

ALGEMENE REISVOORWAARDEN KOM TRAVEL B.V. / KOMFLY.COM

Deze Algemene reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reizen georganiseerd door Kom Travel B.V. / komfly.com.

Artikel 1: Algemeen

Bij het boeken van de vlucht(en) moet u bevestigen dat u kennis hebt genomen van en akkoord gaat met de Algemene voorwaarden van Kom Travel B.V. / komfly.com.

Indien een bepaling vervat in de onderhavige voorwaarden ingaat tegen een internationaal verdrag, voor zover het toepasselijk is, of een wet, een reglement of een andere dwingende regelgeving, zal de desbetreffende bepaling niet toepasselijk zijn.

Het niet geldig zijn van een bepaling zal geen invloed hebben op de andere bepalingen van de huidige vervoervoorwaarden.

Artikel 2: Toepassingsgebied

Kom Travel B.V. / komfly.com biedt vluchten aan naar verschillende bestemmingen onder de naam Kom Travel B.V. / komfly.com vertrouwt het vervoer toe aan luchtvaartmaatschappijen van haar keuze. Zij doet hiervoor beroep op gereputeerde vervoerders.

De opdracht behelst de overeenkomst tussen de reiziger en Kom Travel B.V. / komfly.com.nl, waarbij Kom Travel B.V. / komfly.com zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords. Degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen. De vervoerder, accommodatieverschaffer, autoverhuurder en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

Artikel 3: Bewijs van de vervoersovereenkomst

Als bewijs van de vervoersovereenkomst geldt het e-ticket waarop de naam van de reiziger(s) vermeld staat. Overdracht van een e-ticket is niet toegestaan, wijziging of annulering van de boeking brengt kosten met zich mee.

Definitie van ticket Kom Travel B.V. / komfly.com maakt gebruik van de E-Ticket Service ("ticket loos vliegen"). Hierbij ontvangt de reisdeelnemer per e-mail een boekingsbevestiging van de desbetreffende vervoerder. Vertoon van een geldig identiteitsbewijs en het E-ticket met daarop uw boekingsnummer volstaan bij de check-in voor het verkrijgen van uw boardingcard voor de geboekte vlucht.

– Bewijs van overeenkomst

Het ticket maakt het bewijs uit van de vervoersovereenkomst gesloten met de reizigers van wie de naam vermeld staat op het ticket. Indien geen e-ticket wordt uitgegeven, maakt de bevestiging het bewijs uit van het bestaan van de vervoersovereenkomst. In beide gevallen zijn de vervoervoorwaarden toepasselijk

– Het recht op vervoer

Alleen de personen waarvoor een ticket werd uitgegeven of van wie de reservering bevestigd werd in overeenstemming met artikel 6 zullen toegelaten worden tot de vlucht. De vervoerder zal enkel vervoer ter beschikking stellen voor de reiziger(s) vermeld op het ticket. Zij zullen gevraagd worden zich te identificeren. Indien een reiziger niet kan bewijzen dat hij/zij de persoon is vermeld op het ticket, kan de vervoerder hem/haar weigeren.

– Verlies of vernietiging van het ticket

Indien een ticket geheel of gedeeltelijk verloren of beschadigd werd, kan Kom Travel B.V. / komfly.com, zijn agent of de vervoerder, op aanvraag van de reiziger, het ticket vervangen door een nieuw uit te geven, op voorwaarde dat de reiziger afdoende kan bewijzen dat een geldig ticket uitgegeven werd voor de bedoelde vlucht(en).

– Geldigheid van het ticket

Een ticket of een reservering is enkel geldig indien het overeenstemt met een reservering bevestigd volgens de reglementering zoals beschreven in het bijzonder in artikel 6.1 of in de elektronische documenten uitgegeven door Kom Travel B.V. / komfly.com.

Artikel 4: Overdracht, wijziging of verbreking door de reiziger

4.1 Overdracht van de reservering

De reiziger kan voor de aanvang van de vlucht zijn reservering niet overdragen aan een derde.

4.2 Andere wijzigingen aan de reservering

Vraagt de reiziger om een wijziging, dan mag Kom Travel B.V. / komfly.com, naast de eventuele prijsverhoging van de vluchten en/of de complementaire diensten, de kosten aanrekenen die daardoor veroorzaakt worden. De kosten gelden per persoon en per gewijzigd traject.

4.2.1 Wijziging van tijdstip van de vlucht (datum/uur)

- Vanaf de reserveringsdatum t/m 169 uur voor de vluchtvertrektijd: 30 euro administratieve kosten per persoon/per traject. Indien het nieuwe tarief hoger is dan het oorspronkelijke wordt de prijs tevens aangepast. Indien het nieuwe tarief lager is dan het oorspronkelijke wordt geen terugbetaling toegestaan; de kosten blijven echter behouden.

- vanaf 168 uur t/m 73 uur voor de vluchtvertrektijd: 50 euro administratieve kosten per persoon/per traject. Indien het nieuwe tarief hoger is dan het oorspronkelijke wordt de prijs tevens aangepast. Indien het nieuwe tarief lager is dan het oorspronkelijke wordt geen terugbetaling toegestaan; de kosten blijven echter behouden.

- vanaf 72 uur t/m 6 uur voor de vluchtvertrektijd: 90% van de vervoerskosten per persoon/per traject. het nieuwe tarief dient betaald te worden.

-vanaf 5 uur voor de vluchtvertrektijd: 100% van de vervoerskosten.

4.2.2 Wijziging van route

- Vanaf de reserveringsdatum t/m 169 uur voor de vluchtvertrektijd: 30 euro administratieve kosten per persoon/per traject. Indien het nieuwe tarief hoger is dan het oorspronkelijke wordt de prijs tevens aangepast. Indien het nieuwe tarief lager is dan het oorspronkelijke wordt geen terugbetaling toegestaan; de kosten blijven echter behouden.

- vanaf 168 uur t/m 73 uur voor de vluchtvertrektijd: 50 euro administratieve kosten per persoon/per traject. Indien het nieuwe tarief hoger is dan het oorspronkelijke wordt de prijs tevens aangepast. Indien het nieuwe tarief lager is dan het oorspronkelijke wordt geen terugbetaling toegestaan; de kosten blijven echter behouden.

- vanaf 72 uur t/m 6 uur voor de vluchtvertrektijd: 90% van de vervoerskosten per persoon/per traject. het nieuwe tarief dient betaald te worden.

-vanaf 5 uur voor de vluchtvertrektijd: 100% van de vervoerskosten.

4.2.3 Wijziging van complementaire diensten

Wijziging Special Service Requests (assistentie, sportmateriaal, huisdieren,...), transfers, en andere complementaire diensten :

* Alle diensten vermeld onder dit punt kunnen noch gewijzigd, noch geannuleerd worden. (cfr. "Verbreking door de reiziger")

4.3 Verbreking door de reiziger

De reiziger kan de overeenkomst altijd geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger de overeenkomst verbreekt door eigen toedoen vergoedt hij/zij de schade die Kom Travel B.V. / komfly.com en/of de vervoerder lijdt ten gevolge van de verbreking.

