

Almennir skilmálar

Almennir skilmálar um sölu á flugmiðum:

Þessar reglur gilda um pöntun og miðlun á flugmiðum milli Ferðaskrifstofan hér eftir Ticket2Travel og viðskiptavina sem óska eftir að kaupa flugmiða.

1. Umboðsmaður

Ticket2Travel er eingöngu umboðssali fyrir Billetkontoret og er eingöngu söluaðili að flugmiðum til viðskiptavina. Þessa skilmála hefur viðskiptavinurinn sjálfur samþykkt þegar hann hefur greitt flugmiðan.

Það er flugfélag sem viðskiptavinurinn hefur gert beinan samning við um flugferðina, og það er því viðkomandi flugfélag sem ber ábyrgð á flugferðinni og hvernig hún er framkvæmd. Það eru reglur flugfélagsins sem gilda um flugferðina milli viðskiptavinar og flugfélags. Þær reglur sem gilda eru aðgengilegar öllum á heimasíðum flugfélagana.

Ticket2Travel tekur aðeins á móti greiðslu fyrir hönd Billetkontoret. Greiðslan millifærum við síðan til Billetkontoret um leið og bókun hefur verið framkvæmd.

Þar sem Ticket2Travel/Billetkontorer eru eingöngu umboðsmenn af flugferðinni erum við á engan hátt ábyrg fyrir seinkunum, niðurfeldum flugum, eða ef flugfélag verður gjaldþrota, eða á annan hátt sem flugfélagið stendur ekki við gerða samninga milli viðskiptavinar og flugfélags.

2. Samningur

2.1. Gera samning

Samningur um að kaupa flugmiða á milli Ticket2Travel og viðskiptavinar er bindandi fyrir báða aðila þegar viðskiptavinurinn hefur greitt flugmiðan. Viðskiptavinurinn samþykkir með greiðslu eða millifærslu að nöfn og ferðagögn séu rétt þegar hann greiðir flugmiðan. Einnig hefur viðkomandi með greiðslu eða millifærslu samþykkt þessa skilmála sem hann fær senda í tölvupósti og getur alltaf nálgast á heimasíðu okkur www.t2t.is Ticket2Travel er umboðssali flugmiða frá flugfélaginu, með þeim skyldum sem eru tekin fram í grein 1.

2.2. Skjöl

Staðfesting á pöntum ásamt ferðagögnum eða önnur samskipti milli Ticket2Travel og viðskiptavinar fara um netfangið sem viðskiptavinurinn hefur gefið upp. Það er því skilda viðskiptavinar að gefa upp virkt netfang þar sem Ticket2Travel getur haft samband við hann bæði fyrir og á meðan ferð stendur.

Ticket2Travel sendir eftir að greiðsla hefur farið fram staðfestingu á pöntun ásamt ferðagögnum til netfangs viðskiptavinar þar sem ítrekað er ábyrgð viðskiptavinar. Ef viðskiptavinurinn hefur ekki fengið staðfestingu og ferðaskjöl í tölvupósti fljótlega eftir að greiðsla hefur verið innt af hendi verður viðkomandi strax að hafa samband við Ticket2Travel. Viðskiptavinurinn ber áður að kanna „spam“ – ruslpóst síur því viðskiptavinurinn ber ábyrgð á því að póstur frá Ticket2Travel lendi ekki í þeim síum.

Viðskiptavinurinn er skyldugur til að lesa öll gögn eftir að hafa fengið staðfestingu á pöntun og hafa samband strax ef upplýsingar í pöntuninni eru ekki í samræmi við það sem hann/hún hefur pantað eins og nöfn, dagsetningar og fleira.

2.3. Skilmálar

Samningur um umboðskaup á flugmiðum er aðeins fyrir þá sem eru 18 ára eða eldri. Börn og unglingar undir 18 ára geta ekki gert samning við Ticket2Travel nema að fullorðin eða einstaklingur eldri en 18 ára tekur þátt í ferðinni.

Ef viðskiptavinur óskar eftir að kaupa fleiri en 9 flugmiða þarf að hafa samband við Ticket2Travel með tölvupósti.

Ef heimild er ekki á kreditkorti viðskiptarvinnar hefur Ticket2Travel rétt til að ógilda pöntun og samning. Engin heimild á kreditkorti túlkast þannig að viðskiptavinurinn heldur ekki samninginn frá sinni hálfu og getur þar af leiðandi ekki notað flugmiðan sem hann/hún hefur pantað.

