

## Όροι και προϋποθέσεις ταξιδιού

Οι παρόντες γενικοί όροι και οι προϋποθέσεις («Όροι») ισχύουν ανάμεσα σε εσάς («Εσείς», «Εσάς», «Σας» ή ο «Πελάτης») και την ΟΥ SRG Finland AB («Εμείς», «Εμάς», «Μας»), φορέα εκμετάλλευσης της πύλης κρατήσεων [www.gotogate.gr](http://www.gotogate.gr) (εφεξής καλούμενης «Πύλη»). Σας συνιστούμε να διαβάσετε τους παρόντες Όρους προσεκτικά προτού χρησιμοποιήσετε την Πύλη. Χρησιμοποιώντας την Πύλη, συμφωνείτε με τους παρόντες Όρους. Εάν δεν συμφωνείτε με τους παρόντες Όρους, Σας ζητούμε να μη χρησιμοποιήσετε την Πύλη και να προχωρήσετε στην έξοδό σας από τον ιστότοπο.

Πρέπει να είστε τουλάχιστον 18 ετών και να ενεργείτε με την ιδιότητα του ιδιωτικού καταναλωτή για να κάνετε μια κράτηση στην Πύλη. Ιδιωτικός καταναλωτής, σε αντίθεση με μια επιχείρηση, είναι ένα φυσικό πρόσωπο που προβαίνει σε μια νόμιμη συναλλαγή για σκοπούς που είναι κατά κύριο λόγο εκτός των εμπορικών δραστηριοτήτων του ή/και των δραστηριοτήτων του ως αυτοαπασχολούμενου.

Φορέας λειτουργίας της Πύλης και συμβατικός εταίρος σας για τη χρήση της Πύλης είναι η:

**ΟΥ SRG FINLAND AB (Gotogate)**

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

**E-mail: [info@support.gr.gotogate.com](mailto:info@support.gr.gotogate.com)**

**Τηλέφωνο: +30 211 198 48 29**

Οι Όροι που προβλέπονται είναι οι εξής:

### Πίνακας περιεχομένων

1. **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**
2. **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**
3. **ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΠΤΗΣΕΙΣ**
4. **ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ**
5. **ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ**
6. **ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**
7. **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΕΡΙ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΩΝ, ΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ**
8. **ΟΙ ΔΙΚΕΣ ΜΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**
9. **ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΩΜΗ**
10. **ΠΑΡΑΠΟΝΑ**
11. **ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΕΕ**
12. **ΕΥΘΥΝΗ**
13. **ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**
14. **ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

### 1. **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### 1.1. **Μεσολάβηση Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών**

**1.1.1.** Για τις υπηρεσίες πτήσεων, ξενοδοχείων και ενοικίασης αυτοκινήτων που προσφέρονται στην Πύλη (συνολικά καλούμενες «Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες»), ενεργούμε αποκλειστικά με την ιδιότητά μας ως μεσάζων. Για τον σκοπό αυτό, ο ρόλος μας και οι υποχρεώσεις μας περιορίζονται στη μεσολάβηση για την παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών από τρίτα μέρη, όπως αεροπορικές εταιρείες, διοργανωτές ταξιδιών, ξενοδοχεία, ασφαλιστές, εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων ή άλλοι πάροχοι υπηρεσιών (εφεξής καλούμενοι σε κάθε περίπτωση «Πάροχος Υπηρεσιών»).

**1.1.2.** Κατά συνέπεια, η συμφωνία για την παροχή αυτή καθαυτή Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών (π.χ. σύμβαση μεταφοράς, ασφαλιστήριο συμβόλαιο, συμφωνητικό ενοικίασης) τίθεται σε ισχύ απευθείας ανάμεσα σε Εσάς και τον σχετικό Πάροχο υπηρεσιών. Δεν είμαστε συμπληρωτής των Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών και δεν είμαστε μέρος της συμβατικής σχέσης ανάμεσα σε Εσάς και τον Πάροχο Υπηρεσιών.

**1.1.3.** Χρησιμοποιώντας την Πύλη για να αγοράσετε Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες, Μας εξουσιοδοτείτε να μεσολαβήσουμε στον αντίστοιχο Πάροχο/τους αντίστοιχους Παρόχους Υπηρεσιών για λογαριασμό σας, συμπεριλαμβανομένης της μεσολάβησης για αυτές τις Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες, προκειμένου να φροντίσουμε για την πραγματοποίηση της συναλλαγής ανάμεσα σε Εσάς και τον Πάροχο/τους Παρόχους Υπηρεσιών. Η τιμή που εκδίδεται για τις Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες αυτές καθαυτές ενδέχεται να περιλαμβάνει μια προμήθεια μεσολάβησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο πλαίσιο της συμφωνίας ανάμεσα σε Εσάς και τον σχετικό Πάροχο Υπηρεσιών.

**1.1.4.** Την ευθύνη για την παροχή αυτή καθαυτή των Ταξιδιωτικών υπηρεσιών που παρέχονται με μεσολάβηση μέσω

της Πύλης τη φέρει αποκλειστικά ο σχετικός Πάροχος Υπηρεσιών. Με την ιδιότητά μας ως μεσάζων δεν αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη για τις Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες που παρέχουν οι Πάροχοι υπηρεσιών και δεν παρέχουμε δηλώσεις εκπροσώπησης ή εγγυήσεις (είτε ρητές είτε σιωπηρές) σχετικά με την καταλληλότητα ή την ποιότητα των Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών που παρέχονται με μεσολάβηση στην Πύλη. Για οποιαδήποτε αξίωση μπορεί να έχετε στο πλαίσιο της παροχής ή της μη παροχής της Ταξιδιωτικής Υπηρεσίας, υπεύθυνος αποδέκτης είναι ο Πάροχος Υπηρεσιών.

**1.1.5.** Εάν Σας δίνεται η δυνατότητα υποβολής ειδικών αιτημάτων (όπως ειδικά γεύματα, διευκολύνσεις για αναπήρους ή παιδικά καθίσματα) όταν κάνετε κράτηση των Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών, θα διαβιβάσουμε το αίτημά σας στον σχετικό Πάροχο Υπηρεσιών. Ωστόσο, δεν μπορούμε να αναλάβουμε καμία ευθύνη σχετικά με το αν ο Πάροχος Υπηρεσιών θα πραγματοποιήσει το εν λόγω αίτημά σας.

## **1.2. Οι δικές μας υπηρεσίες**

Εκτός από τη μεσολάβηση για Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες όπως αναφέρεται στην Ενότητα 1.1. ανωτέρω, υπάρχουν και επιπρόσθετες υπηρεσίες (εκτός από Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες) που διατίθενται μέσω της Πύλης, για την παροχή των οποίων ευθυνόμαστε εμείς οι ίδιοι. Για τις εν λόγω επιπρόσθετες υπηρεσίες, συνάπτετε άμεση συμβατική σχέση με Εμάς. Σε κάθε περίπτωση, σας ενημερώνουμε με σαφήνεια σχετικά με το εάν και σε τι βαθμό προσφέρουμε δικές μας υπηρεσίες εκτός από το να μεσολαβούμε μόνο για υπηρεσίες τρίτων μερών.

Το δικό μας χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών μπορεί να μεταβάλλεται με τον χρόνο. Μερικές από τις δικές μας υπηρεσίες περιγράφονται στην Ενότητα 8. Για επιπρόσθετες υπηρεσίες που δεν παρατίθενται στους παρόντες Όρους, μια αναλυτική περιγραφή των εν λόγω επιπρόσθετων υπηρεσιών, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις μας και τους επιπρόσθετους όρους και τις προϋποθέσεις κράτησης και χρήσης, σας παρέχονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης.

## **1.3. Ισχύουσες συμβατικές προϋποθέσεις**

**1.3.1.** Οι παρόντες Όροι ισχύουν για τη μεσολάβηση των Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών σύμφωνα με την Ενότητα 1.1, καθώς και για τις δικές μας υπηρεσίες σύμφωνα με την Ενότητα 1.2.

