

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.

Si compra un viaje combinado cubierto por la Ley de Viajes Combinados (2018: 1217), solo se aplican el Apéndice 1 y el Capítulo 8 de estos Términos y Condiciones Generales (este último solo si uno o más de nuestros propios servicios están incluidos en su viaje combinado).

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: customerservice@Gotogate.support

Teléfono: +34 911 868 828

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**

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES COMBINADOS

APÉNDICE 2 – TASAS POR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

1. **ÁMBITO DE SERVICIO**

1.1. **Mediación de servicios de viaje**

1.1.1. Para los servicios de vuelo, hotel, seguro, tren 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, son insertados en el Portal por la compañía aérea correspondiente. Si las compañías aéreas introducen cambios ajenos a nuestro control (por ej. cambios de precio, disponibilidad de asientos, etc), acontecidos después de haberse realizado la reserva, pero antes de que el contrato con la compañía aérea sea vinculante (tal y como se establece en el apartado 3.1.2 anterior), el contrato no entrará en vigor y su pago será reembolsado por completo. Podemos ponernos en contacto con usted y ofrecerle la opción de aceptar el precio modificado durante el horario comercial habitual, antes de transcurridas las 24 horas posteriores a que hayamos sido informados del cambio de precio o el primer día laborable que siga a dicho periodo 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. Cuando ofrecemos servicios de viaje prestados por las compañías aéreas, no se nos garantiza acceso a su sistema de reservas. Cuando éste es el caso, podemos actuar en tu nombre y cerrar tu contrato con la compañía aérea. Asimismo, podemos pedirte que te pongas directamente en contacto con la compañía aérea específica para cuestiones relacionadas con modificaciones, cambios o cancelaciones de tu reserva. Si has adquirido nuestro servicio de billetes abiertos (consulta el apartado 8), todas las solicitudes de cambios de reserva se realizarán a través de nuestro servicio de atención al cliente, según lo establecido en el punto 8.1.4. Por este motivo, es posible que recibas dos confirmaciones de tu reserva: una nuestra y otra de la compañía aérea en cuestión. Si has recibido dos confirmaciones de tu reserva, utiliza la de la compañía aérea para facturar.

3.2.4. 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 3.2.4. 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 ayudarle 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.

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 lo permitan. **Para obtener una lista de nuestras tarifas, haga clic aquí.**

Si no ha adquirido nuestro Paquete de Servicios en el momento de hacer la reserva, podrá hacerlo al solicitar nuestra asistencia.

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. Le recomendamos que se mantenga informado y se ponga en contacto con su compañía aérea, al menos 72 horas antes de la salida programada de su vuelo, para asegurarse de que los vuelos (y los vuelos de conexión) se ajustan al horario inicial. 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

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. **Para obtener una lista de nuestras tarifas, haga clic aquí.**

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. Falta de comparecencia o asistencia al vuelo

Por la presente nos autoriza a cancelar en su nombre un vuelo no usado en caso de no presentarse o no comparecer al embarque y de solicitar un posible reembolso a la compañía aérea en su nombre. Estamos facultados pero no obligados a actuar al respecto. Por este motivo su derecho a solicitar directamente el reembolso a la compañía aérea permanece intacto. **Para obtener una lista de nuestras tarifas, haga clic aquí.**

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. 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. Garantía Traslado propio

8.2.1. Si nuestros servicios de asistencia relativos a la garantía de conexión, tal y como se describen en esta sección 8.2 (en adelante, "**Garantía Traslado propio**") están incluidos en su reserva, esto se indicará claramente durante el proceso de reserva y en la confirmación de la reserva.

8.2.2. A excepción de las exclusiones siguientes, la Garantía Traslado propio se aplicará en los siguientes casos (cada uno de ellos un "Cambio"):

- en caso de que alguno de sus vuelos sea reprogramado, retrasado o cancelado por la compañía aérea respectiva que le haga perder el vuelo(s) hasta su destino;
- si pierde un vuelo de conexión debido a retrasos o pérdidas de equipaje fuera de su control razonable; y
- si pierde un vuelo de conexión debido a procesos aduaneros o de inmigración fuera de su control razonable.