De annulering moet voor de vluchtdatum schriftelijk aan Kom Travel B.V. / komfly.com meegedeeld worden, met aanduiding van de referentie van de bestelde vlucht(en) en uiterlijk 72 uur voor het begin van de reis schriftelijk per post. via e-mail: info@komfly.nl of telefonisch: 020 655 40 33 onder vermelding van het boekingsnummer worden meegedeeld. Beslissend is de datum van ontvangst door Kom Travel B.V. / komfly.com. Na het begin van de reis is een annulering niet meer mogelijk.

Annuleren kan alleen op werkdagen tijdens de kantooruren (van maandag tot en met vrijdag van 9u00 tot 17u00 en zaterdag van 10u00 tot 17u00 uur). Een annulering buiten deze tijdsbestek wordt pas behandeld op de eerstvolgende werkdag.

4.3.1 Annulering van de vlucht(en) door de reiziger

Voor annuleringen gelden onderstaande regelingen :

Kom Travel B.V. / komfly.com is overeenkomstig de wettelijke bepalingen gerechtigd, van deze passagier de overeengekomen vergoeding verminderd met bespaarde kosten en/of eventueel ander gebruik van de geboekte dienst te verlangen.

- Vanaf de reserveringsdatum t/m 169 uur voor de vluchtvertrektijd: 40 euro administratieve kosten per persoon/per traject.

- vanaf 168 uur t/m 73 uur voor de vluchtvertrektijd: 70 euro administratieve kosten per persoon/per traject.

- vanaf 72 uur t/m 6 uur voor de vluchtvertrektijd: 90% van de vervoerskosten per persoon/per traject.

-vanaf 5 uur voor de vluchtvertrektijd: 100% van de vervoerskosten.

In alle hierboven genoemde gevallen wordt rekening gehouden met de gewoonlijk bij elkaar gekomen kosten en de gewoonlijk mogelijke overige toepassing van de geboekte verrichting.

De hierboven genoemde regelingen gelden ook voor het geval dat de reisdeelnemer vanwege onvolledige reisdocumenten van de vlucht wordt uitgesloten.

Wanneer het terug te betalen bedrag lager is dan 12,50 euro is er geen terugbetaling mogelijk en ook de eventueel aangerekende electronic payment fee wordt niet terugbetaald.

Bij niet-aanmelding (no show) voor de vlucht waarvoor de reservering gemaakt werd, vervalt het ticket; het wordt niet terugbetaald.

Belangrijk: in geval van no show op de heenvlucht behoudt Kom Travel B.V. / komfly.com zich het recht voor om de hieraan gekoppelde terugvlucht zonder vergoeding voor de reiziger te annuleren, tenzij deze de vlucht uitdrukkelijk en binnen de 48 uren aan Kom Travel B.V. / komfly.com herbevestigt. Dergelijke herbevestiging wordt niet aanvaard indien op de betrokken bestemming een enkele reis niet toegelaten is.

Bovenvermelde annuleringskosten zijn niet van toepassing in het geval vermeld onder artikel 10.3.

4.3.2 Annulering van complementaire diensten

Annulering Special Service Requests (assistentie, sportmateriaal, huisdieren,...), transfers, comfort class, verzekeringen en andere complementaire diensten :

Alle diensten vermeld onder dit punt kunnen noch gewijzigd, noch geannuleerd worden.

4.3.3 Annulering van verzekeringen

Optioneel geboekte verzekeringen of annuleringsdekkingen kunnen niet geannuleerd worden.

5. Tarieven en taksen

5.1 Algemeen

De tarieven gelden enkel voor het vervoer tussen de luchthaven van vertrek en de luchthaven van aankomst.

De tarieven omvatten niet het vervoer tussen luchthavens en/of luchthavens en terminals gelegen in de stad, tenzij dit vervoer automatisch en zonder toeslag voorzien wordt door de luchtvaartmaatschappij.

5.2 Toepasselijke tarieven

De toepasselijke tarieven zijn geldig op het ogenblik van de boeking. Deze kunnen variëren volgens het aantal stoelen beschikbaar op het ogenblik van de reservering.

De tarieven zijn opgemaakt in functie van voorwaarden die het recht van de reiziger toestaan, beperken of uitsluiten om zijn reservering te wijzigen of te annuleren. Deze tarieven en voorwaarden worden vastgelegd op het ogenblik van de boeking en de beperkingen en/of de kosten verbonden aan annuleringen en/of wijzigingen zijn deze die op dat moment aan de reiziger meegedeeld werden.

5.3 Belastingen en taksen

Alle belastingen en taksen opgelegd door de overheid of ieder andere instantie, in het bijzonder luchthavenautoriteiten, met betrekking tot de reiziger, zijn bagage of het gebruik door bedoelde reiziger van een of alle diensten en faciliteiten, zullen gevoegd worden bij de tarieven en zijn te betalen door de reiziger, tenzij anders vermeld in de reglementering van de vervoerder.

5.4 Prijsaanpassing

Kom Travel B.V. / komfly.com heeft het recht de bevestigde prijs ter herzien in geval van de invoering ten laste van de vervoerder van nieuwe of de verhoging van bestaande belastingen, zoals luchthaventaksen of andere taksen aangerekend per vlucht of per passagier.

Kom Travel B.V. / komfly.com behoudt zich tevens het recht voor de prijs voor het vervoer aan te passen ten gevolge van een objectieve, relevante en onvoorzienbare stijging door gewijzigde situaties en/of factoren (brandstofprijs, oorlogen, aardbevingen).

In geval van prijsaanpassing zal Kom Travel B.V. / komfly.com de reizigers onmiddellijk en uiterlijk 21 dagen voor de vluchtdatum verwittigen. Indien de verhoging meer dan 10% van de vluchtprijs bedraagt, kan de

reiziger de vervoersovereenkomst verbreken zonder kosten en met terugbetaling van de reissom. Hij/zij dient dit recht binnen de 48 uren na kennisgeving uit te oefenen.

6. Reservering

6.1 Reserveringsvoorwaarden

De reiziger moet de volledige reissom betalen binnen de gestelde termijn vermeld op de optiebevestiging bij het sluiten van de overeenkomst. De reservering wordt pas definitief indien de betaling ontvangen werd. De reservering wordt automatisch geannuleerd indien geen betaling vanwege de reiziger volgt.

6.2 Persoonlijke gegevens

Iedere passagier is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die bij boeking op de website worden ingevuld of bij telefonische boeking worden opgegeven. Kom Travel B.V. / komfly.com kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade, wanneer door onjuist doorgegeven informatie, de boeker niet bereikt kan worden voor eventuele wijzigingen.

Ook bij eventuele wijzigingen in bijvoorbeeld een e-mail adres of telefoonnummer is de boeker te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de betreffende wijzigingen. Indien dit verzuimd wordt, kan Kom Travel B.V. / komfly.com nimmer aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade, wanneer boeker niet bereikt kan worden voor eventuele wijzigingen.

