



Almennir skilmálar og skilyrði

Þessir almennu skilmálar og skilyrði („T&C“) gilda á milli þín („þú“ eða „viðskiptavinurinn“) og OY SRG Finland AB („við“ eða „okkar“), rekstraraðila bókunargáttarinnar is.mytrip.com (héðan í frá nefnd „gáttin“). Farið er fram á að þú lesir T&C vandlega áður en þú notar gáttina. Með því að nota gáttina samþykkir þú þessar T&C. Ef þú samþykkir ekki T&C, biðjum við þig um að nota ekki gáttina og fara af vefsíðunni.

Þú verður að vera a.m.k. 18 ára að aldri og vera sjálfstæður neytandi til að geta bókað á gáttinni. Sjálfstæður neytandi er, öfugt við fyrirtæki, einstaklingur sem gerir löglegan samning í tilgangi sem er í öllum aðalatriðum óháður starfsemi viðskiptalegs eðlis og/eða sjálfstæðrar starfsemi.

Rekstraraðili gáttarinnar og samningsbundinn samstarfsaðili þinn um notkun gáttarinnar er:

OY SRG FINLAND AB (Mytrip)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

Netfang: info@support.is.mytrip.com

Sími: +354 546 96 38

T&C eru sett fram á eftirfarandi hátt:

Efnisyfirlit

1. UMFANG ÞJÓNUSTUNNAR
2. BÓKUNARFERLI OG UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐI
3. MIÐLUN FLUGFERÐA
4. MIÐLUN HÓTELBOKANA
5. MIÐLUN BÍLLEIGUBOKANA
6. SÉRSTÖK ÁKVÆÐI UM MIÐLUN BOKANA HJÁ MÖRGUM ÞJÓNUSTUVEITENDUM
7. UPPLÝSINGAR UM VEGABRÉF, VEGABÉFSÁRITANIR OG HEILBRIGÐISMÁL
8. OKKAR EIGIN ÞJÓNUSTA
9. GJÖLD OG GREIÐSLA
10. KVARTANIR
11. RÉTTUR VIÐSKIPTAVINA Í SAMRÆMI VIÐ ESB-REGLUGERÐIR
12. ÁBYRGÐ
13. GILDANDI LÖG OG ÚRLAUSN ÁGREININGSMÁLA
14. PERSÓNUVERND

1. UMFANG ÞJÓNUSTUNNAR

1.1. Miðlun ferðapjónustu

1.1.1. Við störfum eingöngu í krafti hlutverks okkar sem milliliður um flug, hótél, tryggingar og bílaleigubjónustu sem í boði er á gáttinni (sameiginlega nefnt „Ferðapjónusta“). Í því skyni takmarkast hlutverk okkar og skyldur við það að miðla ferðapjónustu sem þriðju aðilar veita, svo sem flugfélög, ferðaskipuleggjendur, hótél, tryggingafélög, bílaleigur eða aðrir þjónustuveitendur (hér á eftir í hverju tilviki nefndir „Þjónustuveitandi“).

1.1.2. Þar af leiðir að samningur um raunveruleg ákvæði ferðapjónustunnar (t.d. flutningssamningur, váttryggingarsamningur eða leigusamningur) tekur gildi beint á milli þín og viðkomandi þjónustuveitanda. Við erum ekki samstarfsöluaðili ferðapjónustunnar og erum ekki aðili að samningsbundnum tengslum þín og þjónustuveitandans.

1.1.3. Með því að nota gáttina til að kaupa ferðapjónustu heimilar þú okkur að semja við viðkomandi þjónustuveitanda fyrir þína hönd, þ.m.t. miðlun á greiðslu fyrir ferðapjónustuna, í því skyni að sjá svo um að viðskiptin á milli þín og þjónustuveitanda gangi í gegn. Tilgreint verð fyrir sjálfa ferðapjónustuna kann að fela í sér þóknun fyrir þá þjónustu sem við veitum með því að miðla samningi á milli þín og viðkomandi þjónustuveitanda.

1.1.4. Viðkomandi þjónustuveitandi ber einn ábyrgð á því að standa skil á þeirri ferðapjónustu sem miðlað var um gáttina. Í hlutverki okkar sem milliliður tökum við enga ábyrgð á ferðapjónustunni sem þjónustuveitendur eiga að veita og við erum hvorki í fyrrisvari né berum ábyrgð (hvorki beinlínis né undirskilda) á hentugleika eða gæðum ferðapjónustunnar sem miðlað er á vefsíðunni. Öllum kvörtunum sem þú kannt að vilja leggja fram vegna efnda eða skorts á efndum ferðapjónustunnar skal beint til viðkomandi þjónustuveitanda.

1.1.5. Eigir þú kost á að leggja fram sérskir (s.s. sérstakar máltíðir, aðstöðu fyrir fatlaða eða barnasæti) þegar

ferðapjónustan er bókuð, framsendum við beiðni þína til viðkomandi þjónustuveitanda. Við getum hins vegar ekki tekið neina ábyrgð á því hvort þjónustuveitandi geti í raun uppfyllt slíkar óskir.

1.2. Okkar eigin þjónusta

Fyrir utan það að miðla ferðapjónustu eins og fram kemur í kafla 1.1 hér að framan, býðst einnig viðbótarþjónusta (önnur en ferðapjónusta) í gátt okkar sem við berum sjálf ábyrgð á að veita. Þú gerir beinan viðskiptasamning við okkur um slíka viðbótarþjónustu. Í hverju tilviki upplýsum við þig ótvírætt hvort og að hvaða marki við bjóðum upp á eigin þjónustu í stað þess að miðla eingöngu þjónustu þriðju aðila.