8.2.3. La Garantía Traslado propio no es aplicable:

- si el Cambio solo afecta a vuelo(s) dentro del mismo billete (emitido como un billete electrónico/PNR). La compañía aérea que facilita el vuelo o vuelos es responsable del problema y de gestionar los Cambios de vuelo (póngase directamente en contacto con la compañía aérea correspondiente para obtener ayuda y/o obtener respuesta a sus preguntas);
- si el Cambio es debido a situaciones de fuerza mayor, es decir, circunstancias fuera del control razonable de la compañía aérea como (sin limitación) inestabilidad política, condiciones climáticas adversas, riesgos de seguridad, huelgas, limitación grave de la operatividad del aeropuerto y/o bancarrota/insolvencia de la compañía aérea;
- para cualquier acción (o falta de acción) que quede razonablemente bajo su control, incluyendo por ejemplo si pierde un vuelo porque (i) no tiene un visado apropiado, los documentos de viaje o cualquier otra documentación requerida para su viaje; o (ii) incumple las reglas y restricciones de la compañía aérea; o
- si viaja con equipaje facturado a pesar de reservar un viaje traslado propio marcado con "sin equipaje facturado", es decir, un viaje Traslado propio con un tiempo de escala corto; o
- si ha realizado cambios en su Reserva sin nuestra aprobación previa.

8.2.4. Infórmenos sin demora indebida.

Si desea utilizar la Garantía Traslado propio, debe informarnos por teléfono sin demora indebida tan pronto llegue a su conocimiento un Cambio de vuelo. Consulte el preámbulo para conocer los detalles de contacto. Si no nos informa sin demora indebida, no tendrá derecho a utilizar la Garantía Traslado propio.

8.2.5. Asistencia de Garantía Traslado propio – vuelo(s) alternativo(s) o reembolso.

Una vez que se nos haya informado del Cambio, le ofreceremos una de las siguientes opciones:

- a) vuelo(s) alternativo(s) pagado(s) a su destino final (se le comunicará qué vuelo(s) le ofrecemos);
- b) un reembolso del precio que pagó por el vuelo o vuelos no utilizados en el momento de la reserva; o
- c) un vuelo(s) pagado(s) de regreso al aeropuerto de salida (le comunicaremos el vuelo o vuelos exactos ofrecidos).

En caso de que no podamos ofrecerle un vuelo o vuelos razonable(s) a su destino final, podremos remitirle a aeropuertos alternativos. En tal caso cubriremos sus gastos de transporte al aeropuerto alternativo.

Si el tiempo de espera hasta la hora de salida original del vuelo afectado supera las 48 horas, decidiremos una opción de las indicadas en 8.2.5. a nuestra entera discreción.

8.2.6. Su aceptación de la asistencia ofrecida

Deberá indicarnos su elección tan pronto como sea posible después de que le hayamos informado sobre sus opciones, tal y como se establece en la subsección 5 (a)-(c) anterior. Si no recibimos su respuesta dentro de un plazo razonable (a más tardar 24 horas) su derecho a utilizar la Garantía Traslado propio quedará anulado.

8.2.7. Compensaciones adicionales

Además de los derechos detallados en esta Sección 8.2, la Garantía Traslado propio le da derecho a lo siguiente:

- **Alojamiento** – si se produce un Cambio de vuelo con escasa antelación y que le deje sin alojamiento nocturno (22:00-08:00 h), cubriremos sus gastos de alojamiento para una o varias noches. La compensación se limita a un total de 100 USD por pasajero cubierto por la Garantía Traslado propio. Cualquier compensación por alojamiento que reciba de la compañía aérea se descontará del reembolso de la Garantía Traslado propio.
- **Comida y bebida:** si un Cambio provoca una demora de más de 4 horas en su(s) vuelo(s), cubriremos el coste de las comidas y bebidas hasta un total de 12 USD por pasajero cubierto por la Garantía Traslado propio. Cualquier compensación por comida/bebida que reciba de la compañía aérea se descontará del reembolso de la Garantía Traslado propio.

No olvide que deberá cubrir los gastos primero y proporcionarnos el recibo o recibos pertinentes.

9. CARGOS Y PAGO

9.1. Pago

9.1.1. El pago de los servicios de viaje bien lo procesamos nosotros o empresas afiliadas de nuestro grupo corporativo (en cooperación con nuestro(s) proveedor(es) de servicio de pago que suministran la función de proceso de pago), bien el proveedor de servicios. 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.

9.3. Devoluciones

9.4. Los reembolsos se procesan de acuerdo con los términos y condiciones del proveedor de servicios. Si tiene derecho un reembolsado, se procesará utilizando la misma forma de pago utilizada para pagar la reserva.

9.5. Todos los reembolsos corren a cargo del Proveedor de servicios aplicable. En nuestro papel de intermediario, no tenemos ninguna influencia sobre el plazo de gestión del Proveedor de servicios.