6.3 Annuleringsvergoeding voor onbezette stoelen

Alle tickets die niet gebruikt worden op de vlucht waarvoor de reservering gemaakt werd, vervallen en zijn niet terug betaalbaar.

Bij niet-aanmelding (no show) op de heenvlucht behoudt Kom Travel B.V. / komfly.com zich het recht voor om de hieraan gekoppelde terugvlucht zonder vergoeding voor de reiziger te annuleren, tenzij hij deze terugvlucht uitdrukkelijk en binnen de 48 uren aan Kom Travel B.V. / komfly.com herbevestigt. Dergelijke herbevestiging wordt niet aanvaard indien op de betrokken bestemming een enkele reis niet toegelaten is.

7. Inscheping

De reizigers moeten zich tijdig aanmelden voor de inscheping. Tenzij anders vermeld is dit drie uur voor de vertrektijd.

De reizigers moeten zich voldoende tijd op voorhand aanbieden aan de inschepingbalie om alle formaliteiten en procedures voorafgaand aan het vertrek te vervullen. Onder geen enkele omstandigheid wordt aan de reizigers toelating gegeven zich na de vermelde tijd aan te bieden voor de inscheping.

Indien een reiziger zich niet tijdig aanmeldt aan de inschepingbalie heeft de vervoerder het recht om de voor hem/haar gereserveerde stoel te annuleren. De vlucht zal onder geen enkele omstandigheid vertraagd worden. De vervoerder kan op geen enkele wijze verantwoordelijk gesteld worden voor verliezen of kosten die het gevolg zijn van het niet nakomen van bovenstaande verplichting door de reiziger.

U dient ten minste 30 minuten voor het vertrek bij de gate aanwezig te zijn. Passagiers die te laat bij de gate aankomen, worden niet aan boord toegelaten. Onder deze omstandigheden wordt uw vlucht geannuleerd, zonder dat het bedrag dat u voor het ticket hebt betaald wordt gerestitueerd. Mocht u met een latere vlucht willen vertrekken, dan dient u een nieuwe vlucht aan te schaffen tegen het op dat moment van toepassing zijnde tarief. Het bedrag dat u hebt betaald (inclusief belastingen, toeslagen en kosten) wordt niet gerestitueerd, behalve wanneer een vlucht door Kom Travel B.V. / komfly.com wordt geannuleerd.

8. Weigering en beperking van vervoer

De vervoerder mag een reiziger en/of zijn/haar bagage weigeren te vervoeren omwille van veiligheidsredenen. De aanvaarding van niet-vergezeld kinderen, mindervalide personen, zwangere of zieke personen vereist het voorafgaande akkoord van de vervoerder.

8.1 Instapweigering

De vervoerder mag weigeren een reiziger en/of zijn/haar bagage te vervoeren omwille van veiligheidsredenen. De vervoerder mag beslissen dat:

a) Deze maatregel nodig is om in overeenstemming te zijn met de toepasselijke wetgeving, reglementen of instructies van een staat, ongeacht of dit het land van vertrek, bestemming of transit is;

b) Het gedrag, de leeftijd, de mentale of de fysieke toestand van de reiziger van die aard is dat:

- speciale bijstand van de vervoerder vereist is die deze laatste niet kan verstrekken;
- het ongemak betekent voor de medereizigers of gerechtvaardigde reacties van hun kant veroorzaakt;
- het een risico of gevaar voor zichzelf, de medereizigers of een derde partij of hun bezittingen betekent;
- de bemanning bij de uitoefening van hun werkzaamheden wordt gehinderd;

- instructies van de bemanning, in het bijzonder wat betreft het roken en het consumeren van alcohol, niet worden nageleefd;
 - gegronde redenen zijn om aan te nemen dat de passagier een van de hiervoor bedoelde handelingen zal uitvoeren;
 - het vervoer in strijd is met geldend recht, geldende bepalingen of voorschriften van het vertrek- of doelland of het land waarvan het luchtruim wordt gebruikt;
 - door de passagier niet is voldaan aan de voor de uitvoering van de reis noodzakelijke voorschriften (bijv. bepalingen betreffende visa, het paspoort en de gezondheid. Dit geldt ook voor dieren die meereizen);
- c) deze beslissing noodzakelijk is omdat:
- de reiziger de instructies van de vervoerder niet volgde;
 - de reiziger weigerde zich te onderwerpen aan een veiligheidscontrole;
 - de reiziger de reissom niet betaalde of de betalingsvoorwaarden niet nakwam;
 - de reiziger niet in het bezit was van de nodige reisdocumenten;
 - de reiziger probeerde het grondgebied te betreden van het land waarin hij zich in transit bevond, hoewel hij hiervoor geen toelating had;
 - de reiziger probeerde zijn reisdocumenten te vernietigen tijdens de vlucht;
 - de reiziger weigert zijn reisdocumenten af te geven tegen een ontvangstbewijs indien hij door de bemanning hierom gevraagd wordt;
 - het door de reiziger voorgelegde ticket ofwel op een onwettige wijze werd bekomen, op een andere naam staat, vals is of als verloren of gestolen gemeld werd.

De luchtvaartmaatschappij is bevoegd om zitplaatsen nieuw toe te wijzen. Ook als de passagier reeds het vliegtuig heeft betreden. Dit kan om veiligheidsredenen of om operationele redenen noodzakelijk zijn. Er bestaat geen recht op toewijzing van een bepaalde zitplaats.

De luchtvaartmaatschappij kan de betreffende passagier, als dit noodzakelijk is om de vlucht veilig te laten verlopen resp. om de andere passagiers en de bemanning niet in gevaar te brengen, uit het vliegtuig laten zetten, hem de toegang tot andere vluchten ontzeggen of hem uitsluiten van transport binnen het gehele luchtnet. Daarenboven heeft de verantwoordelijke gezagvoerder het recht om alle andere noodzakelijke en adequate maatregelen te treffen om de veiligheid en de orde aan boord te handhaven resp. te herstellen. Alle handelingen die in strijd zijn met de wet en die aan boord ten uitvoer zijn gebracht, worden zowel strafrechtelijk als civielrechtelijk vervolgd.

Om veiligheidsredenen is het gebruik van om het even welke elektronische prive-apparaten tijdens de start en landing verboden. Tijdens de hele vlucht is het gebruik van mobiele telefoons niet toegestaan. Het gebruik van andere elektronische apparaten is alleen met toestemming van de bemanning toegestaan.

In al deze gevallen (de opsomming is niet limitatief) behoudt de vervoerder zich het recht voor de reservering te annuleren zonder gehouden te zijn tot terugbetaling van het ticket.

Indien een of meerdere clausules van deze vervoersvoorwaarden ongeldig zijn of worden, dan wordt hierdoor de geldigheid van de overige clausules niet aangetast.