**1.3.2.** Για τη συμφωνία ανάμεσα σε Εσάς και τον σχετικό Πάροχο Υπηρεσιών (Ενότητα 1.1.2), ισχύουν οι γενικοί όροι και οι προϋποθέσεις του σχετικού Παρόχου Υπηρεσιών (όπως όροι μεταφοράς, όροι μετεπιβίβασης, όροι ασφάλισης ή ανάλογοι όροι), όπως αυτοί εκδόθηκαν από τον Πάροχο Υπηρεσιών. Οι εν λόγω γενικοί όροι και οι προϋποθέσεις του σχετικού Παρόχου Υπηρεσιών θα σας γνωστοποιηθούν στη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης. Καθώς οι όροι και οι προϋποθέσεις του Παρόχου Υπηρεσιών ενδέχεται να περιλαμβάνουν διατάξεις σχετικά με την ευθύνη, την ακύρωση, τις αλλαγές κρατήσεων και την επιστροφή χρημάτων (εφόσον υπάρχει αυτή η δυνατότητα) και άλλους περιορισμούς, συνιστάται να διαβάσετε τους εν λόγω όρους προσεκτικά.

## **2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**2.1.** Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης, Σας παρέχονται τα τεχνικά μέσα που χρειάζονται για τον εντοπισμό σφαλμάτων στις φόρμες εισαγωγής δεδομένων και τη διόρθωσή τους προτού υποβάλετε το αίτημα κράτησης. Σας ζητούμε να ελέγξετε την ακρίβεια όλων των δεδομένων προτού ολοκληρώσετε το αίτημα κράτησης. Τα αιτήματα για μεταγενέστερη μεταβολή ενδέχεται να επιφέρουν σημαντικό επιπρόσθετο κόστος.

**2.2.** Ενδέχεται να χρειαστεί να επικοινωνήσουμε μαζί Σας, π.χ. σε περίπτωση μεταγενέστερων μεταβολών στις Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες που αγοράσατε. Πρέπει να υποβάλλετε ακριβή στοιχεία επικοινωνίας, όπως τηλεφωνικό αριθμό και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πρέπει επίσης να ελέγχετε συνεχώς εάν έχετε λάβει κάποιο μήνυμα από Εμάς.

Είναι επίσης δική σας ευθύνη να εξασφαλίσετε ότι είστε σε θέση να λαμβάνετε τα μηνύματά μας. Δεν φέρουμε ευθύνη εάν δεν λάβετε κάποιο μήνυμα από Εμάς λόγω περιστάσεων που ευλόγως δεν μπορούμε να ελέγξουμε, μεταξύ των οποίων ενδεικτικά: (i) Μας δώσατε λάθος διεύθυνση e-mail, (ii) οι ρυθμίσεις του e-mail σας δεν επιτρέπουν στο e-mail μας να φτάσει σε Εσάς ή (iii) οι ρυθμίσεις του e-mail σας αντιμετωπίζουν το μήνυμά μας ως ανεπιθύμητη αλληλογραφία (spam).

## **3. ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΠΤΗΣΕΙΣ**

### **3.1. Σύναψη σύμβασης και αλλαγές στην τιμή**

**3.1.1.** Αφού υποβάλετε το αίτημά σας για κράτηση, θα επιβεβαιώσουμε τη λήψη του αιτήματός σας μέσω e-mail. Αυτή είναι η στιγμή που αποκτά υπόσταση η σύμβαση μεσολάβησης ανάμεσα σε Εσάς και Εμάς. Εάν δεν λάβετε την εν λόγω επιβεβαίωση εντός μίας ώρας από τη στιγμή που υποβάλατε το αίτημα κράτησης, και κανένας από τους υπαλλήλους μας δεν έχει επικοινωνήσει μαζί σας μέσω e-mail ή τηλεφωνικώς για να επισημάνει τυχόν προβλήματα, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας τηλεφωνικώς για επαλήθευση.

**3.1.2.** Μόλις εκδοθούν τα εισιτήρια που ζητήσατε, θα λάβετε ένα e-mail επιβεβαίωσης με έναν αριθμό εισιτηρίου. Αυτή είναι η στιγμή που συνάπτεται μια δεσμευτική σύμβαση ανάμεσα σε Εσάς και τη σχετική αεροπορική εταιρεία/τις

σχετικές αεροπορικές εταιρείες.

**3.1.3.** Οι τιμές της πτήσης, καθώς και η διαθεσιμότητα θέσεων, εισάγονται απευθείας από την εκάστοτε αεροπορική εταιρεία. Για αλλαγές στις τιμές των αεροπορικών εταιρειών που δεν είμαστε σε θέση να ελέγξουμε και που προκύπτουν αφού υποβάλετε το αίτημα κράτησης, αλλά προτού η σύμβαση με την αεροπορική εταιρεία έχει γίνει δεσμευτική (όπως ορίζεται στην Ενότητα 3.1.2 ανωτέρω), η σύμβαση δεν τίθεται σε ισχύ και η πληρωμή σας θα σας επιστραφεί εις ολόκληρον. Ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί Σας και να Σας προσφέρουμε την επιλογή να αποδεχτείτε την τροποποιημένη τιμή στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου λειτουργίας, ωστόσο το αργότερο 24 ώρες αφού λάβουμε γνώση της αλλαγής της τιμής ή την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά από την εν λόγω 24ωρη περίοδο.

### **3.2. Πληροφορίες για τους όρους κράτησης και μεταφοράς**

**3.2.1.** Σε σχέση με τις πτήσεις που προσφέρονται στην Πύλη, ενεργούμε αποκλειστικά με την ιδιότητά μας ως μεσάζων. Η συμφωνία για την εκτέλεση της πτήσης τίθεται σε ισχύ απευθείας ανάμεσα σε Εσάς και τη σχετική αεροπορική εταιρεία και δεν αποδεχόμαστε καμία συμβατική ευθύνη σε σχέση με την εκτέλεση ή μη εκτέλεση της πτήσης σας. Η αεροπορική εταιρεία που εκτελεί το δρομολόγιο είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για την εκτέλεση/μη εκτέλεση της πτήσης σας.

**3.2.2.** Προτού ολοκληρώσετε την κράτηση, θα τεθούν στη διάθεσή Σας οι όροι και οι προϋποθέσεις της σχετικής αεροπορικής εταιρείας/των σχετικών αεροπορικών εταιρειών.

**3.2.3.** Όταν ως μεσάζων παρέχουμε ταξιδιωτικές υπηρεσίες των αεροπορικών εταιρειών, δεν έχουμε πάντα πρόσβαση στο σύστημα κρατήσεων της αεροπορικής εταιρείας. Στις περιπτώσεις αυτές, μπορεί να ενεργούμε για λογαριασμό σας στη σύναψη της σύμβασης ανάμεσα σε εσάς και την αεροπορική εταιρεία. Μπορεί επίσης να σας ζητήσουμε να επικοινωνήσετε απευθείας με την εκάστοτε αεροπορική εταιρεία σχετικά με ερωτήσεις για κρατήσεις, αλλαγές ή ακύρωση της κράτησής σας. Εάν έχετε αγοράσει την υπηρεσία μας ευέλικτου εισιτηρίου (βλ. τμήμα 8), όλα τα αιτήματα αλλαγής κράτησης πρέπει να υποβάλλονται μέσω του τμήματός μας Εξυπηρέτησης πελατών, όπως ορίζεται στην ενότητα 8.1.4. Μπορεί να λάβετε δύο επιβεβαιώσεις κρατήσεων – μία από εμάς και μία από τη σχετική αεροπορική εταιρεία. Εάν λάβατε δύο επιβεβαιώσεις κρατήσεων, χρησιμοποιήστε για το check-in την επιβεβαίωση της κράτησης που σας έστειλε η αεροπορική εταιρεία.

**3.2.4.** Παρακάτω, ως γενική εικόνα, Σας παρέχουμε πληροφορίες για τις προϋποθέσεις κράτησης και μεταφοράς που συνήθως εφαρμόζουν οι αεροπορικές εταιρείες με τέτοιον ή τουλάχιστον παρόμοιο τρόπο. Ωστόσο, οποιοσδήποτε παρεκκλίνουσες διατάξεις της σχετικής αεροπορικής εταιρείας υπερισχύουν των γενικών πληροφοριών που παρέχονται στην παρούσα Ενότητα 3.2.4. Ως εκ τούτου, σε κάθε περίπτωση, ελέγχετε τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις της σχετικής αεροπορικής εταιρείας πριν από την κράτησή σας.