9.6. Como intermediario, solo procesaremos la devolución cuando hayamos recibido el importe del Proveedor de servicios correspondiente.

9.7. El precio total de su reserva incluirá el precio del Servicio o Servicios de viaje, cualquier producto adicional y nuestras tarifas de servicio. Observe que nuestras tarifas de servicio no son reembolsables. Ello se debe a que las tarifas de servicio se cobran por nuestros servicios de mediación, los cuales se consideran satisfechos al confirmar la reserva.

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 del viaje.

Dirección de correo electrónico: customer.relations.ES@support.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, incluyendo sin limitación eventos o circunstancias fuera del control del proveedor de servicios (fuerza mayor), o en caso de 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 los Términos y Condiciones, 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). Si, por motivos extraordinarios o circunstancias ajenas a nuestro control (fuerza mayor), surgen deficiencias relacionadas con reservas, confirmaciones y/o ejecución de cualquier reserva o servicio, quedamos exentos de cualquier responsabilidad legal derivada de tales deficiencias o incumplimientos relacionados con el efecto de fuerza mayor.

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**.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES COMBINADOS

Estos términos y condiciones generales relativos a viajes combinados se aplican entre usted ("usted" o el "viajero") y OY SRG Finland AB ("nosotros"), el operador del portal de reservas Gotogate (en lo sucesivo denominado el "Portal").

Estos términos y condiciones solo se aplican si adquiere un viaje combinado cubierto por la Directiva (UE) 2015/2302 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados. Para servicios de viaje separados de vuelo, hotel, seguro, alquiler de coches y otros servicios de viaje ofrecidos en el Portal, actuamos exclusivamente en nuestra calidad de intermediarios de acuerdo con los Términos y Condiciones de Viaje.

Debe tener al menos 18 años y actuar como 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 o de trabajo autónomo.

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

Correo electrónico: customerservice@Gotogate.support

Teléfono: +34 911 868 828

1. ACUERDO

1.1. Este acuerdo es vinculante para las partes una vez que hayamos confirmado la reserva del viajero por escrito, a menos que se acuerde lo contrario. La información que reciba antes de realizar su pedido en el Portal, así como la información contenida en su confirmación de reserva, también forman parte del acuerdo entre las partes (junto con estos Términos y Condiciones para el viaje combinado en adelante denominados los "TyC para viajes combinados"). El derecho a rescindir los acuerdos no se aplica a los acuerdos de viaje combinado.

1.2. "Usted" o el "viajero" es la persona en cuyo nombre se conciertan los TyC para viajes combinados. El viajero es responsable de los pagos conforme a los TyC para viajes combinados. Todos los cambios y cancelaciones deben ser realizados por el viajero. Se pueden hacer excepciones si el viajero se enferma gravemente y no puede llevar a cabo el cambio o cancelación. El viajero es responsable de proporcionarnos la información de reserva correcta de las otras personas que participan en el viaje combinado. Cualquier reembolso por nuestra parte será realizado al viajero.

1.3. Tenga en cuenta que terceros como aerolíneas, hoteles, aseguradoras, compañías de alquiler de coches u otros proveedores de servicios que prestan servicios de viaje tienen sus propios términos y condiciones para sus servicios. En

consecuencia, al aceptar estos TyC para viajes combinados, el acuerdo de prestación real de los servicios de viaje (por ejemplo, contratos de transporte, de seguro o de alquiler) entrará en vigor directamente entre usted y el proveedor de servicio correspondiente. Tenga en cuenta que los servicios del hotel mencionados en este apéndice (apéndice 1) son intermediados por Travelscape LLC. **Puede leer los TyC de Travelscape LCC siguiendo este enlace.**

1.4. Los horarios de salida del vuelo establecidos en la confirmación de la reserva son preliminares. Confirmaremos los horarios de salida precisos lo antes posible, pero (si es posible) como mínimo 20 días antes de la salida.

1.5. Proporcionaremos información general sobre los requisitos de pasaporte y visado.

1.6. Proporcionaremos información general sobre cualquier regla o norma relacionada con la salud en el destino.

1.7. Un vuelo de conexión o cualquier arreglo especial solo se incluyen en estos TyC para viajes combinados si estos se reservan juntos y al mismo tiempo con la parte de los servicios de viaje del paquete, o si se venden junto con los otros servicios de viaje combinados por un precio global.

1.8. Cualquier solicitud especial o servicio especial a petición del viajero solo se incluirá previa confirmación expresa por escrito por nuestra parte.