Okkar eigin þjónustutilboð geta verið breytileg frá einum tíma til annars. Sumum þjónustutilboðum okkar er lýst í 8. kafla. Þú færð í hendur ítarlega lýsingu á slíkri viðbótarþjónustu, vegna viðbótarþjónustu sem ekki er sett fram í þessum T&C, ásamt upplýsingum um þóknun okkar og viðbótarskilmála og skilyrði fyrir bókun og notkun á meðan á bókunarferlinu stendur.

1.3. Viðeigandi samningsbundin skilyrði

1.3.1. Þessi T&C gilda um miðlun ferðapjónustu samkvæmt kafla 1.1, sem og fyrir okkar eigin þjónustu í samræmi við kafla 1.2.

1.3.2. Í samningnum á milli þín og viðkomandi þjónustuveitanda (kafla 1.1.2) eru almennir skilmálar og skilyrði viðkomandi þjónustuveitanda (svo sem flutningsskilmálar, flutningaskilmálar, váttryggingarskilmálar og þess háttar), eins og við á og útgefnir af honum. Þér verða kynntir slíkir almennir skilmálar og skilyrði viðkomandi þjónustuveitanda á meðan á bókunarferlinu stendur. Þar sem skilmálar og skilyrði þjónustuveitanda kunna að fela í sér ákvæði sem varða ábyrgð, afturköllun, breytingar á bókun og endurgreiðslu (sé það í boði) og aðrar takmarkanir, er þér bent á að lesa skilmálana vandlega.

2. BÓKUNARFERLI OG UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐI

2.1. Í bókunarferlinu er þér veittur aðgangur að tæknilegum leiðum til að koma auga á villur innsláttarreitum og að leiðrétta þær áður en bókunarbeiðnin er send inn. Ætlast er til þess að þú kynnis þér vel að öll gögn séu rétt áður en gengið er frá bókunarbeiðni. Síðari beiðnir um breytingar geta leitt til umtalsverðs aukakostnaðar.

2.2. Við gætum þurft að hafa samband við þig, t.d. verði um að ræða síðari breytingar á keyptri ferðapjónustu. Þú þarft að skila inn nákvæmum samskiptaupplýsingum, svo sem símanúmeri og netfangi. Einnig þarftu stöðugt að kanna hvort þú hafir fengið skilaboð frá okkur.

Það er einnig á þína ábyrgð að tryggja að þú sért fær um að taka á móti skilaboðum okkar. Við berum enga ábyrgð ef þú færð ekki skilaboð frá okkur vegna aðstæðna sem við getum ekki ráðið við, þar á meðal en þó ekki takmarkað við eftirfarandi: (i) þú gafst upp rangt netfang; (ii) pósthólfstillingar þínar hleypa ekki skeytum okkar í gegn til þín eða (iii) stillingar í pósthólfi líta á tölvupósta okkar sem ruslpóst.

3. Miðlun flugferða

3.1. Lok samningsgerðar og verðbreytingar

3.1.1. Þegar þú hefur sent inn bókunarbeiðni staðfestum við móttöku á beiðninni með tölvupósti. Þar með hefur miðlunarsamningur þín og okkar tekið gildi. Ef þú færð ekki slíka staðfestingu innan einnar klukkustundar frá því að bókun er gerð og enginn starfsmanna okkar hefur samband við þig í tölvupósti eða síma til að gefa til kynna einhver vandamál, vinsamlegast hafðu samband við okkur símleiðis til staðfestingar.

3.1.2. Um leið og umbeðnar miðar hafa verið gefnir út færð þú staðfestingu í tölvupósti með miðanúmeri. Þar með hefur komist á og tekið gildi bindandi samningur þín og viðkomandi flugfélags/flugfélaga.

3.1.3. Verð fyrir flugið, sem og sætaframboð, eru beint sett inn af viðkomandi flugfélagi. Ef verð flugmiða breytist án þess að við ráðum nokkrum um það eftir að bókunarbeiðni hefur verið send inn en áður en gerður hefur verið bindandi samningur við flugfélagið (eins og lýst er í kafla 3.1.2 hér að ofan), tekur samningurinn ekki gildi og þú færð endurgreitt að fullu. Við gætum haft samband við þig og boðið þér þann kost að samþykkja breytt verð á venjulegum afgreiðslutíma, þó eigi síðar en 24 klukkustundum eftir við fréttum af verðbreytingunum eða á fyrsta virka degi eftir þannig 24 klukkustunda tímabil.

3.2. Upplýsingar um bókunar-og flutningsskilmála

3.2.1. Hvað varðar flug sem í boði er á gáttinni bjóðum við þau einungis í krafti stöðu okkar sem milliliður. Samningur um flutning með flugi er gerður beint á milli þín og viðkomandi flugfélags og við tökum ekki á okkur neina samningsbundna ábyrgð á því hvort þú verður fluttur með fluginu eða ekki. Viðkomandi flugfélag ber eitt ábyrgð á því hvort þú verður fluttur með fluginu eða ekki.

3.2.2. Áður en þú lýkur við bókunina, þarft þú að geta kynnt þér skilmála og skilyrði viðkomandi flugfélags/flugfélaga.

3.2.3. Þegar við miðlum ferðapjónustu sem veitt er af flugfélögum er okkur ekki tryggður aðgangur að bókunarkerfi

flugfélagsins. Sé staðan sú getum við fyrir þína hönd gengið frá samningi á milli þín og flugfélagsins. Við gætum einnig beðið þig um hafa beint samband við viðkomandi flugfélag vegna fyrirspurnar um bókanir, breytingar eða afbókun ferðar. Hafir þú keypt sveigjanlega miðapjónustu okkar (sjá 8. kafla), verða allar endurbókunarbeiðnir að fara um þjónustuver eins og fram kemur í kafla 8.1.4. Þú gætir fengið tvær bókunarstaðfestingar, eina frá okkur og aðra frá viðkomandi flugfélagi. Hafir þú fengið tvær bókunarstaðfestingar notaðu vinsamlegast staðfestingu flugfélagsins við innritun.

