

Términos y condiciones de viaje

Estos términos y condiciones generales ("TyC") se aplican a usted ("Usted" o el "Cliente") y Gotogate International AB ("Nosotros"), el operador del portal de reservas gotogate.com.co (en adelante el "Portal"). Es necesario que Usted lea estos TyC minuciosamente antes de utilizar el Portal. Al utilizar el Portal, Usted acepta estos TyC. Si Usted no acepta estos TyC, Nosotros le solicitamos que se abstenga de utilizar el Portal y que salga del sitio web.

Debe tener al menos 18 años de edad y actuar como consumidor privado para realizar una reserva en el Portal. Un consumidor privado es, a diferencia de una empresa, una persona natural que realiza una transacción legal para fines que principalmente exceden sus actividades comerciales o como trabajador independiente.

El operador del Portal y su socio contractual al utilizar el Portal es:

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

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

Teléfono: +57 151 415 41

Los TyC se estructuran de la siguiente manera:

Índice

- 1. ALCANCE DEL 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 AUTOS**
- 6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LA MEDIACIÓN DE RESERVAS DE MÚLTIPLES SERVICIOS**
- 7. INFORMACIÓN SOBRE PASAPORTE, VISA Y DISPOSICIONES SANITARIAS**
- 8. NUESTROS PROPIOS SERVICIOS**
- 9. CARGOS Y PAGO**
- 10. QUEJAS**
- 11. DERECHOS DE LOS CLIENTES CONFORME A LA NORMATIVA DE LA UE**
- 12. RESPONSABILIDAD**
- 13. LEGISLACIÓN VIGENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**
- 14. PROTECCIÓN DE DATOS**

APÉNDICE 1. TARIFAS POR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

1. Alcance de los servicios

1.1. Mediación de los servicios de viaje

1.1.1. Para los servicios de vuelo, hotel, seguro, tren y alquiler de autos ofrecidos en el Portal (llamados en conjunto como "Servicios de viaje"), Nosotros actuamos exclusivamente en carácter de intermediarios. Para ello, nuestro rol y nuestras obligaciones se limitan a mediar los Servicios de viaje que serán proporcionados por terceros como aerolíneas, agentes de viajes, hoteles, aseguradoras, agencias de alquiler de autos u otros proveedores de servicios (en adelante en cada caso el "Proveedor de servicios").

1.1.2. Como consecuencia, el contrato de prestación real de los Servicios de viaje (p. ej., el contrato de prestación del transporte, el seguro, el alquiler) entra en vigencia directamente entre Usted y el Proveedor de servicios correspondiente. Nosotros no somos un coproveedor de los Servicios de viaje ni somos una parte en la relación contractual entre Usted y el Proveedor de servicios.

1.1.3. Al utilizar el Portal para comprar los Servicios de viaje, Usted nos autoriza a Nosotros a actuar como intermediarios en su nombre con los Proveedores de servicios correspondientes, inclusive al mediar el pago de estos Servicios de viaje, para asegurar que se concrete la transacción entre Usted y el Proveedor de servicios. El precio emitido por los Servicios de viaje reales puede incluir una comisión por los servicios que proveemos para mediar el contrato entre usted y el Proveedor de servicios correspondiente.

1.1.4. La responsabilidad de la prestación efectiva de los Servicios de viaje mediados en el Portal recae

exclusivamente en el Proveedor de servicios correspondiente. En nuestro rol de intermediarios, Nosotros no asumimos responsabilidad alguna por los Servicios de viaje provistos por el Proveedor de servicios y no realizamos ninguna declaración ni ofrecemos garantía alguna (ya sea expresa o implícita) con respecto a la adecuación o calidad de los Servicios de viaje mediados en el Portal. Si Usted tiene algún reclamo con respecto al cumplimiento o incumplimiento de los Servicios de viaje, el Proveedor de servicios es el destinatario responsable.

1.1.5. Si Usted puede solicitar pedidos especiales (como comidas especiales, instalaciones para discapacitados o asientos para niños) al reservar Servicios de viaje, Nosotros le enviaremos la solicitud al Proveedor de servicios correspondiente. Sin embargo, Nosotros no nos hacemos responsables de que el Proveedor de servicios realmente pueda cumplir con los pedidos.

1.2. Nuestros propios servicios

Además de mediar los Servicios de viaje según lo establecido anteriormente en la Sección 1.1, también ofrecemos otros servicios adicionales (además de los Servicios de viaje) mediante el Portal y Nosotros somos responsables de su prestación. En el caso de tales servicios adicionales, Usted establece una relación contractual directa con Nosotros. En cada caso, le informamos claramente si se trata de servicios que ofrecemos nosotros y el alcance de dichos servicios o si solo actuamos como intermediarios con servicios de terceros.

Nuestra propia cartera de servicios puede variar con el tiempo. Algunos de nuestros propios servicios se encuentran detallados en la Sección 8. A lo largo del proceso de reserva, podrá obtener una descripción detallada de los servicios adicionales que no están establecidos en estos TyC e información acerca de nuestras tarifas y términos y condiciones complementarios sobre las reservas y el uso.

1.3. Condiciones de contratación vigentes

1.3.1. Estos TyC rigen la mediación de los Servicios de viaje conforme a la Sección 1.1 y a nuestros propios servicios de acuerdo con la Sección 1.2.