1.9. Le rogamos que compruebe la exactitud de todos los datos antes de concluir su solicitud de reserva. Además, debe comprobar la confirmación de la reserva/documentos de viaje al recibirlos para asegurarse de que todos los detalles son correctos, incluyendo que los nombres están escritos correctamente y que coinciden con los nombres de los pasaportes. Deberá notificarnos cualquier lo antes posible. Nos reservamos el derecho de cobrarle una tarifa correspondiente a nuestro coste real por corregir la información incorrecta, así como una compensación razonable por el trabajo adicional que nos causa la corrección. Si nosotros u otro tercero contratado por nosotros somos responsables del error, se corregirá sin costo alguno para el viajero.

1.10. El viajero debe notificarnos inmediatamente cualquier cambio en la dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono u otra información necesaria para poder ponernos en contacto con el viajero en relación con la reserva. No somos responsables si no recibe un mensaje nuestro debido a circunstancias razonablemente fuera de nuestro control, incluyendo, pero no limitado a lo siguiente: (i) nos ha proporcionado una dirección de correo electrónico incorrecta; (ii) su configuración de correo electrónico no permite que nuestro correo le llegue; o (iii) la configuración de su correo electrónico trata nuestro mensaje como correo no deseado.

1.11. Algunos viajes combinados requieren un número mínimo de participantes para que el viaje tenga lugar. En este caso, el viajero recibirá información clara durante el proceso de reserva.

1.12. Si los billetes de avión forman parte del viaje combinado, se utilizarán en la secuencia correcta. De no ser así, muchas compañías aéreas rechazarán el transporte en tramos de vuelo posteriores (por ejemplo, si no se utiliza un tramo de un viaje, el resto del billete podría quedar inválido). 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.

2. PRECIO Y PAGO

2.1. El precio del viaje combinada se establecerá de manera que el precio total de todo el viaje del paquete quede claro. El precio incluirá todos los servicios cubiertos por los TyC para viajes combinados y cualquier cargo, impuestos y cargos suplementarios obligatorios. También estamos obligados a informar al viajero sobre cualquier otro costo en el que pueda incurrir.

2.2. El viajero debe pagar el precio del viaje combinado a más tardar a la hora especificada en los TyC para viajes combinados.

2.3. Si el viajero no paga el precio del viaje combinado de acuerdo con los TyC para viajes combinados, nos reservamos el derecho de cancelar los TyC para viajes combinados, cancelar el viaje combinado y negarnos a prestar nuestros servicios adicionales. Además, podemos cobrarle una compensación razonable por cubrir los gastos en los que incurramos debido al incumplimiento de sus obligaciones de pago.

2.4. Salvo que se indique expresamente lo contrario, el precio del viaje combinado se basa en el alojamiento de dos personas en una habitación doble compartida. Si reserva alojamiento para una persona en una habitación doble o una habitación más grande destinada a más de una persona, tenemos derecho a cobrar un cargo adicional.

2.5. 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 procesamiento de pagos), o por el proveedor de servicios. Tenga en cuenta que es posible que necesitemos compartir su información de pago, como 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 cuando se comparte con nuestro(s) proveedor(es) de servicio de pago.

2.6. Dependiendo de los criterios de reserva y de los servicios adicionales, el pago se puede dividir en dos transacciones independientes, un cargo por nuestra parte y otro por parte del proveedor de servicios. No se le cobrará más que el precio total real que aparece en nuestra página web. Se aplican las mismas medidas de seguridad.

2.7. Para que podamos procesar su pago, debe asegurarse de que haya suficientes fondos disponibles. En caso de que surja 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 resultara en una retirada retiro de fondos de su cuenta, nos

pondremos en contacto con usted con 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.

2.8. Si existen razones para que sospechemos que se está cometiendo un fraude, nos reservamos el derecho de 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 remitirán a una empresa de cobro de deudas.

3. DERECHO DEL VIAJERO A HACER CAMBIOS Y CANCELAR

3.1. El viajero tiene derecho a realizar cambios en el viaje combinado reservado si lo permiten los TyC para viajes combinados. Los cambios en el viaje combinado pueden resultar en costes adicionales para el viajero, impuestos por nosotros o por terceros.

Normalmente no se permiten cambios en los billetes de avión regulares. Cualquier cambio en un billete de avión después de su emisión puede considerarse una cancelación y una posterior compra de un billete de vuelo de sustitución. Por lo tanto, nos reservamos el derecho de cobrarle el coste real. Si el viaje combinado se modifica a petición del viajero, por ejemplo, si cambia la ubicación de salida, la fecha de salida, el destino, un hotel o el período de viaje, esto siempre se considera una cancelación y una nueva reserva al precio disponible en el momento de la nueva reserva.

