



## Condiciones de viaje

Las condiciones de viaje son solo válidas para los billetes de avión. En lo que respecta a los vehículos de alquiler y hoteles, consulte las condiciones durante el proceso de reserva con el proveedor respectivo.

### ¿Con quién realiza su reserva?

Efectúa su reserva con "Flightfinder", una marca comercial perteneciente a la filial finlandesa de Flygpoolen i Stockholm AB, a su vez filial de Uvet Nordic AB. "Flightfinder" se denomina en el texto siguiente "la Agencia de Viajes".

Filial finlandesa de Flygpoolen i Stockholm AB

Tegnérgatan 3

SE-111 40 Estocolmo

N.º FO: 2552695-7

N.º IVA: FI25526957

Uvet Nordic AB

Tegnérgatan 3

SE-111 40 Estocolmo

N.º organización: 556594-2827

N.º IVA: SE556594282701

### ¿Quién puede efectuar una reserva?

Para realizar una reserva se debe tener como mínimo 18 años o presentar la firma del tutor.

## Responsabilidad en la realización del viaje

Nuestra entidad se limita a facilitar los billetes de avión, no asumiendo responsabilidad alguna por los eventuales cambios de horario, cancelaciones de vuelo, pérdidas de equipaje, cargos aeroportuarios, sobre el equipaje o la comida no incluidos en el precio del billete ni otras incidencias asociadas a la realización del viaje. Dichas incidencias son responsabilidad exclusiva de la compañía aérea correspondiente, por lo que las eventuales reclamaciones en este sentido deberán presentarse directamente ante esta. El acuerdo se establece entre el pasajero y la compañía aérea.

## Tipo de billete y entrega de este

Usted viaja con un "e-ticket" (billete electrónico o documento de viaje). Una vez efectuado el pago le remitiremos un recibo y los documentos de viaje. Como pasajero deberá comprobar siempre su confirmación de reserva antes de proceder al pago. Es importante que sean correctos todos los datos, tales como los horarios, fechas, nombre del pasajero, dirección, etc. En caso de error (también pequeñas modificaciones, como, por ejemplo, un nombre incorrectamente escrito), comuníquese de inmediato con nosotros. Intentaremos ayudarle para buscar una solución. Una vez impresos los documentos de viaje se aplican las reglas de la compañía aérea y solo podrán realizarse las eventuales cancelaciones o cambios en la reserva si lo permiten las reglas de la aerolínea y abonando un importe determinado. Contacte con nosotros para información más detallada sobre las reglas aplicables a su billete.

## Pago

La reserva no es vinculante hasta la recepción del pago por parte de la "Agencia de Viajes". Si esta no recibe el pago en el plazo establecido se cancelará el billete de manera automática.

**NOTA:** En la selección de un método de pago que implique un abono sobre factura o a plazos, la reserva será vinculante en la aceptación de las condiciones de pago, aunque no complete de inmediato la transferencia de fondos. En la mayoría de los casos, el pago deberá hacerse efectivo el mismo día que la reserva, independientemente de la hora en que se realice esta. La información relativa al plazo límite de pago figura en la confirmación de la reserva. Si opta por abonar los billetes con anterioridad a dicha fecha/plazo, le emitiremos los billetes/e-ticket inmediatamente. Una vez expedidos los billetes/e-ticket, estos quedarán completamente bloqueados, no pudiendo modificarse ni cancelarse. Estas reglas las establecen las aerolíneas, no la agencia de viajes. Una vez que hayamos recibido el pago le remitiremos los eventuales documentos de viaje por correo electrónico.

### Método de pago:

- VISA y Mastercard

**Nota:** el precio presentado cuando buscas un viaje refiere a precio de descuento cuando pagas con pago directo por banca electrónica. Si eliges pagar con tarjeta el precio sin descuento se presentará en la página de pago.

## Fallo técnico

Nos eximimos de cualquier responsabilidad sobre los posibles errores en los precios, indicaciones incorrectas de precios por parte de las aerolíneas, incidencias técnicas, problemas de comunicación con las entidades bancarias, fallos informáticos y cambios fuera de nuestro control. Si se produce cualquier fallo nos comunicaremos con usted en el plazo de 24 horas los días laborales.