#### **a. Ώρες πτήσεων/έλεγχος εισιτηρίων και αποσκευών (Check-in)**

Όλες οι ώρες πτήσεων που αναφέρονται είναι σε τοπική ώρα. Οι πτήσεις με άφιξη την επόμενη ημέρα υποδεικνύονται με «+1» στο πρόγραμμα της πτήσης. Οι αναφερόμενες ώρες πτήσεων είναι προκαταρκτικές και υπόκεινται σε αλλαγή με ελάχιστη προειδοποίηση μετά την έκδοση του εισιτηρίου, για παράδειγμα λόγω περιορισμών από το σύστημα ελέγχου πτήσεων, τον καιρό ή λειτουργικούς περιορισμούς από την αεροπορική εταιρεία. Σας παρακαλούμε να ενημερώνεστε για τις τρέχουσες ώρες πολύ πριν από την πτήση σας.

Παρακαλούμε να συμμορφώνεστε με τις ώρες ελέγχου εισιτηρίων και αποσκευών (check-in) που αναφέρει η αεροπορική εταιρεία. Οι αεροπορικές εταιρείες έχουν το δικαίωμα να Σας αρνηθούν την επιβίβαση εάν προσέλθετε αργά για check-in. Λάβετε υπόψη ότι μερικές αεροπορικές εταιρείες ενθαρρύνουν το check-in μέσω του δικού τους ιστοτόπου, καθώς μπορεί να χρεώνουν για το check-in που γίνεται στο γκισέ στο αεροδρόμιο.

#### **b. Συνδυασμός μεμονωμένων εισιτηρίων**

Ένας συνδυασμός δύο ξεχωριστών εισιτηρίων απλής μετάβασης αντί για ένα εισιτήριο μετ' επιστροφής σημειώνεται ξεκάθαρα ως τέτοιο στη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης. Τα εισιτήρια υπόκεινται σε ανεξάρτητη επεξεργασία το ένα από το άλλο σε περίπτωση ακύρωσης, αλλαγής, διαταραχής της εναέριας κυκλοφορίας, όπως απεργίες και αλλαγές στα προγράμματα των πτήσεων. Θα εφαρμόζονται οι κανονισμοί της κάθε αεροπορικής εταιρείας.

Τα αεροπορικά εισιτήρια με ξεχωριστούς αριθμούς κράτησης θεωρούνται πάντα ταξίδια που είναι ανεξάρτητα το ένα από το άλλο.

#### **c. Αεροπορικά εισιτήρια με αρκετά σκέλη/σειρά χρήσης**

Το εισιτήριο μετ' επιστροφής σας ή το εισιτήριό σας απλής μετάβασης ενδέχεται να αποτελείται από αρκετά σκέλη. Σύμφωνα με τους όρους των περισσότερων αεροπορικών εταιρειών, τα εν λόγω σκέλη πρέπει να χρησιμοποιούνται διαδοχικά. Στην αντίθετη περίπτωση, πολλές αεροπορικές εταιρείες αρνούνται τη μεταφορά σε επακόλουθα σκέλη της πτήσης (π.χ. η μη χρήση ενός σκέλους ενός ταξιδιού θα μπορούσε να ακυρώσει το υπόλοιπο εισιτήριο). Για τα εισιτήρια μετ' επιστροφής, η μη εμφάνισή Σας για την πτήση της μετάβασης θα μπορούσε να οδηγήσει στην ακύρωση από την αεροπορική εταιρεία της πτήσης επιστροφής Σας

#### **d. Κύηση**

Μερικές αεροπορικές εταιρείες αρνούνται τη μεταφορά εγκύων που έχουν περάσει την 28η εβδομάδα κύησης τη στιγμή της πτήσης μετάβασης ή επιστροφής. Εάν είστε έγκυος, πρέπει να εξακριβώσετε με την αεροπορική σας εταιρεία και τον γιατρό σας αν μπορείτε να ξεκινήσετε το ταξίδι ή όχι.

**e. Βρεφικά και παιδικά εισιτήρια**

Επικοινωνήστε με την αεροπορική εταιρεία για να αποκτήσετε τους όρους σχετικά με το ταξίδι με παιδί που δεν έχει δική του θέση. Συνήθως τα παιδιά άνω των 2 ετών χρειάζονται ξεχωριστή θέση, ενώ τα παιδιά μεταξύ 0 και 2 ετών ταξιδεύουν ως βρέφη και δεν έχουν δικαίωμα δικής τους θέσης. Εάν το παιδί συμπληρώσει τα 2 του χρόνια πριν από το τέλος του ταξιδιού, πρέπει να γίνει κράτηση παιδικού εισιτηρίου για ολόκληρο το ταξίδι. Δεν μπορεί να γίνει κράτηση εισιτηρίων για βρέφη πριν από τη γέννησή τους, καθώς το όνομα και η ημερομηνία γέννησης πρέπει να αντιστοιχούν επακριβώς στα στοιχεία που αναγράφονται στο διαβατήριό. Δεν θα αποζημιώσουμε τυχόν έξοδα που προκύπτουν από την κράτηση λανθασμένου τύπου εισιτηρίου εξαρχής.

**f. Ασυνόδευτοι ανήλικοι**

Δεν παρέχουμε μεσολάβηση για την κράτηση εισιτηρίων για ασυνόδευτους ανήλικους. Για παιδιά κάτω των 18 ετών πρέπει να γίνεται κράτηση μόνο για ταξίδια με τη συνοδεία ενήλικου. Μερικές χώρες και αεροπορικές εταιρείες αρνούνται την είσοδο σε παιδιά κάτω των 18 ετών εκτός αν συνοδεύονται από νόμιμο κηδεμόνα. Σημειώνεται ότι μερικές αεροπορικές εταιρείες απαιτούν από τα παιδιά κάτω των 18 ετών να φέρνουν ένα πιστοποιητικό γέννησης για να ταξιδέψουν.

**g. Απώλεια/ζημιά αποσκευών**

Με την ιδιότητά μας ως μεσάζων, δεν φέρουμε καμία ευθύνη για απώλεια ή ζημιά αποσκευών. Οποιοδήποτε πρόβλημα πρέπει να αναφέρεται αμέσως στον εκπρόσωπο της αεροπορικής εταιρείας στο αεροδρόμιο.

**h. Διέλευση και διανυκτέρευση**

Γενικά, η τιμή του αεροπορικού εισιτηρίου δεν περιλαμβάνει χερσαία μεταφορά ή/και διανυκτέρευση κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας. Είναι προσωπική σας ευθύνη να ελέγχετε το πρόγραμμα δρομολογίων και τις τιμές των χερσαίων μεταφορών.

**i. Χρόνος ανταπόκρισης μεταξύ των πτήσεων**

Τα τυπικά εισιτήρια για τα οποία γίνεται κράτηση μέσω της Πύλης έχουν συγκεκριμένους χρόνους ανταπόκρισης. Ο χρόνος που απαιτείται για τις ανταποκρίσεις ανάμεσα στις πτήσεις υπολογίζεται από τις αεροπορικές εταιρείες. Εάν το σκέλος μιας πτήσης καθυστερήσει με αποτέλεσμα να χάσετε την ανταπόκριση, οι αεροπορικές εταιρείες είναι υποχρεωμένες να σας βοηθήσουν να φτάσετε στον τελικό προορισμό σας (βλ. Ενότητα 11.1).

Όταν γίνονται κρατήσεις ξεχωριστών εισιτηρίων, οι αεροπορικές εταιρείες δεν φέρουν καμία ευθύνη για χαμένες ανταποκρίσεις εξαιτίας καθυστερήσεων. Ως εκ τούτου, αποτελεί δική σας ευθύνη να βεβαιώνετε ότι ο χρόνος της ανταπόκρισης είναι επαρκής ανάλογα με τις αεροπορικές εταιρείες και τα αεροδρόμια. Τυχόν επιπρόσθετο κόστος που προέκυψε εξαιτίας χαμένων ανταποκρίσεων δεν αποζημιώνεται.

