Términos y condiciones de viaje

Términos y condiciones

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 cl.mytrip.com (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 (Mytrip)
Box 1340
SE-751 43 Uppsala, Sweden

Correo electrónico: customerservice@Mytrip.support
Teléfono: +56 232 101 570

Los TyC se estructuran de la siguiente manera:

Índice

1. **ALCANCE DE LOS SERVICIOS**
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. **RECLAMOS**
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**
15. **OPCIONES DE ORDENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DEL PORTAL**

APÉNDICE 1 – TARIFAS DE 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 renta de autos ofrecidos en el Portal (denominados colectivamente “Servicios de Viaje”), Nosotros prestamos exclusivamente servicios de mediación de viajes a través de los cuales solo actuamos en calidad de intermediarios entre Usted y un Proveedor de Servicios (nuestros servicios de mediación de viajes se denominan “Servicios de Mediación”). Con tal objeto, 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 renta de autos u otros proveedores de servicios (en adelante, en cada caso, el “Proveedor de Servicios” o la “aerolínea”, según resulte aplicable específicamente).

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 usar el Portal para adquirir los Servicios de Viaje, Usted nos autoriza a Nosotros a participar en Servicios de Mediación y 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.

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 nuestros Servicios de Mediación definidos según lo establecido anteriormente en la sección 1.1, también ofrecemos otros servicios adicionales (distintos 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, Nosotros le informamos a Usted claramente si se trata de servicios que ofrecemos Nosotros y el alcance de nuestros 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. Para el caso de servicios adicionales que no estén establecidos en estos TyC, Usted obtendrá una descripción detallada de estos e información acerca de nuestras tarifas y los términos y condiciones complementarios sobre su reservación y uso durante el proceso de reservación.

1.3. Condiciones de contratación vigentes

1.3.1. Estos TyC corresponden a los Servicios de Mediación conforme a la sección 1.1 y a nuestros propios servicios de acuerdo con la sección 1.2.

1.3.2. En lo que respecta al acuerdo de Servicios de Viaje entre Usted y un Proveedor de Servicios (del que Nosotros no seamos parte en ningún caso), se aplicarán los términos y condiciones del Proveedor de Servicios correspondiente (“Términos del Proveedor de Servicios”). Dichos Términos del Proveedor de Servicios pueden ser puestos a disposición de Usted por parte de Nosotros y/o el Proveedor de Servicios durante el proceso de reservación o pueden ser puestos a disposición de otra manera o solicitados por Usted directamente al Proveedor de Servicios. 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 reservación, reembolsos (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 envíe su solicitud de reservación, Nosotros le confirmaremos la recepción de su solicitud por correo electrónico. En ese momento entra en vigor el contrato de mediación entre Usted y Nosotros. Si Usted no recibe dicha confirmación dentro de una hora a partir de haber completado su solicitud de reservación y ninguno de nuestros operadores se contactó con Usted por correo electrónico o teléfono para indicarle si hubo un problema, contacte con nosotros por teléfono o chat 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 podemos pedirle que se comunique directamente con la aerolínea correspondiente para preguntas sobre reservas, cambios o cancelación de su reserva. Si adquirió nuestro servicio de boleto flexible (vea la Sección 8), todas las solicitudes de nuevas reservas deben enviarse 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, cualquier disposición distinta de la aerolínea pertinente prevalecerá sobre la información general proporcionada en esta Sección 3.2.4. Por lo tanto, en cada caso, consulte los términos y condiciones vigentes de la aerolínea correspondiente antes de hacer 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 de los horarios actuales con mucha antelación 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 registro se haga en su propio sitio web, y es posible que cobren una tarifa por registrarse manualmente 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. Se aplicarán las propias regulaciones de cada aerolínea.

