

# Couancebeleid Transavia per 17/11/2020

## Couancebeleid

1. Kanaal “API” en “Partner Portal”:
  - a. Betaalmethode deposit: Partners die de betreffende boeking hebben betaald vanuit een deposit, kunnen verzoeken het bedrag van de betreffende PNR terug te storten in het deposit, om hier vervolgens nieuwe boekingen van te maken. Dit in het deposit teruggestorte bedrag wordt aangemerkt als ‘couance-boekingstegoed’ en zal nimmer door Transavia worden uitgekeerd aan de partner, ook niet als daarom wordt verzocht.
  - b. Andere betaalmethodes: Partners die niet betalen vanuit een deposit, kunnen zonder kosten een boeking wijzigen. Zowel de datum, bestemming als passagiersgegevens kunnen worden aangepast. Een eventueel tariefverschil wordt wel in rekening gebracht.
2. Kanaal “Groepsboekingen”:
  - a. tot 40 dagen voor vertrek kan een groep geannuleerd worden

## Algemene voorwaarden die van toepassing zijn:

- Het couancebeleid is alleen van toepassing op toekomstige vluchten en niet op reeds uitgevoerde vluchten;
- Het couancebeleid geldt alleen ten aanzien van vluchten die nog door Transavia worden uitgevoerd naar bestemmingen die ‘code oranje’ hebben;
- Het couancebeleid is alleen van toepassing op boekingen die onderdeel zijn van een pakketreis. Transavia behoudt zich het recht voor om bewijs hiervan op te vragen in de vorm van bijvoorbeeld de originele factuur;
- Het couancebeleid geldt **t/m 31 maart 2021**. Uiterlijk **1 maart 2021** zullen wij aangeven of dit beleid verlengd wordt;
- Couance voor kanaal “API” en “Partner portal” kan worden aangevraagd voor vluchten tot maximaal 2 weken in de toekomst;
- Couance voor kanaal “Groepsboekingen” kan worden aangevraagd voor vluchten t/m **31 maart 2021**;
- In het geval dat de Nederlandse overheid besluit de systematiek van reisadviezen aan te passen naar het Europese beleid, zal Transavia haar couancebeleid herevalueren en hierop mogelijk aanpassen;
- Mocht het op enig moment mogelijk zijn dat in alle distributie kanalen flexibiliteit bijgekocht kan worden, dan zal Transavia daar naar overstappen voor nieuwe boekingen;
- Het verzoek moet uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek van de vlucht bij ons binnen zijn op e-mailadres; [reisorganisaties@transavia.com](mailto:reisorganisaties@transavia.com) (Ook voor de komende dagen probeert Transavia zoveel mogelijk haar best te doen om de vluchten binnen de 5 werkdagen te verwerken.)
- Indien alleen de heenreis van een boeking voor **31 maart 2021** valt, kan toch ten aanzien van de hele boeking een beroep worden gedaan op het couancebeleid;
- Als nadat het verzoek door Transavia is ingewilligd de originele vlucht alsnog wordt geannuleerd, dan heeft de partner niet alsnog recht op restitutie.

## Aanvullende voorwaarden couancebeleid 1a (kanaal “API” en “Partner Portal” – Betaalmethode deposit):

- Er kan alleen gebruik worden gemaakt van terugboeken naar het deposit indien de boeking initieel is betaald vanuit het deposit;
- Wanneer een partner gebruik maakt van meerdere betaalmethoden, geldt dat bij alle andere betaalmethoden dan deposit, de PNR omgeboekt kan worden (zie coulancebeleid 1b);
- De in het deposit teruggestorte bedrag wordt aangemerkt als ‘coulance-boekingstegoed’ en zal nimmer door Transavia worden uitgekeerd aan de partner;
- Partner kan geen verzoek doen tot het uitkeren van het ‘coulance-boekingstegoed’;
- In het geval van financieel onvermogen en/of faillissement van de partner, komt het ‘coulance-boekingstegoed’ per direct te vervallen en worden de PNR’s die onder het coulancebeleid vielen, alsnog volledig in rekening gebracht door Transavia;
- Het ‘coulance-boekingstegoed’ kan door de partner alleen worden gebruikt om nieuwe boekingen te maken;
  - Partners kunnen hun verzoek voor de toepassing van het coulancebeleid op boekingen per email sturen naar: [reisorganisaties@transavia.com](mailto:reisorganisaties@transavia.com)
- Let op: vluchtdatum in het onderwerp vermelden. Vermeld de noodzakelijke gegevens in de email: PNR en (bij omboeken) de complete gegevens van de nieuwe vlucht en passagiers.

#### **Aanvullende voorwaarden coulancebeleid 1b (kanaal “API” en “Partner Portal” – Andere betaalmethoden):**

- Verzocht kan worden om PNR’s om te boeken;
- De vluchtdatum, bestemming en passagiersgegevens kunnen zonder wijzigingskosten worden aangepast. Het eventuele tariefverschil wordt wel in rekening gebracht;
- Als de PNR onder het coulancebeleid is omgeboekt en de bestemming verandert voor de nieuwe vluchtdatum naar code geel of groen, kan de vlucht nog eenmaal worden omgeboekt;
- De vlucht kan omgeboekt worden t/m Z21;
- Als een bijbetaling vereist is, moet deze binnen 2 dagen betaald zijn. Zo niet, dan vervalt zowel de nieuwe als originele boeking en bestaat er geen recht op terugbetaling van de originele boeking;
- De boeking kan niet gesplitst worden. Indien het nieuwe gezelschap kleiner is, vervalt het resterende deel en kan geen aanspraak worden gemaakt op terugbetaling hiervan;
  - Partners kunnen hun verzoek voor de toepassing van het coulancebeleid op boekingen per email sturen naar: [reisorganisaties@transavia.com](mailto:reisorganisaties@transavia.com)
- Let op: vluchtdatum in het onderwerp vermelden. Vermeld de noodzakelijke gegevens in de email: PNR en (bij omboeken) de complete gegevens van de nieuwe vlucht en passagiers.

#### **Aanvullende voorwaarden coulancebeleid 2a (kanaal “Groepsboekingen”):**

- Groepsboekingen die geboekt zijn via de groepenafdeling kunnen tot 40 dagen voor vertrek worden geannuleerd, indien op dat moment de bestemming code oranje heeft;

- Er zal geen refund van het bedrag plaatsvinden, er wordt een voucher uitgekeerd, te gebruiken voor een nieuwe boeking;
- De voucher is niet overdraagbaar;
- De boeking hoeft niet dezelfde bestemming, klant, groepsgrootte etc te betreffen;
- Verzoeken kunnen worden ingediend bij [groepennl@transavia.com](mailto:groepennl@transavia.com)