## Cancelación y cambios en la reserva/Modificación del nombre

Las reservas no abonadas se cancelarán automáticamente en el plazo señalado en la confirmación de la reserva. Una vez pagado el viaje se aplican las reglas de la compañía aérea y solo podrán realizarse los eventuales cambios en la reserva si lo permiten las reglas de la aerolínea y abonando un importe determinado. En los viajes, por ejemplo, en clase Business, las reglas son más flexibles. Si cancela una reserva tras haber abonado el viaje no se le efectuará reembolso alguno. Para cancelaciones por causa de enfermedad, consulte la información referente al seguro de cancelación.

Es responsabilidad del pasajero asegurarse de cancelar las eventuales reservas duplicadas independientemente de dónde las haya realizado (agencia de viajes/compañía aérea). De lo contrario, el pasajero se expone a que la aerolínea cancele la reserva duplicada sin previo aviso. No nos responsabilizamos de las cancelaciones de reservas por parte de las aerolíneas ni de las ausencias de reembolso en dichos casos.

Cancele siempre la reserva antes del viaje de salida, independientemente del tipo de billete. La cancelación de la reserva se lleva a cabo a través del sistema de atención al cliente. Vea los enlaces [Contacte con nosotros](#) y [Acerca de la "Agencia de Viajes"](#) en el sitio web. Si la cancelación de la reserva se efectúa justo antes del inicio del viaje, fuera de los horarios de atención de la "Agencia de Viajes", comuníquese directamente con la compañía aérea.

Los billetes de avión son personales e intransferibles. Tampoco se puede cambiar el nombre, ya que ello se considera como una cancelación de la reserva. No olvide deletrear los nombres como figuran en el pasaporte, nombre de pila y apellidos

En caso de reintegro/cambio de reserva, la "Agencia de Viajes" cobrará unas tasas administrativas de 80 EUR por cada billete, a lo que se añade el cargo que efectúe la aerolínea.

Las tasas de servicio, la prima del seguro de cancelación, el seguro de viaje y el seguro de quiebra no se reintegran en caso de cancelación de la reserva.

## Cambio de horarios/anulación de vuelos

La "Agencia de Viajes" es solo una facilitadora de billetes de avión, no haciéndose responsable por tanto de los eventuales cambios de horarios/anulación de vuelos. Si las aerolíneas modifican sus horarios o anulan vuelos, la responsabilidad de la "Agencia de Viajes" consiste en transmitir dicha información a los pasajeros. En caso de que la compañía aérea ofrezca un viaje alternativo se informará al respecto. Si se requiere un cambio de la reserva, expedir billetes nuevos o similar, la "Agencia de Viajes" realizará un cargo por el trabajo que ello implica. En los casos en que la compañía aérea ofrezca un reembolso íntegro, este se abonará al pasajero una vez que la aerolínea efectúe el reintegro a la "Agencia de Viajes". El plazo de reembolso depende de la aerolínea en cuestión. Suele requerir entre 4 y 6 semanas, pero puede ser más breve o prolongado. El cargo efectuado por la "Agencia de Viajes" para gestionar la solicitud de reintegro asciende a 199 EUR por cada billete, que se deducirá del importe reembolsado. Las tasas de servicio, la prima del seguro de cancelación, el seguro de viaje y el seguro de quiebra no se reintegran en caso de reembolso debido a cambio de horarios/anulación de vuelos.

## Horarios de vuelo

Todos los horarios de vuelo se presentan en su hora local. Si el itinerario exige una pernoctación, esta no la sufrará la "Agencia de Viajes" ni la compañía aérea.

