

Términos y condiciones de viaje

Estos términos y condiciones generales ("TyC") se aplican entre usted ("usted" o el "cliente") y OY SRG Finland Ab ("nosotros"), el operador del portal de reservas www.gotogate.es (denominado a partir de ahora el "portal"). Es necesario que lea estos TyC detenidamente antes de usar el portal. Al utilizar el portal, acepta estos TyC. Si no acepta estos TyC, le pediremos que se abstenga de utilizar el portal y salga de la página web.

Debe tener al menos 18 años y actuar en su función de cliente privado para realizar una reserva en el portal. Un cliente privado es, a diferencia de uno empresarial, una persona física que realiza una transacción legal para fines que están principalmente fuera de sus actividades comerciales y/o autónomas.

El operador del portal y su socio contractual para usar el portal es:

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

Correo electrónico: info@support.es.gotogate.com

Teléfono: 0034-935452890

Los TyC se disponen de la siguiente forma:

Contenido

1. **ÁMBITO DE SERVICIO**
2. **PROCESO DE RESERVA E INFORMACIÓN DE CONTACTO**
3. **MEDIACIÓN DE VUELOS**
4. **MEDIACIÓN DE RESERVAS DE HOTEL**
5. **MEDIACIÓN DE RESERVAS DE ALQUILER DE COCHES**
6. **DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LA MEDIACIÓN DE RESERVAS DE VARIOS SERVICIOS**
7. **INFORMACIÓN SOBRE PASAPORTE, VISADO Y DISPOSICIONES EN MATERIA DE SALUD**
8. **NUESTROS PROPIOS SERVICIOS**
9. **CARGOS Y PAGO**
10. **QUEJAS**
11. **DERECHOS DEL CLIENTE SEGÚN LA NORMATIVA DE LA UE**
12. **RESPONSABILIDAD**
13. **LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**
14. **PROTECCIÓN DE DATOS**

1. **Ámbito de servicio**

1.1. **Mediación de servicios de viaje**

- 1.1.1. Para los servicios de vuelo, hotel, seguro y alquiler de coche ofrecidos en el portal (denominados en su conjunto "servicios de viaje"), actuamos exclusivamente como intermediarios. Para tal finalidad, nuestra función y nuestras obligaciones están limitadas a arbitrar los servicios de viaje que prestarán terceros como compañías aéreas, agencias de viajes, hoteles, aseguradoras, empresas de alquiler de coches u otros proveedores de servicios (en adelante y en cada caso, "proveedor de servicio").
- 1.1.2. En consecuencia, el acuerdo de la prestación real de los servicios de viaje (por ejemplo, contrato de transporte, contrato de seguro, contrato de alquiler) entrará en vigor directamente entre usted y el proveedor de servicio correspondiente. No somos co-proveedor de los servicios de viaje y no somos parte de la relación contractual entre usted y el proveedor de servicios.
- 1.1.3. Al usar el portal para comprar servicios de viaje, usted nos autoriza a mediar con el proveedor o los proveedores de servicios correspondientes en su nombre, incluida la mediación en el pago de dichos servicios de viaje, a fin de procurar que la transacción entre usted y el proveedor o los proveedores de servicios se lleve a cabo. El precio emitido por los servicios de viaje reales puede incluir una comisión por los servicios que ofrecemos por arbitrar el contrato entre usted y el proveedor de servicios correspondiente.
- 1.1.4. La responsabilidad de la prestación efectiva de los servicios de viaje arbitrados a través del portal la ostenta en exclusiva el proveedor de servicios correspondiente. En nuestra función como intermediario, no asumimos ninguna responsabilidad por los servicios de viaje que los proveedores de servicios presten y no realizamos ninguna declaración o garantía (ni explícita ni implícitamente) respecto a la idoneidad o calidad de los servicios de viaje

arbitrados en el portal. Para cualquier reclamación que pueda tener en relación con la prestación o no prestación del servicio de viaje, el proveedor de servicios es el destinatario responsable.

- 1.1.5. Si tiene la posibilidad de realizar peticiones especiales (como, por ejemplo, comidas especiales, servicios para discapacitados o asientos para niños) al reservar servicios de viaje, transmitiremos su solicitud al proveedor de servicios correspondiente. Sin embargo, no asumimos ninguna responsabilidad respecto a si el proveedor de servicios puede realmente satisfacer tales peticiones.

