

flygpoolen

Resevillkor

Resevillkoren gäller endast flygbiljetter. För hyrbil och hotell se villkor i samband med bokningsprocessen från resp. leverantör.

Vem bokar du av?

Du gör din bokning hos **FLYGPOOLEN**, nedan kallad Resebyrån, som är ett varumärke under Uvet Nordic AB.

Uvet Nordic AB
Tegnérgatan 3
111 40 Stockholm
Organisations nr: 556594-2827
VAT nr: SE556594282701

Vem får boka?

För att göra en bokning måste man ha fyllt 18 år eller ha målsmans underskrift.

Ansvar för resans utförande

Vi förmedlar endast flygbiljetterna och ansvarar inte för eventuella tidtabellsändringar, inställda flyg, förlorat bagage, baggage-, mat- eller flygplatsavgifter som inte ingår i flygpriset eller andra händelser som har med flygresans utförande att göra. Sådana händelser ansvarar respektive flygbolag ensamt för, varför eventuella anspråk med anledning härav skall framställas direkt till flygbolaget. Avtalet ingås mellan resenären och flygbolaget.

Biljetttyp/biljettleverans

Du reser på så kallad e-ticket (elektronisk biljett el. färdhandling). När betalning är gjord skickar vi ett kvitto och färdhandlingar till dig. Som resenär är du alltid skyldig att kontrollera din bokningsbekräftelse före betalning. Det är viktigt att alla uppgifter stämmer såsom tider, datum, resenärs namn, adress etc. Skulle något vara fel (även små ändringar som t.ex. felstavning av namn) måste du omgående kontakta oss så vi kan försöka att hjälpa till att finna en lösning. När färdhandlingarna är utskrivna gäller flygbolagets regler och eventuella avbokningar, ombokning eller ändringar är möjliga endast när flygbolagets regler tillåter detta och då till en kostnad. Kontakta oss för närmare information om vad som gäller just din biljett.

Betalning

Bokningen är inte bindande förrän Resebyrån har mottagit betalning. Kommer inte betalning Resebyrån tillhanda i tid avbokas biljetten automatiskt. **OBS!** Vid val av betalsätt Faktura eller Delbetalning via Klarna så blir bokningen bindande i samband med att du godkänner

betalningsvillkoren även om du inte genomfört betalningsöverföringen till Klarna. Betalningen behöver oftast göras samma dygn som bokning, oavsett när bokningen görs. Information om sista betalningstid anges i bokningsbekräftelsen. Väljer du att betala biljetterna före detta datum/tidpunkt ställer vi ut biljetterna/e-ticket snarast. När biljetterna/e-ticket är utställda är de helt låsta och kan ej ändras/avbokas. Dessa regler sätts av flygbolagen och inte av Resebyrån. När betalning kommit tillhanda skickas eventuella färdhandlingar via epost. Betalningssätt:

- Betal-/kreditkort (MasterCard, Eurocard, och Visa. Ej Amex, Maestro, Electron eller engångskort).
- Direktbanksbetalning via Nordea, Swedbank, SEB och Handelsbanken
- Faktura via Klarna (Se sep. villkor när du betalar här
- Delbetalning via Klarna (Se sep. villkor när du betalar eller här
- Paypal

Vid betalning via fullmakt sker ofta debiteringen i två delar, en för flygbiljetterna (direkt från flygbolaget) och en från Resebyrån för arvode och eventuella försäkringar. Direktbanksbetalning är rabatterat med 98 kr-198 kr per bokning vilket innebär att om du väljer ett annat betalsätt tillkommer mellan 98 kr-198 kr för hela bokningen, se specifikation på betalsidan.

Tekniskt fel

Vi reserverar oss för eventuella prisfel, felinlagda priser från flygbolagen, tekniska problem, problem i kontakten med banken, datafel och ändringar utanför vår kontroll. Skulle något bli fel kontaktar vi dig inom 24 timmar vardagar.