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

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

Su boleto de ida y vuelta o boleto de ida puede contar con 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 Usted está embarazada, debe hablar con su doctor e indicarle a la aerolínea si puede iniciar el viaje.

e. Boletos para bebés y niños

Contáctese con la aerolínea para obtener acceso a las condiciones de viaje con un niño que no necesita 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 haber reservado el tipo de boleto equivocado desde un principio.

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 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 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 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 las aerolíneas o los reembolsos rechazados por las aerolíneas en los casos en que haya sospechas de una reserva doble.

3.3. Líneas aéreas prohibidas de 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 enviaremos una notificación acerca de los cambios realizados después de que la aerolínea nos informe de ellos.

En caso de cambio en el horario por la aerolínea, no se le cobrará ninguna tarifa por cambiar su reserva a la opción que proporcione la aerolínea. En caso de cancelación por la aerolínea, no se le cobrará ninguna tarifa por su solicitud de reembolso por cancelación. Consulte la sección 9.3 para obtener más información sobre reembolsos.

En caso de cambio en el horario o cancelación por la aerolínea y si nos solicita que busquemos una opción de vuelo alternativa diferente a la que proporcione la aerolínea, le ofrecemos gestionar la solicitud en su nombre si las condiciones de la aerolínea lo permiten. Para acceder a una lista de nuestras tarifas, haz clic aquí.

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 acceder a una lista de nuestras tarifas, haz 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.

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

3.5.4. Si Usted adquirió nuestro propio servicio Boleto Flexible, consulte la sección 8.1 para obtener información sobre cambios de fecha y/u hora de su reservación de vuelo.

3.5.5. Si Usted adquirió nuestro propio servicio Garantía de Cancelación, consulte la sección 8.3 para obtener información sobre la cancelación de sus boletos de avión y reembolsos.

3.5.6. Si Usted adquirió nuestro propio servicio Cancelación por Cualquier Motivo, consulte la sección 8.4 para obtener información sobre la cancelación de sus boletos de avión y reembolsos.

3.6. No presentación o no asistencia al vuelo

Si no se presenta o no asiste a su vuelo, por la presente nos autorizas a solicitar posibles reembolsos a la aerolínea en su nombre. Tenemos el permiso, pero en ningún caso la obligación de hacerlo y su derecho de solicitar reembolsos sin reclamar directamente de la aerolínea no se ve afectado.

Si obtenemos reembolsos en su nombre, deduciremos nuestras tarifas de la cantidad obtenida. Para acceder a una lista de nuestras tarifas, haz clic aquí. Conservaremos cualquier reembolso obtenido en su nombre, menos nuestras tarifas, durante 12 meses después de la fecha del vuelo y podrá solicitar una transferencia de esta cantidad, menos nuestras tarifas, en cualquier

momento antes de que hayan pasado 12 meses, poniéndose en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.

3.7. Proceso de verificación de identidad realizado por la aerolínea

Algunas aerolíneas pueden exigir la verificación de tu identidad antes de la salida, algo que está fuera de nuestro control como intermediarios de los boletos de avión. Este proceso de verificación, si corresponde, lo lleva a cabo la aerolínea después de realizar la reservación y puede presentar un costo adicional menor (normalmente, inferior a 1 EUR).

Además, si decides no completar el proceso de verificación en línea antes de tu salida, como lo exige la aerolínea, y optas por completarlo en el aeropuerto, ten en cuenta que esto puede dar lugar a tarifas adicionales. Dichas tarifas las cobra directamente la aerolínea de conformidad con sus políticas, y no son reembolsables por parte nuestra.

Cualquier costo asociado al proceso de verificación es determinado e impuesto por la aerolínea. Como intermediarios, no tenemos autoridad ni responsabilidad en este proceso. Te recomendamos revisar los términos y condiciones de la aerolínea específica en relación con las tarifas asociadas antes de hacer una reservación.

Si la aerolínea con la que elegiste viajar exige alguna verificación, se te informará de ello durante el proceso de reserva. Revisa detenidamente la información antes de completar el pago para asegurarte de que conoces cualquier requisito o posible costo adicional asociado al proceso de verificación.

