

## 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 Gotogate (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.flights-es.gotogate.com](mailto:info@support.flights-es.gotogate.com)

**Teléfono:** +34 910389364

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. **DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LA MEDIACIÓN DE RESERVAS DE VARIOS SERVICIOS**
5. **INFORMACIÓN SOBRE PASAPORTE, VISADO Y DISPOSICIONES EN MATERIA DE SALUD**
6. **NUESTROS PROPIOS SERVICIOS**
7. **CARGOS Y PAGO**
8. **QUEJAS**
9. **DERECHOS DEL CLIENTE SEGÚN LA NORMATIVA DE LA UE**
10. **RESPONSABILIDAD**
11. **LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**
12. **PROTECCIÓN DE DATOS**

### 1. **ÁMBITO DE SERVICIO**

#### 1.1. **Mediación de servicios de viaje**

**1.1.1.** Para los servicios de vuelo y otros servicios de proveedores externos 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 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) 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 6. 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 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.** 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 ayudarlo a llegar a su destino final (consulte el apartado 9.1). 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. 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. 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 6.

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.

## **4. 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.

## **5. INFORMACIÓN SOBRE PASAPORTE, VISADO Y DISPOSICIONES EN MATERIA DE SALUD**

**5.1.** 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.

**5.2.** 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.

## **6. NUESTROS PROPIOS SERVICIOS**

### **6.1. Billete abierto**

**6.1.1.** 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 6.1.4).

**6.1.2.** 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 6.1.4 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.

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

**6.1.4.** 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.

**6.1.5.** 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.

**6.1.6.** 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).

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

**6.1.8.** 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.

## **6.2. Garantía de conexión**

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

**6.2.2.** A excepción de las exclusiones siguientes, la Garantía de conexión 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.

**6.2.3.** La Garantía de conexión 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 ha realizado cambios en su Reserva sin nuestra aprobación previa.

**6.2.4.** Infórmenos sin demora indebida.

Si desea utilizar la Garantía de conexión, 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 de conexión.

**6.2.5.** Asistencia de Garantía de Conexión – 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.

**6.2.6.** 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 de conexión quedará anulado.

### 6.2.7. Compensaciones adicionales

Además de los derechos detallados en esta Sección 8.2, la Garantía de conexión 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 50 USD por pasajero cubierto por la Garantía de conexión. Cualquier compensación por alojamiento que reciba de la compañía aérea se descontará del reembolso de la Garantía de conexión.
- **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 10 USD por pasajero cubierto por la Garantía de conexión. Cualquier compensación por comida/bebida que reciba de la compañía aérea se descontará del reembolso de la Garantía de conexión.

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

## 7. CARGOS Y PAGO

### 7.1. Pago

**7.1.1.** 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.

**7.1.2.** 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.

**7.1.3.** 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.

### 7.2. 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.

## 8. QUEJAS

### 8.1. 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 con quien haya celebrado el contrato de servicio de viaje correspondiente. Consulte también el apartado 9 para ver sus derechos según la normativa de la UE.

### 8.2. 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.ES@support.etraveli.com](mailto:customer.relations.ES@support.etraveli.com)

## 9. DERECHOS DEL CLIENTE SEGÚN LA NORMATIVA DE LA UE

### 9.1. 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.**

### **9.2. Responsabilidad de la aerolínea**

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

## **10. RESPONSABILIDAD**

**10.1.** 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.

**10.2.** 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.

**10.3.** 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).

**10.4.** La limitación de responsabilidad establecida en el apartado 10.3 también se aplica al incumplimiento de obligaciones de personas cuya responsabilidad nos haga igualmente responsables de acuerdo a las disposiciones legales.

## **11. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

### **11.1. 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 11.1, afecta a sus derechos como consumidor a la hora de invocar dichas disposiciones obligatorias de la legislación local.

### **11.2. 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/>

## **12. 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: 19-12-2018