Avbokning / ombokning / Namnändring

En bokning som inte betalas avbokas automatiskt den tid som anges i bokningsbekräftelsen. När en resa är betald gäller flygbolagets regler och eventuella ombokningar eller ändringar är endast möjliga då flygbolagets regler tillåter detta och då till en kostnad. För resor i tex Business Class är reglerna mer flexibla. Om du avbokar efter att du betalt din resa görs ingen återbetalning. För avbokning i samband med sjukdom se informationen om Avbeställningsskydd. Det är resenärens ansvar att säkerställa att eventuella dubbelbokningar avbokas oavsett var den är gjord (vilken resebyrå (flygbolag)). Resenären riskerar annars att flygbolaget utan förvarning avbokar dubbelbokningen. Vi ansvarar inte för flygbolagens avbokningar eller utebliven återbetalning i samband med detta. Avboka alltid före avresa oavsett vilken biljettyp. Avbokning sker via kundtjänstsystemet, se länkar Kontakta oss eller Om på sajten. Sker avbokning nära avresa, utanför Resebyråns öppettider, kontakta flygbolaget direkt. Flygbiljetter är personliga och får inte överlåtas, det går inte att byta namn då detta räknas som avbokning. Tänk på att skriva namnen som i passet, tilltalsnamn och efternamn. Vid eventuell kreditering/ombokning tar Resebyrån ut ett hanteringsarvode på 795 SEK per biljett utöver flygbolagets avgifter. Serviceavgift, premie för avbeställningsförsäkring, reseförsäkring och konkursskydd återbetalas inte i samband med avbokning.

Tidtabellsändring/inställda flyg

Resebyrån är endast en förmedlare av flygbiljetter och kan inte hållas ansvarig för tidtabellsändringar och inställda flyg. När flygbolagen ändrar i tidtabellen eller ställer in flyg är det Resebyråns skyldighet att förmedla informationen till resenärerna. Om flygbolaget erbjuder en alternativ resa informeras om detta. I det fall det krävs ombokning, utställas nya biljetter eller dylikt tar Resebyrån ut ett arvode för det arbete detta innebär. I de fall flygbolaget erbjuder full

Återbetalning sker återbetalning till resenären när flygbolaget återbetalar till Resebyrån. Återbetalningstiden varierar mellan flygbolagen. Normalt tar det 4-6 veckor men det kan gå fortare eller ta längre tid. Arvodet för att Resebyrån skall hantera ansökan om återbetalning är 199 kr per biljett och dras av från beloppet som återbetalas. Serviceavgift, premie för avbeställningsförsäkring, reseförsäkring och konkursskydd återbetalas inte i samband med återbetalning på grund av tidtabellsändring eller inställt flyg. I det fall en tidtabellsändring, inställt flyg eller nekad ombordstigning medför att rätt till ersättning enligt EU förordning 261/2004 är det flygbolaget som är skyldig att ersätta resenären. Du kan lätt kontrollera din rätt till ersättning och få hjälp med denna på www.ifdelayed.com.

Två separata biljetter / Två enkelresor

När du bokar en resa som markerats med "Två enkelresor" så består resan av två stycken separata biljetter. Det innebär att även om sträckorna är bokade tillsammans så är de oberoende av varandra. Varje sträcka behandlas därför separat vid avbokning, ändringar/ombokningar, tidtabellsändringar, inställda flyg samt övriga trafikstörningar så som tex strejk m.m. Vid bokning av dessa separata biljetter har flygbolagen inget ansvar vid förseningar som kan leda till missade anslutningar. Det är därför resenärens ansvar att kontrollera att bytestiden är tillräcklig enligt flygbolagens samt flygplatsernas krav. Respektive flygbolags regler gäller. Eventuell återbetalning av ena sträckan pga tex inställt flyg innebär inte att den andra per automatik är återbetalningsbar.

Avbeställningsskydd

Vi rekommenderar avbeställningsskydd eftersom sjukdom aldrig kan förutses. Detta gäller om du, någon i din familj eller nära anhörig drabbas av akut sjukdom, olycksfall eller dödsfall. Med nära anhörig avses i detta sammanhang den försäkrades maka, make, barn, barnbarn, syskon, föräldrar, far-, mor- och svärföräldrar, person med vilken den försäkrade sammanbor under äktenskapsliknande förhållande med eller någon i ditt resesällskap i din bokning.