1.3.2. En el caso del contrato entre Usted y el Proveedor de servicios correspondiente (Sección 1.1.2) rigen los términos y condiciones generales emitidos por el Proveedor de servicios correspondiente (como las condiciones de transporte, traslado, seguro, entre otros). Usted recibirá información acerca de dichos términos y condiciones generales del Proveedor de servicios correspondiente a lo largo del proceso de reserva. Se recomienda que Usted lea los términos y condiciones del Proveedor de servicios debido a que pueden incluir disposiciones relativas a la responsabilidad, cancelación, cambios en la reserva, devoluciones (si corresponde) y otras restricciones.

2. Proceso de reserva e información de contacto

2.1. Durante el proceso de reserva, Usted cuenta con los medios técnicos necesarios para detectar errores en los formularios de inscripción y corregirlos antes de enviar su solicitud de reserva. Se le solicita que verifique que toda la información sea precisa antes de finalizar su solicitud de reserva. Las solicitudes de cambios posteriores pueden conllevar costos adicionales significativos.

2.2. Es posible que necesitemos contactarlo, por ejemplo, en caso de realizar cambios posteriores en los Servicios de viaje adquiridos. Debe proporcionar información de contacto precisa, como su número telefónico y dirección de correo electrónico. Usted también debe verificar continuamente si recibe un mensaje de Nosotros.

También es su responsabilidad asegurarse de que Usted pueda recibir nuestros mensajes. No nos hacemos responsables si Usted no recibe un mensaje de Nosotros debido a circunstancias que exceden razonablemente nuestro control, incluidas, sin límite, las siguientes: (i) nos proporcionó una dirección de correo electrónico incorrecta; (ii) su configuración de correo electrónico no le permite recibir nuestros correos; o (iii) su configuración de correo electrónico clasifica nuestro correo como spam.

3. Mediación de vuelos

3.1. Celebración del contrato y cambios de precio

3.1.1. Después de que Usted haya enviado su solicitud de reserva, Nosotros le confirmaremos la recepción de su solicitud por correo electrónico. En este momento entra en vigencia el contrato de mediación entre Usted y Nosotros. Si Usted no recibe dicha confirmación dentro de una hora de haber completado su solicitud de reserva y ninguno de nuestros operadores se contactó con usted por correo electrónico o teléfono para indicarle si hubo un problema, contáctese con nosotros por teléfono para verificarlo.

3.1.2. Inmediatamente después de que se emitan los boletos que solicitó, Usted recibirá un correo electrónico de confirmación con un número de boleto. En este momento entra en vigencia el contrato vinculante entre Usted y la aerolínea correspondiente.

3.1.3. La aerolínea correspondiente agrega los precios del vuelo y la disponibilidad de los asientos directamente en el Portal. Si las modificaciones que realiza la aerolínea exceden nuestro control (p. ej., cambios en los precios,

disponibilidad de los asientos, entre otros) y se hacen efectivos después de solicitar una reserva, pero antes de que el contrato con la aerolínea adquiera carácter vinculante (como se establece en la sección 3.1.2), el contrato no entrará en vigor y se reembolsará su pago por completo. Es posible que nos comuniquemos con Usted y le ofrezcamos la opción de aceptar el precio modificado durante el horario de atención normal, pero antes de las 24 horas después de habernos enterado del cambio en el precio o en el primer día de semana después de dicho período de 24 horas.

3.2. Información sobre la reserva y las condiciones de transporte

3.2.1. Con respecto a los vuelos ofrecidos en el Portal, Nosotros actuamos exclusivamente en carácter de intermediarios. El contrato de prestación del vuelo entra en vigencia directamente entre Usted y la aerolínea correspondiente; Nosotros no acordamos ninguna responsabilidad contractual con respecto al cumplimiento o incumplimiento de su vuelo. La aerolínea operadora es exclusivamente responsable del cumplimiento o incumplimiento de su vuelo.

3.2.2. Antes de finalizar su reserva, obtendrá acceso a los términos y condiciones de la aerolínea correspondiente.

3.2.3. Al mediar Servicios de viaje provistos por aerolíneas, nosotros no tenemos acceso garantizado al sistema de reservas de la aerolínea. En tal caso, podremos actuar en su nombre al celebrar el contrato entre Usted y la aerolínea. También es posible que le pidamos que se comunique directamente con la aerolínea correspondiente para obtener información sobre reservas, cambios o cancelaciones de su reserva. Si adquirió nuestro servicio de boleto flexible (vea la Sección 8), todas las solicitudes de nuevas reservas se deben enviar mediante nuestro servicio de atención al cliente conforme a lo establecido en la Sección 8.1.4. Es posible que reciba dos confirmaciones de reserva: una nuestra y una de la aerolínea correspondiente. Si Usted recibe dos confirmaciones de reserva, utilice la confirmación de la aerolínea para realizar el check-in.

3.2.4. A continuación, Nosotros le proporcionamos un resumen general de las condiciones relativas a la reserva y el transporte que generalmente aplican las aerolíneas, o al menos de forma similar. Sin embargo, toda disposición de la aerolínea correspondiente que sea diferente prevalece sobre la información general provista en la Sección 3.2.4. Por lo tanto, en cada caso, verifique los términos y condiciones vigentes de la aerolínea correspondiente antes de realizar su reserva.

a. Horarios de vuelo/check-in

Todos los horarios de vuelo están indicados en la hora local. Las llegadas al día siguiente se indican con un "+1" en el horario. Los horarios de vuelo son preliminares y están sujetos a cambio con poca antelación después de la emisión del boleto: por ejemplo, debido a las restricciones del control de vuelo, el clima o restricciones funcionales por parte de la aerolínea. Manténgase informado con respecto a los horarios actuales con bastante anticipación a su vuelo.