8.2 Beperking van het vervoer

De aanvaarding van niet-vergezeldde kinderen, mindervalide personen, zwangere of zieke personen vereist het voorafgaandelijk akkoord van de vervoerder en de eventuele betaling van de eventueel verschuldigde vergoeding.

Voor alle vluchten moeten de speciale aanvraag altijd bevestigd worden. De betaling ervan gebeurt op de luchthaven, tenzij anders overeengekomen.

8.2.1 Niet vergezeldde minderjarigen

a) Algemeen

Alleen reizende minderjarigen moeten of kunnen (afhankelijk van de leeftijd) assistentie aanvragen bij de inscheping, tijdens de vlucht en bij aankomst op de bestemming. Kinderen onder de 5 jaar moeten altijd vergezeld worden door een persoon van ten minste 18 jaar. De assistentie moet bij de boeking aangevraagd worden.

Indien de aanvraag niet gebeurde bij de boeking kan het vervoer geweigerd worden.

De vervoerder moet uiterlijk een week voor de vertrekdag het ingevulde formulier 'UM' met de nodige gegevens ontvangen. De minderjarige moet zich tijdig aanmelden op de luchthaven bij de luchtvaartmaatschappij of de inschepingbalie.

b) UM (van 5 tot 11 jaar)

"Unaccompanied minor" (UM): voor kinderen van 5 tot en met 11 jaar is de aanvraag voor assistentie verplicht indien zij niet vergezeld zijn van een persoon van ten minste 18 jaar.

c) YP (van 12 tot 18 jaar)

"Young passenger"(YP): jongeren van 12 tot 18 jaar kunnen facultatief begeleiding vragen.

8.2.2 Baby's onder de 2 jaar ('infant')

Kinderen jonger dan 2 jaar hebben geen recht op een eigen zitplaats en moeten reizen op de schoot van een volwassene. Om veiligheidsredenen is het aantal baby's aan boord beperkt. Per kind kan 1 buggy gratis meegenomen worden. Een opvouwbare lichtgewichtbuggy (max. 5 kg) kan meegenomen worden tot aan het vliegtuig en wordt daar in het bagageruim geladen. Deze wordt zo mogelijk teruggegeven bij het uitstappen of anders met de overige bagage. Kinderwagens moeten ingecheckt worden.

Op onze toestellen zijn geen baby hammocks (hangmat) aanwezig.

8.2.3 Mindervalide

a) Algemeen

Personen die zich met een rolstoel verplaatsen ofwel moeilijk kunnen stappen of trappen bestijgen, kunnen bij de inscheping beroep doen op bijstand. Alleen op voorafgaandelijk aanvraag kan deze begeleiding georganiseerd worden. Het ontbreken van een voorafgaande kennisgeving kan aanleiding geven tot improvisatie en vertraging op het ogenblik van de inscheping, of zelfs tot instapweigering.

Een aanvraag, met opgave van de aard van de handicap, is verplicht bij de boeking, de mindervalide persoon en zijn eventuele begeleider moeten zich 2 uur op voorhand melden aan de balie van axxicom op Schiphol airport. Rolstoelen worden in de bagageruimte vervoerd.

b) WHR: Ik kan stappen en trappen doen

Personen kunnen omwille van de af te leggen afstanden beroep doen op bijstand voor de inscheping. Een aanvraag, met opgave van de aard van de handicap, is verplicht bij de boeking. Bij vertrek vanaf Schiphol of bij aankomst op Schiphol is deze dienstverlening gratis. Op alle andere luchthavens dient hiervoor betaald te worden. Betaling gebeurt ter plaatse tijdens de check in.

c) WHS: Ik kan stappen maar geen trappen doen

Personen die geen trappen kunnen bestijgen, kunnen beroep doen op bijstand voor de inscheping. Een aanvraag, met opgave van de aard van de handicap, is verplicht bij de boeking. Bij vertrek vanaf Schiphol of bij aankomst op Schiphol is deze dienstverlening gratis. Op alle andere luchthavens dient hiervoor betaald te worden. Betaling gebeurt ter plaatse tijdens de check in.

d) WHC: Ik kan noch stappen noch trappen doen

Personen die zich met een rolstoel verplaatsen of niet zelfstandig kunnen stappen, noch trappen opklimmen, kunnen beroep doen op bijstand voor de inscheping. Deze service is zowel op Schiphol als alle andere luchthavens te betalen en dient ter plaatse betaald te worden.

e) Vervoer van rolstoelen

Eigen rolstoelen worden gratis meegenomen in de bagageruimte. Opplooibare rolstoelen kunnen tot aan de vliegtuigtrap of -deur gereden worden. Deze worden vervolgens in de bagageruimte geladen. Dit moet bij de boeking vermeld worden en aangevraagd worden.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 2 types rolstoelen:

1) Manuele rolstoel zonder elektrische aandrijving, deze kunnen zoals hierboven beschreven gratis meegenomen worden.

2) Elektrische rolstoel of ander mobiliteitshulpmiddel met natte of droge batterij van het 'non spillable'type. Om arbo-technische redenen kunnen wij deze niet vervoeren. Let dus goed op bij de boeking. Mocht U na boeking willen annuleren omdat U een dergelijke rolstoel wenst mee te nemen, zal Kom Travel B.V. / komfly.com voor de annulering kosten in rekening brengen.

8.2.4 Aanstaaende moeders

Een zwangere vrouw mag vliegen tot het einde van de 35e week van de zwangerschap (32 weken bij meervoudige zwangerschap) met een medisch attest in het Nederlands, Frans of Engels, waarin bevestigd wordt dat geen risico bestaat voor de zwangerschap of een vroegtijdige geboorte. Vanaf 4 weken voor de uitgerkende datum is vliegen niet meer mogelijk.

Let op:

Houd ook bij de datum van de terugvlucht rekening met de hiervoor genoemde bepalingen.

8.2.5 Blinde en dove/stomme personen

Het aantal blinde, dove en (doof)stomme passagiers is beperkt. Zij moeten zich op voorhand aanmelden.

Geleidehonden mogen gratis mee in de cabine. Volgens de Europese wetgeving dient de hond een muilband te dragen.

8.2.6 Personen met medische problemen

Passagiers met bepaalde aandoeningen moeten een geschreven verklaring van hun huisarts kunnen voorleggen om te kunnen vliegen.

Het betreft personen

- met een recent hartinfarct;
- die tijdens de vlucht inspuitingen, zuurstof of een baxter nodig hebben;
- met ernstige interne of externe verwondingen;
- met een mentale handicap.

Een draagberrie ('stretcher') is niet toegelaten aan boord.

9. Bagage

Er zijn beperkingen met betrekking tot de aard en het gewicht van de gratis vervoerde bagage. Overgewicht zal aangerekend worden.

9.1 Gratis vervoerde bagage

De gratis vervoerde bagage per persoon is beperkt tot het gewicht aangeduid op het ticket (25 kg. in het algemeen, tenzij anders vermeld op uw e-ticket). Overgewicht zal aangerekend worden door de luchtvaartmaatschappij bij de inscheping. 1 Stuk bagage mag maximaal 32 kg wegen.