4. MEDIACIÓN DE RESERVAS DE HOTEL

Las noches de hotel reservadas a través del Portal son mediadas por Booking.com.

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

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

5. MEDIACIÓN DE RESERVAS DE ALQUILER DE AUTOS

Los servicios de alquiler de vehículos reservados mediante el Portal son mediados por Booking.com Transport 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 aquí:

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

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

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 desee. 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 mucha 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, sin pagar nuestra tarifa de cambio ni la tarifa de cambio de la aerolínea. 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, no puede utilizar el servicio comunicándose 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 (consulta 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 cambiar la reserva por un boleto con una escala mayor (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.
- El cambio de reservación al amparo del Boleto Flexible puede hacerse solo una vez, ya sea para una parte de la reservación o para toda la reservación amparada por el Boleto Flexible. El Boleto Flexible se gasta después de confirmar el cambio.

  El nuevo viaje no puede comenzar antes de 24 horas a partir de la solicitud de cambio.

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 Usted desea cambiar su boleto, debe comunicarse con nuestro servicio de atención al cliente (consulte la sección “Contáctenos”).

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. Los bebés (niños menores de 2 años) están incluidos en el Boleto Flexible del adulto responsable que viaja con ellos. Cualquier cambio en las reservaciones de vuelos al amparo de un Boleto Flexible efectuado por el adulto incluirá al bebé.

8.2. Garantía de autotransferencia

8.2.1. Si nuestros servicios de asistencia de garantía de conexiones como se describen en la sección 8.2 (en adelante, la "**Garantía de autotransferencia**") están incluidos en tu reserva, esto se indicará de forma clara durante el proceso de reserva y en la confirmación de esta. Si su reserva también incluye otras conexiones de vuelos, tenga en cuenta que la Garantía de autotransferencia solo aplica para la parte de tu reserva que está marcada como "autotransferencia".

8.2.2. Con excepción de las exclusiones que se mencionan a continuación, la Garantía de autotransferencia 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.

8.2.3. La Garantía de autotransferencia 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 (comunícate 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 autotransferencia marcado con "sin equipaje facturado", es decir, un viaje de autotransferencia con un corto tiempo de conexión; o
- si has hecho cambios en tu Reserva sin nuestra aprobación previa.

8.2.4. Si desea usar la Garantía de Autotransferencia, Usted debe informarnos a Nosotros sin demoras indebidas luego de que le hayan informado de un Cambio. Consulte el preámbulo para encontrar la información de contacto.

8.2.5. Asistencia en la Garantía de autotransferencia: vuelos alternativos o reembolso.
Después de que hayamos sido informados sobre el Cambio, le ofreceremos elegir entre una de las siguientes opciones:
a) vuelos alternativos a su destino final a nuestro costo (le comunicaremos los vuelos exactos que ofrecemos);
b) un reembolso del precio que pagó por el vuelo o vuelos no utilizados en el momento de su reserva; o
c) vuelos para regresar a su aeropuerto de salida a nuestro cargo (le comunicaremos los vuelos exactos que ofrecemos).

8.2.6. Su aceptación de la asistencia ofrecida
Debe responder con su elección tan pronto como sea posible después de recibir más información de nosotros sobre las opciones establecidas en la subsección 5 (a)-(c) anterior.

8.2.7. Compensaciones adicionales
Además de los derechos detallados en esta Sección 8.2, la Garantía de autotransferencia le da derecho a lo siguiente:

- **Alojamiento:** si se produce un Cambio con poca antelación y se queda 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 100USD por pasajero cubierto por la Garantía de autotransferencia. Cualquier compensación por alojamiento que reciba por parte de la aerolínea se descontará del reembolso de la Garantía de autotransferencia.