Cumpla con los horarios de check-in establecidos por la aerolínea. Las aerolíneas tienen derecho a denegarle el embarque si llega tarde al check-in. Tenga en cuenta que algunas aerolíneas prefieren que el check-in se haga por medio de su propio sitio web, ya que es posible que cobren una tarifa si el check-in se hace manualmente una vez en el aeropuerto.

b. Combinación de boletos individuales

Durante el procedimiento de reserva se indica claramente si se trata de una combinación de dos boletos de ida por separado en lugar de un boleto de ida y vuelta. Los boletos se consideran independientes entre sí en caso de cancelación, cambios, interrupción del tráfico aéreo como huelgas y cambios en los horarios de vuelo. En estos casos, regirán las regulaciones propias de cada aerolínea.

Los boletos de avión con distintos números de reserva siempre se consideran viajes independientes entre sí.

c. Boleto de avión con varias escalas/orden de uso

Su boleto de ida o de ida y vuelta puede contener varias escalas. Conforme a las condiciones de la mayoría de las aerolíneas, dichas escalas se deben utilizar en secuencia. De lo contrario, muchas aerolíneas no le permitirán abordar en las siguientes escalas (p. ej., si no utiliza una escala de un viaje, el resto del boleto podría quedar nulo). En el caso de los boletos de ida y vuelta, es posible que la aerolínea cancele su vuelo de llegada si no se presenta en su vuelo de ida.

d. Embarazo

Algunas aerolíneas no permiten el ingreso de mujeres que tengan más de 28 semanas de embarazo al momento del vuelo de ida o vuelta. Si está embarazada, Usted debe hablar con su doctor e indicarle a la aerolínea si puede realizar el viaje o no.

e. Boleto para bebés y niños

Contáctese con la aerolínea para obtener acceso a las condiciones de viaje con un niño que no precisa un asiento separado. Generalmente, los niños que tienen más de 2 años precisan un asiento separado, mientras que los niños

entre 0 y 2 años viajan como bebés y no se les asignará un asiento individual. Si el bebé alcanza la edad de 2 años antes de finalizar el viaje, debe reservar un asiento para niños para todo el viaje. Los boletos para bebés no se pueden reservar antes del nacimiento, ya que su nombre y su fecha de nacimiento precisa deben corresponderse con las que indique el pasaporte. No le reembolsaremos ningún gasto que se ocasione por una reserva que se haya hecho desde un principio con un tipo de boleto equivocado.

f. Menores no acompañados

No actuamos como intermediarios en la compra de boletos para menores no acompañados. Los niños menores de 18 años deben viajar acompañados de un adulto. Algunos países y aerolíneas no permiten el ingreso de menores de 18 años a menos que estén acompañados por su tutor legal. Tenga en cuenta que algunas aerolíneas exigen que los niños menores de 18 años lleven su certificado de nacimiento en el viaje.

g. Equipaje dañado o extraviado

En nuestro carácter de intermediarios, Nosotros no nos responsabilizamos por el equipaje dañado o extraviado. Cualquier problema debe ser informado de inmediato al representante de la aerolínea que esté en el aeropuerto.

h. Transporte y alojamiento nocturno

Generalmente, no se incluye en el precio del boleto ningún transporte terrestre ni alojamiento nocturno. Usted es personalmente responsable de verificar los horarios y precios del transporte terrestre.

i. Horarios de conexión entre vuelos

Los boletos estándar reservados en el Portal tienen horarios de conexión aprobados. El tiempo que se necesita para realizar las conexiones entre los vuelos es calculado por las aerolíneas. Si la escala de un vuelo se retrasa y ocasiona la pérdida de una conexión, las aerolíneas tienen la obligación de ayudarlo a llegar a su destino final (vea la Sección 11.1).

Cuando se reservan boletos por separado, las aerolíneas no se responsabilizan por las demoras que ocasionan que se pierda alguna conexión. Por lo tanto, es su responsabilidad verificar que el tiempo de conexión sea suficiente teniendo en cuenta las aerolíneas con las que viaja y los aeropuertos. No se reembolsarán los costos adicionales incurridos debido a conexiones perdidas.

j. Reserva doble

Una reserva doble implica que se realizan dos o más reservas con el mismo nombre de pasajero en la misma aerolínea. Si Usted tiene una reserva doble, la aerolínea puede cancelar el viaje. Esto también puede ocurrir si las reservas se realizan con distintas agencias de viaje. No nos responsabilizamos por las cancelaciones de la aerolínea o reembolsos rechazados por la aerolínea en los casos en que sospechan que se realizó una reserva doble.

3.3. Aerolíneas que tienen prohibido operar en la UE (lista negra)

Tenga en cuenta que ciertas aerolíneas tienen prohibido operar en la UE, conforme a la resolución implementada por la Comisión Europea en estrecha colaboración con las autoridades nacionales de transporte aéreo. Dichas aerolíneas tienen prohibido operar debido a que se consideran inseguras o no cuentan con el control adecuado por parte de las autoridades de su país.