Avbeställningsskydden omfattar inte eventuella tilläggsarrangemang så som bilhyra, hotell, teaterbiljetter eller liknande. Avbeställningsskyddet aktiveras i samband med din betalning. Därefter kan avbeställningsskyddet inte återbetalas. Händer det något under resan måste ni konsultera er hemförsäkring/reseförsäkring. Biljetten måste avbokas före avresa för att avbeställningsskyddet ska gälla. Utanför våra öppettider kontakta flygbolaget direkt för avbokning. Det måste även finnas ett läkarintyg från en till försäkringskassan ansluten läkare. Läkarintyg, avbokningsbekräftelse samt betalningsbekräftelse sändes senast fem arbetsdagar efter avbokad resa till ALLIANZ, se mer på <https://www.allianz-assistance.co.uk>.

Avbeställningsskyddet måste tecknas vid bokningstillfället och kostar minimum 80 SEK per person. Ni får hela flygbiljettskostnaden åter men betalar en självrisk till försäkringsbolaget på 230 kr/per person. OBS! Villkor, skadeanmälan osv hittar du på: https://www.magroup-online.com/FTF/SE/SV/FTFSE_SE_sv_TCs_Cancellation.pdf

Reseförsäkring

Reseförsäkringen är ett komplement till reseskyddet i din hemförsäkring. Försäkringen ersätter dem delar din hemförsäkring inte täcker. För fullständiga villkor: https://www.magroup-online.com/FTF/SE/SV/FTFSE_SE_sv_TCs_Supplementary.pdf

Konkursskydd

Konkursskyddet ersätter kostnaderna för din flygbiljett och skatterna om flygbolaget ansöker om konkurs och ställer in ditt flyg före avresa. Observera att skyddet inte täcket försäkringar, servicepaket, extra bagage m.m som du bokar. Självrisken är 595 kr/biljett.

Flygtider

Alla flygtider som anges är lokala. Om resvägen skulle kräva övernattning betalar inte Resebyrån/flygbolaget för denna. Flygtider kan ändras under resans gång. Vi rekommenderar att Ni kontaktar flygbolaget senast 72 timmar före hemresa för att "återbekräfta" biljetten om ni reser utanför Europa. Resebyrån förmedlar endast flygbiljetterna och kan inte ställas till ansvar för eventuella tidtabellsändringar och inställda flyg. Detta löses direkt med respektive flygbolag. Ev. övernattning vid mellanlandning till följd av tidtabellsändring eller inställt flyg sker på resenärens bekostnad om inga alternativ finns och flygbolaget ej står för denna kostnad. Flygbolagen skiljer mellan direct- och nonstop flight. Nonstop går direkt utan mellanlandningar, direct flights har samma flygnummer hela vägen men kan komma att göra ett stopp på vägen. Detta framgår inte på internet men på din färdplan/etikett, de tider som visas på internet stämmer och inkluderar tiden för den tekniska mellanlandningen. Flygbolagen kan, utanför Resebyråns kontroll och med kort varsel, ändra sina tidtabeller samt ställa in flyg. Det är resenärens ansvar att själv kontrollera flygtiderna för ut- och hemresa vilket görs direkt via din online färdplan eller direkt med flygbolaget. Vi ansvarar endast för att informera om tidtabellsändringar eller inställda flyg i de fall flygbolaget informerat oss. Vi ansvarar inte för inställd resa som beror på miljökatastrof, krigshandling, strejk eller annan oförutsägbar händelse. Eventuella ändringar berättigar inte till prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation från Resebyrån. Vi ersätter inte heller eventuella tilläggsarrangemang till resan som tågbiljetter, hotellövernattningar eller hyra av bil. Om tidtabellsändringen medför sen ankomst till hotellet eller hyrbilsfirman måste resenären själva kontakta hotellet respektive hyrbilsfirman för att meddela detta. Mer information om passagerares rättigheter vid flygresor går att läsa här <https://www.hallakonsument.se/tips-for-olika-kop/kopa-tjanster/resor/reseguide/forsenat-flyg/>, alternativt kan du kontakta vår samarbetspartner Ifdelayed på www.ifdelayed.se.