- **Comidas y bebidas** (si alcohol): si un Cambio provoca que sus vuelos se retrasen más de 4 horas, Nosotros cubriremos los costos de comidas y bebidas sin alcohol por un total de hasta 12 USD por pasajero al amparo de la Garantía de Autotransferencia. Cualquier indemnización por comidas y/o bebidas que Usted reciba por parte de la aerolínea se descontará del reembolso de la Garantía de Autotransferencia.

Tenga en cuenta que deberá cubrir los gastos y proporcionarnos recibos para dichos gastos.

8.3. Garantía de cancelación

8.3.1. Si adquiere la Garantía de Cancelación durante el procedimiento de reservación, Usted puede, por cualquier motivo, ponerse en contacto con nosotros después de reservar su vuelo para cancelarlo y, en su lugar, recibir un cupón electrónico correspondiente al 90 % del precio del vuelo. El cupón se puede usar para una nueva reservación en el Portal. Los términos de esta, la sección 8.3, se aplican a nuestro propio servicio Garantía de Cancelación, mientras actuemos dentro de nuestra capacidad como intermediario entre Usted y la aerolínea. Dado que la Garantía de Cancelación es nuestro propio servicio (es decir, Usted no puede usar la Garantía de Cancelación contactando directamente con la aerolínea), todas las solicitudes en virtud de la Garantía de Cancelación deben realizarse a través de nuestro servicio de atención al cliente (consulte la sección 8.3.5). No cobramos tarifas administrativas en caso de cancelación voluntaria mediante la Garantía de Cancelación o en el caso de una nueva reservación con un cupón a través de nuestro Portal.

8.3.2. Cuando se utiliza la Garantía de cancelación, se aplica lo siguiente:

- Todas las cancelaciones deben realizarse conforme a la Sección 8.3.5 y debemos recibirlas al menos 24 horas previas a la hora de salida original.
- El valor del cupón corresponde al 90 % del valor del boleto de avión cancelado, incluidos los impuestos y las tarifas de las aerolíneas, pero sin incluir los costos de la Garantía de Cancelación y cualesquiera servicios adicionales (p. ej., equipaje adicional, asientos, etc.). Si la reservación ha estado previamente sujeta a cambios que han dado lugar a un aumento en el precio del boleto de avión (p. ej., cambio voluntario de fecha, cambio de nombre, equipaje adicional, etc.), el valor del cupón se calcula solo según el boleto de avión original. Al usar la Garantía de Cancelación, el valor del cupón nunca puede superar 2258566 CLP por persona o 4517131 CLP por reservación, independientemente del valor de los boletos de avión.

- Tiene derecho a cancelar su boleto aéreo y recibir un cupón por cualquier motivo, pero de acuerdo con estos términos. También se puede solicitar la cancelación para un pasajero individual en la reserva; en este caso, el valor del cupón se calcula en proporción al número de pasajeros que cancelan. No se puede realizar la cancelación de parte del viaje
- El cupón solo se puede utilizar en nuestro Portal de acuerdo con las instrucciones que recibes con tu cupón. El cupón no se puede combinar con otros vales, con reembolsos en efectivo ni con promociones y tampoco se puede utilizar si entra en el Portal a través de sitios de comparación de precios.
- Solo puede usar su cupón una vez. Cualquier importe del cupón no utilizado se considera confiscado a partir de entonces.
- El cupón es válido durante 12 meses desde el momento en que reciba nuestra notificación de que el cupón está disponible para su uso, lo cual ocurre dentro de los 7 días hábiles a partir del momento en que hayamos confirmado su solicitud de cancelación. Cuando el período de validez se vence, el cupón pierde su valor y Usted no puede reclamar una compensación de ninguna otra manera.
- Un cupón de Garantía de cancelación solo se puede utilizar para la reserva de vuelos ni para otros servicios disponibles en el Portal (como hoteles o vehículos de alquiler).