**j. Διπλή κράτηση**

Διπλή κράτηση σημαίνει ότι έχουν γίνει δύο ή περισσότερες κρατήσεις με το ίδιο όνομα επιβάτη στην ίδια αεροπορική εταιρεία. Εάν έχετε διπλή κράτηση, η αεροπορική εταιρεία μπορεί να ακυρώσει το ταξίδι/τα ταξίδια. Αυτό μπορεί επίσης να συμβεί εάν οι κρατήσεις έγιναν σε διαφορετικά ταξιδιωτικά πρακτορεία. Δεν φέρουμε ευθύνη για ακυρώσεις από τις αεροπορικές εταιρείες ούτε για άρνηση των αεροπορικών εταιρειών να προβούν στην επιστροφή χρημάτων στις περιπτώσεις που υπάρχει υποψία διπλής κράτησης.

**3.3. Αεροπορικές εταιρείες με απαγόρευση λειτουργίας στην ΕΕ (μαύρη λίστα)**

Σημειώνεται ότι σε ορισμένες αεροπορικές εταιρείες απαγορεύεται η λειτουργία εντός ΕΕ, σύμφωνα με απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σε στενή διαβούλευση με τις εθνικές αρχές αερομεταφορών. Οι εν λόγω αεροπορικές εταιρείες είναι απαγορευμένες γιατί θεωρούνται μη ασφαλείς ή δεν υπόκεινται σε επαρκή έλεγχο από τις αρχές της χώρας τους. Μπορείτε να δείτε ποιες αεροπορικές εταιρείες αφορά η απαγόρευση λειτουργίας μέσω του ακόλουθου συνδέσμου:

**Μαύρη λίστα (Λίστα αεροπορικών εταιρειών που δεν τους επιτρέπεται να λειτουργούν στην ΕΕ)**

**3.4. Αλλαγές στο πρόγραμμα των δρομολογίων και ακύρωση από τις αεροπορικές εταιρείες**

**3.4.1.** Η συμφωνία σας με την ισχύουσα αεροπορική εταιρεία μπορεί να της επιτρέψει να ακυρώσει ή να τροποποιήσει τις κρατήσεις σας. Θα σας ειδοποιήσουμε για τυχόν αλλαγές μόλις μας ενημερώσει σχετικά η αεροπορική εταιρεία.

**3.4.2.** Οι ώρες των πτήσεων που εμφανίζονται στην επιβεβαίωση της κράτησής σας μπορεί να αλλάξουν ανάμεσα στην ημερομηνία της κράτησής σας και την ημερομηνία που ταξιδεύετε. Σε περίπτωση αλλαγών στο πρόγραμμα των πτήσεων, θα σας ειδοποιήσουμε μόλις μας ενημερώσει για αυτές η αεροπορική εταιρεία. Ωστόσο, συνιστούμε

ιδιαίτερα να επικοινωνήσετε με την αεροπορική σας εταιρεία τουλάχιστον 72 ώρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση κάθε πτήσης για να βεβαιωθείτε ότι η πτήση/οι πτήσεις (και οποιαδήποτε πτήση με ανταπόκριση) εκτελείται σύμφωνα με το πρόγραμμα. Οι αλλαγές στο πρόγραμμα δρομολογίων των αεροπορικών εταιρειών δεν εξαρτώνται από εμάς, και δεν φέρουμε καμία ευθύνη για έξοδα που προκύπτουν ως αποτέλεσμα τέτοιων αλλαγών.

### **3.5. Αλλαγές και ακυρώσεις που έχετε ζητήσει Εσείς**

**3.5.1.** Οι όροι για την αλλαγή των κρατήσεων των πτήσεων (συμπεριλαμβανομένης της αλλαγής του ονόματος του επιβάτη, του προορισμού και της ημερομηνίας ταξιδιού) και για την επιστροφή χρημάτων λόγω ακύρωσης καθορίζονται από την εκάστοτε αεροπορική εταιρεία, η οποία είναι ο συμβατικός σας εταίρος για την παροχή της πτήσης. Εμείς, ως μεσάζων, δεν ασκούμε καμία επιρροή στους εν λόγω όρους.

**3.5.2.** Εάν θέλετε να κάνετε αλλαγή στην κράτησή σας ή να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων λόγω ακύρωσης, ως επιπρόσθετη δική μας υπηρεσία, προσφέρουμε τη δυνατότητα διαχείρισης του εν λόγω αιτήματος για λογαριασμό σας, εφόσον οι όροι της αεροπορικής εταιρείας επιτρέπουν μια τέτοια αλλαγή ή επιστροφή χρημάτων λόγω ακύρωσης. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της κράτησης των εν λόγω επιπρόσθετων υπηρεσιών, θα σας ενημερώσουμε για τυχόν περαιτέρω όρους και χρεώσεις σχετικά με τις εν λόγω υπηρεσίες. Εναλλακτικά, μπορείτε, φυσικά, να απευθυνθείτε απευθείας στη σχετική αεροπορική εταιρεία.

**3.5.3.** Προκειμένου να είμαστε σε θέση να επεξεργαστούμε τις αλλαγές που ζητάτε, είναι απαραίτητο να λάβουμε τα αιτήματά σας για αλλαγή το αργότερο 24 ώρες πριν από την έναρξη του ταξιδιού (μόνο τηλεφωνικά). Εάν έχετε αγοράσει την υπηρεσία μας Ευέλικτου Εισιτηρίου, βλ. ενότητα 8.

Για αιτήματα αλλαγής αργότερα, συνιστούμε να επικοινωνήσετε απευθείας με τη σχετική αεροπορική εταιρεία.

### **3.6. Μη εμφάνιση ή Μη παρουσία στην πτήση**

Μας εξουσιοδοτείτε με το παρόν να ακυρώσουμε τη μη χρησιμοποιημένη πτήση για λογαριασμό σας σε περίπτωση μη εμφάνισης ή μη παρουσίας στην πτήση, καθώς και να ζητήσουμε για λογαριασμό σας τυχόν επιστροφή χρημάτων από την αεροπορική εταιρεία. Έχουμε το δικαίωμα αλλά όχι την υποχρέωση να το πράξουμε αυτό, και το δικαίωμά σας να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων απευθείας από την αεροπορική εταιρεία παραμένει ανεπηρέαστο.

## **4. ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ**

Οι κρατήσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών μέσω της Πύλης παρέχονται με τη μεσολάβηση της EAN.com L.P. («Hotels.com»).

Ως εκ τούτου, όλα τα ερωτήματα σε σχέση με την κράτηση και οποιοδήποτε αίτημα αλλαγής ή ακύρωσης πρέπει να υποβάλλονται απευθείας στο Hotels.com. Μπορείτε να βρείτε τα στοιχεία επικοινωνίας του Hotels.com εδώ.

**Αριθμός τηλεφώνου:** +44 (0)20 3788 4352

**Μπορείτε να βρείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις του Hotels.com στον ιστότοπό του.**

## **5. ΕΞΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ**

Οι κρατήσεις για ενοικίαση αυτοκινήτου μέσω της Πύλης παρέχονται με τη μεσολάβηση της Traveljigsaw Limited («Rentalcars.com»).

Ως εκ τούτου, όλα τα ερωτήματα σε σχέση με την κράτηση και οποιοδήποτε αίτημα αλλαγής ή ακύρωσης πρέπει να υποβάλλονται απευθείας στο Rentalcars.com. Μπορείτε να βρείτε τα στοιχεία επικοινωνίας του Rentalcars.com εδώ:

**Για τοπικά στοιχεία επικοινωνίας, βλ. ιστότοπο της Rentalcars.**

**Μπορείτε να βρείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις του Rentalcars.com εδώ.**

## **6. ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η Πύλη προσφέρει τη δυνατότητα συνδυασμού πολλών μεμονωμένων υπηρεσιών κατά βούληση (π.χ. πτήση + ξενοδοχείο). Στην περίπτωση αυτή, Μας δίνετε εντολή να ενεργήσουμε ως μεσάζων για την κράτηση διαφόρων ταξιδιωτικών υπηρεσιών από διάφορους προμηθευτές. Οι σχετικοί προμηθευτές θα σας παρουσιάσουν με σαφήνεια στη διάρκεια της διαδικασίας κρατήσεων πριν από την ολοκλήρωση της κράτησης. Στην περίπτωση που συνδυάσετε μεμονωμένες υπηρεσίες, δεν συνάπτεται ταξιδιωτική σύμβαση ανάμεσα σε Εσάς και Εμάς, αλλά συνάπτετε αρκετές συμβάσεις για την παροχή μεμονωμένων υπηρεσιών με κάθε ξεχωριστό προμηθευτή. Στην περίπτωση αυτή, ενεργούμε αποκλειστικά με την ιδιότητά μας ως μεσάζων σε σχέση με κάθε μεμονωμένη ταξιδιωτική υπηρεσία.