Puede verificar cuáles aerolíneas se ven afectadas por una prohibición de operación en el siguiente enlace:

Lista negra (Lista de aerolíneas que tienen prohibido operar en la UE)

3.4. Cambios de horario y cancelaciones de la aerolínea

3.4.1. Es posible que su contrato con la aerolínea correspondiente le permita cancelar o modificar sus reservas. Le informaremos a Usted los cambios realizados después de que la aerolínea nos informe a Nosotros.

Si desea hacer un cambio en su reserva o solicitar un reembolso por cancelación, como un servicio propio adicional, ofrecemos manejar la solicitud en su representación, siempre que las condiciones de la aerolínea permitan dicho cambio o reembolso por cancelación. **Para obtener una lista de nuestras tarifas, haga clic aquí.**

Si usted no ha comprado nuestro Paquete de Servicio en el momento de su reserva, esto se puede comprar al solicitar nuestra asistencia.

3.4.2. Los horarios de vuelo indicados en su confirmación de reserva pueden sufrir cambios entre la fecha de su reserva y la fecha de su viaje. Le recomendamos mantenerse actualizado y comunicarse con su aerolínea al menos 72 horas antes de la salida programada del vuelo para asegurarse de que el vuelo (y cualquier vuelo de conexión) funcionen en el horario establecido. No tenemos control alguno sobre los cambios de horario de la aerolínea y no nos responsabilizamos de los costos que puedan ocasionar dichos cambios.

3.5. Cambios y cancelaciones solicitados por Usted

3.5.1. Las condiciones para cambiar la reserva de un vuelo (incluido el nombre del pasajero, el destino y la fecha de viaje) y para reembolsar una cancelación son establecidas por la aerolínea correspondiente, la cual es el socio contractual que le brinda el servicio de viaje. Nosotros, en carácter de intermediarios, no podemos influenciar dichas condiciones.

3.5.2. Si Usted desea modificar su reserva o solicitar un reembolso por cancelación, Nosotros ofrecemos gestionar la solicitud en su nombre como un servicio propio adicional, siempre que las condiciones de la aerolínea permitan dicha modificación o reembolso por cancelación. Durante el proceso de reserva de dichos servicios adicionales, le informaremos acerca de las condiciones adicionales y tarifas de los servicios complementarios mencionados. **Para obtener una lista de nuestras tarifas, haga clic aquí.**

3.5.3. Para que nosotros podamos gestionar los cambios solicitados por Usted, necesitamos recibir sus solicitudes 24 horas antes del inicio del viaje a más tardar (solo por teléfono). Si adquirió nuestro servicio de boleto flexible, vea la sección 8.

En el caso de solicitudes de menor plazo, le recomendamos que Usted se contacte directamente con la aerolínea correspondiente.

3.6. No presentación o no asistencia al vuelo

Por medio de la presente usted nos autoriza a cancelar los vuelos no utilizados en su representación en caso de no presentación o no asistencia al vuelo y solicitar posibles reembolsos de la aerolínea en su representación. Tenemos el derecho pero en ningún caso la obligación de hacerlo y su derecho de solicitar reembolsos directamente de la aerolínea no se ve afectado. **Para obtener una lista de nuestras tarifas, haga clic aquí.**

4. Mediación de reservas de hotel

Los servicios de hotel reservados mediante el Portal son mediados por EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Por lo tanto, todas las consultas relacionadas con la reserva y toda solicitud de cambios o cancelaciones se deben dirigir directamente a Hotels.com. Puede encontrar los detalles de contacto de Hotels.com a continuación:

Número de teléfono: (+1) (800) 210-2314

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

5. Mediación de reservas de Alquiler de autos

Los servicios de alquiler de autos reservados mediante el Portal son mediados por Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Por lo tanto, todas las consultas relacionadas con la reserva y toda solicitud de cambios o cancelaciones se deben dirigir directamente a Rentalcars.com. Puede encontrar los detalles de contacto de Rentalcars.com a continuación:

Para obtener los detalles de contacto locales ingrese al sitio web de Rentalcars.

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

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

El Portal ofrece la posibilidad de mezclar y combinar múltiples servicios individuales como Usted lo prefiera (p. ej., vuelo + hotel). En este caso, Usted nos solicita actuar como intermediarios para la reserva de varios servicios de viaje de varios proveedores. Usted podrá ver claramente los proveedores correspondientes durante el procedimiento de reserva antes de concluir la reserva. En caso de que Usted combine los servicios individuales, no se celebrará un contrato entre Usted y nosotros; en cambio, Usted celebrará varios contratos para la prestación de los servicios individuales con cada proveedor por separado. En este caso, Nosotros solamente operamos en nuestro carácter de intermediarios con respecto a cada servicio individual.

7. Información sobre pasaporte, visa y disposiciones sanitarias

7.1. Los requisitos de pasaporte, visa y disposiciones sanitarias pueden cambiar y, por lo tanto, Usted debe verificarlo con la autoridad correspondiente (embajada, consulado, etc.) con bastante antelación al viaje. Es su responsabilidad contar con un pasaporte válido y, de ser necesario, una visa. Es importante que recuerde incluir todos los puntos de tránsito en su viaje que además puedan exigirle una visa. Es posible que lleve un tiempo obtener una visa, por lo que se le aconseja solicitarla con bastante anticipación. No nos responsabilizamos por los clientes que no cuentan con la documentación correcta.