Priser och flygskatter

Flygpriser är färskvara. Priser och platstillgång kan ändras vilket gör att man kan få olika svar beroende på när man söker plats/pris. Flygpriserna visas inklusive flygskatter och eventuella bränsletillägg. När flygbiljetten är utställd kan inte priserna ändras. Vissa destinationer debiterar avreseskatter som betalas på flygplatsen i lokal valuta vid återresan. Dessa skatter ingår inte i priset hos Resebyrån. Resebyrån kan inte heller hållas ansvarig för att informera om vilka destinationer detta gäller då detta ändras utan vår vetskap.

Resenärens ansvar

Det är resenärens ansvar att ta del av resevillkoren före köpet. Resenären förbinder sig:

- Att bevaka eposten då vår korrespondens sker via e-post.
- Att själv kontrollera bokningsinformation samt betalningsbekräftelse. Eventuella felaktigheter måste påtalas omedelbart. Betald bokning gäller.
- Att meddela Resebyrån om man ej mottagit eventuella färdhandlingar inom fem dagar efter att de betalats, senast 72 timmar före avresa. Om detta inte meddelas inom given tidsperiod ansvarar inte Resebyrån för ev. merkostnader som uppkommer i samband med att nya resehandlingar måste ställas ut.

- Att alltid återbekräfta sin flygbokning vid uppehåll mer än 72 timmar. Gäller för flyg utanför Europa och återresa.
- Att alltid kontrollera flygtider med respektive flygbolag (det händer att flygbolagen ändrar sina flygtider med kort varsel).
- Att inneha giltigt pass samt de eventuella visum, inresetillstånd, övriga för resmålet nödvändiga dokument och tillstånd samt vaccinationer som krävs, erhållits före avresa. Detta gäller även transitvisum vid mellanlandning. Kostnader för detta står resenären själv för.
- Att ha fullgod reseförsäkring.

För dubbelbokningar ansvaras ej då flygbolagen kan avboka samtliga platser. Fler än nio personer i samma sällskap får ej bokas på samma flyg, inte ens uppdelat på flera bokningar.

Vid resa till USA är det skärpta villkor gällande pass och krav på maskinläsbara pass. Kontrollera med Amerikanska Ambassaden vad som gäller för dig. Vid resa till USA har flygbolagen även krav på att lämna uppgifter om passagerarna till amerikanska myndigheter.

Reklamationer

Eventuella problem eller anmärkningar under resans gång framförs direkt till leverantören (flygbolag, hyrbilsföretag, hotell etc.). Yrkas ersättning för merkostnader måste kvitton för detta bifogas samt skriftlig bekräftelse på eventuell överenskommelse mellan dig och leverantören. Får du någon ersättning eller kompensation direkt av leverantören förfaller normalt rätten till ersättning i efterhand. Reklamation som inte ersätts/kompenseras under resan av leverantör ställs direkt till Resebyrån för utredning. Reklamationer hanteras enbart skriftligen genom kontakt med kundtjänst, handläggningstiden för reklamationer är 30 dagar. Maila din reklamation till claims@flygpoolen.se. Löften behöver bekräftas skriftligen för att kunna åberopas.

Dataskydd (GDPR)

Uvet Nordic AB behandlar personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR).

- Vi använder informationen endast för det ändamål vi har angett (ändamålsbegränsning).
- Vi samlar inte in och lagrar inte information som inte är nödvändig för det ändamål som angetts (uppgiftsminimering).
- Vi kommunicerar tydligt hur personuppgifter samlas in, lagras och används och ser till att berörda personers rättigheter tillgodoses (öppenhet).
- Vi tillser att behandling av personuppgifter är spårbar och att vi eller våra personuppgiftsbiträden ansvarar för behandlingen (ansvarsskyldighet).
- Vi tillser att personuppgifter är tillgängliga på det sätt vi har angett (tillgänglighet).
- Vi tillser att personuppgifter inte till följd av vårdslöshet eller uppsåt raderas eller förändras (integritet).
- Vi tillser att personuppgifter hanteras konfidentiellt (konfidentialitet).