## **7. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΕΡΙ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΩΝ, ΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ**

**7.1.** Οι απαιτήσεις διαβατηρίου, θεώρησης ή/και υγείας μπορούν να αλλάξουν, και ως εκ τούτου πρέπει να τις διασταυρώνετε με τη σχετική αρχή (πρεσβεία, προξενείο, κ.λπ.) αρκετό καιρό πριν από το ταξίδι. Είναι δική σας ευθύνη να έχετε έγκυρο διαβατήριό και, εφόσον χρειάζεται, θεώρηση. Είναι σημαντικό να θυμηθείτε να συμπεριλάβετε όλα τα σημεία διέλευσης του ταξιδιού σας, τα οποία επίσης ενδέχεται να απαιτούν να αποκτήσετε θεώρηση. Συχνά, η

απόκτηση θεώρησης μπορεί να χρειάζεται χρόνο, και για τον λόγο αυτό συνιστάται να κάνετε αίτηση αρκετό καιρό πριν. Δεν φέρουμε καμία ευθύνη για τους πελάτες που δεν έχουν τα σωστά έγγραφα.

**7.2.** Κάθε προορισμός έχει τις δικές του απαιτήσεις ως προς τις διατυπώσεις εισόδου, τους εμβολιασμούς, κ.λπ., οι οποίες μπορεί επίσης να ποικίλουν ανάλογα με την εθνικότητα του επιβάτη. Είναι δική σας ευθύνη να συγκεντρώσετε τις εν λόγω πληροφορίες. Κανένα περιστατικό που προκύπτει από τη μη συμμόρφωση με τέτοιου είδους επίσημους κανονισμούς δεν θα θεωρηθεί δική μας ευθύνη. Ως εκ τούτου, Σας παροτρύνουμε να ελέγχετε πάντα τις διάφορες διατυπώσεις των επιλεγμένων χωρών προορισμού ή διέλευσης, καθώς και τον χρόνο που χρειάζεται για να γίνουν όλα τα απαραίτητα βήματα.

## **8. ΟΙ ΔΙΚΕΣ ΜΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

### **8.1. Ευέλικτο Εισιτήριο**

**8.1.1.** Εάν αγοραστεί κατά τη διαδικασία της κράτησης, το Ευέλικτο Εισιτήριο Σας επιτρέπει να αλλάξετε την ημερομηνία ή/και την ώρα της κράτησης της πτήσης σας σύμφωνα με τους όρους που ορίζει η παρούσα ενότητα. Όταν παρέχουμε την υπηρεσία Ευέλικτου Εισιτηρίου, μεσολαβούμε μόνο για τη σύμβαση μεταφοράς ανάμεσα σε Εσάς και τη σχετική αεροπορική εταιρεία. Καθώς το Ευέλικτο Εισιτήριο είναι δική μας υπηρεσία (δηλ. δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία μας Ευέλικτου Εισιτηρίου επικοινωνώντας απευθείας με την αεροπορική εταιρεία), όλα τα αιτήματα αλλαγής κράτησης με χρήση της υπηρεσίας Ευέλικτου Εισιτηρίου πρέπει να γίνονται μέσω του τμήματός μας εξυπηρέτησης πελατών (βλ. Ενότητα 8.1.4).

**8.1.2.** Το Ευέλικτο Εισιτήριο επιτρέπει την αλλαγή στην κράτηση των πτήσεων με τις εξής προϋποθέσεις:

- Όλες οι αλλαγές κρατήσεων πρέπει να γίνονται σύμφωνα με την ενότητα 8.1.4 και το αργότερο 24 ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.
- Η αλλαγή κράτησης είναι δυνατή μόνο εντός της ίδιας αεροπορικής εταιρείας, π.χ. για μια πτήση μπορεί να γίνει αλλαγή μόνο σε μια πτήση που εκτελείται από την ίδια αεροπορική εταιρεία με αυτήν που εκτελεί και την πτήση του εισιτηρίου που αγοράστηκε αρχικά.
- Τα σκέλη των πτήσεων πρέπει να χρησιμοποιούνται με την ίδια σειρά με την οποία έγινε αρχικά η κράτησή τους.
- Δεν επιτρέπονται οι αναβαθμίσεις σε διαφορετικές κατηγορίες θέσης ή κράτησης στην ίδια πτήση.
- Δεν επιτρέπεται η αλλαγή της κράτησης εισιτηρίου για στάση σε ενδιάμεσο σταθμό (δηλ. παραμονή σε μια πόλη ανταπόκρισης για μεγαλύτερο διάστημα απ' αυτό για το οποίο είχατε κάνει αρχικά κράτηση).
- Η αλλαγή του σημείου αναχώρησης ή/και του προορισμού δεν είναι δυνατή, ούτε για την πτήση αναχώρησης ούτε για την πτήση επιστροφής.
- Το Ευέλικτο Εισιτήριο δεν επιτρέπει την αλλαγή ή τη διόρθωση ονομάτων.
- Αλλαγή κράτησης μπορεί να γίνει μόνο μία φορά για ένα ταξίδι. Μόλις επιβεβαιωθεί η αλλαγή, το Ευέλικτο Εισιτήριο έχει χρησιμοποιηθεί.
- Σε περίπτωση αλλαγής κράτησης, το ταξίδι πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός ενός έτους από τη στιγμή της αρχικής κράτησης. Το νέο ταξίδι δεν μπορεί να ξεκινήσει προτού περάσουν 24 ώρες από τη στιγμή που υποβλήθηκε το αίτημα αλλαγής.
- Δεν υπάρχει δυνατότητα επιστροφής χρημάτων για την κράτηση από τη στιγμή που χρησιμοποιηθεί το Ευέλικτο Εισιτήριο.

**8.1.3.** Η κράτηση για το Ευέλικτο Εισιτήριο πρέπει να γίνεται και να πληρώνεται κατά τη διαδικασία της κράτησης και δεν μπορεί να προστεθεί αργότερα.

**8.1.4.** Εάν θέλετε να κάνετε αλλαγή του εισιτηρίου σας, πρέπει να επικοινωνήσετε με το τμήμα μας εξυπηρέτησης πελατών τηλεφωνικώς στη διάρκεια του κανονικού μας ωραρίου λειτουργίας. **Θα βρείτε τον αριθμό τηλεφώνου μας στην ενότητα «Επικοινωνήστε μαζί μας – Τηλέφωνο».**

Παρακαλούμε έχετε υπ' όψιν ότι η επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και e-mail γίνεται στα αγγλικά.

**8.1.5.** Η αλλαγή κράτησης θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο όταν σας την επιβεβαιώσουμε μέσω e-mail. Εάν δεν θέλετε να λάβετε επιβεβαίωση, επικοινωνήστε με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών μας.

**8.1.6.** Η αλλαγή πτήσεων με τη χρήση Ευέλικτου Εισιτηρίου γίνεται με την επιφύλαξη διαθεσιμότητας. Εάν η επιθυμητή αλλαγή οδηγήσει σε ακριβότερο εισιτήριο ή εάν η αλλαγή έχει ως αποτέλεσμα να μη δικαιούται πλέον ο επιβάτης ειδική τιμή (π.χ. για ένα μικρό παιδί), επιβαρύνετε Εσείς με το επιπρόσθετο κόστος. Δεν ευθυνόμαστε για τα αποτελέσματα που μπορεί να έχει μια αλλαγή κράτησης σε οποιοδήποτε υπηρεσίες συνάπτονται απευθείας με την αεροπορική εταιρεία (όπως κράτηση επιπλέον αποσκευών ή κράτηση συγκεκριμένων θέσεων).

**8.1.7.** Εάν ακυρώσετε την πτήση, το αντίτιμο της υπηρεσίας Ευέλικτου Εισιτηρίου δεν θα σας επιστραφεί .

**8.1.8.** Εάν δεν εμφανιστεί σε ένα σκέλος του ταξιδιού, η επιλογή αλλαγής κράτησης μέσω της υπηρεσίας Ευέλικτου Εισιτηρίου παύει να ισχύει.