7.2. Cada destino tiene sus propios requisitos con respecto a las formalidades de ingreso, vacunas, etc., que también pueden variar según la nacionalidad del pasajero. Es su responsabilidad obtener dicha información. No nos responsabilizamos por los incidentes ocasionados por el incumplimiento de dichas normativas oficiales. Como consecuencia, lo instamos a que siempre verifique las distintas formalidades de los destinos elegidos o los países de

tránsito, así como también el tiempo necesario para completar todos los pasos relacionados.

8. Nuestros propios servicios

8.1. Boleto flexible

8.1.1. Si lo adquiere durante el procedimiento de reserva, el boleto flexible le permite cambiar la fecha y el horario de su vuelo conforme a los términos establecidos en esta sección. Al brindar nuestro servicio de boleto flexible, Nosotros solo mediamos el contrato de transporte entre Usted y la aerolínea correspondiente. Debido a que el boleto flexible es nuestro servicio propio (es decir, Usted no puede utilizar el servicio al contactarse directamente con la aerolínea), todos los cambios de reserva que se soliciten con el servicio de boleto flexible se deben realizar mediante nuestro servicio de atención al cliente (vea la Sección 8.1.4).

8.1.2. El boleto flexible permite cambiar las reservas de vuelos conforme a las siguientes condiciones:

- Las nuevas reservas deben realizarse conforme a la Sección 8.1.4 y al menos 24 horas previas a la salida original.
- Las nuevas reservas solo se pueden realizar con la misma aerolínea; es decir, un vuelo solo se puede cambiar con un vuelo operado por la misma aerolínea del boleto original.
- Las escalas se deben utilizar en el mismo orden en el que se reservaron originalmente.
- No se permite reservar un tipo de asiento diferente ni una categoría de reserva distinta en el mismo vuelo.
- No se permite reservar un boleto con una escala diferente (es decir, permanecer en una ciudad de conexión durante más tiempo que el de la reserva original).
- No se permite un cambio de origen o destino para el vuelo de ida o de llegada.
- El boleto flexible no permite cambiar o corregir nombres.
- Los viajes solo se pueden modificar una vez. El boleto flexible se gasta después de confirmar el cambio.
- Cuando se hace la nueva reserva, se debe completar el viaje dentro del año a partir de la reserva original. El viaje nuevo no puede comenzar dentro de las 24 horas a partir de que se solicita el cambio.
- La reserva no es reembolsable si se utiliza el servicio de boletos flexibles.

8.1.3. El boleto flexible se debe reservar y abonar durante el procedimiento de reserva y no se puede agregar después.

8.1.4. Si quiere cambiar su boleto, debe comunicarse con nuestro servicio de atención al cliente, por teléfono durante el horario de atención normal. **Puede encontrar nuestro número telefónico en la sección “Contáctenos. Teléfono”.**

Tenga en cuenta que nos comunicamos en inglés por teléfono y correo electrónico.

8.1.5. Las nuevas reservas solo se concretan después de que Nosotros los confirmemos por correo electrónico. Si Usted no recibe una confirmación, contáctese con nuestro servicio de atención al cliente.

8.1.6. Los cambios de reserva con el servicio de boleto flexible están sujetos a disponibilidad. Si el cambio deseado aumenta el costo del boleto, o si el cambio provoca que el pasajero pierda su derecho a un precio especial (p. ej., para un niño pequeño), Usted debe hacerse cargo de los costos adicionales. No nos responsabilizamos por los efectos que puedan tener las nuevas reservas en los servicios adicionales contratados directamente con la aerolínea (como la reserva de equipaje adicional o reservas de asientos).

8.1.7. Si Usted cancela el vuelo, no obtendrá un reembolso por el precio del servicio de boleto flexible.

8.1.8. Si Usted no se presenta en una escala del viaje, la opción de la nueva reserva mediante el servicio de boleto flexible ya no será válida.

8.2. Protección ante cancelación

8.2.1. La protección ante cancelación se debe solicitar y pagar al momento de la reserva del viaje. Esta cobertura comienza a estar vigente desde el momento que se hace la reserva y pierde validez cuando comienza el viaje, que se calcula en la fecha de partida original reservada. Todos los viajeros de la reserva tienen que haber solicitado la protección ante cancelación para poder luego recurrir a ella en el momento que se cancele la reserva.

8.2.2. La cancelación debe ocurrir al menos dos horas antes de la salida del vuelo para que la protección ante cancelación sea válida. La protección ante cancelación dejará de tener validez una vez comenzado el viaje. En caso de haber una cancelación fuera de nuestras horas de atención telefónica, se debe contactar directamente a las aerolíneas, hoteles y a las empresas de alquiler de vehículos.

8.2.3. Cuando se cancela un viaje mediante la presentación de un certificado médico válido, se reembolsa el costo total de la reserva, excepto por el costo de tramitación de 153,680 COP por persona. No reembolsaremos el gasto por protección ante cancelación ni tarifas, gastos o pólizas de seguro (excepto el seguro de viaje) pagado previamente. El importe máximo que se puede pagar en el caso de una cancelación que tenga protección ante cancelación es de 10,245,300 COP por persona y/o de 20,490,600 COP por viaje.