8.3.3. Al usar la Garantía de Cancelación para cancelar su reservación/boleto de avión, Usted y sus compañeros de viaje renuncian a todos los derechos sobre los documentos de viaje que hayamos mediado para la aerolínea. Al adquirir el servicio de Garantía de Cancelación, Usted acepta que, tras su solicitud de cancelación, adquiramos automáticamente todos los derechos sobre el boleto de avión y la reservación, además de la potestad para hacer valer estos derechos ante la aerolínea.

8.3.4. La Garantía de Cancelación no se puede usar si la aerolínea no es capaz de proporcionar el Servicio de Viaje después de haber sido declarada en bancarrota o después de haber pausado o cerrado su negocio (en tal caso, el costo del servicio de Garantía de Cancelación no se reembolsa).

8.3.5. Si desea utilizar la Garantía de cancelación, debe ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. Puedes encontrar nuestro número de teléfono y otros medios de contacto en el Portal. Tenga en cuenta que nos ocupamos de todos los clientes por turnos.

8.3.6. La Garantía de cancelación no se aplica si se comunica con la aerolínea para volver a reservar su boleto de vuelo y solicitar una cancelación.

8.4. Cancelación por cualquier motivo

8.4.1. En sujeción a los términos de la sección 8.4., si adquiere nuestro servicio "Cancelación por Cualquier Motivo" (en adelante, la "Cancelación por Cualquier Motivo") al reservar sus boletos de avión, tendrá la oportunidad, según lo necesite, de cancelar sus boletos de avión por cualquier motivo y recibir el reembolso de su reservación original. El hecho de que adquiera la "Cancelación por Cualquier Motivo" constituye su aceptación y acuerdo con sujetarse a todos y cada uno de los términos establecidos en la sección 8.4. Si no acepta o no se compromete a acatar cualquiera de los términos de la sección 8.4., no estará autorizado a adquirir, acceder o usar de otro modo la "Cancelación por Cualquier Motivo" ofrecida por Nosotros. La "Cancelación por Cualquier Motivo" que haya adquirido no es cedible ni transferible, y no puede usarse para otros boletos de avión que no sean los adquiridos en el momento de la compra de la "Cancelación por Cualquier Motivo" y en la misma transacción. Todas las solicitudes, incluidas las solicitudes de cancelación presentadas al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo", deben formularse de acuerdo con la sección 8.4.2., y presentarse directamente a Nosotros y NO a la aerolínea.

8.4.2. Serán aplicables las siguientes condiciones cuando haga efectiva la "Cancelación por Cualquier Motivo" que haya adquirido:

- Todas las cancelaciones solicitadas al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo" deben ser recibidas por Nosotros a más tardar veinticuatro (24) horas antes de la hora de salida programada originalmente y antes de que se realice cualquier check-in de cualquier parte de sus boletos de avión con la aerolínea. En todo momento después de las últimas veinticuatro (24) horas previas a su salida programada originalmente o después de que se realice el check-in de los boletos de avión con la aerolínea, la "Cancelación por Cualquier Motivo" se considerará caducada. Una vez que haya caducado su "Cancelación por Cualquier Motivo", cualquier cambio o cancelación posterior de los boletos de avión que haya adquirido estará sujeto a las reglas de tarifa impuestas por la aerolínea para sus boletos.
- Para cancelar su vuelo y activar su "Cancelación por Cualquier Motivo", debe ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente por teléfono o chat (consulte la sección "Contáctanos" de nuestro sitio web).
- No procede la cancelación para solo una parte del viaje. La cancelación al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo" solo se puede hacer efectiva para todos los pasajeros y todos los boletos de avión reservados con la "Cancelación por

Cualquier Motivo". Esto significa que, si cancela cualquier vuelo de su reservación, automáticamente se cancelarán todos los vuelos de la reservación para todos los pasajeros.