### **8.2. Κάλυψη Ακύρωσης (Ασφάλιση Ακύρωσης)**

**8.2.1.** Η κάλυψη ακύρωσης πρέπει να αγοράζεται και να εξοφλείται τη στιγμή της κράτησης του ταξιδιού. Η κάλυψη τίθεται σε ισχύ όταν γίνεται η κράτηση και παύει να ισχύει τη στιγμή που αρχίζει το ταξίδι, υπολογιζόμενη από την

ημερομηνία αναχώρησης για την οποία έγινε αρχικά η κράτηση. Όλοι οι επιβάτες στην κράτηση πρέπει να έχουν αγοράσει κάλυψη ακύρωσης για να μπορούν να την επικαλεστούν σε περίπτωση ακύρωσης της κράτησης.

**8.2.2.** Η ακύρωση πρέπει να γίνει τουλάχιστον δύο ώρες πριν από την αναχώρηση για να ισχύει η κάλυψη ακύρωσης. Η κάλυψη ακύρωσης παύει να ισχύει όταν ξεκινήσει το ταξίδι. Για ακυρώσεις εκτός του ωραρίου τηλεφωνικής επικοινωνίας με τα γραφεία μας, πρέπει να ειδοποιούνται απευθείας οι αεροπορικές εταιρείες, οι πάροχοι ξενοδοχείων ή ενοικίασης αυτοκινήτων.

**8.2.3.** Όταν ένα ταξίδι ακυρώνεται, και προσκομίζεται έγκυρο ιατρικό πιστοποιητικό, γίνεται επιστροφή χρημάτων για όλο το ποσό της κράτησης εκτός από το τέλος μας διεκπεραίωσης που ανέρχεται σε 45 EUR κατ' άτομο. Δεν θα επιστρέψουμε το αντίτιμο της κάλυψης ακύρωσης ή άλλων επιβαρύνσεων, χρεώσεων και τελών ασφαλιστήριου συμβολαίου που έχουν ήδη πληρωθεί (εκτός από την ταξιδιωτική ασφάλιση). Το μέγιστο ποσό που καταβάλλεται σε περίπτωση ακύρωσης που καλύπτεται από κάλυψη ακύρωσης ανέρχεται σε 2500 EUR κατ' άτομο ή/και 5000 EUR ανά ταξίδι.

#### **8.2.4.** Περιπτώσεις επιστροφής χρημάτων

Ήδη καταβληθέντα ποσά επιστρέφονται εάν δεν είστε σε θέση να κάνετε ένα προγραμματισμένο ταξίδι εξαιτίας των παρακάτω απρόοπτων περιπτώσεων:

- Σε περίπτωση ξαφνικής ασθένειας ή ατυχήματος που αφορά Εσάς, τον συνταξιδιώτη που περιλαμβάνεται στην ίδια κράτηση ή ενός στενού συγγενή, και εφόσον Σας δοθεί γνωμάτευση να μη γίνει το προγραμματισμένο ταξίδι σύμφωνα με πιστοποιητικό ενός αμερόληπτου θεράποντα ιατρού.
- Σε περίπτωση θανάτου δικού Σας, ενός στενού συγγενή ή του συνταξιδιώτη που περιλαμβάνεται στην ίδια κράτηση.

«Στενοί συγγενείς» θεωρούνται ο/η σύζυγος, τα παιδιά, τα εγγόνια, τα αδέρφια, οι γονείς, οι παππούδες ή οι πεθεροί του ασφαλισμένου ατόμου ή τα άτομα με τα οποία τα ασφαλισμένα άτομα ζουν μαζί σαν να ήταν παντρεμένοι.

#### **8.2.5.** Η κάλυψη ακύρωσης δεν περιλαμβάνει:

- αποζημίωση που μπορεί να ληφθεί από αλλού, όπως από άλλη κάλυψη ακύρωσης ή ασφάλεια.
- ασθένεια, ατύχημα ή τραυματισμό τα οποία γνωρίζατε (είχε ήδη γίνει διάγνωση) όταν αγοράσατε την κάλυψη ακύρωσης.
- χρόνιες ασθένειες/μολύνσεις/διανοητικές διαταραχές, εκτός εάν το άτομο δεν είχε παρουσιάσει κανένα απολύτως σύμπτωμα/πρόβλημα τους έξι μήνες πριν από τη στιγμή της κράτησης του ταξιδιού. Εάν η ακύρωση σχετίζεται με τέτοιου είδους συμπτώματα, η διάγνωση πρέπει να επιβεβαιώνεται από έναν ειδικό ιατρό.
- ασθένεια, ατύχημα ή άλλες επιπλοκές που οφείλονται σε εγκυμοσύνη ή τοκετό.
- επιπλοκές που οφείλονται σε αλκοόλ, άλλες τοξικές ουσίες, ηρεμιστικά ή ναρκωτικά.
- δαπάνες που οφείλονται στο γεγονός ότι το ασφαλισμένο μέρος καθυστέρησε την ακύρωση του προγραμματισμένου ταξιδιού του.
- την περίπτωση να μην υφίσταται πλέον ο σκοπός του ταξιδιού.
- επιπλοκές που οφείλονται σε προσωπικά επιλεγμένες διαδικασίες και θεραπείες όπως επεμβάσεις αισθητικής ιατρικής.
- τυχόν συμπληρωματικές υπηρεσίες για το ταξίδι που δεν περιλαμβάνονται στην επιβεβαίωση της κράτησης, όπως π.χ. κράτηση εισιτηρίων θεάτρου και ανάλογες κρατήσεις.
- φοβία πτήσης/ φόβος πτήσης.

#### **8.2.6.** Τι χρειαζόμαστε από Εσάς;

Η κάλυψη ακύρωσης ισχύει μόνο όταν προσκομίζεται συγχρόνως έγκυρο ιατρικό πιστοποιητικό. Αυτό πρέπει να το παραλάβουμε εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ακύρωση. Το ιατρικό πιστοποιητικό πρέπει να είναι συμπληρωμένο από έναν αμερόληπτο γιατρό που εκτελεί χρέη θεράποντος ιατρού, και να φέρει το ονοματεπώνυμο, τα στοιχεία επικοινωνίας και τη σφραγίδα του γιατρού. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει σφραγίδα θα πρέπει να συνυποβάλλεται και ένα αντίγραφο της ταυτότητας του γιατρού.

#### **8.2.7.** Από το ιατρικό πιστοποιητικό πρέπει επίσης να προκύπτουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- η ημερομηνία εξέτασης
- τα αποτελέσματα της εξέτασης
- η διάγνωση
- άλλα αυθεντικά πιστοποιητικά/έγγραφα, σημαντικά για την εκτίμηση της περίπτωσης
- το γεγονός ότι η νόσος είναι οξεία και κατά συνέπεια ο ασθενής δεν θα μπορέσει να ταξιδέψει

**Μπορείτε να κατεβάσετε το ιατρικό πιστοποιητικό εδώ**

**Για να στείλετε την ιατρική σας βεβαίωση, κάντε κλικ εδώ.**

### 8.3. Εγγύηση ανταπόκρισης

#### 8.3.1. Χρήση της Εγγύησης ανταπόκρισης

Εάν περιλαμβάνεται Εγγύηση ανταπόκρισης στην κράτησή σας, αυτό θα αναφέρεται με σαφήνεια κατά τη διαδικασία της κράτησης, καθώς και στην επιβεβαίωση της κράτησής σας. Η Εγγύηση ανταπόκρισης μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση που η αεροπορική εταιρεία αλλάξει το δρομολόγιο, καθυστερήσει ή ακυρώσει κάποια από τις πτήσεις σας μετάβασης ή επιστροφής (εφεξής καλούμενη «Αλλαγή πτήσης»), και η εν λόγω Αλλαγή πτήσης είτε σας εμποδίζει να φτάσετε στον τελικό προορισμό σας είτε καθυστερεί την άφιξή σας στον τελικό προορισμό περισσότερο από 24 ώρες. Για Αλλαγές πτήσεων που επηρεάζουν μόνο την πτήση/τις πτήσεις του ίδιου εισιτηρίου (που έχουν εκδοθεί ως ενιαίο ηλεκτρονικό εισιτήριο (PNR)), η Εγγύηση ανταπόκρισης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Την ευθύνη για τυχόν προβλήματα και για τη διαχείριση των Αλλαγών πτήσης και των επηρεαζόμενων πτήσεων στο πλαίσιο του εισιτηρίου τη φέρει η αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την/τις εν λόγω πτήση/πτήσεις (επικοινωνήστε απευθείας με τη σχετική αεροπορική εταιρεία για βοήθεια ή/και απορίες).