En stor del av den behandling av personuppgifter som sker av Uvet Nordic AB sker på basis av avtal. När du skickar personuppgifter till oss i exempelvis e-postmeddelande för att få bistånd i någon fråga eller för att efterhöra möjligheterna till avbokning, ombokning, reklamation etc. ingås ett avtal om rådgivning med Uvet Nordic AB. Vi kommer då att behandla dina personuppgifter med ändamålet att fullfölja avtalet. I övriga fall baseras vår behandling av personuppgifter på samtycke. Genom att boka resa genom oss eller kontakta oss samtycker du till att vi behandlar dina personuppgifter för att vidta nödvändiga åtgärder i anledning av ditt avtal. Du har alltid rätt att återkalla ditt samtycke beträffande vår rätt att behandla dina personuppgifter. De personuppgifter vi behöver för att kunna tillhandahålla våra tjänster är vanligen:

- namn,
- e-postadress,
- folkbokföringsadress,
- telefonnummer,
- personnummer,
- passnummer

Om du har frågor eller om du motsätter dig hur vi behandlar dina personuppgifter är du välkommen att kontakta oss på gdpr@uvetnordic.com.

Cookies

En cookie är en liten textfil med information som din internetläsare (t.ex. Internet Explorer), lagrar i din dator. En webbplats kan ha en eller flera cookies med information som kan komma åt av webbplatsen när användarens Internetläsare besöker webbplatsen. Informationen i cookies varierar från webbplats till webbplats, men vanligtvis handlar det om information som förbättrar användarens upplevelse av webbplatsen. Det är också vanligt att de används till sessionshantering och statistik. Enligt lagen om elektronisk kommunikation, LEK 2003:389, som trädde i kraft den 25 juli 2003, ska alla som besöker en webbplats som använder sig av cookies informeras om vad cookies används till och aktivt godkänna detta. Besökaren skall också ges möjlighet att vägra sådan användning. Resebyrån använder sig av cookies för att föra statistik och för sessionshantering. Vi sparar ingen personlig information i cookies. Eftersom Resebyrån använder sig av cookies i sin sessionshantering måste denna funktion vara aktiverad för att du ska kunna ha tillgång till Resebyrån.

Övrigt

Resebyrån eller flygbolaget betalar inte för transfer mellan olika flygplatser om man väljer ett sådant alternativ. Ej heller för övernattning om resenären väljer ett sådant alternativ.

Tur och retur biljetter:

Vill man enbart utnyttja en del av en tur- och retur biljett rekommenderas enkelbiljetter. Det går inte att endast utnyttja returresan på en tur- och returbiljett. Om resenären inte deltar på utresan avbokas hela resan av flygbolaget. Specialbagage & ensamåkande barn. Vi kan tyvärr inte hantera önskemål gällande bokning av specialbagage såsom hundar, vapen osv. För att boka på Resebyrån behöver du vara minst 18 år, Resebyrån kan inte hantera ensamåkande barn under 18 år. I dessa fall rekommenderar vi dig att göra hela flygbokningen direkt med flygbolaget. Servicepaket. Vid bokning väljer du själv vilken servicenivå som önskas. Vid val av Ingen resebyråservice eller Bas ingår ingen efterservice från resebyrån. Du köper då enbart flygbiljetten och har kontakt med flygbolaget direkt vid tex tidtabellsändring, datumändring (om möjligt) eller specialönskemål. Vid köp av servicepaket ingår normal resebyråservice och vi besvarar frågor, hanterar önskemål samt assisterar vid frågor om datumändringar, tidtabellsändringar osv. Om du väljer Ingen Service/Bas kan du givetvis uppgradera med ett servicepaket i efterhand, priset är då 199 kr per person. Servicepaketen återbetalas ej i händelse av tex inställt flyg, tidtabellsändring osv. Spädbarn. Spädbarn får ej fylla 2 år under resan, då behöver barnbiljett 2-12 år bokas. OBS! flygbiljetter är personliga. Det går inte att byta namn på flygbiljetter, detta räknas som en avbokning. Tänk på att skriva in namnen precis som de står i passet, första förnamnet och efternamn.