Si una aerolínea permite un cambio, nos reservamos el derecho de cobrar el coste real por el cambio de acuerdo con los términos y condiciones de la aerolínea aplicable.

Nuestra tarifa de administración para los cambios se basa en el valor original del pedido de la siguiente manera:

Valor del pedido	Tasa administrativa por persona
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

Cambios realizados el mismo día de la reserva:

Valor del pedido	Tasa administrativa por persona
1-350€	21€
351€-	30€

Los cargos se realizan en la moneda local de acuerdo con el Tipo de Cambio Consolidados (ICER) de la IATA en el momento de la facturación.

3.2. El viajero tiene derecho a cancelar el viaje. Nos reservamos el derecho de solicitar una compensación al viajero para cubrir los gastos en los que incurramos debido a la cancelación. También podemos imponer tarifas de cancelación, razonables y estándar, que se basan en el momento de la cancelación de los viajeros, si ello forma parte de los TyC para viajes combinados. Si no le hemos comunicado dichas tarifas de cancelación estándar, nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa de cancelación razonable.

Las cancelaciones de billetes de avión normalmente no están permitidas por las aerolíneas. Cuando lo permita la aerolínea aplicable, nos reservamos el derecho de cobrarle el coste real de cancelación de acuerdo con los términos y condiciones de la aerolínea aplicable.

Cuando un hotel permita una cancelación, nos reservamos el derecho de cobrarle el coste real de la cancelación de acuerdo con los términos y condiciones del hotel aplicable.

Nuestra tarifa de administración para cancelaciones es de 60 euros por persona. Los cargos se realizan en la moneda local de acuerdo con el Tipos de Cambio Consolidados (ICER) de la IATA en el momento de la facturación.

4. DERECHO DEL VIAJERO A TRANSFERIR EL ACUERDO

4.1. El viajero puede transferir sus obligaciones en virtud de estos TyC para viajes combinados a cualquier otra persona

que cumpla con todos los términos y condiciones para participar en el viaje combinado. Un ejemplo de dicho término es que el proveedor de servicios aplicable u otra tercera parte contratada por nosotros de acuerdo con estos TyC para viajes combinados debe aceptar el cambio del viajero para que dicho sea válido en virtud del presente documento. El viajero debe notificarnos la solicitud de transferencia dentro de un plazo razonable antes de la salida. Se considera que una notificación se comunica dentro de un plazo razonable cuando lo hace siete días antes de la salida a más tardar.

4.2. Podremos cobrarle una tarifa razonable por la transferencia. La tarifa no debe exceder los costes incurridos por nosotros debido a la transferencia, y debemos ser capaces de mostrar cómo se calcula el coste.

Normalmente, las aerolíneas no permiten las transferencias de billetes de avión. Cualquier transferencia de un billete de avión después de su emisión puede considerarse una cancelación y una compra de un billete de sustitución. Por lo tanto, nos reservamos el derecho de cobrarle el costo real.

Si una aerolínea permite una transferencia, nos reservamos el derecho de cobrarle el costo real de la transferencia de acuerdo con los términos y condiciones de la aerolínea aplicable.

Nuestra tarifa de administración para las transferencias (incluidos los cambios de nombre) es 75 EUR por persona.

4.3. El cedente y el cesionario son solidariamente responsables ante nosotros de cualquier pago pendiente del viaje combinado y de nuestros costes adicionales incurridos por dicha transferencia.

5. CAMBIOS ANTES DE LA SALIDA

5.1. Cambios en los términos del acuerdo

Tenemos derecho a realizar cambios en los TyC para viajes combinados siempre que informemos al viajero sobre el cambio de una manera clara y comprensible en un soporte duradero. Si el cambio es insignificante, por ejemplo, cambios menores en los tiempos de vuelo; el viajero no tiene derecho a una reducción de precio o compensación. En el caso de cambios materiales en el viaje combinado, se debe ofrecer al viajero un viaje de paquete alternativo si es posible, o el derecho a cancelar los TyC para viajes combinados sin pagar una tarifa de cancelación.

5.2. Cambio de precio

5.2.1. Podemos aumentar el precio del viaje del paquete si nuestros costes aumentan debido a cambios en los costes de combustible, impuestos o cargos cobrados por el estado, o debido a los tipos de cambio.

5.2.2. El precio del viaje en paquete puede aumentarse en una cantidad equivalente a la parte que le corresponde al viajero del aumento de los costes en que incurrimos. El derecho a aumentar el precio se aplica si el aumento total en el coste supera 9,5 EUR por reserva.