Bij Corendon Dutch Airlines mag iedere betalende passagier 25 kg bagage meenemen op korte en middellange afstandsvluchten. Kinderen minder dan 2 jaar hebben geen recht op bagage.

De bijkomende kosten voor overgewicht, geldig per traject, zijn afhankelijk en verschillend bij iedere maatschappij.

De vervoerder aanvaardt geen aansprakelijkheid voor waardevolle, breekbare en/of bederfelijke goederen die in de geregistreerde bagage vervoerd worden.

9.2 Handbagage

De handbagage is eveneens aan beperkingen onderhevig.

Om voor de hand liggende veiligheidsredenen en met het oog op het comfort van de passagier wordt slechts een stuk handbagage per passagier toegelaten. Handbagage blijft u bij zich houden tijdens de reis. Als handbagage wordt beschouwd bagage van kleine afmetingen (55 x 40 x 20 cm, maximum totaal van alle afmetingen 115 cm) en een maximaal gewicht van 5 kg.

Grotere en/of zwaardere handbagage zal bij de inscheping (boarding gate) geweigerd worden. In sommige van deze gevallen kan het te veel aan handbagage nog in de bagageruimte vervoerd worden, enkel mits het betalen van een bijkomende kost.

Babys (minder dan 2 jaar) hebben geen recht op handbagage. Buggys en reiswiegen mogen niet in de cabine meegenomen worden. Deze voorwerpen worden gratis vervoerd in de bagageruimte. Ze worden voorzien van een bagagelabel op het ogenblik van de check-in. De passagiers hebben echter de mogelijkheid om deze voorwerpen tot aan het vliegtuig mee te nemen. Een maxi-cosy mag eventueel aan boord indien de vlucht niet volzet is, echter zonder garantie.

9.3 Sportmateriaal

9.3.1 Algemeen

Het vervoer van sportmateriaal moet bij de boeking aangevraagd worden. De overeenstemmende kost wordt gevoegd bij de prijs. Bij niet-aanmelding op voorhand bestaat het risico dat het materiaal geweigerd wordt aangezien de laadcapaciteit van een vliegtuig beperkt is.

De vervoerder kan geen verantwoordelijkheid nemen voor eventuele weigering van invoer van het materiaal door de lokale autoriteiten.

Bromfietsen, moto's en jetski's worden niet aanvaard.

Speciale aanvragen moeten altijd bevestigd worden. Tevens kunnen de tarieven verschillen per luchtvaartmaatschappij. De betaling ervan gebeurt op de luchthaven.

9.3.2 Fiets (CYC)

Als u een fiets wil meenemen (een fiets per passagier) moet deze samen met het ticket gereserveerd worden..
Specifieke voorschriften:

- voorwiel gedemonteerd en aan het kader vastgemaakt;
- het stuur geplaatst in de richting van het kader;
- de pedalen omgeplooid;
- de banden helemaal leeg gelaten;
- beschermende verpakking.

CO₂-patronen om banden te blazen zijn niet toegestaan en zullen verwijderd worden door de veiligheidsdiensten van de luchthaven.

9.3.3 Golf tas (GOL)

Bij het inchecken kan er aan u gevraagd worden om de tas met sportmateriaal te openen. In geval van weigering of bij de vaststelling van misbruik zal de toepasselijke vergoeding wegens overgewicht worden aangerekend op de luchthaven, zonder recht op teruggave van de vergoeding voor het vervoer van sportmateriaal.

Zodra u een specifiek voorziene tas voor golfmateriaal meeneemt, ook indien het totale gewicht van de bagage onder het maximum toegelaten gewicht valt, moet hiervoor apart betaald worden. Indien het materiaal in een gewone koffer met de normale afmetingen (lengte max. 80 cm, hoogte max. 60 cm, breedte max. 25 cm, totaal van de afmetingen max. 158 cm) vervoerd wordt, zal dit beschouwd worden als gewone bagage en bij overgewicht ook aan het tarief van overgewicht aangerekend worden.

9.3.4 Duikmateriaal (DIV)

Bij het inchecken kan er aan u gevraagd worden om de tas met sportmateriaal te openen. In geval van weigering of bij de vaststelling van misbruik zal de toepasselijke vergoeding wegens overgewicht worden aangerekend op de luchthaven, zonder recht op teruggave van de vergoeding voor het vervoer van sportmateriaal.

Specifieke voorschriften:

- flessen moeten leeg zijn en onder atmosferische druk;
- lood voor de loodgordel is niet toegestaan;
- duiklampen worden om veiligheidsredenen enkel toegelaten als handbagage op voorwaarde dat het lampje zelf verwijderd en apart verpakt wordt;
- duiklampen met langwerpige batterijen kunnen als slagwapen beschouwd en daarom geweigerd worden door de veiligheidsdienst op de luchthaven.

Zodra u een specifiek voorziene tas voor duikmateriaal meeneemt, ook indien het totale gewicht van de bagage onder het maximum toegelaten gewicht valt, moet hiervoor apart betaald worden. Indien het materiaal in een gewone koffer met de normale afmetingen (lengte max. 80 cm, hoogte max. 60 cm, breedte max. 25 cm, totaal van de afmetingen max. 158 cm) vervoerd wordt, zal dit beschouwd worden als gewone bagage en bij overgewicht ook aan het tarief van overgewicht aangerekend worden.

9.3.5 Kite- of surfplank (SFB)

Kite- of surfplank (max. 30 kg)

Specifieke voorschriften:

zeil, giek en deelbare mast compact te verpakken.

9.3.6 Rubberen dingy (DGY) of paraglide (PGL)

Rubberen dingy of paraglide (max. 15 kg)

9.4 Vervoer van huisdieren

De reizigers moeten in het bezit zijn van de nodige documenten voor het vervoer van huisdieren. Huisdieren die met hun baasje op vakantie willen in Europa moeten beschikken over een Europees paspoort (te verkrijgen bij de dierenarts). Dat formulier vervangt de reeks internationale documenten die nodig waren om te bewijzen dat het dier ingeënt is tegen hondsdolheid. Voor de identificatie moet het dier voorzien zijn van een chip of tatoeage. Zweden, Groot-Brittannië en Ierland eisen aanvullende inenting tegen hondsdolheid, teken en lintwormen. Verder moet met een bloedproef aantonen dat het dier voldoende antistoffen tegen het hondsdolheidsvirus in zijn bloed heeft.

9.4.1 Algemeen

Huisdieren moeten van tevoren aangemeld worden. Een beperkt aantal kleine honden en katten (tot 5 kg, incl. tas) kan gratis meegenomen worden in de cabine. Grotere huisdieren worden tegen vergoeding vervoerd in een aangepast en verwarmd gedeelte van de bagageruimte.

Indien niet op voorhand aangemeld, wordt op de luchthaven een toeslag van 7,50 euro per traject en per dier geheven voor administratiekosten.