8.2.4. Incidentes reembolsables

Se reembolsarán los fondos cuando Usted no pueda realizar el viaje planificado debido a alguno de los incidentes

imprevistos que se enumeran a continuación.

- Enfermedad aguda o accidente que lo afecte a Usted o a su compañero/a de viaje que esté en la misma reserva, o a un familiar cercano, por lo que un médico imparcial con quien se esté tratando le aconseja, por medio de un certificado, que no realice el viaje planificado.
- Fallecimiento suyo, de un familiar cercano o de su compañero/a de viaje que esté en la misma reserva.

"Familiar cercano" en este contexto hace referencia a esposos, hijos, nietos, hermanos, padres, abuelos o suegros de la parte asegurada, o una persona que conviva con la parte asegurada como pareja como si estuvieran casados.

8.2.5. La protección ante cancelación no contempla:

- Remuneración que puede haber recibido por otra parte, por ejemplo, otro seguro o protección ante cancelación.
- Enfermedad, accidente o lesión que ya conocía (ya estaba diagnosticado) cuando tramitó la protección ante cancelación.
- Enfermedades crónicas/infecciones/trastornos mentales, a menos que la persona no haya tenido ningún síntoma en los últimos seis meses desde que realizó la reserva. Si la cancelación está relacionada con estos síntomas, el diagnóstico debe ser confirmado por un especialista.
- Enfermedad, accidente u otras repercusiones debido a embarazo o parto.
- Complicaciones causadas por alcohol, otras drogas, sedantes o narcóticos.
- Costos que se originen porque la parte asegurada demoró en cancelar su viaje.
- Cuando el motivo del viaje dejó de existir.
- Complicaciones derivadas de procedimientos y tratamientos elegidos personalmente, por ejemplo, operaciones estéticas.
- Cualquier arreglo complementario al viaje que no esté incluido en la confirmación, como entradas al teatro y lugares afines.
- Fobia a volar/miedo a volar.

8.2.6. ¿Qué le solicitamos?

La protección ante cancelación solo se aplica si se presenta un certificado médico válido. Nosotros debemos recibir tal certificado dentro de los cinco días hábiles a partir de la cancelación. El certificado médico debe ser emitido por un médico imparcial con quien se esté tratando y debe indicar el nombre, los detalles de contacto y el sello del médico. En caso de no tener sello, se debe adjuntar una copia de la identificación del médico.

8.2.7. El certificado médico también debe incluir la siguiente información.

- Fecha de examen médico
- Resultados del examen médico
- Diagnóstico
- Otros certificados/documentos originales que puedan ser pertinentes para evaluar el reclamo
- el hecho de que la enfermedad es aguda y que impide que el paciente viaje

Se puede descargar el certificado médico aquí

Para enviar su certificado médico haga clic aquí.

8.3. Garantía Auto-transbordo

8.3.1. Si nuestros servicios de asistencia de garantía de conexiones como se describen en la sección 8.3 (en adelante, la "**Garantía Auto-transbordo**") están incluidos en tu reserva, esto se indicará claramente durante el proceso de reserva y en la confirmación de esta.

8.3.2. Con excepción de las exclusiones que se mencionan a continuación, la Garantía Auto-transbordo se aplica en los siguientes casos (cada uno de ellos constituye un "Cambio"):

- en caso de que alguno de tus vuelos sea reprogramado, retrasado o cancelado por la aerolínea respectiva y haga que pierdas el vuelo hacia tu destino;
- si pierdes un vuelo de conexión debido a retrasos o pérdidas de equipaje fuera de tu razonable control y
- si pierdes un vuelo de conexión debido a procesos de aduana o inmigración fuera de tu razonable control.

8.3.3. La Garantía Auto-transbordo no se aplica:

- Si el Cambio solo afecta los vuelos dentro del mismo boleto (emitidos como boleto electrónico/registro de nombre de pasajero). La aerolínea a cargo de los vuelos es responsable de cualquier asunto y de administrar los Cambios de

- vuelo (comunicate directamente con la aerolínea correspondiente si tienes preguntas o necesitas asistencia);
- Si el Cambio se debe a situaciones de caso fortuito y fuerza mayor, es decir, circunstancias fuera del control razonable de la aerolínea, como, por ejemplo, inestabilidad política, condiciones climáticas extremas, riesgos de seguridad, huelgas, limitaciones importantes en la operación de los aeropuertos o quiebra o insolvencia de la aerolínea;
 - respecto de cualquier acción (u omisión) que esté razonablemente bajo tu control, incluso por ejemplo si pierdes un vuelo porque (i) no tienes una visa apropiada, documentos de viaje o cualquier otra documentación necesaria para el viaje; o (ii) incumples las reglas y restricciones de la aerolínea; o
 - si viajas con un equipaje facturado a pesar de reservar un viaje de auto-transbordo marcado con "sin equipaje facturado", es decir, un viaje de auto-transbordo con un corto tiempo de conexión; o
 - si has hecho cambios en tu Reserva sin nuestra aprobación previa.

8.3.4. Infórmanos sin demoras indebidas.

Si deseas utilizar la Garantía Auto-transbordo, debes informarnos sin demoras indebidas por teléfono luego de que te hayan informado un Cambio. Consulta el preámbulo para encontrar la información de contacto. En caso de que no nos informes sin demoras indebidas, no tendrás derecho a acceder a la Garantía Auto-transbordo.