5.2.3. En caso de que nuestros costes se reduzcan, debido a cualquiera de las razones indicadas anteriormente, por un total de 9,5 EUR por reserva o más, debemos reducir el precio del viaje combinado. Al hacer una reducción de precios de este tipo, tenemos derecho a deducir nuestros costes administrativos reales.

5.2.4. Debemos notificar al viajero cualquier cambio de precio lo antes posible. La notificación debe especificar los motivos del cambio y cómo se ha calculado el cambio de precio.

5.2.5. El precio no podrá incrementarse, y no es necesario reducirlo, durante los últimos 20 días antes de la fecha de salida.

5.2.6. Si renunciamos a nuestro derecho a aumentar el precio de acuerdo con 5.2.1, no estamos obligados a bajar el precio de acuerdo con 5.2.3.

5.3. Derecho del viajero a rescindir el contrato sin cargo por cancelación

5.3.1. 1. Si el viajero desea rescindir los TyC para viajes combinados debido a un cambio sustancial en términos, por ejemplo, si el precio se incrementa en más del 8% del importe total del viaje combinado, el viajero debe informarnos de la cancelación dentro de un período razonable como especificado por nosotros al notificar el cambio en cuestión. Si el viajero no nos informa de la rescisión, el viajero quedará obligado por los nuevos términos de los TyC para viajes combinados.

5.3.2. 2. Si se rescinden los TyC para viajes combinados, debemos reembolsar el precio de todo el viaje del paquete sin demoras indebidas y a más tardar 14 días después del día en que se rescinda el contrato.

5.4. 4. Derecho a rescindir el contrato en caso de eventos inevitables y extraordinarios

5.4.1. Tanto nosotros como el viajero tenemos derecho a rescindir el contrato si el paquete de viaje al destino aplicable se ve afectado sustancialmente por acontecimientos inevitables y extraordinarios en el destino o en sus intermediaciones. Acontecimientos inevitables y extraordinarios significa, por ejemplo, graves problemas de seguridad como guerra, terrorismo, brotes de enfermedades graves o desastres naturales. En tales casos, el viajero tiene el derecho de rescindir los TyC para viajes combinados sin pagar una tarifa de cancelación. Si rescindimos los TyC para viajes combinados de acuerdo con este párrafo, el viajero no tiene derecho a una compensación mayor que un reembolso completo en la forma establecida en 5.3.2.

5.4.2. El viajero no tiene derecho a rescindir los TyC para viajes combinados si los eventos inevitables y extraordinarios eran generalmente conocidos en el momento en que se hizo la reserva del viaje combinado y se celebraron los TyC para viajes combinados.

5.4.3. Para determinar si el evento es de naturaleza tan grave como se ha especificado anteriormente, se debe consultar a expertos de autoridades locales o internacionales (como el Ministerio de Asuntos Exteriores).

6. RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR EN CUANTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL VIAJE

6.1. No implementación

Si un servicio de viaje no se proporciona de acuerdo con los TyC para viajes combinados, debemos remediar el error dentro de un plazo razonable. Sin embargo, no estamos obligados a subsanar el error si fuera imposible o si tal remedio conllevara costes desproporcionados. Si no podemos remediar el error, el viajero puede tener derecho a una reducción de precio y a una compensación adicional.

6.2. Defectos materiales

6.2.1. Si, tras la salida, una parte sustancial de los servicios del viaje no se puede proporcionar, nosotros, si es posible, organizaremos alternativas o al menos alternativas equivalentes sin coste adicional para el viajero. Si no podemos ofrecer esto, podemos ofrecer una alternativa de menor calidad junto con una reducción de precio razonable. El viajero sólo podrá rechazar tales alternativas si no se pueden considerar comparables a las que se hubieran proporcionado en virtud de los TyC para viajes combinados o si la reducción de precio ofrecida no puede considerarse razonable.

6.2.2. Si no podemos ofrecer ninguna alternativa o si el viajero tiene derecho a rechazar dichas alternativa en virtud de lo expuesto en 6.2.1, el viajero puede tener derecho a una reducción de precio y a una compensación.

6.2.3. En caso de que cometamos un error que afecte materialmente a la provisión del viaje combinado y que no hayamos subsanado en un plazo razonable, el viajero puede rescindir los TyC para viajes combinados y también puede tener derecho a una reducción de precios y a una compensación adicional.