Een blindengeleide hond mag steeds in de cabine ongeacht zijn gewicht. De hond moet echter aan de leiband gehouden worden en genuilkorfd.

Voor alle luchtvaartmaatschappijen moeten de speciale aanvragen altijd bevestigd worden. De eventuele betaling gebeurt op de luchthaven.

9.4.2 Hond of kat tot 6 kg (DGC/CTC)

Een beperkt aantal kleine hondjes en katten (1 per passagier, max. 3 per vlucht) kan gratis meegenomen worden in de cabine. Een gesloten waterdichte tas, groot genoeg zodat het dier nog kan rechtstaan en waarvan de totale afmetingen niet meer mogen zijn dan 115 cm, is vereist.

Het dier, tas inclusief, mag maximaal 5 kg wegen.

De dieren mogen in de cabine vervoerd worden voor zover ze minstens 8 weken oud zijn; ze in een hygienisch waterdichte tas of mand vervoerd worden; het dier op geen enkele wijze andere passagiers kan storen; de teefjes niet zwanger zijn.

9.4.3 Hond of kat meer dan 6 kg (DGH/CTH)

Voor het vervoer van een beperkt aantal huisdieren* (1 per passagier, max. 4 per vlucht) in de aangepaste verwarmde bagageruimte wordt een vergoeding aangerekend. Het dier moet minstens 8 weken oud zijn en reizen in een goed gesloten speciale kooi voor vliegtuigvervoer.

9.5 Niet toegelaten bagage

De reizigers mogen bepaalde voorwerpen niet als bagage meenemen:

- voorwerpen die niet als reisbagage beschouwd worden;
- voorwerpen die een gevaar kunnen uitmaken voor het vliegtuig, de personen of de goederen aan boord, zoals gespecificeerd in de Dangerous Good Regulation van ICAO of IATA;
- goederen waarvoor het vervoer verboden is door de geldende wetgeving of reglementering van het land van vertrek of bestemming;
- voorwerpen waarvan de vervoerder van oordeel is dat ze wegens hun afmetingen, gewicht of aard (breekbaar of gevaarlijk) niet kunnen vervoerd worden;
- levende dieren, met uitzondering van honden en katten.

9.5.1 Verboden gevaarlijke goederen

Gevaarlijke goederen zijn verboden. Hieronder een niet-beperkende lijst:

- ontplofbare stoffen
- samengeperste gassen
- brandgevaarlijke stoffen
- zuurstofrijke stoffen zoals peroxiden, bleekpoeder
- vergiften
- radioactieve stoffen
- bijtende stoffen
- magnetische, schadelijke, prikkelende en onwelriekende stoffen

Rekening houdende met de internationale context en om veiligheidsredenen, wordt het de passagiers ook niet toegestaan voorwerpen die een gevaar kunnen betekenen in de handbagage mee te nemen (scharen, messen, scheermesjes, batterijen, ...).

Deze voorwerpen zullen door de veiligheidscontrole in beslag genomen worden.

9.5.2 Jacht- en sportwapens

De passagiers dienen deze voorwerpen in de geregistreerde bagage op te bergen.

- jacht- en sportwapens worden enkel in de bagageruimte aanvaard;
- de passagier moet de nodige vergunningen kunnen voorleggen die vereist worden in de landen van herkomst en bestemming;
- wapens mogen nooit geladen zijn;
- wapens en sommige types van munitie dienen apart verpakt te worden en in de bagageruimte geladen;
- het vervoer van verscheidene types munitie is verboden.

9.5.3 Souvenirs (beschermde dieren en planten, antiquiteiten)

Iedereen kan al wel eens in de verleiding komen om, bewust of onbewust, een specimen van een beschermde soort als souvenir mee te brengen: een halssnoer uit koraal of ivoor, een handtas in krokodillenleer, schilden van zeeschildpadden...

Op 1 juni 1997 werd een Europese reglementering van kracht betreffende de internationale handel in bedreigde dier- en plantensoorten, waaronder zoogdieren (bijv. apen en tijgers), vogels (bijv. papegaaien), reptielen (bijv. zeeschildpadden) en planten (bijv. wilde orchideeën). Sommige soorten mogen niet verhandeld worden en voor andere is een invoervergunning nodig. Bij overtreding riskeert de reiziger inbeslagname en hoge boetes.

Ook antieke voorwerpen en kunstvoorwerpen zijn vaak onderworpen aan uitvoerbeperkingen. Informeer u dus degelijk alvorens u deze voorwerpen meebrengt.

9.6 Beschadiging of verlies van bagage

De aansprakelijkheid van de reisorganisator en de vervoerder bij schade of verlies van bagage is beperkt door internationale verdragen.

U ontvangt een genummerd ontvangstbewijs voor elk bagagestuk dat u inscheept. Dit bewaart u zorgvuldig. In geval van beschadiging, niet-levering of verlies van bagage moet u een aangifte doen bij de luchthavendiensten ter plaatse. Het genummerde ontvangstbewijs is hierbij noodzakelijk.

Bij het zoek geraken van bagage moet u op de luchthaven, aan de balie "Verloren Bagage" een PIR (Property Irregularity Report) laten invullen. Hetzelfde geldt voor beschadigde bagage (DBR of Damaged Baggage Report). Zonder deze documenten kunt u achteraf geen vergoeding krijgen.

De vervoerder aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan of verlies, vernietiging of vertraging van

- voorwerpen waarvan het vervoer niet toegelaten is;
- voorwerpen die onzorgvuldig verpakt zijn;
- voorwerpen die ingescheept worden met een limited release tag;
- kostbare, bederfelijke, al beschadigde of breekbare voorwerpen.

De vervoerder sluit elke aansprakelijkheid uit voor kleine beschadigingen aan de buitenkant van uw bagage (zoals krassen, vlekken, deuken e.d.), evenals waterschade aan niet waterdichte bagage.

9.6.1 'Normale' bagage

Indien de Conventie van Montreal toepasselijk is, bedraagt de maximale vergoeding 1.000 'Bijzondere trekkingsrechten' per persoon (1 BTR = 1,1224 euro einde juni 2007) per persoon bij vernietiging, beschadiging, verlies of vertraging van bagage. Onder de Conventie van Warschau wordt vergoed volgens het gewicht naar rata van 20euro per kilogram. Gezien de geringe vergoeding in dit laatste geval is een bagageverzekering aan te raden.

9.6.2 Hogere limieten voor bagage

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier, voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding betaald heeft.

9.6.3 'Buitengewone' bagage

'Buitengewone' bagage zoals buggys, fietsen, sportmateriaal enz., dit is alles wat niet in een valies van normale afmetingen steekt (lengte max. 80 cm, hoogte max. 60 cm, breedte max. 25 cm, totaal van de afmetingen max. 158 cm), wordt vervoerd op risico van de reiziger.

10. Dienstregeling en annulering van vluchten

10.1 Dienstregeling

De vervoerder zal alles in het werk stellen om de reizigers en hun bagage met bekwame spoed te vervoeren. Hij zal zich inspannen om de meegedeelde dienstregeling te respecteren.

