

Assistentie en compensatie Annuleringen, vertragingen en instapweigering

DE RECHTEN WAARNAAR IN DIT BELEID WORDEN VERWEZEN, ZIJN OP DE VOLGENDE OMSTANDIGHEDEN VAN TOEPASSING:

- Delta Air Lines is de luchtvaartmaatschappij van uw vlucht;
- u reist mee op een vlucht vertrekkend vanaf een vliegveld in de EU;
- u heeft een bevestigde reservering voor een vlucht uitgevoerd door Delta;
- u meldt zich op het tijdstip dat op het ontvangstbewijs van uw Delta-vliegticket staat aangegeven voor het inchecken. Indien er geen tijdstip wordt aangegeven, niet later dan 2 uur vóór vertrektijd; en
- u reist op een tarief dat direct of indirect verkrijgbaar is voor het publiek of via een ticket dat werd uitgegeven via een frequent flyer-programma.

-----ANNULERINGEN VAN VLUCHTEN-----

ASSISTENTIE BIJ ANNULERINGEN

Als uw vlucht geannuleerd is, dan kunt u kiezen tussen:

- zo spoedig mogelijk, of op een later tijdstip wanneer het u uitkomt, een andere vlucht met vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming, onder voorbehoud van de beschikbaarheid van zitplaatsen; of
- binnen zeven dagen een terugbetaling van uw ticketprijs voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat/die niet volbracht werd(en), evenals voor het gedeelte of de gedeelten dat/die wel werd(en) volbracht indien de vlucht geen zin meer heeft. Hierbij wordt het oorspronkelijke vluchtplan in overweging genomen. Wanneer van toepassing wordt ook een terugvlucht bij de eerstvolgende gelegenheid naar het eerste vertrekpunt vergoed.

Bovendien ontvangt u kosteloos:

- maaltijden en dranken die in redelijke verhouding tot de wachttijd staan;
- een hotelaccommodatie in die gevallen waarbij één of meerdere overnachtingen of een langer verblijf dan wat u oorspronkelijk van plan was noodzakelijk wordt (vervoer inbegrepen); en
- 2 telefoontjes, faxberichten of e-mails.

ANNULERINGSVERGOEDING

In het geval dat uw vlucht geannuleerd wordt, heeft u recht op compensatie, welke onderhevig is aan de volgende voorwaarden:

u heeft geen recht op compensatie indien de annulering aan u bekendgemaakt is:

1. 2 weken of eerder voorafgaande aan de geplande vertrekdatum;
2. tussen de 2 weken en 7 dagen voorafgaande aan de geplande vertrekdatum en er werd u een andere vlucht aangeboden met een vertrektijd van niet meer dan 2 uur voorafgaande aan de geplande vertrektijd en een aankomst op uw eindbestemming van niet meer dan 4 uur na de geplande aankomsttijd; of
3. minder dan 7 dagen voorafgaande aan de geplande vertrekdatum en er werd u een andere vlucht aangeboden met een vertrektijd van niet meer dan 1 uur voorafgaande aan de geplande vertrektijd en een

aankomst op uw eindbestemming van niet meer dan 2 uur na de geplande aankomsttijd.

De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert is niet verplicht om compensatie te betalen, indien de annulering veroorzaakt is door buitengewone omstandigheden die niet voorkomen konden worden, zelfs niet als de luchtvaartmaatschappij alle redelijke maatregelen had genomen. Dergelijke omstandigheden kunnen voorkomen tijdens, maar zijn niet beperkt tot, gevallen van politieke instabiliteit, meteorologische omstandigheden, veiligheidsrisico's, onverwachte tekortkomingen op gebied van vluchtveiligheid, stakingen en beslissingen van het luchtvaartverkeersmanagement.

Deze annuleringsvergoeding kan niet op het vliegveld worden betaald en u dient daarom contact op te nemen met de Klantenservice (Zie "Aanvragen voor vergoeding, compensatieclaims bij annuleringen en overige vragen" hieronder). U kunt kiezen tussen compensatie aangeboden via Transportation Credit Vouchers (reisvouchers, TCV) of compensatie in contant geld.