1.2. Nuestros propios servicios

Aparte del arbitraje de servicios de viaje según lo dispuesto en el apartado 1.1 anterior, existen también servicios adicionales (distintos a los servicios de viaje) disponibles a través del portal de cuya prestación somos nosotros mismos los responsables. En el caso de dichos servicios adicionales, entra en relación contractual directa con nosotros. Caso por caso le informaremos claramente si, y en qué medida, ofrecemos nuestros propios servicios en lugar de únicamente actuar como mediadores de servicios de terceros.

Nuestro propio catálogo de servicios puede variar con el tiempo. Algunos de nuestros propios servicios se describen en el apartado 8. En el caso de los servicios adicionales no establecidos en estos TyC, una descripción detallada de tales servicios adicionales así como información sobre nuestras tarifas y términos y condiciones complementarios para reserva y uso se le proporcionarán en el transcurso del proceso de reserva.

1.3. Condiciones contractuales aplicables

- 1.3.1. Estos TyC se aplican a la mediación de servicios de viaje de acuerdo con el apartado 1.1 así como a nuestros propios servicios en virtud del apartado 1.2.
- 1.3.2. En el caso del acuerdo entre usted y el proveedor de servicios correspondiente (apartado 1.1.2), se aplican los términos y condiciones generales del proveedor de servicios correspondiente (por ejemplo, condiciones de transporte, condiciones de desplazamiento, condiciones de seguro, etc.) elaborados según el proveedor de servicios. Dichos términos y condiciones generales del proveedor de servicios correspondiente se le comunicarán durante el transcurso del proceso de reserva. Como los términos y condiciones del proveedor de servicios pueden incluir disposiciones relativas a la responsabilidad, la cancelación, los cambios de reserva y reembolsos (si los hubiera) y otras restricciones, es recomendable que lea atentamente dichos términos.

2. Proceso de reserva e información de contacto

- 2.1. Durante el proceso de reserva, se le proporcionan los medios técnicos necesarios para detectar errores en formularios de entrada y corregirlos antes de enviar la solicitud de reserva. Se le pedirá que compruebe la exactitud de todos los datos antes de concluir su solicitud de reserva. Las solicitudes de cambio posteriores podrían conllevar costes adicionales significativos.
- 2.2. Puede que necesitemos ponernos en contacto con usted, por ejemplo, en caso de cambios posteriores a los servicios de viaje adquiridos. Debe proporcionar una información de contacto precisa, caso por ejemplo de su número de teléfono y dirección de correo electrónico. También debe comprobar continuamente si ha recibido un mensaje de nosotros.

También es responsabilidad suya garantizar que puede recibir nuestros mensajes. No somos responsables si no recibe un mensaje de nosotros debido a circunstancias razonablemente fuera de nuestro control, lo que incluye, sin limitación, lo siguiente: (i) nos ha proporcionado una dirección de correo electrónico incorrecta; (ii) la configuración de su correo electrónico no permite que nuestro correo le llegue; o (iii) la configuración de su correo electrónico trata nuestro mensaje como correo no deseado.

3. Mediación de vuelos

3.1. Conclusión de contrato y cambios de precio

- 3.1.1. Después de enviar su solicitud de reserva, confirmaremos la recepción de su solicitud a través del correo electrónico. Es el momento en que se produce la mediación entre usted y nosotros. Si no recibe dicha confirmación en la hora posterior a la realización de su solicitud de reserva y ninguno de nuestros operadores se pone en contacto con usted por correo electrónico o por teléfono para indicarle algún problema, póngase en contacto telefónico con nosotros para realizar una verificación.
- 3.1.2. En cuanto se hayan emitido los billetes que solicite, recibirá un correo electrónico de confirmación con un número de billete. Es el momento en que se produce el contrato vinculante entre usted y la(s) compañía(s) aérea(s) correspondiente(s).
- 3.1.3. Los precios del vuelo, así como la disponibilidad de asientos, los inserta directamente la compañía aérea correspondiente. En caso de producirse cambios de precio de la compañía aérea tras el envío de la solicitud de reserva pero antes de que el contrato con la compañía aérea se vuelva vinculante (tal como se indica en el apartado 3.1.2 anterior), el contrato no entrará en vigor y el pago le será completamente devuelto. Podemos ponernos en

contacto con usted y ofrecerle la opción de aceptar el precio modificado durante el horario comercial habitual, pero antes de transcurridas las 24 horas posteriores a que sepamos el cambio de precio o el primer día laborable que siga a dicho período de 24 horas.