3.2.4. Hér fyrir neðan veitum við almennt yfirlit yfir upplýsingar um skilmála tengda bókun og flutningi sem flugfélög setja dæmigert, ýmist samhljóða eða áþekka. Hins vegar ganga öll ákvæði viðkomandi flugfélags, sem frá þeim vikja, framur þeim almennu upplýsingum sem kveðið er á um í þessum kafla 3.2.4. Því skal í hverju tilviki kanna viðeigandi skilmála og skilyrði viðkomandi flugfélags áður en bókun er gerð.

a. Fartímar / innritun

Allir fartímar eru tilgreindir á staðartíma. Koma næsta dag er tilgreind með „+1“ í áætluninni. Tilgreindir fartímar eru til bráðabirgða og með fyrirvara um breytingar með stuttum fyrirvara eftir að miðinn hefur verið gefinn út, t.d. vegna takmarkana flugumsjónar, veður eða rekstrartruflana hjá flugfélaginu. Vinsamlegast fylgist vel með gildandi fartímum með góðum fyrirvara fyrir flugið.

Fara skal eftir þeim innritunartímum sem flugfélagið gefur upp. Flugfélögin geta neitað fólki um að ganga um borð ef það er of seint til að innrita sig. Hafðu vinsamlegast í huga að sum flugfélög hvetja til innritunar á vefsetri sínu og kunna að innheimta þóknun við innritun starfsmanns á flugvellinum.

b. Samsetning einstakra miða

Samsetning tveggja sjálfstæðra miða hvora leið í stað miða fram og til baka er greinilega merkt sem slík á meðan á bókun stendur. Miðarnir eru afgreiddir óháð hvor öðrum hvað varðar afturköllun, breytingar og truflanir á flugumferð á borð við verkföll og breytingar á flugáætlunum. Eigin reglur hvers flugfélags fyrir sig gilda.

Alltaf er litið á flugmiða með mismunandi bókunarnúmerum sem ferðir óháðar hvor annarri.

c. Flugmiðar með nokkrum áföngum/notkunarröð

Ferð fram og til baka eða miði aðra leiðina getur innihaldið nokkra áfanga. Samkvæmt skilmálum flesta flugfélaga þarf að fljúga slíka áfanga í réttri röð. Annars hafna mörg flugfélög flutningi á síðari áföngum (t.d. að sé einhver áfangi ferðarinnar ekki notaður gæti það ógilt þá miða sem eftir eru). Ef farþegi á miða fram og til baka og mætir ekki í flugið út gæti það leitt til þess að flugfélagið ógildir miðann til baka

d. Meðganga

Sum flugfélög neita að flytja konur sem eru komnar eru fram yfir 28. viku meðgöngu þegar annað hvort er flogið út eða til baka. Ef þú ert barnshafandi þarftu að fá það á hreint hjá bæði flugfélaginu og læknum hvort þú megir fara í ferðina.

e. Ungbörn og barnamiðar

Vinsamlega hafið samband við flugfélag til að fá upplýsingar um skilmála fyrir ferðum með barni sem ekki hefur sérstakt sæti. Yfirleitt þurfa börn yfir 2 ára aldri að hafa sér sæti en börn á aldrinum 0 og 2 ára ferðast sem ungbörn og er ekki úthlutað sjálfstæðu sæti. Ef ungbarn nær 2 ára aldri fyrir lok ferðar þarf að panta barnamiða fyrir alla ferð þess. Ekki er hægt að panta ungbarnamiða fyrir fæðingu þar sem rétt nafn og fæðingardagur þarf að samsvara þeim sem fram koma í vegabréfinu. Við endurgreiðum ekki öll kostnað sem á fellur ef röng tegund miða er bókuð í byrjun.

f. Börn ein á ferð

Við miðlum ekki bókun neinna miða fyrir börn ein á ferð. Bóka þarf börn yngri en 18 ára í ferð í fylgd með fullorðnum. Sum lönd og flugfélög neita börnum yngri en 18 ára aðgang nema í fylgd með lögráðamanni. Vinsamlega athugaðu að sum flugfélög krefjast þess að börn undir 18 ára aldri leggi fram fæðingarvottorð til að mega ferðast.

g. Týndur/skemmdur farangur

Við sem milliliður tökum ekki á okkur neina ábyrgð á töpuðum eða skemmdum farangri. Öll vandamál skal tilkynna tafarlaust til fulltrúa flugfélagsins á flugvellinum.

h. Millilending og næturgisting

Almennt gildir að akstur/lestar og/eða næturgisting á ferðalagi þínu er ekki innifalin í miðaverði flugsins. Þú bert persónulega ábyrgð á því að athuga áætlun langferðabifreiða/lesta og verð.

i. Tengitímar milli flugáfanga

Almennir miðar sem bókaðir eru í gáttinni hafa samþykktan tengitíma. Sá tími sem þarf til að ná á milli flugáfanga er reiknaður út af flugfélögunum. Ef flugáfanga seinkar þannig að tengiflugið næst ekki er flugfélögum skylt að aðstoða

þig við að komast á lokaáfangastað (sjá kafla 11.1).

Þegar sjálfstæðir miðar eru bókaðir bera flugfélögin enga ábyrgð á því ef farþegi missir af tengiflugi. Því er það á þína ábyrgð að tryggja að tengitími sé nægur samkvæmt upplýsingum flugfélaga og flugvalla. Sá viðbótarkostnaður sem til fellur vegna þess að tengiflug náðist ekki, fæst ekki endurgreiddur.

j. Tvöföld bókun

Með tvöfaldri bókun er átt við að tvær eða fleiri bókanir með sama nafni farþega hafi verið gerðar hjá sama flugfélagi. Ef þú ert með tvöfalda bókun getur flugfélagið aflýst ferðinni/ferðunum. Þetta getur einnig gerst ef bókanir hafa verið gerðar hjá mismunandi ferðaskrifstofum. Við berum ekki ábyrgð á aflýsingum flugfélaga og heldur ekki á endurgreiðslu frá flugfélögum í þeim tilvikum að grunur leikur á tvöfaldri bókun.