De bedragen ter compensatie zijn als volgt:*

	Afstand van de vlucht	TCV	CONTANT
A	Vluchten van 1500 km of minder	€ 350	€ 250
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km	€ 500	€ 400
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	€ 800	€ 600

1 kilometer = 0,62 mijl

* Deze compensatie kan verminderd worden met 50% indien de aankomsttijd van de alternatieve vlucht de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke geboekte vlucht niet overschrijdt met meer dan 2 uur (vluchten die onder A vallen), 3 uur (vluchten die onder B vallen) of 4 uur (vluchten die onder C vallen)

-----VERTRAGINGEN-----

ASSISTENTIE BIJ VERTRAGINGEN

De assistentie, zoals in dit gedeelte wordt omschreven, wordt geleverd indien een vlucht vertraagd is tot na de geplande vertrektijd.

Indien de luchtvaartmaatschappij naar alle redelijkheid verwacht dat een vlucht vertraagd is:

- A) met 2 uur of meer in geval van vluchten van 1500 km of minder; of
- B) met 3 uur of meer in geval van alle vluchten binnen de EU van

meer dan 1500 km en van alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km; of

- C) met 4 uur of meer in geval van alle vluchten die niet onder (A) of (B) vallen, ontvangt u kosteloos:
- maaltijden en dranken die in redelijke verhouding tot de wachttijd staan; en
 - een hotelaccommodatie in die gevallen waarbij één of meerdere overnachtingen of een langer verblijf dan wat u oorspronkelijk van plan was noodzakelijk wordt (vervoer inbegrepen); en
 - 2 telefoontjes, faxberichten of e-mails.

Indien u uw oorspronkelijke reisplannen niet wilt voortzetten wanneer er sprake is van een vertraging van meer dan 5 uur, heeft u het recht op vergoeding binnen zeven dagen van uw ticketprijs voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat/die niet volbracht werd(en), evenals voor het

gedeelte of de gedeelten dat/die wel werd(en) volbracht indien de vlucht geen zin meer heeft. Hierbij wordt het oorspronkelijke vluchtplan in overweging genomen. Wanneer van toepassing wordt ook een terugvlucht bij de eerstvolgende gelegenheid naar het eerste vertrekpunt vergoed.

-----INSTAPWEIGERING-----

Wanneer de luchtvaartmaatschappij naar alle redelijkheid verwacht dat uw vlucht overboekt is, zal de luchtvaartmaatschappij vrijwilligers oproepen die bereid zijn om van hun bevestigde reservering af te zien in ruil voor een overeengekomen compensatie in de vorm van Transportation Credit Vouchers. De luchtvaartmaatschappij zal tevens gepaste assistentie verlenen, zoals hieronder wordt beschreven. Indien er onvoldoende vrijwilligers worden gevonden en u tegen uw wil geweigerd wordt om in te stappen, dan heeft u recht op assistentie voor instapweigering en compensatie, mits u zich binnen de gestelde tijdslimiet voor het inchecken gemeld heeft. U heeft geen recht op deze assistentie en compensatie indien er redelijke grond is om het instappen te weigeren, zoals redenen met betrekking tot gezondheid, veiligheid of ongeschikte reisdocumenten.

ASSISTENTIE BIJ INSTAPWEIGERING

U kunt kiezen tussen:

- zo spoedig mogelijk, of op een later tijdstip wanneer het u uitkomt, een andere vlucht met vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming, onder voorbehoud van de beschikbaarheid van zitplaatsen; of
- binnen zeven dagen een terugbetaling van uw ticketprijs voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat/die niet volbracht werd(en), evenals voor het gedeelte of de gedeelten dat/die wel werd(en) volbracht indien de vlucht geen zin meer heeft. Hierbij wordt het oorspronkelijke vluchtplan in overweging genomen. Wanneer van toepassing wordt ook een terugvlucht bij de eerstvolgende gelegenheid naar het eerste vertrekpunt zoals aangegeven op het ticket vergoed.