3.2. Información sobre las condiciones de la reserva y el transporte

- 3.2.1.** Respecto a los vuelos ofrecidos en el portal, actuamos exclusivamente como intermediarios. El acuerdo para la prestación del vuelo entra en vigor directamente entre usted y la compañía aérea correspondiente y no aceptamos ninguna responsabilidad contractual relacionada con la prestación o la no prestación de su vuelo. La compañía aérea que opere el vuelo es la única responsable de la prestación o no prestación de su vuelo.
- 3.2.2.** Antes de concluir la reserva, dispondrá de los términos y condiciones de la(s) compañía(s) aérea(s) correspondiente(s).
- 3.2.3.** A continuación, a través de una descripción general, informamos de las condiciones relacionadas con la reserva y el transporte normalmente aplicados por las compañías aéreas de tal forma o, al menos, de modo similar. No obstante, toda disposición distinta de la compañía aérea correspondiente prevalecerá sobre la información general proporcionada en este apartado 3.2.3. Por tanto, en cada caso, consulte los términos y condiciones aplicables de la compañía aérea correspondiente antes de su reserva.

a. Horarios/facturación de los vuelos

Todos los horarios de los vuelos se especifican en hora local. Las llegadas al día siguiente se indican con "+1" en el horario. Los horarios de los vuelos indicados son preliminares y están sujetos a cambios con poca anticipación una vez emitido el billete; por ejemplo, debido a restricciones del control de vuelos, el tiempo o a restricciones funcionales de la compañía aérea. Manténgase informado del horario vigente con bastante anterioridad a su vuelo.

Cumpla con el horario de facturación indicado por la compañía aérea. Las compañías aéreas tienen derecho a rechazar su embarque si llega tarde a la facturación. Rogamos tener en cuenta que algunas compañías aéreas animan a los pasajeros a realizar la facturación a través de su página web puesto que la facturación manual en el aeropuerto puede quedar sujeta a un coste adicional.

b. Combinación de billetes individuales

Una combinación de dos billetes de ida independientes en lugar de un billete de ida y vuelta viene claramente marcada como tal durante el procedimiento de reserva. Los billetes se tratan de forma independiente el uno respecto al otro en caso de cancelación, cambio, interrupción del tráfico aéreo (caso de huelga, por ejemplo) y cambios en el horario del vuelo. Se aplicarán los reglamentos de cada compañía aérea.

Los billetes de avión con diferentes números de reserva siempre se consideran viajes independientes entre sí.

c. Billetes de avión con varios segmentos/órdenes de uso

Su billete de ida y vuelta o de solo ida puede constar de varios segmentos. Según las condiciones de la mayoría de las compañías aéreas, esos segmentos de vuelo deben usarse en secuencia. Si no, muchas compañías aéreas rechazarán el transporte en segmentos de vuelo posteriores (por ejemplo, si no se utiliza un segmento de un viaje podría invalidarse el resto del billete). En viajes de ida y vuelta, una no presentación en su viaje de ida podría provocar que la compañía aérea cancelase su viaje de vuelta.

d. Embarazo

Algunas compañías aéreas rechazan transportar a mujeres que hayan sobrepasado la semana 28 de embarazo en el momento del vuelo de ida o de vuelta. Si está embarazada debe aclarar con la compañía aérea y con su doctor si puede o no hacer el viaje.

e. Billetes para bebés y niños

Póngase en contacto con la compañía aérea para conocer las condiciones para viajar con un niño que no tenga un asiento separado. Normalmente, los niños con más de 2 años deben tener un asiento separado, mientras que los niños entre 0 y 2 años viajan como lactantes y no se les asigna un asiento propio. Si el bebé cumple los 2 años antes del final del viaje, deberá reservarse un billete de niño para todo el viaje. No es posible reservar un billete de bebé antes del nacimiento del niño ya que el nombre y la fecha de nacimiento correctos deben coincidir con los del pasaporte. No reembolsaremos los gastos derivados de la reserva de un tipo de billete incorrecto desde el principio.

f. Menores no acompañados

No arbitraremos la reserva de ningún billete de menores no acompañados. Los menores de 18 deben reservar un viaje en compañía de un adulto. Algunos países y compañías aéreas rechazan la entrada de menores de 18 años a menos que vayan acompañados de un tutor legal. Tenga en cuenta que algunas compañías aéreas requieren que los menores de 18 años lleven su partida de nacimiento para viajar.

g. Equipaje dañado/perdido

En nuestra capacidad como intermediarios, no aceptamos ninguna responsabilidad por el equipaje dañado o perdido. Cualquier problema deberá comunicarse inmediatamente al representante de la compañía aérea en el aeropuerto.