Los horarios de los vuelos pueden cambiar en el curso del viaje. Si se desplaza fuera de Europa, le recomendamos que consulte con la aerolínea a más tardar 72 horas antes del viaje de vuelta para "reconfirmar" el billete. La "Agencia de Viajes" facilita únicamente los billetes de avión, no haciéndose responsable por tanto de los eventuales cambios de horarios o anulación de vuelos, que deben resolverse directamente con la aerolínea. Si no existe ninguna alternativa y la compañía aérea no asume el coste, las eventuales pernoctaciones en las escalas debido a una modificación de los horarios o a una anulación de vuelos correrán por cuenta del pasajero.

Las aerolíneas hacen una distinción entre vuelos directos y sin escalas. Los vuelos sin escalas realizan el trayecto sin escalas, mientras que los directos tienen un mismo número de vuelo durante todo el trayecto pero pueden efectuar una escala en el camino. Ello no se especifica en internet, pero sí en su plan de viaje/e-ticket. Los horarios mostrados en internet son los reales, incluyendo el tiempo requerido para la escala técnica.

Las aerolíneas pueden modificar sus horarios y suspender vuelos más allá del control de la "Agencia de Viajes" y con poca anticipación. Es responsabilidad del pasajero comprobar por sí mismo los horarios de los vuelos de salida y de regreso, lo que puede hacerse a través de su plan de viaje en línea o directamente con la compañía aérea. Nuestra única responsabilidad consiste en informar acerca de los cambios de horario y cancelaciones de vuelo en los casos en

que nos informe de ello la aerolínea. No nos responsabilizamos de cancelaciones debidas a desastres naturales, actos de guerra, huelgas u otros acontecimientos impredecibles. Los eventuales cambios no otorgan derecho a descuentos, viajes sustitutorios, indemnizaciones u otra compensación por parte de la "Agencia de Viajes". Tampoco compensamos los posibles eventos adicionales del viaje, tales como billetes de tren, estancias en hotel o alquiler de vehículos. Si el cambio de horario conlleva una llegada tardía al hotel o a la empresa de alquiler de vehículos, es el propio pasajero quien deberá contactar con estos para comunicárselo. Hallará información adicional sobre los derechos de los pasajeros en lo referente a los viajes en avión aquí.

## Precios y tasas aéreas

Los precios de los vuelos son variables. El coste y la disponibilidad pueden fluctuar, lo que significa que es posible obtener distintas respuestas dependiendo del momento de consulta. Los precios de los vuelos mostrados incluyen tasas aéreas y, en su caso, suplemento de carburante. Una vez expedido el billete de avión, el precio de este no variará.

En algunos destinos se cobra impuestos de salida, que deberán abonarse en divisa local en el mismo aeropuerto a la hora de efectuar el vuelo de vuelta. Dichos impuestos no están incluidos en el precio ofrecido por la "Agencia de Viajes". La "Agencia de Viajes" se exime también de toda responsabilidad en su información acerca de los destinos donde se aplica dicha política, ya que ello puede cambiar sin nuestro conocimiento.

## Responsabilidad del pasajero

Es responsabilidad del pasajero informarse sobre las condiciones de viaje antes de la compra. **El pasajero se compromete a lo siguiente:**

- Revisar la dirección de correo electrónico adonde se dirige nuestra correspondencia.
- Comprobar por su cuenta la información de la reserva y la confirmación de pago. Los eventuales errores deberán notificarse de inmediato. Se aplicará la reserva abonada.
- Notificar a la "Agencia de Viajes" si no se han recibido los eventuales documentos de viaje en el plazo de cinco días tras el pago, a más tardar 72 horas antes del vuelo de salida. Si ello no se comunica en el plazo especificado, la "Agencia de Viajes" no se responsabiliza de los eventuales costes adicionales asociados a la expedición de la nueva documentación de viaje.
- Reconfirmar siempre la reserva de vuelo en caso de parada con una duración superior a 72 horas. Ello es aplicable a los vuelos fuera de Europa y a los viajes de regreso.
- Comprobar siempre los horarios de vuelo con la aerolínea correspondiente (en ocasiones, estas modifican sus horarios con poca anticipación).
- Disponer de un pasaporte válido y de los eventuales visados y vacunaciones requeridas antes del viaje de salida. Esto también es aplicable a los visados de tránsito en las escalas. El pasajero deberá correr con los gastos correspondientes.
- Disponer de un seguro de viaje adecuado.