8.3.5. Asistencia en la Garantía Auto-transbordo: vuelos alternativos o reembolso.

Una vez que te hayamos informado el Cambio, te ofreceremos una de las siguientes opciones:

- a) vuelos alternativos hacia tu destino final a nuestro costo (te comunicaremos los vuelos exactos que ofrecemos);
- b) un reembolso del precio que pagaste por los vuelos no utilizados en el momento de tu reserva; o
- c) vuelos para regresar al aeropuerto de tu salida a nuestro costo (te comunicaremos los vuelos exactos que ofrecemos).

En caso de que no te podamos ofrecer vuelos razonables hacia tu destino final, podemos derivarte a aeropuertos alternativos. En tal caso, cubriremos tus gastos de transporte al aeropuerto alternativo.

Si hay más de 48 horas hasta la hora de salida original del vuelo afectado, decidiremos una opción establecida en la sección 8.3.5. a nuestra entera discreción.

8.3.6. Tu aceptación de la asistencia ofrecida

Debes responder con tu elección tan pronto como sea posible después de recibir más información de nosotros sobre tus opciones establecidas en la subsección 5 (a)-(c) anterior. Si no recibimos tu respuesta dentro de un plazo razonable (en cualquier caso no más de 24 horas), se agota tu derecho a utilizar la Garantía Auto-transbordo.

8.3.7. Compensaciones adicionales

Además de tus derechos detallados en la sección 8.3, la Garantía Auto-transbordo te da derecho a lo siguiente:

- **Alojamiento:** si se produce un Cambio con poca antelación y te quedas sin alojamiento para la noche (entre las 22.00 y las 08.00), cubriremos los gastos de alojamiento durante una o varias noches. La compensación se limita a un total de USD 100 por pasajero cubierto por la Garantía Auto-transbordo. Cualquier compensación por alojamiento que recibas por parte de la aerolínea se descontará del reembolso de la Garantía Auto-transbordo.
- **Comidas y bebidas:** si un Cambio provoca que tu vuelo se demore más de 4 horas, cubriremos los gastos de comidas y bebidas por hasta un total de USD 10 por pasajero cubierto por la Garantía Auto-transbordo. Cualquier compensación por comidas o bebidas que recibas por parte de la aerolínea se descontará del reembolso de la Garantía Auto-transbordo.

Ten en cuenta que deberás cubrir los gastos y proporcionarnos recibos para dichos gastos.

9. Cargos y pago

9.1. Pago

9.1.1. El pago de los Servicios de viaje lo procesamos nosotros o los socios que forman parte de nuestro grupo corporativo (en colaboración con nuestros proveedores de servicios de pago que brindan la funcionalidad de procesamiento), o el Proveedor de servicios. Toda la información de pago de nuestros clientes se encripta en un servidor seguro cuando la comparten con nuestros proveedores de servicios de pago.

9.1.2. Según los criterios de reserva y los servicios adicionales, el pago se puede dividir en dos transacciones separadas, un cargo nuestro y otro del Proveedor de servicios. No se le cobrará un cargo adicional al precio total real que se indica en nuestro sitio. Rigen las mismas medidas de seguridad.

9.1.3. Para que nosotros podamos procesar su pago, Usted debe asegurarse de contar con fondos disponibles. En el caso de que surjan problemas relacionados con el procesamiento de su pago, Nosotros volveremos a intentar procesar su pago en colaboración con nuestro proveedor de servicios de pago. Si no se logra retirar los fondos con éxito, Nosotros nos contactaremos con Usted lo más pronto posible para recibir instrucciones sobre otros métodos de pago. Si Nosotros no recibimos su pago después de dichas instrucciones, su deuda impaga será enviada a la empresa

de cobro de deudas.

9.2. Fraude de pago

Si tenemos razones para sospechar que se está cometiendo fraude, Nosotros nos reservamos el derecho de rechazar el procesamiento del pago. Se puede exigir la legitimación del pago si se sospecha un delito. Todos los tipos de fraude de pago se informarán a la policía.

9.3. Reembolsos

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

9.5. Todos los reembolsos se pagan del Proveedor de servicios aplicable y nosotros, actuando como intermediarios, no tenemos ninguna influencia sobre los tiempos de manejo del Proveedor de servicios.

9.6. Como intermediarios, solo procesaremos un reembolso de pago cuando ya lo hayamos recibido del Proveedor de servicios correspondiente.

9.7. El precio total de su reserva incluirá el precio de los Servicios de viaje, cualquier producto adicional y nuestras tarifas de servicio. Tenga en cuenta que nuestras tarifas de servicio no son reembolsables. Esto se debe a que las tarifas de servicio se cobran por nuestros servicios de mediación que se considerarán provistos cuando la reserva se le haya confirmado a Usted.

10. Quejas

10.1. Reclamos relacionados con el cumplimiento de los Servicios de viaje

Todos los problemas, observaciones o reclamos relacionados con el cumplimiento real de los Servicios de viaje se deben derivar directamente al Proveedor de servicios correspondiente (operador de viajes, aerolínea, aseguradora, empresa de alquiler de autos, hotel) con el que tiene el contrato pertinente del Servicio de viaje. También vea la sección 11 para obtener información sobre sus derechos conforme a la normativa de la UE.