h. Tránsito y alojamiento para pasar la noche

Normalmente, no se incluye en el precio del billete ningún transporte por tierra ni alojamiento nocturno. Es personalmente responsable de consultar los horarios y los precios del transporte terrestre.

i. Horas de conexión entre vuelos

Los billetes estándar reservados en el portal disponen de horas de conexión aprobadas. Las compañías aéreas calculan el tiempo necesario para hacer escalas. Si un segmento de vuelo se retrasa provocando la pérdida de una conexión, las compañías aéreas están obligadas a ayudarlo a llegar a su destino final (consulte el apartado 11.1). En caso de que se hayan reservado billetes separados, las compañías aéreas no son responsables de ningún retraso que provoque la pérdida de un vuelo de conexión. Por esta razón, es responsable de controlar que el tiempo de conexión sea suficiente en función de la compañía aérea y el aeropuerto. Los gastos adicionales en que se incurra debido a la pérdida de un vuelo de conexión no se reembolsarán.

j. Doble reserva

Una doble reserva significa que se han realizado con la misma compañía aérea dos o más reservas a nombre del mismo pasajero. Si tiene una reserva doble, la compañía aérea puede cancelar el viaje o los viajes. Esto también puede ocurrir si las reservas se han realizado con diferentes agencias de viajes. No somos responsables de las cancelaciones realizadas por la compañía aérea ni de los reembolsos que esta rechace en casos en los que se sospeche de una doble reserva.

3.3. Compañías aéreas que tiene prohibido operar en la UE (lista negra)

Tenga en cuenta que determinadas compañías aéreas tienen prohibido operar en la UE, según una decisión tomada por la Comisión Europea en estrecha colaboración con las autoridades de transporte aéreo nacionales. Dichas compañías aéreas están prohibidas porque se consideran inseguras o no están sujetas a un control adecuado por parte de las autoridades de su país.

Puede consultar a qué compañías aéreas afecta la prohibición de operar a través del siguiente enlace:

Lista negra (lista de compañías aéreas que no tienen permitido operar en la UE)

3.4. Cambios de horario y cancelaciones de las compañías aéreas

- 3.4.1.** Su contrato con la compañía aérea correspondiente puede permitirle cancelar o modificar su reserva. Le notificaremos cualquier cambio una vez la compañía aérea nos haya informado de ellos.
- 3.4.2.** Las horas de vuelo mostradas en su confirmación de reserva pueden cambiar entre la fecha de su reserva y la fecha en la que viaje. En caso de cambios en el horario de vuelo, se lo notificaremos en cuanto nos informe de ello la compañía aérea. No obstante, le recomendamos encarecidamente que se ponga en contacto con su compañía aérea al menos 72 horas antes de la salida programada de cada vuelo para garantizar que el vuelo (y cualquier escala del mismo) se realice a la hora prevista. No tenemos control sobre los cambios de horario de las compañías aéreas y no aceptamos ninguna responsabilidad respecto a los gastos que puedan derivarse de tales cambios.

3.5. Cambios y cancelaciones solicitados por usted

Para compañías aéreas de bajo coste, consulte el apartado 3.7.

- 3.5.1.** Las condiciones para cambiar reservas de vuelo (lo que incluye cambio de nombre de pasajero, destino y fecha del viaje) y para ofrecer devoluciones por cancelación las establece la compañía aérea correspondiente, que es su socio contractual a la hora de ofrecer el vuelo. Nosotros, como intermediarios, no tenemos influencia sobre dichas condiciones.
- 3.5.2.** Si desea realizar un cambio en su reserva o solicitar un reembolso por cancelación, como servicio propio adicional, ofrecemos gestionarle la solicitud en su nombre, siempre que las condiciones de la compañía aérea permitan dicho cambio o reembolso por cancelación. Durante el proceso de reserva de dichos servicios adicionales, le informaremos de cualquier otra condición y tarifa para tales servicios. Si no, siempre puede, por supuesto, ponerse directamente en contacto con la compañía aérea correspondiente.
- 3.5.3.** Para que podamos gestionar los cambios que solicita, es necesario que recibamos su solicitud de cambio, como muy tarde, 24 horas antes del inicio del viaje (solo por teléfono). Si ha adquirido nuestro servicio de billete abierto, consulte el apartado 8.

En el caso de solicitudes de cambio en un plazo más breve, le recomendamos que se ponga en contacto

directamente con la compañía aérea correspondiente.