No se asume ninguna responsabilidad sobre las reservas duplicadas, ya que las aerolíneas pueden cancelar la reserva de todas las plazas. No se puede realizar una reserva en un mismo vuelo para más de nueve personas de un mismo grupo, ni aun distribuidos en varias reservas.

## Retrasos en los vuelos y colaboración con la empresa Travelright AB

Retrasos, anulaciones de vuelos y denegación de embarque conforme al Reglamento 261/2004 de la UE

El 261/2004 establece que puede tener derecho a una indemnización de entre 25 y 60 EUR en función de la duración del viaje y el destino. La "Agencia de Viajes" colabora con la empresa Travelright AB. Ello significa que la "Agencia de Viajes" monitoriza automáticamente su vuelo a través de Travelright y, si se produce un retraso en este que Travelright considere que puede otorgarle el derecho a una indemnización, dicha entidad contactará con usted, impulsando luego su demanda de indemnización frente a la aerolínea.

Travelright opera bajo el principio "no win, no fee", es decir, si no consigue ninguna indemnización no le costarán nada los servicios prestados por esta entidad.

Si, por el contrario, Travelright logra obtener una compensación de la aerolínea, le cobrará un 30% (IVA incluido) del importe resultante (por ejemplo, si tiene derecho a 60 EUR se le abonará 42 EUR). Tenga en cuenta que si ha suscrito también con nosotros un seguro de viaje, podrá tener derecho a percibir una indemnización del seguro y además conforme al 261/2004.

Hallará las condiciones generales de Travelright [aquí](#).

## Reclamaciones

Cualquier problema u objeción que pueda surgir durante el viaje deberá comunicarse directamente al proveedor (aerolínea, empresa de alquiler de vehículos, hotel, etc.). En caso de solicitar una compensación por los gastos adicionales, deberá adjuntar los recibos de estos y la confirmación por escrito del eventual acuerdo entre usted y el proveedor. De obtener una indemnización o compensación directamente del proveedor, se extinguirá por lo general su derecho a percibir una compensación posterior. Las reclamaciones que no se salden con una indemnización/compensación de parte del proveedor durante el propio viaje se remitirán directamente a la "Agencia de Viajes" para su examen.

Las reclamaciones se gestionan únicamente por escrito contactando con el servicio de atención al cliente. El período de tramitación de las reclamaciones es de 30 días. Envíe su reclamación a [claims@flygpoolen.se](mailto:claims@flygpoolen.se).

Los compromisos deben confirmarse por escrito para poder ser invocados.

## Ley de Protección de Datos Personales de Suecia (PuL)

Facilitamos aquí información acerca del procesamiento de los datos personales obtenidos por la "Agencia de Viajes".

El ente responsable en el ámbito de protección de datos es Uvet Nordic AB, con nº registro corporativo 556594-2827 y sede en Suecia, razón por la que se aplica la normativa sobre protección de datos de este país.

Obviamente, nuestro procesamiento de datos personales se ajusta a la Ley de Protección de Datos Personales de Suecia (PuL) y demás leyes relevantes para la salvaguarda de la integridad personal.

Durante sus reservas y pedidos nos suministra datos personales que procesamos electrónicamente, entre otros, nombre, dirección y número de tarjeta bancaria. La "Agencia de Viajes" suministra sus datos a TRS Travelright para la monitorización de eventuales retrasos con derecho a indemnización. En esos casos, TRS se comunicará con usted para la posterior tramitación. Por lo demás, la "Agencia de Viajes" solo facilitará sus datos personales a terceros si ello es necesario para la ejecución, administración o cobro de su pedido. Entre dichos terceros se encuentran, por ejemplo, la aerolíneas, hoteles y compañías de alquiler de vehículos reservados a través de nosotros.

Únicamente utilizaremos sus datos personales en tareas de marketing si nos otorga su consentimiento al respecto. De lo contrario, estos se usarán exclusivamente para la ejecución de la compra que haya efectuado. La "Agencia de Viajes" trabaja activamente en la prevención de los abusos y las pérdidas de datos personales.