3.3. Flugfélög sem ekki mega stunda rekstur innan ESB (svartur listi)

Vinsamlega athugið að tiltekin flugfélög mega ekki stunda rekstur innan ESB samkvæmt ákvörðun sem gerð er af Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins í nánú samráði við flugsamgönguyfirvöld á landsvisu. Þessi flugfélög eru á bannlista þar sem þau teljast órugg eða ekki háð fullnægjandi eftirliti hjá yfirvöldum heimalands síns.

Hægt er að kanna hvaða flugfélög rekstrarbannið nær til í eftirfarandi tengli:

[Svarti listinn \(listi yfir flugfélög sem ekki mega stunda rekstur innan ESB\)](#)

3.4. Breytingar á áætlun og aflýsingar flugfélaga

3.4.1. Samningur þinn við viðkomandi flugfélag heimliar því að aflýsa eða breyta bókunum þínum. Við tilkynnum þér um allar breytingar strax og við fáum upplýsingar um þær hjá flugfélaginu.

3.4.2. Flugtímarnir sem gefnir eru upp í staðfestingu bókonar þinnar geta breyst frá bókunardagsetningu og til ferðadagsins. Ef breytingar verða á flugáætlun, tilkynnum við þér það um leið og við fáum upplýsingar um þær hjá flugfélaginu. Hins vegar mælum við eindregið með því að þú hafir samband við flugfélagið þitt að minnsta kosti 72 klukkustundum fyrir áætlaða brottför hvers flugs til að tryggja að flugið (og öll tengiflug) séu á áætlun. Við höfum enga stjórn á breytingum á áætlunum flugfélaga og tökum enga ábyrgð á kostnaði sem kann að rísa vegna slíkra breytinga.

3.5. Breytingar og aflýsingar að þinni beiðni

3.5.1. Skilmálar um breytingar á flugbókunum (þar með talin breyting á nafni farþega, áfangastað og dagsetningu ferðar) og því að fá aflýsingu endurgreidda eru settir af viðkomandi flugfélagi, sem er samningsbundið þér um að fljúga með þig. Við sem milliliður höfum engin áhrif á slíka skilmála.

3.5.2. Óskir þú eftir að breyta bókun þinni eða ferð fram á endurgreiðslu vegna aflýsingar, bjóðum við sem viðbótarþjónustu að annast beiðnina fyrir þína hönd, að því tilskildu að skilmálar flugfélagsins leyfi slíka breyting eða endurgreiðslu vegna aflýsingar. Við vinnslu á bókun slíkrar viðbótarþjónustu upplýsum við þig um frekari skilmála og gjöld fyrir þannig þjónustu. Þú getur einnig að sjálfsgöðu haft samband við viðkomandi flugfélag beint.

3.5.3. Nauðsynlegt er að við fáum breytingarbeiðni þínar að minnsta kosti sólarhring fyrir upphaf ferðar (aðeins um síma) til þess að geta afgreitt þær breytingar sem beðið er um. Ef þú hefur keypt þjónustuna breytanlegan miða, sjá 8. kafla.

Við mælum með að þú hafir beint samband við viðkomandi flugfélag vegna breytingarbeiðna með styttri fyrirvara.

3.6. Ekki mætt á flugvöll eða í flug

Þú heimilast okkur hér með að aflýsa ónotuðum flugmiða fyrir þína hönd ef um er að ræða að ekki var mætt á flugvöll eða í flug og til að biðja um mögulega endurgreiðslu frá flugfélaginu fyrir þína hönd. Við höfum rétt á því en er það ekki skylt og réttur þinn til að biðja um endurgreiðslu beint frá flugfélagi helst óbreyttur.

4. MIÐLUN HÓTELBOKANA

Hótelþjónusta, sem bókuð er í gegnum gáttina, er miðlað af EAN.com L.P. („Hotels.com“).

Allar fyrirspurnir varðandi bókanir og allar breytingar eða aflýsingar skulu gerðar beint til Hotels.com. Hægt er að finna samskiptaupplýsingar Hotels.com hér:

Símanúmer: +44 (0)20 3788 4352

[Hægt er að nálgast skilmála og skilyrði Hotels.com hér.](#)

5. Miðlun bílaleigubókana

Bílaleigubjónusta um gáttina er miðlað af Traveljigsaw Limited („Rentalcars.com“).

Öllum fyrirspurnum varðandi bókanir, breytingar eða aflýsingar skal beint til Hotels.com. Hægt er að finna

samskiptaupplýsingar Rentalcars.com hér:

[Upplýsingar um staðbundna tengiliði má sjá á vef Rentalcars.](#)

[Hægt er að nálgast skilmála og skilyrði Rentalcars.com hér.](#)

6. SÉRSTÖK ÁKVÆÐI UM MIÐLUN BÓKANA HJÁ MÖRGUM ÞJÓNUSTUVEITENDUM

Gáttin býður upp á þann möguleika að blanda saman eins mörgum þjónustuveitendum og þú vilt (t.d. flug + hótél). Við þær aðstæður biður okkur um að starfa sem milliliður fyrir bókun ýmiskonar ferðapjónustu frá fleiri en einum birgi. Það kemur skýrt fram í bókunarferlinu hverjir þessir þjónustuveitaendur eru áður en gengið er frá bókun. Þegar það gerist að þú sameinar marga þjónustubætti gerum við engan ferðasamning okkar á milli. Þess í stað eru gerðir nokkrir þjónustusamningar um veitingu þjónustubátta við hvern einstakan birgi. Í því tilviki störfum við eingöngu sem milliliður í tengslum við hverja einstakan þátt ferðapjónustunnar.