De vertrek- en aankomsturen vermeld in de dienstregeling of elders zijn niet gegarandeerd. Ze kunnen gewijzigd worden met of zonder voorafgaandelijk kennisgeving.

De vervoerder aanvaardt geen aansprakelijkheid voor aansluitingen aan de geboekte vlucht.

10.2 Wijziging van uw vluchtschema of verträgenen

De vluchtnummers en vluchttijden zoals deze op uw bevestiging of reisschema vermeld staan ten tijde van de reservering kunnen wijzigen, en dit zelfs op de dag van de reis. De mogelijkheid is aanwezig dat Kom Travel B.V. / komfly.com of/en de verschillende luchtvaartmaatschappijen schemawijzigingen doorvoeren waardoor de vluchtnummers, vluchtdagen, vluchttijden of de gevlogen route veranderen (b.v. een tussenlanding). Kom Travel B.V. / komfly.com streeft ernaar u voor vertrek op de hoogte te stellen van deze wijzigingen. Daar wij hiervoor geen garantie kunnen bieden, dan wel dat deze informatie ons niet tijdig bereikt bent u zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste vluchtnummers en vertrektijden. Kijkt U daarvoor voor U vertrekt nogmaals uw e-mails na en check via het internet of teletekst nogmaals de meest relevante informatie op deze media.

Houd er rekening mee dat indien wij wijzigen naar een andere maatschappij, de vervoersvoorwaarden van betreffende maatschappij van toepassing zijn. In dergelijke gevallen bestaat de kans dat u meer of minder bagage mag vervoeren op de vlucht.

10.3 Controle van de vluchten

Om u ervan te verzekeren dat de dienstregeling van uw vlucht niet gewijzigd is, moet u de procedure volgen voor het verifiëren van de vluchten, zoals die in de reisdocumenten wordt aangegeven. Passagiers dienen uiterlijk 48 uur voor vertrek (liefst 72 uur voor vertrek) de heen- en terugreis nogmaals te laten bevestigen via www.komfly.nl, de verschillende vertegenwoordigingskantoren op de bestemmingen of door het callcenter van Kom Travel B.V. / komfly.com te bellen. Via onze website kunt u eenvoudig uw vertrektijden raadplegen via MIJN BOEKING.

10.4 Annulering

Indien een vlucht geannuleerd wordt of een eerder bevestigde vliegtuigstoel niet ter beschikking is, zal Kom Travel B.V. / komfly.com een waardig alternatief aanbieden, al dan niet met dezelfde vervoerder. Ook behoudt Kom Travel B.V. / komfly.com zich uitdrukkelijk het recht vluchten te annuleren wegens onvoldoende bezetting. Indien er geen geschikte alternatieve vlucht voorhanden is, ontvangt u de som terug die u voor de geannuleerde vlucht had betaald. Annuleringen of wijzigingen van vluchten en vluchtschema's zijn

commerciele beslissingen van Kom Travel B.V. / komfly.com, waarvoor vervoerders niet aansprakelijk kunnen worden gesteld.

Er worden geenszins enige compensaties toegekend van enigerlei aard.

10.5 Aansprakelijkheid

Met uitzondering van een daad of tekortkoming met het opzet schade te berokkenen en/of roekeloosheid en/of een opzettelijke daad die schade tot gevolg kan hebben, zal de vervoerder in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor fouten of vergetelheid in de dienstregeling of in andere inlichtingen verstrekt door hem zelf, zijn personeel, agenten en onderaannemers met betrekking tot de vertrek- en aankomsttijden of andere vluchtinformatie.

11. Gedrag aan boord

Wegens onbetamelijk gedrag kan de reiziger geweigerd worden voor de betrokken en toekomstige vluchten.

11.1 Algemeen

Kom Travel B.V. / komfly.com en/of de luchtvaartmaatschappij mag alle passende maatregelen nemen indien het gedrag van de reiziger

- de veiligheid van het vliegtuig, de passagiers of de goederen aan boord in gevaar brengt;
- de bemanning belemmert in de uitoefening van haar taken;
- andere reizigers of de bemanning onredelijke last berokkent.

De vervoerder kan het vervoer op een specifieke vlucht weigeren of de reiziger de toegang tot alle vluchten in de toekomst ontzeggen. De betrokken reiziger stelt zich tevens bloot aan gerechtelijke vervolging.

11.2 Verboden gebruik van voorwerpen aan boord

Het gebruik aan boord van volgende voorwerpen is verboden:

- draagbare telefoons (GSM)
- draagbare televisietoestellen
- draagbare videotoestellen en playback apparaten
- radio-ontvangers
- radiozenders
- speelgoed met afstandsbediening
- ieder elektronisch toestel waarvan niet is vastgesteld dat het geen invloed kan hebben op de systemen van het vliegtuig
- elektronische spelletjes zonder afstandsbediening
- compact disc- en cassettespelers
- draagbare voice recorders

Een laptop mag niet gebruikt worden bij het opstijgen en landen; eenmaal op kruisnelheid wordt het gebruik ervan meestal toegelaten.

11.3 Dronken of agressieve passagiers

Bij alle luchtvaartmaatschappijen mag de gezagvoerder altijd autonoom beslissen om dronken of agressieve passagiers aan boord te weigeren, of die na een tussenlanding van boord laten verwijderen. Alle eventuele schade en kosten die hieruit voortvloeien zijn ten laste van de betrokken passagiers.

11.4 Rokers/niet-rokers

Alle onze aangeboden vluchten zijn volledig rookvrij.

12. Administratieve formaliteiten

De reizigers moeten in het bezit zijn van de vereiste reisdocumenten.

12.1 Algemeen

De reizigers zijn gehouden aan Kom Travel B.V. / komfly.com en de vervoerder alle nuttige inlichtingen verstrekken die hen uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reizigers verkeerde inlichtingen verstrekken en dit tot extra kosten voor Kom Travel B.V. / komfly.com en/of de vervoerder leidt, mogen deze in rekening gebracht worden.

De reizigers moeten in regel zijn met alle wetten, reglementen, vereisten en verplichtingen opgelegd door het land van vertrek, bestemming of transit, alsook van de reglementen en instructies van de vervoerder of zijn agenten.

De vervoerder zal elke aansprakelijkheid weigeren voor informatie verstrekt door zijn agenten of onderaannemers betreffende reisdocumenten of visa vereist door het land van bestemming, ongeacht of deze informatie schriftelijk of op een andere wijze verschaft werd. De vervoerder zal eveneens elke verantwoordelijkheid afwijzen indien de reizigers de nodige documenten of visa niet bekomen.

12.2 Reisdocumenten

De reizigers moeten alle documenten voorleggen die vereist worden door de wetten, reglementen en andere verordeningen van het land van vertrek, bestemming en transit. De vervoerder is wettelijk verplicht het vervoer te weigeren van reizigers die niet in het bezit zijn van de vereiste inreis- en uitreisdocumenten van het land van vertrek en bestemming.

13. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen wordt beperkt door internationale verdragen.

13.1 Conventie van Montreal

De aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen van de Europese Unie geregeld door de Conventie van Montreal (1999), de verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd door verordening (EG) nr. 889/2002), en de verordening (EG) nr. 261/2004.

Deze informatieve kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen van de Gemeenschap in overeenstemming met de EG-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

SCHADELOOSSTELLING BIJ OVERLIJDEN OF LETSEL

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schade tot 100.000 Bijzondere Trekkingsrechten BTR (bij benadering 110.000 euro) kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten. Boven dat bedrag kan ze zich tegen een vordering verzetten als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

VOORSCHOTTEN

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16.000 BTR (bij benadering 17.600 euro) bedragen.

VERTRAGING VAN PASSAGIERS

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4.150 BTR (bij benadering 4.565 euro).

VERTRAGING VAN BAGAGE

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1.000 BTR (bij benadering 1.100 euro).

VERNIETIGING, VERLIES OF BESCHADIGING VAN BAGAGE

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1.000 BTR (bij benadering 1.100 euro). Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien zij niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

HOGERE LIMieten VOOR BAGAGE

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

KLACHTEN OVER BAGAGE

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van aangegeven bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van aangegeven bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE CONTRACTUELE VERVOERDER EN DIE VAN DE FEITELIJKE VERVOERDER

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgt niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee het vervoerscontract is gesloten.

TERMIJN VOOR GERECHTELIJKE PROCEDURE

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden aangevraagd binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

13.2 Conventie van Warschau

Indien het een reis betreft naar of vanuit een land dat de Conventie van Montreal niet heeft onderschreven, blijft de Conventie van Warschau gelden tenzij de vlucht uitgevoerd wordt door een vervoerder gevestigd in de Europese Unie.

*Hiermee wordt bedoeld de conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen betreffende het internationale luchtvervoer, gesloten te Warschau in 1929, of genoemde conventie zoals gewijzigd te Den Haag in 1955 en/of Montreal in 1975. Bij overlijden of lichamelijk letsel alsook in geval van verlies, beschadiging of vertraging van bagage wordt de aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen door deze conventie beperkt.

13.3 'Communautaire lijst' van vervoerders

In overeenstemming met artikel 9 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 is elke vervoerder verplicht te informeren over het bestaan van een lijst van luchtvaartmaatschappijen die binnen de EU een exploitatieverbod opgelegd kregen, de zogenaamde communautaire lijst. Deze kan geconsulteerd worden op <http://air-ban.europa.eu>

13.4 Identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij

In overeenstemming met artikel 11 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 moet u geïnformeerd worden over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappijen die betrekking hebben op uw vlucht. Voor zover de identiteit nog niet bekend is op het ogenblik van de boeking, wordt de naam vermeld van de maatschappij die waarschijnlijk de vlucht zal uitvoeren. Hieronder vindt u de lijst van de maatschappijen die hiervoor in aanmerking komen.

De identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij wordt u meegedeeld bij het toesturen van de vliegtickets. Indien zich naderhand wijzigingen voordoen zal men u zo snel mogelijk informeren en in elk geval voor de check-in of, als er bij overstappen op een aansluitende vlucht geen check-in meer plaatsvindt, bij het instappen.

13.5 Lijst van exploiterende luchtvaartmaatschappijen

De vluchten worden uitgevoerd door verschillende maatschappijen, die ingehuurd worden door Kom Travel B.V. / komfly.com. Een aantal vluchten wordt uitgevoerd in samenwerking met andere reisorganisaties, en voor een aantal bestemmingen wordt beroep gedaan op lijnvluchtmaatschappijen.

13.6 Aansprakelijkheid Kom Travel B.V. / komfly.com

Kom Travel B.V. / komfly.com zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen. Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt Kom Travel B.V. / komfly.com geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. Kom Travel B.V. / komfly.com draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven. Voor zover Kom Travel B.V. / komfly.com zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van Kom Travel B.V. / komfly.com beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten. Zogenaamde gevolgschade is hiervan uitgesloten.

De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd of dient verzekerd te zijn (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis en/of annuleringskosten verzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.

14. Klachtenbehandeling

Klachten zullen alleen in aanmerking genomen worden als ze binnen de gestelde termijn en bewijskrachtig ingediend worden.

Alle klachten en relevante informatie moeten binnen de 30 dagen na de vluchtdatum schriftelijk overgemaakt worden aan de administratieve zetel van Kom Travel B.V. / komfly.com. E-mails zullen niet worden behandeld en vormen geenszins bewijsmateriaal in eventuele geschillen.

De klachtenbehandeling zal enkel gebeuren in het Nederlands en enkel schriftelijk. Telefonisch wordt geen informatie gegeven over lopende of nieuwe klacht(en) of onderzoeken.

14.1 Ingeschreven bagage

a) In geval van schade aan ingeschreven bagage zal geen klacht aanvaard worden tenzij de reiziger een klachtenformulier heeft ingevuld binnen de 24 uur na zijn aankomst of ten laatste binnen de 24 uur nadat zijn bagage hem/haar overhandigd werd.

b) Bij vertraging van bagage zal de klacht niet in aanmerking genomen worden indien het klachtenformulier niet onmiddellijk bij aankomst op de bestemming ingevuld werd.

14.2 Handbagage

De vervoerder aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor schade aan handbagage tenzij de bedoelde schade het gevolg is van een fout van de luchtvaartmaatschappij.

14.3 Klachten over reservering.

Klachten over een door Kom Travel B.V. / komfly.com gemaakte reservering kunnen tot uiterlijk een maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot een maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij Komfly.com worden ingediend.

14.4 Klachten over adviezen en informatie

Klachten over door Kom Travel B.V. / komfly.com verstrekte adviezen en informatie, moeten binnen een maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen 2 maanden na het advies of verstrekte informatie, schriftelijk en gemotiveerd bij Komfly.com worden ingediend. Ieder vorderingsrecht vervalt twee maanden na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum), dan wel indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door Kom Travel B.V. / komfly.com een jaar na deze dienstverlening.

15. Beëindiging van de vervoersovereenkomst

Indien de reiziger zich niet schikt naar de vervoervoorwaarden zal de vervoersovereenkomst automatisch beëindigd worden zonder ingebrekestelling of formele kennisgeving. Alle geïnde sommen zullen definitief verworven zijn door Kom Travel B.V. / komfly.com.

16. Wijzigingen en schrappingen

Geen enkele personeelslid, agent of vertegenwoordiger van Kom Travel B.V. / komfly.com of de luchtvaartmaatschappij heeft het recht de bepalingen van de onderhavige vervoervoorwaarden te wijzigen, aan te passen of te annuleren.

17. Toepasselijk recht en bevoegdheid

Op alle overeenkomsten tussen Kom Travel B.V. / komfly.com en de reiziger is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend de Nederlandse burgerlijke rechter is bevoegd om van geschillen kennis te nemen.