3.6. No presentarse o no comparecer al embarque

Por la presente nos autorizas a cancelar en tu nombre un vuelo no usado en caso de no presentarte o no comparecer al embarque y de solicitar un posible reembolso a la compañía aérea en tu nombre. Estamos facultados pero no obligados a actuar al respecto. Por este motivo tu derecho a solicitar directamente el reembolso a la compañía aérea permanece intacto.

3.7. Compañías aéreas de bajo coste

- 3.7.1.** Se le mostrará claramente durante el proceso de reserva si el vuelo correspondiente lo opera una compañía aérea de bajo coste. Las siguientes disposiciones especiales se aplican en el caso de los vuelos realizados por compañías aéreas de bajo coste
- 3.7.2.** Al arbitrar los servicios de viaje prestados por compañías aéreas de bajo coste, podemos actuar en su nombre al concluir el contrato entre usted y la compañía aérea de bajo coste.
- 3.7.3.** No tenemos acceso a los sistemas de reserva de las compañías aéreas de bajo coste. Por tanto, póngase directamente en contacto con la compañía aérea de bajo coste en caso de preguntas sobre reservas, cambios o cancelación de su reserva. Si ha adquirido nuestro servicio de billete abierto (consulte el apartado 8), todas las solicitudes de cambio de reserva deberán realizarse a través de nuestro servicio de atención al cliente según lo indicado en el apartado 8.1.4.
- 3.7.4.** Tenga en cuenta que algunas compañías aéreas de bajo coste cobran cargos por la facturación manual en el aeropuerto. Para evitar esos cargos, debe utilizar la opción de facturación en línea a través de la página web de la compañía aérea de bajo coste. Infórmese con suficiente tiempo antes de su salida sobre las opciones de facturación y las condiciones de su compañía aérea.
- 3.7.5.** Las confirmaciones de reserva de los vuelos de bajo coste se envían en cuanto la reserva haya sido confirmada por la compañía aérea de bajo coste correspondiente. Puede recibir dos confirmaciones de reserva: una de nosotros y otra de la compañía aérea de bajo coste. Si ha recibido dos confirmaciones de reserva, utilice la confirmación de reserva de la compañía de bajo coste para la facturación.

4. Mediación de reservas de hotel

Los servicios de hotel reservados a través del portal los arbitra EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Todas las consultas en relación con la reserva y toda solicitud de cambio o cancelación deberán por tanto realizarse directamente con Hotels.com. Puede encontrar la información detallada de contacto de Hotels.com aquí:

Número de teléfono: 912 757 299

Puede acceder a los términos y condiciones de Hotels.com en su página web.

5. Mediación de reservas de alquiler de coches

Los servicios de alquiler de coches reservados a través del portal los arbitra Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Todas las consultas en relación con la reserva y toda solicitud de cambio o cancelación deberán por tanto realizarse directamente con Rentalcars.com. Puede encontrar la información detallada de contacto de Rentalcars.com aquí:

Para ver la información de contacto local, consulte la página web de Rentalcars.

Puede acceder a los términos y condiciones de Rentalcars.com aquí.

6. Disposiciones especiales para la mediación de reservas de varios servicios

El portal ofrece la posibilidad de combinar diversos servicios individuales que desee (por ejemplo, vuelo + hotel). En este caso, nos indica que actuemos como intermediarios de la reserva de diversos servicios de viaje de varios proveedores. Los proveedores correspondientes se le presentarán claramente durante el procedimiento de reserva antes de realizar la reserva. En caso de combinar servicios individuales, no se concluye ningún contrato de viaje entre usted y nosotros; en su lugar, usted concluye varios contratos por la prestación de servicios individuales con cada proveedor por separado. En este caso, únicamente actuamos como intermediarios en relación con cada servicio de viaje individual.

7. Información sobre pasaporte, visado y disposiciones en materia de salud

- 7.1.** El pasaporte, el visado y/o los requisitos de salud pueden cambiar y, por tanto, debe dirigirse a la autoridad correspondiente (embajada, consulado, etc.) con suficiente antelación al viaje. Usted es responsable de estar en posesión de un pasaporte y, si corresponde, de un visado válido(s). Es importante recordarle que incluya todas las escalas de su viaje que puedan requerir que lleve visado. A menudo lleva cierto tiempo conseguir un visado, así que es recomendable que lo solicite con tiempo. No aceptamos ninguna responsabilidad frente a clientes que no posean los documentos correctos.