Λάβετε υπόψη ότι η Εγγύηση ανταπόκρισης ισχύει μόνο για Αλλαγές πτήσεων υπό κανονικές συνθήκες αερομεταφοράς. Σε περίπτωση Ανωτέρας βίας (βλ. 8.3.7 παρακάτω), η Εγγύηση ανταπόκρισης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Επίσης, λάβετε υπόψη ότι η Εγγύηση ανταπόκρισης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση που κάνατε οποιοσδήποτε αλλαγές στην Κράτησή σας χωρίς την προηγούμενη έγκρισή μας.

#### 8.3.2. Ενημερώστε μας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε την Εγγύηση ανταπόκρισης, πρέπει να μας ενημερώσετε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση τηλεφωνικώς μόλις ενημερωθείτε για κάποια Αλλαγή πτήσης. Βλ. προοίμιο για τα στοιχεία επικοινωνίας. Εάν δεν μας ενημερώσετε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, δεν θα δικαιούστε την Εγγύηση ανταπόκρισης.

#### 8.3.3. Προσφερόμενες επιλογές – εναλλακτική πτήση/εναλλακτικές πτήσεις ή επιστροφή χρημάτων

Αφού ενημερωθούμε για την Αλλαγή πτήσης σύμφωνα με την Ενότητα 8.3.2, θα σας προσφέρουμε μία από τις παρακάτω επιλογές. Εάν απομένουν περισσότερες από 48 ώρες μέχρι την αρχική ώρα αναχώρησης της επηρεαζόμενης πτήσης, η επιλογή εναλλακτικής εναπόκειται αποκλειστικά στη διακριτική μας ευχέρεια. Εάν απομένουν λιγότερες από 48 ώρες μέχρι την αρχική ώρα αναχώρησης της επηρεαζόμενης πτήσης, μπορείτε να διαλέξετε την επιλογή της προτίμησής σας.

α) Σας προσφέρουμε εναλλακτική πτήση/εναλλακτικές πτήσεις για τον τελικό προορισμό σας με δική μας δαπάνη, β) Σας προσφέρουμε επιστροφή του αντιτίμου που πληρώσατε τη στιγμή της κράτησής σας για όλες τις αχρησιμοποίητες πτήσεις, ή γ) Σας προσφέρουμε πτήση/πτήσεις για να επιστρέψετε στο αεροδρόμιο από το οποίο αναχωρήσατε.

#### 8.3.4. Αποδοχή από εσάς της Προσφερόμενης επιλογής

Πρέπει να απαντήσετε κάνοντας αποδεκτή την προσφερόμενη επιλογή όσο το δυνατόν συντομότερα αφού λάβετε τις πληροφορίες μας για την προσφερόμενη επιλογή, δηλ. εντός εύλογου χρονικού διαστήματος πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που λάβετε τις πληροφορίες. Εάν δεν λάβουμε την απάντησή σας εντός του εν λόγω εύλογου χρονικού διαστήματος, δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε πια την Εγγύηση ανταπόκρισης.

#### 8.3.5. Εάν χάσετε μια πτήση με ανταπόκριση εκτός του ωραρίου λειτουργίας μας

Εάν υπάρξει Αλλαγή πτήσης στην πτήση/στις πτήσεις σας, με συνέπεια να χάσετε μια πτήση με ανταπόκριση, και το ωράριο τηλεφωνικής επικοινωνίας με τα γραφεία μας δεν σας επιτρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας αμέσως, μπορείτε να αγοράσετε εισιτήριο/-α για εναλλακτική πτήση/εναλλακτικές πτήσεις για τον τελικό σας προορισμό χωρίς προηγούμενη έγκριση από εμάς. Θα σας επιστρέψουμε το αντίτιμο που πληρώσατε για την εναλλακτική πτήση/τις εναλλακτικές πτήσεις εφόσον μπορείτε να προσκομίσετε απόδειξη αγοράς του εισιτηρίου/των εισιτηρίων μαζί με αποδεικτικό της Αλλαγής πτήσης που σας εμπόδισε αρχικά να φτάσετε στον τελικό σας προορισμό ή που θα είχε καθυστερήσει την άφιξή σας στον τελικό προορισμό περισσότερο από 24 ώρες. Δεν θα επιστρέψουμε τα έξοδα αναβαθμίσεων ή επιπρόσθετων υπηρεσιών, οπότε, για παράδειγμα (άνευ περιορισμού), το/τα εισιτήριο/-α πρέπει να αγοραστεί/αγοραστούν για την ίδια κατηγορία θέσης με το/τα εισιτήριο/-α της πτήσης που επηρεάζεται/-ονται από την Αλλαγή πτήσης.

#### 8.3.6. Άλλες αποζημιώσεις.

Εκτός από τις προσφερόμενες επιλογές της ενότητας 8.3.6, η Εγγύηση ανταπόκρισης περιλαμβάνει τις παρακάτω αποζημιώσεις. Σημειώνεται ότι θα χρειαστεί να καλύψετε τα έξοδα για αυτές τις επιπρόσθετες αποζημιώσεις και να μας προσκομίσετε απόδειξη/αποδείξεις των εξόδων σας προτού μπορέσετε να λάβετε επιστροφή χρημάτων.

- **Κατάλυμα** – Εάν μια Αλλαγή πτήσης γίνει την τελευταία στιγμή και μείνετε χωρίς κατάλυμα διανυκτέρευσης (22:00-



08:00), θα καλύψουμε τα έξοδά σας για μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις. Η αποζημίωση περιορίζεται στο συνολικό ποσό των 50 EUR/ανά επιβάτη που καλύπτει η Εγγύηση ανταπόκρισης. Τυχόν αποζημίωση διανυκτέρευσης που λάβετε από την αεροπορική εταιρεία θα αφαιρεθεί από το ποσό των επιστρεφόμενων χρημάτων της Εγγύησης ανταπόκρισης.

- **Γεύμα & Ποτά** – Εάν μια Αλλαγή πτήσης έχει ως συνέπεια να καθυστερήσει/-ουν η πτήση/οι πτήσεις σας περισσότερο από 4 ώρες, θα καλύψουμε το κόστος του γεύματος και των ποτών έως το συνολικό ποσό των 10 EUR ανά επιβάτη που καλύπτει η Εγγύηση ανταπόκρισης. Τυχόν αποζημίωση για γεύμα ή/και ποτά που λάβετε από την αεροπορική εταιρεία θα αφαιρεθεί από το ποσό των επιστρεφόμενων χρημάτων της Εγγύησης ανταπόκρισης.
- **Εναλλακτικό αεροδρόμιο** – Σε περίπτωση που δεν μπορούμε να σας προσφέρουμε εύλογη/-ες πτήση/-εις για τον τελικό προορισμό σας σύμφωνα με την ενότητα 8.3.3 (α), ενδέχεται να σας παραπέμψουμε σε εναλλακτικά αεροδρόμια εντός ακτίνας 200 χλμ. Στην περίπτωση αυτή θα καλύψουμε τα έξοδα μεταφοράς σας στο εναλλακτικό αεροδρόμιο, με όριο, ωστόσο, το συνολικό ποσό των 100 EUR για το σύνολο των επιβατών που καλύπτονται από την Εγγύηση ανταπόκρισης.

### 8.3.7. Ανωτέρα βία

Η Εγγύηση ακύρωσης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση Αλλαγής πτήσης που οφείλεται σε καταστάσεις Ανωτέρας βίας, δηλ. περιπτώσεις που ευλόγως είναι πέρα από τον έλεγχο των αεροπορικών εταιρειών, όπως (άνευ περιορισμού) πολιτική αστάθεια, καιρικές συνθήκες, κίνδυνοι για την ασφάλεια, απεργίες, σημαντικό περιορισμό της λειτουργίας αεροδρομίων ή/και πτώχευση/αδυναμία εξόφλησης χρεών αεροπορικών εταιρειών.