El art. 26 de la Ley de Protección de Datos Personales de Suecia (PuL) le otorga el derecho a consultar de forma gratuita, una vez por cada año natural y previa presentación de una solicitud firmada, la información personal referente a usted que gestiona nuestra entidad y el método de procesamiento de esta. Según el art. 28 de la citada normativa, tiene también derecho a exigir la corrección de los datos sobre su persona administrados por nuestra empresa.

## Cookies

Una cookie es un pequeño archivo de texto con información que su navegador (por ejemplo, Internet Explorer) guarda en su ordenador. Un sitio web puede tener una o más cookies con información a la que podrá acceder el sitio cuando lo visita el navegador del usuario. El contenido de las cookies varía de un sitio web a otro, pero suele tratarse de información destinada a mejorar la experiencia del usuario en dicho sitio web. También es común utilizarlas para la administración de sesiones y las estadísticas.

La ley sueca sobre comunicación electrónica (LEK 2003:389), que entró en vigor el 25 de julio de 2003, establece que todos los usuarios de un sitio web que utiliza cookies deben ser informados acerca del uso de las mismas y autorizarlo de forma activa. El usuario debe gozar asimismo de la oportunidad de negarse a dicho uso.

La "Agencia de Viajes" se sirve de cookies para la elaboración de estadísticas y la administración de sesiones. No guardamos ninguna información personal en las cookies.

Dado que la "Agencia de Viajes" usa cookies en la administración de sus sesiones, dicha función deberá estar activa para que usted pueda acceder a la "Agencia de Viajes".

## Otros puntos

Ni la "Agencia de Viajes" ni la aerolínea sufragarán el traslado entre distintos aeropuertos si se selecciona esta opción, ni tampoco las pernoctaciones en caso de que el pasajero opte por ello.

### Billetes de ida y vuelta:

Si solo se desea utilizar parte del billete de ida y vuelta se recomienda adquirir billetes sencillos. No se puede usar únicamente el viaje de regreso en un billete de ida y vuelta. Si el pasajero no participa en el viaje de salida, la compañía aérea cancelará la reserva de todo el viaje.

En los desplazamientos a EE.UU. se aplican reglas más estrictas en lo relativo a pasaportes y a los requisitos de lectura mecánica de estos. Consulte con la Embajada de Estados Unidos las reglas aplicables a su persona. En los viajes a Estados Unidos, las aerolíneas están obligadas a facilitar a las autoridades de este país información sobre los pasajeros.

Equipaje especial y menores no acompañados Desafortunadamente no podemos atender peticiones de reservas de equipaje especial, tales como perros, armas, etc. Para realizar una reserva en la "Agencia de Viajes" debe tener como mínimo 18 años. Tampoco podemos gestionar reservas de menores de 18 años no acompañados. En esos casos le recomendamos que reserve todo el vuelo directamente con la aerolínea.

Paquetes de servicio. Al efectuar su reserva puede escoger el nivel de servicio deseado. Si selecciona Ningún servicio de la agencia de viajes, o Básico, no se incluirá ningún servicio posterior por parte de la agencia de viajes. En ese caso, únicamente comprará el billete de avión y mantendrá comunicación directa con la compañía aérea, entre otros, para los eventuales cambios de horarios, modificación de fechas (si es posible) y peticiones especiales. Al adquirir un paquete de servicio se incluye el servicio habitual de una agencia de viajes. Responderemos a sus preguntas, gestionaremos sus peticiones y le asistiremos con cuestiones relativas a modificación de fechas, cambio de horarios, etc. Si elige Ningún servicio/Básico, naturalmente podrá actualizarlo luego con un paquete de servicio. Se cobrará por ello 199 SEK por persona. Los paquetes de servicio no se reembolsan en caso de, por ejemplo, anulación de vuelo, cambio de horario, etc.

Bebés. Los bebés no pueden cumplir 2 años durante el viaje. En ese caso, deberá reservar un billete para niño de 2-12 años.