10.2. Quejas relacionadas con nuestros propios servicios

Las quejas relacionadas con nuestros propios servicios solo se gestionan por escrito y se deben enviar dentro de los dos meses después de la fecha final de su viaje mediante **el formulario de quejas que se encuentra a continuación**.

El formulario de quejas se debe enviar mediante el correo normal o el correo electrónico a la siguiente dirección:

Dirección postal: Etraveli AB

A/A: Atención al cliente

Box 1340

SE-751 43 Upsala, Suecia

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

11. Derechos de los clientes conforme a la normativa de la UE

11.1. Vuelos cancelados o demorados

Si viaja hacia la UE o desde ella, o en una empresa de transportes de la UE, es posible que tenga derecho a reclamar el reembolso de los costos directamente ante la aerolínea correspondiente en caso de que su vuelo se cancele o demore o si no le permiten abordar. **Para obtener más información acerca del reglamento CE 261/2004, haga clic aquí.**

11.2. Responsabilidad de la empresa de transportes

Reglamento CE (889/2002) sobre la responsabilidad de empresas de transporte aéreas en caso de accidentes. **Puede encontrar el reglamento a continuación.**

12. Responsabilidad

12.1. Usted acepta que Nosotros actuamos como intermediarios entre Usted y el Proveedor de servicios. Bajo ninguna circunstancia nos responsabilizamos por los Servicios de viaje que Usted reserve con uno o más Proveedores de servicios ni por posibles inexactitudes en la información que se muestra en el Portal y que es proporcionada por el Proveedor de servicios correspondiente.

12.2. Si un Proveedor de servicios no puede ofrecer el Servicio de viaje por alguna razón, inclusive cuando un Proveedor de servicios se declara en quiebra, Nosotros solo podemos actuar como intermediarios y reembolsar el pago cuando lo hayamos recibido anteriormente por parte del Proveedor de servicios correspondiente.

12.3. Con respecto a nuestros propios servicios, Nosotros somos responsables por los daños de conformidad con las limitaciones establecidas en estos TyC y en la medida que lo permita la ley vigente. Solo nos responsabilizamos por los daños directos realmente sufridos y que Usted haya pagado debido a un incumplimiento de nuestras obligaciones con respecto a nuestros propios servicios, hasta un monto total del costo de su reserva (ya sea por un evento o una serie de eventos relacionados).

12.4. El alcance de la responsabilidad establecida en la Sección 12.3 también rige el incumplimiento de las obligaciones de las personas por las que somos responsables de conformidad con las disposiciones legales.

13. Legislación vigente y resolución de conflictos

13.1. Legislación vigente

La legislación estadounidense rige exclusivamente estos TyC y el contrato entre Usted y nosotros.

Como consumidor, se beneficiará de las disposiciones obligatorias de la ley del país en el que reside. Ninguna disposición de estos TyC, incluida la Sección 13.1, afecta su derecho como consumidor de valerse de dichas disposiciones obligatorias de la ley local.

13.2. Resolución de conflictos en línea

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución de conflictos en línea (ODS) en el sitio web:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. Protección de datos

Nos tomamos en serio la protección de sus datos personales. Puede encontrar información detallada acerca de la recolección, procesamiento y uso de sus datos personales en nuestra **Política de privacidad**.

A partir de: 08-10-2020

APÉNDICE 1. TARIFAS POR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Servicio	Tarifa (incluido el IVA)	
Paquete de soporte Pagaderas para todos los servicios y cambios.	74200 COP por reserva	
Tarifa de gestión de reembolso de cancelación en un plazo de 24 horas Cuando el boleto aún no se emitió/es posible de anular.	179285 COP por viajero	
Tarifa de gestión de reembolsos Para todos los reembolsos que Usted haya solicitado, incluidas las solicitudes de reembolso del importe del billete, impuestos, tasas o cargos de la aerolínea. La tarifa se aplica también por nuestro trabajo administrativo en caso de cancelación de una aerolínea.	215500 COP por viajero Reembolso tras la cancelación de la aerolínea: 134600 COP por reserva	
	Valor del ticket	Tarifa por pasajero
	0-100 EUR	75000 COP
	101-350 EUR	203000 COP

Cambio de la reserva

Cuando solicitas un cambio de reserva, por ejemplo, un cambio de horario de vuelo, la corrección de un nombre o una reserva adicional para niño sin asiento.

351 - 750 EUR	799000 COP
751 < EUR	331300 COP

Cambios de horario (cambio de reserva) en un plazo de 24 horas

Valor del ticket	Tarifa por pasajero
0-350 EUR	74200 COP
350 < EUR	106000 COP

Se puede volver a reservar gratis entre las opciones de la aerolínea cuando se produce un cambio de horario. Para obtener ayuda con otros cambios iniciados por la aerolínea, la tarifa es de 134600 {com.price.currency} por reserva.

Tarifa de gestión manual

Asistencia manual para hacer una nueva reserva

106000 COP por viajero

Ten en cuenta que los cambios o reembolsos están sujetos a las condiciones de las aerolíneas y a las reglas de tarifas de las aerolíneas. Se pueden cobrar tarifas adicionales de las aerolíneas. Nosotros, como intermediarios, no podemos intervenir.

Si el cambio deseado conduce a que debas adquirir un boleto más caro o si el cambio lleva al pasajero a no tener derecho a un precio especial, eres el único que debe afrontar dichos costos.