6.2.4. Si no podemos ofrecer ninguna alternativa o si el viajero tiene el derecho a rechazar dichas alternativas en virtud de lo expuesto en 6.2.1, o si el viajero ha rescindido los TyC para viajes combinados de acuerdo con lo expuesto en 6.2.3, siempre que el viaje combinado incluya transporte y el viajero se encuentre en el lugar de destino en ese momento, el viajero tiene derecho a una repatriación equivalente sin demoras indebidas y sin coste adicional.

7. REDUCCIÓN DE PRECIOS Y COMPENSACIÓN

7.1. Las reducciones de precios no son pagaderas si podemos demostrar que la falta se debe al viajero o debe ser considerada responsabilidad del viajero.

7.2. El viajero no tiene derecho a compensación si podemos demostrar que la falta se debe al viajero o a un tercero sin relación con la prestación efectiva de los servicios de viaje combinado, o si la falta se debe a eventos inevitables y extraordinarios.

7.3. Si la falta se debe a alguien que hemos contratado (como proveedores de servicios), solo estamos exentos de la responsabilidad de pagar una compensación en virtud de estos TyC para viajes combinados si el tercero que hemos contratado estuviese exento de responsabilidad en el sentido de esa norma, reglamento o disposición. Lo mismo se aplica si la falta se debe a un tercero en una etapa anterior de la prestación de servicios.

7.4. El viajero no tiene derecho a compensación por el hecho de que hayamos cancelado el viaje combinado, si mostramos que se han inscrito menos personas que la cantidad mínima predefinida (si existe) para el viaje combinado, y el viajero ha sido informado por escrito, dentro de un plazo razonable estipulado en estos TyC para viajes combinados, de que el viaje combinado se cancela.

Nuestra notificación de que se cancela un viaje debe darse a más tardar

- 20 días antes de la salida si el viaje combinado dura más de 6 días
- 7 días antes de la salida si el viaje combinado dura entre 2 y 6 días
- 48 horas antes de la salida si el viaje combinado dura menos de 2 días

7.5. La compensación en virtud de estos TyC para viajes combinados incluye una compensación por pérdida financiera pura, daños personales y a la propiedad. El viajero está obligado a mitigar la pérdida en la medida de lo posible.

7.6. Si no surge ninguna otra restricción de la Directiva (UE) 2015/2302 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados u otra legislación vinculante, nuestra responsabilidad por pérdida se limita a tres veces el precio total del viaje combinado. Esta restricción no se aplica en el caso de daños personales o daños causados intencional o negligentemente por nuestra parte.

8. QUEJAS

8.1. El viajero sólo puede invocar sus derechos en virtud de estos TyC para viajes combinados si nos notifica el error o

asunto en cuestión dentro de un plazo razonable después de que lo haya notado o debiera haberlo notado. Esto debe hacerse lo antes posible y si fuera posible ya en el destino durante el viaje combinado. Cuando determinemos una reducción de precio o una compensación adicional por pérdidas (si la hubiere), se tendrá en cuenta el momento de la notificación del viajero, en caso de que cualquier retraso en la notificación significase que podríamos haber subsanado la falta.

8.2. No obstante lo dispuesto en 8.1, el viajero puede invocar sus derechos en virtud de estos TyC para viajes combinados si hemos actuado con negligencia grave o en violación de la buena fe.

9. RESPONSABILIDAD DEL VIAJERO DURANTE EL VIAJE

9.1. Instrucciones del organizador

El viajero está obligado a cumplir las instrucciones emitidas por el líder del tour u otra persona contratada por nosotros para la provisión del viaje combinado, si lo hubiera. El viajero es responsable de respetar cualquier regla de conducta aplicable al viaje combinado o al destino, y es responsable de actuar de una manera que no moleste a otros viajeros ni a las demás personas. Si el viajero incumple materialmente esta disposición, podemos rescindir los TyC para viajes combinados y el viajero no tendrá derecho a ninguna compensación o reembolso.

9.2. Responsabilidad del viajero en caso de pérdida

El viajero es responsable ante nosotros por cualquier pérdida o daño que nos cause por negligencia.

9.3. Responsabilidad del viajero en cuanto a los trámites

9.3.1. El viajero es personalmente responsable de cumplir los trámites necesarios para el viaje combinado, incluyendo, por ejemplo, estar en posesión de un pasaporte válido, visado, vacunas y seguros.

9.3.2. Para todos los servicios de transporte, como los vuelos, incluidos en el viaje combinado, el viajero debe haber realizado el check-in de acuerdo con la confirmación de la reserva, documentos de viaje u otras instrucciones nuestras o del proveedor de servicios.