7. UPPLÝSINGAR UM VEGABRÉF, VEGABÉFSÁRITANIR OG HEILBRIGÐISMÁL

7.1. Vegabréf og kröfur um vegabréfsáritun og/eða heilbrigðismál geta breyst og þú skalt því athuga hjá viðeigandi yfirvaldi (sendiráði, ræðismönnum o.þ.h.) með góðum fyrirvara fyrir ferð þína. Það er á þína ábyrgð að vera með gilt vegabréf undir höndum og vegabréfsáritun, ef við á. Mikilvægt er að muna að taka með allar millilendingar í ferðinni þar sem einnig gæti þurft að sækja um vegabréfsáritun. Það tekur oft nokkurn tíma að fá vegabréfsáritun þannig að þér er ráðlagt að sækja um með góðum fyrirvara. Við berum enga ábyrgð gagnvart þeim viðskiptavinum sem ekki hafa útvegað sér viðeigandi skjöl.

7.2. Hver áfangastaður hefur sínar eigin kröfur hvað varðar formsatriði um komu, bólusetningar, o.þ.h. og þær geta einnig verið breytilegar eftir þjóðerni farþegans. Það er á þína ábyrgð að afla þeirra upplýsinga. Engin atvik sem upp koma vegna þess að ekki er farið eftir þannig opinberum reglum geta talist vera á okkar ábyrgð. Við hvetjum þig því til þess að sannreyna alltaf hin ýmsu formsatriði á hverjum völdum áfangastað eða landi millilendingar, auk þess tíma sem þarf til að grípa til allra nauðsynlegra ráðstafana.

8. OKKAR EIGIN ÞJÓNUSTA

8.1.

8.1.1. Sé breytanlegur miði keyptur við bókun ferðar gerir það þér kleift að breyta dagsetningu og/eða tíma flugbókunar samkvæmt skilmálunum í þessum kafla. Við miðlum aðeins samningi um flug á milli þín og viðkomandi flugfélags með sveigjanlegu miðapjónustunni okkar. Þar sem breytanlegu miðarnir eru okkar eigin þjónusta (þ.e. að þú getur ekki breytt miðanum með því að hafa samband beint við flugfélagið), þarf að leita til þjónustuvers okkar með allar beiðnir um þannig breytingar á miðum (sjá kafla 8.1.4.1).

8.1.2. Sveigjanlega miðapjónustan heimilar umbókanir á flugi með eftirfarandi skilyrðum:

- Allar umbókanir þarf að gera í samræmi við kafla 8.1.4 og minnst 24 klukkustundum fyrir upphaflegan brottfarartíma.
- Umbókun er aðeins möguleg hjá sama flugfélagi, þ.e. flug er aðeins hægt að umbóka á annað flug með sama flugfélagi og því sem miðinn var upprunalega keyptur hjá.
- Flugáfanga skal nota í sömu röð og þeir voru upphaflega bókaðir.
- Uppfærsla á farrými eða bókunarflokki er ekki leyfð í sama flugi.
- Ekki er leyfilegt að umbóka miða fyrir svonefnt „stop-over“ (þ.e. dvöl í millilendingarborg lengur en upphaflega var pantað).
- Hvorki er hægt að breyta uppruna og/né ákvörðunarstað, hvorki fyrir flug út né heim.
- Breytanlegur miði leyfir engar breytingar eða leiðréttingar á nöfnum.
- Aðeins er hægt að umbóka ferð einu sinni. Þegar breyting hefur verið staðfest hefur sveigjanlegi miðinn verið fullnýttur.
- Sé um að ræða umbókun verður ferð að vera lokið innan eins árs frá því að upphafleg bókun var gerð. Nýja ferðin má ekki hefjast innan 24 klukkustunda frá því að farið var fram á breytingu.
- Bókunin fæst ekki endurgreidd þegar sveigjanlega miðasöluþjónustan hefur verið notuð.

8.1.3. Breytanlegan miða þarf að bóka og greiða fyrir í bókunarferlinu og ekki er hægt að bæta þjónustunni við eftir á.

8.1.4. Ef þú vilt umbóka miðann þarftu að hafa samband við þjónustuver okkar í síma á almennum afgreiðslutíma þess. **Þú finnur símanúmer okkar undir „Hafðu samband – sími“.** "

Vinsamlega athugaðu að öll okkar samskipti eru á ensku í síma og tölvupósti.

8.1.5. Umbókun er því aðeins frágengin að við höfum staðfest hana í tölvupósti. Ef þú færð ekki staðfestingu, hafðu vinsamlegast samband við þjónustuver okkar.

8.1.6. Umbókun á flugi með sveigjanlegu miðasöluþjónustunni er háð framboði. Ef viðkomandi breyting þýðir dýrari miða, eða ef breytingin leiðir til þess að farþegi á ekki lengur rétt á sérstöku verði (t.d. fyrir ungbarn), þarf viðkomandi að bera þann viðbótarkostnað sjálf/ur. Við berum enga ábyrgð á þeim áhrifum sem umbókun getur haft á alla viðbótarþjónustu sem samið er um beint við flugfélagið (eins og bókun á viðbótarfarangri eða ákveðnum sætum).

8.1.7. Ef þú hættir við flugið er sveigjanlega miðasöluþjónustuverðið ekki endurgreitt.

8.1.8. Ef þú mætir ekki í einhvern hluta ferðarinnar fellur möguleiki á umbókun breytanlegs miða niður.

8.2.

8.2.1. Taka þarf forfallatryggingu og greiða hana um leið og ferðin er bókuð. Forfallatryggingin tekur gildi þegar bókun er gerð og fellur úr gildi þegar ferðin hefst, miðað við upphaflegan bókaðan brottfaradag. Allir ferðamenn í sömu bókun verða að hafa tekið forfallatryggingu svo hún sé gild ef bókun er aflýst.