7.2. Cada destino tiene sus propios requisitos en lo relativo a formalidades de entrada, vacunas, etc., algo que también puede variar en función de la nacionalidad del pasajero. Es responsabilidad suya recopilar dicha información. Ningún incidente derivado de no cumplir con tales normativas oficiales se considerará responsabilidad nuestra. Por tanto, le rogamos que siempre consulte las diferentes formalidades del destino elegido o de los países de tránsito, así como el tiempo necesario para llevar a cabo todos los pasos relacionados.

8. Nuestros propios servicios

8.1. Billete abierto

8.1.1. Si lo ha adquirido durante el procedimiento de reserva, el billete abierto le permite cambiar la fecha y/o la hora de su reserva de vuelo en virtud de los términos establecidos en este apartado. Al prestar nuestro servicio de billete abierto, solo arbitramos el contrato de transporte entre usted y la compañía aérea correspondiente. Como el billete abierto es nuestro propio servicio (por ejemplo, no puede hacer uso de nuestro servicio de billete abierto poniéndose en contacto directo con la compañía aérea) todas las solicitudes de cambio de billete que hagan uso del servicio de billete abierto deberán realizarse a través de nuestro servicio de atención al cliente (consulte el apartado 8.1.4).

8.1.2. El billete abierto permite el cambio de reserva de los vuelos en las siguientes condiciones:

- Todos los cambios de reserva deberán realizarse de acuerdo con el apartado 8.1.4 y con un mínimo de 24 horas antes de la hora original de salida.
- El cambio de reserva solo es posible dentro de la misma compañía aérea, por ejemplo: solo se puede cambiar la reserva de un vuelo por otro operado por la misma compañía aérea que operaba el vuelo del billete reservado originalmente.
- Los segmentos de vuelo deben usarse en el mismo orden en que se reservaron originalmente.
- No se permiten cambios de tipo de billete a una clase superior en el mismo vuelo.
- No se permiten cambios de reserva de un billete para lo que se denomina "hacer escala" (por ejemplo, permanecer en una ciudad de conexión más tiempo del originalmente reservado).
- No es posible un cambio de origen y/o destino, ni del vuelo de ida ni de vuelta.
- El billete abierto no permite cambiar ni corregir nombres.
- Solo se pueden realizar cambios de reserva de un viaje una vez. Una vez confirmado el cambio, el billete abierto se habrá consumido.
- En casos de cambio de reserva, el viaje deberá completarse en el plazo de un año desde el momento de la reserva original. El nuevo viaje no podrá comenzar en las 24 horas siguientes a la solicitud de cambio.
- La reserva no es reembolsable una vez se haya utilizado el servicio de billete abierto.

8.1.3. El billete abierto debe reservarse y pagarse durante el proceso de reserva y no podrá añadirse después.

8.1.4. Si desea realizar un cambio de reserva de su billete, deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente por teléfono durante nuestro horario comercial habitual. **Encontrará nuestro número de teléfono bajo "Contáctanos - Teléfono".**

Observa que el idioma utilizado es el inglés, tanto por teléfono como correo electrónico.

8.1.5. Un cambio de reserva solo se completa cuando se lo hayamos confirmado por correo electrónico. Si no recibe una confirmación, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.

8.1.6. El cambio de reserva de vuelos con el billete abierto está sujeto a disponibilidad. Si el cambio deseado da lugar a un billete más caro, o si el cambio lleva a que el pasajero ya no tenga derecho a un precio especial (por ejemplo, para un niño pequeño), deberá asumir los gastos por su cuenta. No somos responsables de las consecuencias que el cambio de reserva pueda tener sobre los servicios adicionales acordados directamente con la compañía aérea (como, por ejemplo, la reserva de equipaje extra o las reservas de asientos).

8.1.7. Si cancela el vuelo, el precio del servicio de billete abierto no se reembolsará.

8.1.8. Si no se presenta a un segmento del viaje, la opción de cambio de reserva a través del servicio de billete abierto ya no será válida.

8.2. Seguro de cancelación

8.2.1. El seguro de cancelación se firmará y pagará en el momento de la reserva del viaje. Esta protección entra en vigor cuando la reserva se ha realizado y cesa de ser válida cuando el viaje comienza, calculada desde la fecha de salida primera que se reservó. Todos los viajeros de la reserva deberán firmar este seguro de cancelación para poder utilizarlo en caso de cancelación de una reserva.

8.2.2. La cancelación deberá realizarse un mínimo de dos horas antes de la salida para que el seguro de cancelación sea válido. El seguro de cancelación dejará de ser válido una vez el viaje haya comenzado. Si se producen cancelaciones fuera de nuestro horario de atención al cliente, el viajero deberá comunicárselo directamente a las compañías aéreas, los hoteles o los proveedores de coches de alquiler.