Generella regler, flygbolagens ansvar

I denna text sammanfattas de regler för skadeståndsansvar som tillämpas av EG-lufttrafikföretag enligt gemenskapslagstiftningen och Montrealkonventionen. Ersättning vid dödsfall eller kroppsskada: Det finns inga ekonomiska gränser för skadeståndsansvaret vid passagerares kroppsskada eller dödsfall. För skador upp till 100 000 SDR (cirka 1.100.000 SEK) kan flygbolaget inte bestrida ersättningskrav. Om beloppet är högre kan flygbolaget motsätta sig krav om det kan bevisa att det inte vållat skadan. Förskottsbetalningar: Om en passagerare dödas eller skadas, skall flygbolaget betala det förskott som behövs för att tillgodose omedelbara ekonomiska behov inom 15 dagar från det att den person som har rätt till ersättning har identifierats. En sådan förskottsutbetalning skall vid dödsfall vara minst 16 000 SDR (cirka 175.000 SEK). Förseningar av passagerare: Vid förseningar av passagerare är flygbolaget skadeståndsansvarigt, om det inte vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika skadan eller om det var omöjligt för det att vidta sådana åtgärder. Skadeståndsansvaret vid förseningar av passagerare är begränsat till 4 150 SDR (cirka 45.000 SEK). Förseningar av bagage: Vid förseningar av bagage är flygbolaget skadeståndsansvarigt, om det inte vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika skadorna eller om det var omöjligt för det att vidta sådana åtgärder. Skadeståndsansvaret vid förseningar av bagage är begränsat till 1 000 SDR (cirka 11.000 SEK).

Förstörelse, förlust av eller skada på bagage: Flygbolaget är ansvarigt för skada vid förstörelse, förlust av eller skada på bagage upp till 1 000 SDR (cirka 11.000 SEK). Vad gäller incheckat bagage är flygbolaget skadeståndsansvarigt även om det inte vållat skadan, utom då bagaget var defekt. Vad gäller handbagage, är flygbolaget skadeståndsansvarigt endast om det vållat skadan. Högre gränser för bagage: En passagerare kan få rätt till en högre ekonomisk gräns för skadeståndsansvar genom att göra en särskild förklaring senast vid incheckningen och genom att betala en tillägsavgift. Klagomål avseende bagage: Om bagaget är skadat, förlorat eller förstört, måste passageraren snarast möjligt skriftligen klaga hos flygbolaget. Vid skada på incheckat resgods, måste passageraren skriftligen klaga inom sju dagar, och vid försening inom 21 dagar, i båda fallen från den dag då bagaget ställts till passagerarens förfogande. Utförande och avtalsslutande flygbolags skadeståndsansvar Om det flygbolag som faktiskt utför flygningen inte är detsamma som det avtalsslutande flygbolaget, har passageraren rätt att rikta ett klagomål eller ett ersättningskrav till endera flygbolag. Om ett flygbolags namn eller kod är angivet på biljetten, är detta flygbolag det avtalsslutande flygbolaget. Tidsfrist för att väcka talan: Talan vid domstol om ersättning måste väckas inom två år från den dag då luftfartyget ankom eller borde ha ankommit. Grunden för informationen: Grunden för de ovan beskrivna reglerna är Montrealkonventionen av den 28 maj 1999, som genomförs i gemenskapen genom förordning (EG) nr 2027/97, ändrad genom förordning (EG) nr 889/2002 och medlemsstaternas nationella lagstiftning.

Enligt EU-förordning 261/2004 har passagerare som råkat ut för mer än 3 timmars försening, överbokat eller inställt rätt till en kompensation på 250-600 euro om anledningen till förseningen inte varit extraordinär. Ansökan om ersättning måste ske inom 2 månader efter resans avslut.

Samarbete: Om ditt flyg är försenat mer än 3 timmar, inställt eller överbokat har du rätt till ersättning på upp till 600 euro. Tillsammans med Ifdelayed kan vi hjälpa dig att söka ersättning från flygbolaget. Det kostar ingenting att söka ersättning vid utbetalning tar ifdelayed 30% av ersättningsbeloppet. Besök www.ifdelayed.com för mer information.

Skriv ut villkoren.

För att skriva ut villkoren trycker du på Ctrl+P. Dvs Ctrl längst ner till vänster på tangentbordet samtidigt som du trycker på tangenten P.