8.2.2. Afbókun þarf að gerast minnst tveimur klukkustundum fyrir brottför sv forfallatryggingin nái til hennar. Forfallatryggingin gengur úr gildi þegar lagt hefur verið af stað. Hafa þarf samband beint við flugfélög, hótél eða bílaleigur vegna afbókana utan símsvörunartíma okkar.

8.2.3. Þegar ferð er aflýst með því að gilt læknisvottorð er lagt fram skal allur kostnaður við bókunina endurgreiddur nema afgreiðslugjöld okkar á 45 EUR hvern farþega. Við endurgreiðum engan kostnað við forfallatrygginguna eða áður greidd gjöld, þóknarir og hvers kyns tryggingagjöld (nema ferðatryggingar). Hámarksfjárhæð sem er greidd er vegna afbókunar með forfallatryggingu er 2500 EUR á mann og/eða 6.000 EUR á ferð.

8.2.4. Endurgreiðanleg atvik

Fé verður endurgreitt ef ekki er unnt að fara í fyrirhugaða ferð vegna eftirfarandi ófyrirsjáanlegra atvika:

- Bráð veikindi eða slys sem varða þig, ferðafélaga þinn á sömu bókun eða náinn ættingja og þér er ráðlagt að fara ekki í fyrirhugaða ferð samkvæmt vottorði frá óvilhöllum lækni sem veitir meðferð.
- Andlát sem varðar þig, náinn ættingja eða ferðafélaga í sömu bókun.

„Náinn ættingi“ þýðir í þessu samhengi eiginmann váttryggðs einstaklings, eiginkonu, börn, barnabörn, systkini, foreldra, ömmu og afa eða tengdaforeldra, eða einstakling sem hinn váttryggði er í fastri sambúð með.

8.2.5. Forfallatrygging nær ekki til:

- endurgjalds sem kann að berast annars staðar frá, svo sem annarrar forfallatryggingar eða trygginga,
- veikinda, slysa eða meiðsla sem þú vissir af (sem þú varst greind/ur með) þegar forfallatryggingin var tekin,
- langvinnra sjúkdóma/sýkinga/geðrænna sjúkdóma, nema viðkomandi hafi verið fullkomlega laus við einkenni/vandamál síðastliðna sex mánuði áður en ferðin var bókuð. Ef afbókun tengist þessum einkennum þarf sérfræðingur að staðfesta sjúkdómsgreininguna,
- veikinda, slyss eða annarrar afleiðinga meðgöngu eða barnsburðar,
- fylgikvilla af völdum áfengis, annarra vímuefna, róandi lyfja eða fíkniefna,
- útgjalda sem hljóttast af því að hinn váttryggði dró afbókun sína á ferðinni,
- þess að tilgangur ferðarinnar er ekki lengur til staðar,
- fylgikvilla sem leiða af aðgerðum og meðferð að eigin hvötum og vali, svo sem fegrunaraðgerðum,
- hvers kyns annars fyrirkomulags ferðalagsins sem ekki felst í staðfestingunni, svo sem leikhúsmiðar og þess háttar,
- flughræðslu/óttu við að fljúga.

8.2.6. Hvað þarf þú að gera?

Forfallatryggingin gildir aðeins ásamt gildu læknisvottorði. Það þarf að berast okkur innan fimm virka daga frá afbókun. Óvilhallur læknir sem veitir meðferð þarf að fylla út læknisvottorðið og á því þarf að koma fram nafn, samskiptaupplýsingar og stimpill læknisins. Framvísa þarf afriti af skilríkjum læknis ef stimpill er ekki tiltækur.

8.2.7. Eftirfarandi upplýsingar þurfa einnig að koma fram í læknisvottorðinu.

- dagsetning skoðunar
- niðurstöður skoðunar
- greining
- önnur frumrit vottorða/fylgigagna sem kunna að skipta máli við mat á kröfunni
- sú staðreynd að veikindin séu bráð og komi í veg fyrir að sjúklingurinn geti ferðast

[Hægt er að sækja eyðublað fyrir læknisvottorð hér](#)

[Smelltu hér til að senda inn læknisvottorð.](#)

8.3. Tengiflugsábyrgð

8.3.1. Notkun tengiflugsábyrgðar

Ef tengiflugsábyrgð er innifalin í bókun þinni kemur það greinilega fram í bókunarferlinu og á staðfestingu bóklarar

þinnar. Hægt er að nýta sér tengiflugsábyrgðina ef áætlun einhvers flugs út eða heim er breytt, henni seinkað eða aflýst af viðkomandi flugfélagi (hér eftir nefnt „breyting á flugi“) og slík breyting á flugi kemur annað hvort í veg fyrir að þú komist á endanlegan áfangastað eða seinkar komu þinni til endanlegs áfangastaðar um meira en 24 klst. Hafi breytingar á flugi eingöngu áhrif á flug með sama miða (sem gefinn er út sem einn rafrænn miði (PNR)) er ekki víst að tengiflugsábyrgðin eigi við. Flugfélagið sem flýgur ferðina/ferðirnar ber ábyrgð á öllum vandamálum sem varða breytingar á flugi og heldur utan um þær og þær flugferðir sem miðinn nær til (hafið beint samband við viðkomandi flugfélag vegna aðstoðar og/eða með fyrirspurnir).

Athugaðu vinsamlegast að tengiflugsábyrgð nær eingöngu til breytinga á venjulegu fyrirkomulagi flugsamgangna. Sé um óviðráðanlegar aðstæður (Force majeure) að ræða (sjá 8.3.7 hér að neðan) gildir tengiflugsábyrgðin ekki. Athugaðu einnig að ekki er hægt að nota tengiflugsábyrgðina ef þú hefur gert breytingar á bókun þinni án fengins samþykkis okkar.