## 9. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΩΜΗ

### 9.1. Πληρωμή

**9.1.1.** Η επεξεργασία της πληρωμής για τις Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες πραγματοποιείται είτε από Εμάς (σε συνεργασία με τον πάροχο/τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που μας παρέχουν τη λειτουργία επεξεργασίας πληρωμών) είτε από τον Πάροχο Υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι ενδέχεται να χρειαστεί να γνωστοποιήσουμε τα στοιχεία της πληρωμής σας, όπως τα στοιχεία της πιστωτικής ή χρεωστικής σας κάρτας, στον πάροχο/στους παρόχους μας υπηρεσιών πληρωμών προκειμένου να είναι δυνατή η επεξεργασία της πληρωμής. Όλα τα στοιχεία πληρωμής των πελατών μας κρυπτογραφούνται σε έναν ασφαλή διακομιστή όταν γνωστοποιούνται στον πάροχο/στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.

**9.1.2.** Ανάλογα με τα κριτήρια της κράτησης και τις επιπρόσθετες υπηρεσίες, η πληρωμή μπορεί να χωριστεί σε δύο ξεχωριστές συναλλαγές, μία χρέωση από εμάς και άλλη μία από τον Πάροχο Υπηρεσιών. Δεν θα χρεωθείτε περισσότερα από την πραγματική συνολική τιμή που εμφανίζεται στον ιστότοπό μας. Ισχύουν τα ίδια μέτρα ασφαλείας.

**9.1.3.** Προκειμένου να είμαστε σε θέση να επεξεργαστούμε την πληρωμή σας, πρέπει να εξασφαλίσετε ότι υπάρχουν επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια. Στην περίπτωση εμφάνισης προβλήματος που σχετίζεται με την επεξεργασία της πληρωμής σας, θα ξαναδοκιμάσουμε να επεξεργαστούμε την πληρωμή σας σε συνεργασία με τον πάροχο/τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών. Εάν αυτό δεν οδηγήσει σε επιτυχημένη ανάληψη κεφαλαίων από Εσάς, θα επικοινωνήσουμε μαζί Σας όσο το δυνατόν συντομότερα για οδηγίες σχετικά με άλλους τρόπους πληρωμής. Εάν δεν λάβουμε την πληρωμή σας μετά από τις εν λόγω περαιτέρω οδηγίες, η ανεξόφλητη πληρωμή σας θα παραπεμφθεί σε μια εταιρεία είσπραξης χρεών.

### 9.2. Απάτη κατά την πληρωμή

Εάν έχουμε λόγους να πιστεύουμε ότι διαπράττεται απάτη, διατηρούμε το δικαίωμα να αρνηθούμε την επεξεργασία της εν λόγω πληρωμής. Μπορεί να ζητηθεί ταυτοποίηση της πληρωμής σε περίπτωση που υπάρχουν υποψίες διάπραξης αξιόποινης πράξης. Κάθε είδους απάτη κατά την πληρωμή θα καταγγέλλεται στην αστυνομία και θα παραπέμπεται σε μια εταιρεία είσπραξης χρεών.

## 10. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

### 10.1. Αξιώσεις σχετικά με την παροχή των Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών

Κάθε είδους πρόβλημα, παρατήρηση ή αξίωση που σχετίζεται με την αυτή καθαυτή παροχή των Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών πρέπει να γνωστοποιείται απευθείας στον σχετικό Πάροχο Υπηρεσιών (διοργανωτή ταξιδίων, αεροπορική εταιρεία, ασφαλιστή, εταιρεία ενοικίασης αυτοκινήτων, ξενοδοχείο) με τον οποίο έχετε συνάψει τη σύμβαση για τη σχετική Ταξιδιωτική Υπηρεσία. Βλ. επίσης ενότητα 11 για τα δικαιώματά σας σύμφωνα με κανονισμό της ΕΕ.

### 10.2. Παράπονα σχετικά με τις δικές μας υπηρεσίες

Τα παράπονα που σχετίζονται με τις δικές μας υπηρεσίες διεκπεραιώνονται αποκλειστικά γραπτώς και πρέπει να υποβάλλονται εντός δύο μηνών από την ημερομηνία που τελειώνει το ταξίδι σας μέσω **μιας ειδικής φόρμας παραπόνων που υπάρχει εδώ.**

Η φόρμα παραπόνων πρέπει να αποσταλεί μέσω κανονικού ταχυδρομείου ή e-mail στην ακόλουθη διεύθυνση:

**Ταχυδρομική διεύθυνση:** Etraveli AB

**FAO:** Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Σουηδία

**Διεύθυνση e-mail:** [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 11. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΕΕ

### 11.1. Ακύρωση ή καθυστέρηση πτήσεων

Εάν ταξιδεύετε προς ή από την ΕΕ ή με αερομεταφορέα της ΕΕ, μπορεί να έχετε το δικαίωμα να απαιτήσετε αποζημίωση για δαπάνες που μπορείτε να εγείρετε απευθείας έναντι της σχετικής αεροπορικής εταιρείας στην περίπτωση που η πτήση σας ακυρωθεί, καθυστερήσει ή εάν δεν σας επιτραπεί η επιβίβαση. **Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, κάντε κλικ εδώ.**

### 11.2. Ευθύνη αερομεταφορέα

Ο Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος. **Θα βρείτε τον Κανονισμό εδώ.**

## 12. ΕΥΘΥΝΗ

**12.1.** Αποδέχστε ότι ενεργούμε ως μεσάζων ανάμεσα σε Εσάς και τον Πάροχο Υπηρεσιών. Σε καμία περίπτωση δεν θα θεωρηθούμε υπεύθυνοι σε σχέση με τις Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες για τις οποίες κάνατε κράτηση από έναν ή περισσότερους Παρόχους Υπηρεσιών, και δεν αποδεχόμαστε καμία ευθύνη για τυχόν ανακρίβειες στα στοιχεία που εμφανίζονται στην Πύλη μας και που έχει παράσχει ο εκάστοτε Πάροχος Υπηρεσιών.

**12.2.** Εάν ένας Πάροχος Υπηρεσιών δεν είναι σε θέση να παράσχει την Ταξιδιωτική Υπηρεσία για οποιονδήποτε λόγο, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης που ο Πάροχος Υπηρεσιών κηρύσσει πτώχευση, μπορούμε να ενεργήσουμε μόνο ως μεσάζων και να επιστρέψουμε τις πληρωμές όταν έχουμε ήδη λάβει τις εν λόγω πληρωμές από τον συγκεκριμένο Πάροχο Υπηρεσιών.

**12.3.** Σε ό,τι αφορά τις δικές μας υπηρεσίες, φέρουμε ευθύνη για ζημίες που υπόκεινται στους περιορισμούς που ορίζουν οι παρόντες Όροι και στον βαθμό που επιτρέπεται από τον νόμο. Φέρουμε ευθύνη μόνο για άμεσες ζημίες που υποστήκατε, πληρώσατε ή επιφέρατε πραγματικά και που οφείλονται σε έλλειψη των υποχρεώσεών μας ως προς τις δικές μας υπηρεσίες, έως το συνολικό ποσό του κόστους της κράτησής σας (είτε για ένα περιστατικό είτε για μια σειρά συνδεδεμένων περιστατικών).

**12.4.** Ο περιορισμός ευθύνης που ορίζεται στην Ενότητα 12.3 ισχύει επίσης για παραβάσεις καθήκοντος από άτομα για την υπαιτιότητα των οποίων είμαστε υπεύθυνοι σύμφωνα με τις νομικές διατάξεις.

## 13. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

### 13.1. Εφαρμοστέο δίκαιο

Το φινλανδικό δίκαιο διέπει αποκλειστικά τους παρόντες όρους και τις προϋποθέσεις, καθώς και τη σύμβαση ανάμεσα σε εσάς και εμάς.

Ως καταναλωτής, θα ωφεληθείτε από οποιεσδήποτε υποχρεωτικές διατάξεις της νομοθεσίας της χώρας της οποίας είστε κάτοικος. Ουδέν στους παρόντες Όρους, συμπεριλαμβανομένης της παρούσας Ενότητας 13.1, δεν επηρεάζει τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή να βασίζεστε στις εν λόγω υποχρεωτικές διατάξεις της τοπικής νομοθεσίας.

### 13.2. Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρέχει μια πλατφόρμα για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΗΕΔ) στη διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη την προστασία των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα. Θα βρείτε αναλυτικές πληροφορίες για τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα στην **Δήλωση ιδιωτικού απορρήτου** μας.