- Si la cancelación se realiza de conformidad con la sección 8.4., obtendrá el reembolso del pago que Nos haya realizado por su reservación original para todos los viajeros, menos los costos de la propia "Cancelación por Cualquier Motivo". Además, independientemente del importe total del pago original de la reservación, todos los reembolsos en virtud de la "Cancelación por Cualquier Motivo", estarán limitados a un importe total de EUR 2500 por persona.
- La "Cancelación por Cualquier Motivo" solo tendrá efecto para los boletos de avión adquiridos en la misma transacción de reservación que la "Cancelación por Cualquier Motivo". Si agregó otros productos como, por ejemplo, maletas o asientos adicionales, después de completar su reservación original, los costos de dichos productos añadidos no serán reembolsables en virtud de la "Cancelación por Cualquier Motivo" de la reservación original.
- Si cumple los requisitos para recibir un reembolso en virtud de la "Cancelación por Cualquier Motivo", su reembolso se procesará usando la misma forma de pago que haya usado para pagar la reservación. El pago del reembolso se iniciará dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la recepción de la solicitud de cancelación de sus boletos de avión.

8.4.3. Al ejercer su derecho de cancelar sus boletos de avión en virtud de la "Cancelación por Cualquier Motivo", Usted y los pasajeros que le acompañen (según sea el caso) renuncian a todo derecho de reembolso directo por parte de la aerolínea. Además, al ejercer su derecho al reembolso en virtud de la "Cancelación por Cualquier Motivo", nos cede automáticamente sus derechos a cualquier reembolso en virtud de sus boletos de avión directamente de la aerolínea.

8.4.4. La "Cancelación por Cualquier Motivo" no tendrá efecto y no podrá usarse en ninguna de las siguientes circunstancias:

a. si antes de que solicite la cancelación al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo" Usted ha cancelado los vuelos en cuestión o efectúa cualquier cambio o modificación a la reservación ante la aerolínea;

b. si antes de que solicite la cancelación al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo", la aerolínea ha cancelado los vuelos como consecuencia de un Evento de Fuerza Mayor, lo que mediante el presente se define como cualquier catástrofe imprevisible e inevitable que interrumpa el curso esperado de los acontecimientos e impida a la aerolínea cumplir con sus obligaciones, con

inclusión, entre otras cosas, de todas y cada una de las catástrofes naturales y de origen humano (por ejemplo, inestabilidad política, condiciones meteorológicas extremas, riesgos de ciberseguridad, huelgas, limitación importante del funcionamiento de los aeropuertos, epidemias y pandemias);

c. si antes de que solicite la cancelación al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo", la aerolínea ha cancelado los vuelos por motivos distintos a los establecidos en el apartado b) anterior y no ha reprogramado los pasajes en otros vuelos o no le ha confirmado y/o emitido un reembolso directamente a Usted;

d. si antes de que solicite la cancelación al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo" Usted ya ha hecho el check-in con la aerolínea para alguno de los vuelos programados;

e. si no ejerció su opción de cancelación mediante la "Cancelación por Cualquier Motivo" al menos veinticuatro (24) horas antes de la hora de salida de su itinerario de vuelo programada originalmente; o

f. si antes de su solicitud de cancelación al amparo de la "Cancelación por Cualquier Motivo", la aerolínea se ha declarado en quiebra y/o ha interrumpido o cerrado sus actividades y servicios de viaje, y ya no puede proporcionar los vuelos y demás servicios de viaje adquiridos.

8.4.5. El costo de la "Cancelación por Cualquier Motivo" únicamente será reembolsable cuando se presente alguno de los escenarios descritos en los apartados c) o f) de la sección 8.4.4., en cuyo caso solo tendrá derecho al reembolso del costo de la "Cancelación por Cualquier Motivo".

8.4.6. Los términos de la "Cancelación por Cualquier Motivo" no pretenden constituir una oferta de póliza o cobertura de seguro y no constituyen una póliza o cobertura de seguro según la definición más amplia de un contrato de seguro, y no deben interpretarse erróneamente como tales.