8.3.2. Tilkynntu okkur um málið án ótilhlýðilegrar tafar.

Ef þú vilt nýta þér tengiflugsábyrgðina verður þú að tilkynna okkur um málið án ótilhlýðilegrar í síma eftir að þú hefur fengið upplýsingar um breytingu á flugi. Sjá samskiptaupplýsingar í inngangi. Ef þú tilkynnir okkur ekki um málið án ótilhlýðilegrar tafar átt þú ekki rétt á tengiflugsábyrgðinni.

8.3.3. Kostir í boði – annað/önnur flug eða endurgreiðsla.

Eftir að okkur hefur verið tilkynnt um breytingu á flugi í samræmi við kafla 8.3.2, bjóðum við þér annan af eftirfarandi kostum. Ef meira en 48 klst. eru þar upphaflegur brottfarartími flugsins átti að vera er okkur í sjálfsvald sett að velja úrlausn. Ef minna en 48 klst. eru þar upphaflegur brottfarartími flugsins átti að vera getur þú valið þá úrlausn sem þú kýst.

a) Við bjóðum þér annað/önnur flug til lokaáfangastaðarins á okkar kostnað, b) Við bjóðum þér endurgreiðslu á því verði sem þú greiddir við bókun fyrir öll ónýtt flug, eða c) Við bjóðum þér flug til baka á upprunalegan brottfararstað þinn.

8.3.4. Hvernig boðinn kostur er samþykktur

Þú þarft að samþykkja þann kost sem þér var boðinn eins fljótt og auðið er eftir að hafa móttakið upplýsingar okkar um hinn kostinn, það er innan sanngjarns tíma fyrir áætlaða brottför og í öllum tilvikum ekki síðar en 24 klukkustundum eftir þú fékkst upplýsingarnar í hendur. Ef við fáum ekki svar þitt innan þannig sanngjarns tíma getur þú ekki lengur nýtt þér tengiflugsábyrgðina.

8.3.5. Ef þú missir af tengiflugi utan afgreiðslutíma okkar

Ef breyting verður á flugi þínu sem leiðir til þú missir af tengiflugi og afgreiðslutími símværs okkar kemur í veg fyrir að þú getir haft samband við okkur strax, máttu kaupa miða með öðru flugi til lokaáfangastaðar þíns án undangengis samþykkis okkar. Við munum endurgreiða þér það verð sem þú greiddir fyrir flugið að því gefnu að þú getir lagt fram kvittun fyrir keypta miðanum ásamt sönnun fyrir breytingu á flugi sem upphaflega kom í veg fyrir að þú kæmist á endanlegan áfangastað eða sem hefði seinkað komu þinni til endanlegs áfangastaðar um meira en 24 klst. Við endurgreiðum ekki kostnað vegna uppfærslu eða annarrar þjónustu, sem þýðir til dæmis (án takmarkana) að miða þarf að kaupa á sama farrými og flugfarmiðarnir voru sem breytingin á flugi varðaði.

8.3.6. Aðrar bætur.

Tengiflugsábyrgðin felur í sér neðangreindar bætur auk þeirra sem boðið er upp samkvæmt kafla 8.3.6. Athugaðu að þú þarft að leggja út fyrir þessum viðbótarbótum og afhenda okkur kvittanir sem sanna útgjöld þín áður en endurgreiðsla kemur til álitá.

- **Gisting** – ef flugi er breytt með stuttum fyrirvara þannig að þú ert ekki með gistingu fyrir nóttina (22:00-08:00), greiðum við gistikostnað í eina eða nokkrar nætur. Bæturnar takmarkast við alls 50EUR fyrir hvern farþega sem tengiflugsábyrgðin nær til. Allar greiðslur gistikostnaðar sem þú færð frá flugfélaginu verða dregnar frá endurgreiðslu vegna tengiflugsábyrgðarinnar.
- **Matur & drykkur** – ef breyting á flugi leiðir til þess að flugi seinkar um meira en 4 klst., greiðum við kostnað við mat og drykki allt að 10EUR fyrir hvern farþega sem tengiflugsábyrgðin nær til. Allar greiðslur kostnaðar við mat og drykk sem þú færð frá flugfélaginu verða dregnar frá endurgreiðslu vegna tengiflugsábyrgðarinnar.
- **Annar flugvöllur** – ef við getum ekki boðið þér sanngjarnt flug til lokaáfangastaðar þíns samkvæmt 8.3.3 (a) megum við vísa þér á annan flugvöll innan 200 km radíuss. Í slíkum tilvikum greiðum við kostnað vegna flutninga til hins flugvallarins, þó takmarkað við 100EUR alls fyrir hvern farþega sem tengiflugsábyrgðin nær til.

8.3.7. Óviðráðanlegar aðstæður (Force majeure)

Ekkert er hægt að nýta forfallatrygginguna ef um er að ræða breytingu á flugi vegna Force majeure, sem þýðir óviðráðanlegar aðstæður sem flugfélögin ráða ekki við, svo sem (án takmarkana) pólitískur óróleiki, veður, hættulegar

9. GJÖLD OG GREIÐSLA

9.1. Greiðsla

9.1.1. Greiðsla fyrir ferðabjónustu er ýmist afgreidd af okkur (í samvinnu við greiðslumiðlun okkar sem býður aðgang að greiðslubjónustu), eða þjónustuveitandanum. Vinsamlegast athugaðu að við þurfum hugsanlega að deila greiðsluupplýsingunum þínum, svo kredit-eða debetkortaupplýsingum, með greiðslumiðlara/miðlurum okkar svo sé að vinna greiðsluna. Allar greiðsluupplýsingar viðskiptavina okkar eru dulkóðaðar í öruggum netþjóni þegar þeim er deilt með greiðslumiðlara/miðlurum okkar.