Bovendien ontvangt u kosteloos:

- maaltijden en dranken die in redelijke verhouding tot de wachttijd staan;
- een hotelaccommodatie in die gevallen waarbij één of meerdere overnachtingen of een langer verblijf dan wat u oorspronkelijk van plan was noodzakelijk wordt (vervoer inbegrepen); en
- 2 telefoontjes, faxberichten of e-mails.

VERGOEDING BIJ INSTAPWEIGERING

Onderhevig aan de bovenstaande voorwaarden zal u een vergoeding op het vliegveld worden aangeboden, wanneer u tegen uw wil geweigerd bent om in te stappen. U kunt kiezen tussen Transportation Credit Vouchers (TCV) of contant geld, zoals hieronder wordt getoond.*

	Afstand van de vlucht	TCV	CONTANT
A	Vluchten van 1500 km of minder	€ 350	€ 250
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km	€ 500	€ 400
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	€ 800	€ 600

1 kilometer = 0,62 mijl

* Deze compensatie kan verminderd worden met 50% indien de aankomsttijd van de alternatieve vlucht de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht niet overschrijdt met meer dan 2 uur (vluchten die onder A vallen), 3 uur (vluchten die onder B vallen) of 4 uur (vluchten die onder C vallen).

-----DOWNGRADING-----

Indien u onvrijwillig in een lagere klasse wordt geplaatst dan waarvoor u een ticket had gekocht, heeft u binnen zeven dagen recht op een vergoeding van:

- A. 30% van de ticketprijs voor alle vluchten van 1500 km of minder;
- B. 50% van de ticketprijs voor alle vluchten binnen de EU van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km; of
- C. 75% van de ticketprijs voor alle vluchten die niet onder A of B vallen.

--AANVRAGEN VOOR VERGOEDING, COMPENSATIECLAIMS BIJ ANNULERINGEN EN OVERIGE VRAGEN--

Zoals hierboven omschreven heeft u recht op een terugbetaling binnen zeven dagen van uw ticketprijs voor het gedeelte of de

gedeelten van de reis dat/die niet volbracht werd(en), evenals voor het gedeelte of de gedeelten dat/die wel werd(en) volbracht indien de vlucht geen zin meer heeft, indien u uw oorspronkelijke reisplannen

niet wilt voortzetten. Hierbij wordt het oorspronkelijke vluchtplan in acht genomen, en:

- indien uw vlucht is geannuleerd; of
- indien uw vlucht minstens 5 uur vertraging heeft; of
- indien u tegen uw wil geweigerd werd om in te stappen.

Als u de luchtvaartmaatschappij wilt spreken met betrekking tot een aanvraag voor vergoeding, een compensatieclaim of een andere vraag, neem dan contact op met Delta Customer Care Department (Afdeling Klantenservice van Delta) op www.delta.com. (Selecteer

-----BEVOEGDE NATIONALE INSTANTIE-----

Elke EU-lidstaat heeft een aangewezen instantie die verantwoordelijk is voor de naleving van compensatie- en assistentieregels, zoals ze in dit beleid uiteengezet zijn. Contactgegevens kunnen gevonden worden op

<https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb>

De contactgegevens van de aangewezen Nederlandse instantie zijn als volgt: Inspectie Leefomgeving en Transport, Human Environment and Transport Inspectorate

Postbus 575, NL - 2130 AN HOOFDORP; Tel. : +31 884 890 000; Fax: +31 704 5630 13; www.ILenT.nl

We vragen u echter om eerst contact op te nemen met Delta's Customer Care Department.

Dit beleid is vereist door Verordening (EG) 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie

Comment/Complaint -> Past Travel Complaint -> Complaint -> Flight Disruption en vul de gevraagde informatie in om voor de juiste afhandeling van uw klacht te zorgen.)

Claims worden volgens Delta's International Conditions of Carriage (Internationale vervoersvoorwaarden van Delta) afgehandeld. Een afgedrukt exemplaar van de International Conditions of Carriage is verkrijgbaar bij de Delta Customer Care Department of bij reisbureaus van Delta. Een digitale versie is via de website te verkrijgen (go to > Legal > Contract of Carriage).