¡Atención! Los billetes de avión son personales. No se puede cambiar el nombre que figura en estos. De hacerlo, se considerará como una cancelación de la reserva. No olvide deletrear los nombres igual que en el pasaporte, nombre de pila y apellidos, así como, en su caso, especificar correctamente las personas que le acompañan.

## **Reglas generales y responsabilidad de las aerolíneas**

(DEG = Derecho Especial de Giro)

Este texto resume las normas de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas de la Comunidad Europea en virtud de la legislación comunitaria y del Convenio de Montreal.

Compensación por fallecimiento o lesiones: No hay ningún límite económico para la responsabilidad en caso de lesiones o fallecimiento del pasajero. En caso de daños de hasta 100.000 DEG, la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea puede oponerse a la demanda si es capaz de demostrar que no es la causante del daño.

Anticipos: Si un pasajero fallece o resulta lesionado, la compañía aérea deberá abonar el anticipo requerido para cubrir las necesidades económicas inmediatas en un plazo de 15 días desde la identificación de la persona con derecho a indemnización. Dicho pago anticipado será de al menos 16.000 DEG en caso de fallecimiento.

Retraso del pasajero: En el retraso de los pasajeros, la compañía aérea deberá indemnizar si no ha adoptado todas las medidas razonables para evitar el daño o le ha resultado imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso de pasajeros se limita a 4.150 DEG.

Retraso del equipaje: En el retraso de equipajes, la compañía aérea deberá indemnizar si no ha adoptado todas las medidas razonables para evitar los daños o le ha resultado imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso de equipajes se limita a 1.000 DEG.

Dstrucción, pérdida o daños del equipaje: La compañía aérea es responsable de la destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta 1.000 DEG. En lo que respecta al equipaje facturado, la compañía aérea es responsable aun cuando no sea causante del daño, salvo que el equipaje ya estuviera defectuoso. En lo concerniente al equipaje de mano, la compañía aérea es responsable solo si es causante del daño.

Límites más elevados para el equipaje: Los pasajeros pueden acogerse a un límite de responsabilidad más alto efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de la facturación y mediante el pago de un suplemento.

Reclamaciones sobre el equipaje: En caso de daños, pérdida o destrucción del equipaje, el pasajero deberá presentar cuanto antes una queja por escrito a la compañía aérea. En caso de daños en el equipaje facturado, el pasajero deberá presentar una queja por escrito en el plazo de siete días y, en caso de retraso, de 21 días, en ambos casos a partir de la fecha en que el equipaje se puso a disposición del pasajero. Ejecución y responsabilidad de la compañía aérea contratante

Si la compañía aérea que opera el vuelo no es la misma que la contratante, el pasajero tiene derecho a presentar una queja o reclamación a cualquiera de ellas. Si figura un nombre o código de aerolínea en el billete, dicha aerolínea será considerada como contratante.

Plazo para la interposición de recursos: Cualquier acción en los tribunales para reclamar daños y perjuicios debe ser interpuesta en el plazo de dos años a partir de la fecha en que llegó o debería haber llegado el avión.

Fundamento de la información: Las normas descritas anteriormente se basan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, que se implementa en la Comunidad mediante el Reglamento (CE) n° 2027/97, modificado por el Reglamento (CE) n° 889/2002, y en la legislación nacional de los estados miembro.

## **Condiciones de transporte de las compañías aéreas más habituales**

A continuación encontrará enlaces a las condiciones de transporte de las principales aerolíneas:

[Aeroflot](#)

[Air France](#)

[American Airlines](#)

[Austrian Airlines](#)

[British Airways](#)

[Delta Airlines](#)

[Emirates](#)

[Finnair](#)

[Iberia](#)

[KLM](#)

[Lufthansa](#)

[Norwegian](#)

[Qatar Airways](#)

[SAS](#)

[Thai Airways](#)

[Turkish Airlines](#)

[United Airlines](#)

## **Imprima las condiciones**

Para imprimir las condiciones pulse Ctrl+P (es decir, la tecla "Ctrl" de la parte inferior izquierda del teclado al tiempo que presiona "P").