9.1.2. Það ræðst af bókunarskilmálum og viðbótarþjónustu hvort heimilt sé að skipta greiðslunni í tvær aðskildar færslur, aðra frá okkur og hina frá þjónustuveitanda. Þú verður ekki krafinn um meira en raunverulegt heildarverð sýnt á vefsetri okkar. Sömu öryggisráðstöfunum verður beitt.

9.1.3. Þú þarf að tryggja að nægt fé sé til ráðstöfunar svo okkur takist að vinna greiðslu þína. Ef einhver vandamál koma upp í tengslum við úrvinnslu greiðslu þinnar reynum við að vinna hana í samvinnu við greiðslumiðlara okkar. Leiði þetta ekki til þess að það næst að innheimta allt fé frá þér, höfum við samband við þig eins fljótt og auðið er með leiðbeiningum um greiðsluleiðir. Berist okkur ekki greiðsla þrátt fyrir slík frekari fyrirmæli verður útistandandi skuld vísað til innheimtufyrirtækis.

9.2. Greiðslusvik

Ef grunur vaknar um svik séu höfð í frammi, áskiljum við okkur rétt til að hafna vinnslu á slíkri greiðslu. Krefjast má lögbundinnar staðfestingar á greiðslu, vakni grunur um glæp. Allar tegundir greiðslusvika verða tilkynntar lögreglu og þeim vísað til innheimtufyrirtækja.

10. KVARTANIR

10.1. Kröfur sem varða frammistöðu ferðabjónustu

Öllum vandamálum, ummælum eða kröfum sem varða raunverulega frammistöðu ferðabjónustunnar þarf að koma beint á framfæri við þanni þjónustuveitanda (ferðaskrifstofu, flugfélag, tryggingafélag, bílaleigu, hótél) sem samningur var gerður við vegna umræddar ferðabjónustu. Sjá einnig 1. kafla um réttindi þín samkvæmt reglum ESB.

10.2. Kvartanir sem varða þjónustu okkar

Kvartanir sem varða þjónustu okkar eru eingöngu afgreiddar skriflega og þær þarf að leggja fram innan tveggja mánaða eftir lokadagsetningu ferðar þinnar á [kvörtunareyðublaði sem finna má hér](#).

Senda þarf kvörtunareyðublaðið með almennum pósti eða tölvupósti á eftirfarandi heimilisfang:

Póstfang: Etraveli AB

FAO Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sverige

Netfang: customer.relations@support.etraveli.com

11. RÉTTUR VIÐSKIPTAVINA Í SAMRÆMI VIÐ ESB-REGLUGERÐIR

11.1. Aflýst flug eða seinkanir

Ef þú ferðast inn eða út úr ESB eða með flugfélagi innan ESB gætir þú átt rétt á að krefjast endurgreiðslu vegna kostnaðar sem þú getur heimfært beint á viðkomandi flugfélag ef það gerist að fluginu er aflýst, því seinkar eða ef þér er neitað um að stíga um borð. [Nánari upplýsingar um EC-reglugerð 261/2004 fást með því að smella hér](#).

11.2. Ábyrgð flugfélags

EC-reglugerð (889/2002) um ábyrgð flugfélags ef slys verða. [Reglugerð má finna hér](#).

12. ÁBYRGÐ

12.1. Þú samþykkir að við gegnum hlutverki sem milliliður þín og þjónustuveitanda. Við berum undir engum kringumstæðum ábyrgð á þeirri ferðabjónustu sem þú hefur pantað hjá einum eða fleiri þjónustuveitendum og við tökum ekki á okkur neina ábyrgð vegna ónákvæmni í þeim upplýsingum sem fram koma í vefgáttinni og viðkomandi þjónustuveitandi hefur lagt fram.

12.2. Verði þjónustuveitandi ófær um að veita ferðþjónustuna af hvaða ástæðu sem er, þar með talið að þjónustuveitandi lýsir sig gjaldþrota, getum aðeins verið milliliðir og endurgreitt það sem við höfum þegar fengið í hendur frá viðkomandi þjónustuveitanda.

12.3. Hvað okkar eigin þjónustu varðar berum við ábyrgð á tjóni með fyrirvara um þær takmarkanir sem settar eru fram í þessum skilyrðum og skilmálum og að því marki sem lög heimila. Við berum einungis ábyrgð á beinu og tjóni sem hefur raunverulega kostað þig útgjöld eða þú orðað fyrir vegna þess að ekki var staðið við skuldbindingar okkar varðandi eigin þjónustu, allt að samanlögðum kostnað við bókun þína (hvort sem um er að ræða einn atburð eða raðir tengdra atburða).

12.4. Takmörkun á bótaskyldu sem sett er fram í kafla 12.3 á einnig við um brot á skyldu einstaklinga sem við berum ábyrgð á samkvæmt ákvæðum laga.

13. GILDANDI LÖG OG ÚRLAUSN ÁGREININGSMÁLA

13.1. Gildandi lög

Swedish law applies exclusively to these T&Cs and the contract between You and us.

Þú sem neytandi skal njóta góðs af öllum skylduákvæðum laga þess lands sem þú hefur búsetu í. Ekkert í þessum skilmálum og skilyrðum, þ.á.m. kafla 13.1, hefur áhrif á réttindi þín sem neytanda til að treysta á slík skylduákvæði staðbundinna laga.

13.2. Úrlausn ágreiningsmála á netinu

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins leggur til vettvang fyrir lausn ágreiningsmála á netinu (ODS) á:

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

14. PERSÓNUVERND

Við tökum vernd persónugagna þinna alvarlega. Finna má ýtarlegar upplýsingar um söfnun, úrvinnslu og notkun persónulegra gagna þinna í [persónuverndarstefnu okkar](#).

Frá og með: 2018-08-21