8.2.3. Cuando un viaje se cancela bajo presentación de un certificado médico válido, se devolverá el coste entero de la

reserva excepto nuestra tasa de gestión de 45 EUR por persona. No devolveremos la tasa aplicada al seguro de cancelación ni tarifas anteriormente pagadas, cargos ni otras pólizas de seguro (excepción hecha del seguro de viaje). La cantidad máxima reembolsable en caso de cancelación al aplicar el seguro de cancelación será de 2500 EUR por persona y/o 5000 EUR por viaje.

8.2.4. Incidentes reembolsables

Se realizarán reembolsos si no puede realizar el viaje planificado debido a cualquiera de las siguientes incidencias imprevisibles:

- Enfermedad aguda o accidente del viajero, del acompañante del viajero incluido en la misma reserva o de un familiar directo y en los casos en los que se recomiende al viajero no realizar el viaje planificado y así se confirme en un certificado expedido por el médico que haya prescrito el tratamiento.
- Fallecimiento de personas directamente relacionadas con el viajero, un familiar directo o un compañero del viajero incluido en la misma reserva.

Un "familiar directo" en este contexto hace referencia al marido, esposa, hijos, nietos, hermanos, padres, abuelos o suegros del viajero, o cualquier persona con la que el viajero viva como pareja de hecho.

8.2.5. El seguro de cancelación no incluye:

- Remuneración percibida de otra parte, por ejemplo seguro de cancelación o póliza.
- Enfermedad, accidente o lesiones de las que el viajero tenía constancia (con un diagnóstico) al contratar el seguro de cancelación.
- Enfermedad crónica/infecciones/trastornos mentales, a menos que la persona no haya presentado ningún síntoma/problema los pasados seis meses desde el momento de la reserva del viaje. Si la cancelación se realiza por estas causas, se deberá contar con el diagnóstico de confirmación de un especialista;
- Enfermedad, accidente u otras repercusiones derivadas de embarazos y partos;
- Complicaciones derivadas del consumo de alcohol, estupefacientes, sedantes o narcóticos;
- Costes derivados del retraso en la cancelación del viaje reservado por parte del asegurado;
- Si deja de existir el propósito del viaje;
- Complicaciones derivadas de procedimientos y tratamientos realizados por decisión personal como, por ejemplo, operaciones de cirugía estética;
- Cualquier complemento adicional del viaje que no se haya incluido en la confirmación de la reserva como entradas para el teatro y similares;
- fobia a volar/miedo a volar.

8.2.6. ¿Qué le exigimos a usted?

El seguro de cancelación sólo será aplicable bajo presentación de un certificado médico válido. Este certificado deberemos recibirlo en un plazo de cinco días laborables después de la cancelación. El certificado médico deberá ser completado por un médico imparcial a cargo del tratamiento y deberá llevar el nombre, los datos de contacto y el sello del mismo. Si el certificado carece del sello del médico deberá adjuntarse una copia de la identificación del médico.

8.2.7. Asimismo, se incluirá la siguiente información en el certificado médico:

- Fecha del examen médico
- Resultados del examen médico
- Diagnóstico
- Otros certificados originales/documentación relevante para la evaluación de la reclamación
- Justificante de que la enfermedad es aguda e impide al paciente viajar

El certificado médico puede descargarse aquí

Para enviar su certificado médico haga clic aquí.

9. Cargos y pago

9.1. Pago

9.1.1. El pago de los servicios de viaje bien lo procesamos nosotros (en cooperación con nuestro(s) proveedor(es) de servicio de pago que suministran la función de proceso de pago), bien el proveedor de servicios. Tenga en cuenta que es posible que necesitemos compartir su información de pago, por ejemplo la información de la tarjeta de débito o de crédito, con nuestro(s) proveedor(es) de servicio de pago para poder procesar el pago. Toda la información de pago que pertenece a nuestros clientes se cifra en un servidor seguro al compartirse con nuestro(s) proveedor(es) de

servicio de pago.

- 9.1.2.** Dependiendo de los criterios y servicios añadidos, el pago se puede dividir en dos transacciones independientes, un cargo nuestro y otro del proveedor de servicio. No se le cobrará más que el precio total real que aparece en nuestra página web. Se aplican las mismas medidas de seguridad.
- 9.1.3.** Para que podamos procesar su pago, debe asegurarse de tener suficientes fondos disponibles. En caso de producirse algún problema relacionado con el procesamiento de su pago, volveremos a intentarlo en cooperación con nuestro(s) proveedor(es) de servicio de pago. Si esto no conlleva una retirada de sus fondos satisfactoria, nos pondremos en contacto con usted en la mayor brevedad posible para darle instrucciones sobre otros medios de pago. Si no recibimos el pago tras ofrecerle estas instrucciones, su pago pendiente se remitirá a una empresa de cobro de deudas.