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. En algunos casos, es posible que los precios y las tarifas de los Proveedores de servicios no estén en la moneda que se muestra en el Portal. En su lugar proporcionamos una estimación en la moneda predeterminada del Portal. Como resultado, al realizar una reserva con tarjeta de crédito, el importe cobrado por el proveedor de servicios podría diferir ligeramente debido a las fluctuaciones de las divisas, la conversión y posibles aranceles impuestos por el proveedor de la tarjeta. Si lo anterior se puede aplicar a tu reserva, se te informará de ello durante el procedimiento de reserva.

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

9.3.1. Los reembolsos se procesan de acuerdo con los Términos o políticas del Proveedor de Servicios. Si Usted tiene derecho a un reembolso, este se procesará usando la misma forma de pago usada para pagar la reservación. Tenga en cuenta que las tarifas aéreas contienen diferentes elementos y no todos ellos pueden ser reembolsables, por lo que incluso si Usted es elegible para obtener un reembolso de acuerdo con los Términos o políticas del Proveedor de Servicios, el monto reembolsado puede no ser exactamente el precio total pagado por su reservación.

9.3.2. 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.

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

9.3.4. El precio total de su reservación incluirá el precio de los Servicios de viaje, cualquier complemento y nuestras tarifas de servicio. Cualquier complemento del Proveedor de Servicios solo es reembolsable en la medida en que Nosotros hayamos recibido la devolución de los montos correspondientes del Proveedor de Servicios. Por regla general, nuestros propios complementos no son reembolsables, a menos que la causa por la que Usted no haya podido usarlos sea nuestra responsabilidad.

10. RECLAMOS

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. Reclamos relacionados con nuestros propios servicios

Si Usted tiene alguna reclamación relacionada con nuestros propios servicios, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, accesible desde aquí.

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. En ninguna circunstancia seremos responsables de los Servicios de Viaje que Usted haya reservado con uno o más Proveedores de Servicios.

12.2. En caso de que un Proveedor de servicios no pueda prestar el Servicio de Viaje por cualquier motivo, incluyendo, sin limitación, acontecimientos extraordinarios o circunstancias fuera del control del Proveedor de servicios (fuerza mayor) o si un Proveedor de servicios se declara en bancarrota, solo podemos actuar como intermediarios y reembolsar los pagos cuando ya hayamos recibido los mismos del Proveedor de servicios que corresponda.

12.3. Con respecto a nuestros propios servicios, Nosotros somos responsables por los daños de conformidad con las limitaciones establecidas en los TyC siempre y cuando la ley permita dichas limitaciones. A menos que Usted haya sufrido lesiones a causa de nuestros servicios o en caso de negligencia grave por parte de Nosotros, solo seremos responsables de los daños directos realmente sufridos, pagados o incurridos por Usted debido a un incumplimiento atribuible a Nosotros de nuestras obligaciones en la prestación de nuestros propios servicios.

13. LEGISLACIÓN VIGENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

13.1. Legislación vigente

La ley Sueca se aplica exclusivamente a estos términos y condiciones, y al 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 (en inglés, Online Dispute Resolution, ODS) en: 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.

APÉNDICE 1 – TARIFAS DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

	13637 CLP por pasajero Para solicitudes de búsqueda de una opción de vuelo alternativa diferente a la que ya haya

	proporcionado la aerolínea, en casos de cambio en el horario o cancelación por la aerolínea (consulte la sección 3.4).
Tarifas de servicio	**36364 CLP por pasajero** Para cambios o cancelaciones solicitados por ti y para asistencia manual, como hacer una nueva reserva o agregar pasajeros (ver sección 3.5).
	59091 CLP por pasajero Solo se aplica a las consultas de reembolso solicitadas después de la fecha de salida original en caso de no comparecencia o no asistencia al vuelo (ver sección 3.6). **Todos los precios incluyen IVA*

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.

Última actualización: 2024-01-17