9.3.3. El viajero es personalmente responsable de todos los gastos que surjan debido a cualquier deficiencia en las formalidades anteriores, por ejemplo la repatriación debido a la ausencia de un pasaporte, a menos que las deficiencias fueron causadas por información incorrecta de nosotros.

9.3.4. El viajero es responsable de tomar parte de cualquier información proporcionada por nosotros de acuerdo con estos TyC para viajes combinados.

9.4. Desviación del acuerdo

Los viajeros que se desvíen del viaje combinado o lo abandonen después de que el mismo haya comenzado están obligados a informarnos de ello.

10. OBLIGACIÓN DEL ORGANIZADOR DE PROPORCIONAR ASISTENCIA

Si el viajero se encuentra con dificultades durante el viaje combinado, estamos obligados a proporcionarle la asistencia adecuada sin demoras indebidas. Dicha asistencia puede consistir, por ejemplo, en información sobre asistencia sanitaria y servicios médicos, autoridades locales y asistencia consular. Tenemos el derecho de cobrar al viajero una tarifa razonable por dicha asistencia si la situación es causada intencionada o negligentemente por el viajero.

11. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

11.1. Se aplica Ley finlandesa a estos términos y condiciones y al acuerdo entre el viajero y nosotros.

11.2. Resolución de litigios en línea

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución de litigios en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

12.1. 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.**

APÉNDICE 2 – TASAS POR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Servicio	Tarifa (IVA incl.)
Paquete de soporte Pagadero para todos los servicios y cambios.	21 EUR por reserva
Tarifa de gestión de devoluciones en un plazo de 24 horas a raíz de una cancelación Cuando el billete aún no se ha emitido/es posible de anular.	51 EUR por viajero

<p>Tarifa de gestión de reembolsos Para todos los reembolsos, incluidas las solicitudes de reembolso del importe del billete, impuestos, tasas y/o cargos de la compañía aérea.</p> <p>La tarifa se aplica también por nuestro trabajo administrativo en caso de cancelación de vuelo por parte de una compañía aérea.</p>	<p>61 EUR por viajero</p> <p>Reembolso por cancelación de la compañía aérea: 30 EUR por reserva</p>																
<p>Cambio de reserva Cuando solicita un cambio de reserva: por ejemplo, un cambio de horario de vuelo, corrección de nombre o reserva adicional de un niño sin asiento.</p>	<table border="1" data-bbox="687 421 1342 862"> <thead> <tr> <th>Importe del billete</th> <th>Tarifa por viajero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-100 EUR</td> <td>21 EUR</td> </tr> <tr> <td>101-350 EUR</td> <td>57 EUR</td> </tr> <tr> <td>351 - 750 EUR</td> <td>78 EUR</td> </tr> <tr> <td>751 < EUR</td> <td>93 EUR</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cambios de horario (modificación de reservas) en un plazo de 24 horas</p> <table border="1" data-bbox="687 954 1342 1218"> <thead> <tr> <th>Importe del billete</th> <th>Tarifa por viajero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-350 EUR</td> <td>21 EUR</td> </tr> <tr> <td>350 < EUR</td> <td>30 EUR</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cambiar una reserva a la opción propuesta por la compañía aérea en caso de modificación de horarios es gratis. Para recibir ayuda con cambios iniciados por la compañía aérea, la tarifa es de 30 EUR por reserva.</p>	Importe del billete	Tarifa por viajero	0-100 EUR	21 EUR	101-350 EUR	57 EUR	351 - 750 EUR	78 EUR	751 < EUR	93 EUR	Importe del billete	Tarifa por viajero	0-350 EUR	21 EUR	350 < EUR	30 EUR
Importe del billete	Tarifa por viajero																
0-100 EUR	21 EUR																
101-350 EUR	57 EUR																
351 - 750 EUR	78 EUR																
751 < EUR	93 EUR																
Importe del billete	Tarifa por viajero																
0-350 EUR	21 EUR																
350 < EUR	30 EUR																
<p>Tarifa de gestión manual Asistencia manual para hacer una nueva reserva</p>	<p>30 EUR por viajero</p>																

Rogamos recordar que cualquier cambio y/o reembolso está sujeto a las condiciones de las compañías aéreas y a las reglas de tarifa aplicadas por la compañía aérea en cuestión. Las compañías aéreas pueden cargar tasas adicionales. Como intermediarios, ello queda fuera de nuestro control o influencia.

Si el cambio deseado supone un aumento del precio del billete o si el cambio implica que el pasajero ya no tiene derecho a un precio especial, deberá hacerse cargo de dichos costos.