9.2. Fraude de pago

Si existen razones para que sospechemos que se está cometiendo un fraude, nos reservamos el derecho a rechazar el procesamiento de dicho pago. En caso de sospecha de delito, se podrá exigir la legitimación del pago. Todos los tipos de fraudes de pago se denunciarán a la policía y se enviarán a una empresa de cobro de deudas.

10. Quejas

10.1. Reclamaciones relacionadas con la prestación de los servicios de viaje

Todo problema, observación o reclamación relacionada con la prestación efectiva de los servicios de viaje deberá dirigirse al proveedor de servicios correspondiente (agencia de viajes, compañía aérea, aseguradora, empresa de alquiler de coches, hotel) con quien haya celebrado el contrato de servicio de viaje correspondiente. Consulte también el apartado 11 para ver sus derechos según la normativa de la UE.

10.2. Quejas relacionadas con nuestros propios servicios

Las quejas relacionadas con nuestros propios servicios se tramitan únicamente por escrito y deben enviarse en los dos meses posteriores a la fecha de finalización de su viaje a través del **formulario de quejas que se encuentra aquí**.

El formulario de queja debe enviarse a través del correo ordinario o por correo electrónico a la siguiente dirección:

Dirección postal: Etraveli AB

FAO: Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Suecia

Dirección de correo electrónico: customer.relations@etraveli.com

11. Derechos del cliente según la normativa de la UE

11.1. Vuelos cancelados o retrasados

Si viaja a la UE o sale de ella, o en una aerolínea de la UE, puede tener derecho a solicitar el reembolso de los costes que pueda hacer valer frente a la compañía aérea correspondiente en caso de que el vuelo se cancele o retrase, o de que le impidan el embarque. **Para obtener más información sobre la normativa de CE 261/2004, haga clic aquí.**

11.2. Responsabilidad de la aerolínea

La normativa CE (889/2002) sobre responsabilidad de la aerolínea en caso de accidentes. **La normativa se puede encontrar aquí.**

12. Responsabilidad

- 12.1.** Acepta que actuamos como intermediarios entre usted y el proveedor de servicios. Bajo ninguna circunstancia seremos responsables respecto a los servicios de viaje que haya reservado con uno o más proveedores de servicios y no aceptaremos responsabilidad por inexactitudes en la información mostrada en el portal que nos haya sido suministrada por el proveedor de servicios correspondiente.
- 12.2.** Si un proveedor de servicios no pudiera prestar el servicio de viaje por algún motivo, incluido el caso en que un proveedor de servicios se declare en quiebra, solo podemos actuar como intermediarios y devolver el pago de lo que hayamos ya recibido del proveedor de servicios correspondiente.
- 12.3.** En relación con nuestros propios servicios, somos responsables de los daños sujetos a las limitaciones establecidas en estos TyC y en la medida de lo que permita la ley. Solo seremos responsables de los daños directos sufridos, pagados o en los que haya realmente incurrido debido a un incumplimiento imputable de nuestras obligaciones relativas a nuestros propios servicios, hasta un importe total del coste de su reserva (ya sea por un suceso o una serie de sucesos

relacionados).

12.4. La limitación de responsabilidad establecida en el apartado 12.3 también se aplica al incumplimiento de obligaciones de personas cuya responsabilidad nos haga igualmente responsables de acuerdo a las disposiciones legales.

13. Ley aplicable y resolución de disputas

13.1. Ley aplicable

La ley finlandesa se aplica exclusivamente a estos términos y condiciones, y al contrato entre Usted y nosotros.

Como cliente, se beneficiará de todas las disposiciones obligatorias de la ley del país en el que resida. Nada de estos TyC, incluido este apartado 13.1, afecta a sus derechos como consumidor a la hora de invocar dichas disposiciones obligatorias de la legislación local.

13.2. Resolución de disputas en línea

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución de disputas en línea (ODS, según sus siglas en inglés) en: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. Protección de datos

Nos tomamos en serio la protección de sus datos personales. Podrá encontrar información detallada sobre la recopilación, el procesamiento y el uso de sus datos personales en nuestra **Política de privacidad**.

A partir del: 11-09-2018