3. Verð og greiðsla

3.1. Verð

Verðið á flugmiðanum köllum við „heildarverð“ sem þýðir að verðið inniheldur alla skatta og gjöld.

Á flugvöllum getur komið fyrir að rukkað sé um einhverja þjónustu, aðgangseyrir eða skatta, sem ekki er hægt að hafa innifalda í flugmiðaverðinu, þar sem þær greiðslur eru beint til viðkomandi og eru því ekki með í miðaverði eða samningi.

3.2. Greiðsla

Allar greiðslur fara eingöngu fram með millifærslu eða viðskiptavinurinn greiðir til sendan greiðsluhlekk.

Þjónustugjöld á kreditkort eru í samræmi við alþjóðleg lög og reglur DK. § 80, stk. 5

4. Flugmiðar

4.1. Breytingar á flugmiða

Flestir flugmiðar sem Ticket2Travel hefur í umboðssölu eru ekki breytan legir eða hægt að fá þá endurgreidda, þegar maður kaupir („non refundable“ miða). Það kemur fram á ferðagögnum viðskiptavinnar hvort hægt sé að breyta flugmiðanum sjá grein 4.3. ef breyta þarf nafni. Fyrir breytingar eða endurgreiðslu á viðskiptavinurinn að hafa samband við Ticket2Travel sem síðan hefur samband við flugfélagið. Ef flugfélagið til undantekningar leyfir breytingar eða endurgreiðslu, þá tekur Ticket2travel alltaf þjónustugjald uppá ISK 7.500,- pr. pers. Pr. miða. Ásamt því gjaldi sem flugfélagið tekur fyrir breytingar. Ticket2Travel mun upplýsa viðskiptavin um upphæðina eða heildarkostnað áður en breytingin fer fram.

4.2. Vegabréf, vegabréfsáritun og bólusetningar

Viðskiptavinurinn þarf að vera með gilt vegabréf og það þarf að gilda í lámark 6 mánuði eftir að ferðinni líkur einnig að sjá um að bólusetningar, vegabréfsáritun og önnur skjöl séu gild.

Ferðir til sumra landa gilda sérstakar reglur varðandi að koma til landsinns og fara frá því. Viðskiptavinir geta fundið þessar reglur hjá Utanríkisráðuneytinu eða á þessum hlekk www.utanrikisraduneyti.is

Ticket2Travel gengur út frá reglum fyrir Íslenska ríkisborgara. Ef viðskiptavinur er ekki með vegabréf frá Íslandi verður viðskiptavinurinn sjálfur að afla sér upplýsinga hjá viðkomandi sendiráðum.

Ticket2Travel tekur enga ábyrgð á því ef viðskiptavinur er ekki með rétt ferðagögn og verður vísað fá eða neitað um flug á þeim forsendum

4.3. Ferðskjöl og nafna breytingar

Viðskiptavinurinn er ábyrgur fyrir því að nafn sem er í pöntuninni er það sama og er í vegabréfi. Það er oftast ekki hægt að breyta nöfnum í flugmiðum eftir pöntun. Verður viðskiptavinurinn var við nafn í pöntun og vegabréfi eru ekki eins á hann strax að hafa samband við Ticket2Travel, sem mun hafa samband við flugfélagið. Ef flugfélagið gefur leyfir fyrir breytingu tökum við ÍSK 7.500,- fyrir þjónustuna ásamt því gjaldi sem flugfélagið fer fram á. Ticket2Travel mun upplýsa viðskiptavin um kostnað áður en breytingar eru gerðar.

4.4. Mæta tímanlega

Ef viðskiptavinur notar ekki flugmiða í réttri röð þá eyðir flugfélagið þeim flugleiðum sem eftir eru í sömu pöntun. Hættir viðskiptavinur við að nota ferðina út er heimferðin sjálfkrafa eytt. Það er því ekki hægt að ef keyptur er miði fram og til baka að nota bara heimleiðina en ekki útleið.

Í ferðagögnum stendur hvenær á að mæta og er það á ábyrgð viðskiptavinar að mæta á réttum tíma bæði hvað varðar ferð út og heim. Ef viðskiptavinur er í röð og sér fram á að hann nái ekki flugi er hann ábyrgur fyrir að vekja athygli á sér í röðinni. Viðskiptavinurinn er ábyrgur fyrir að kynna sér tímasetningar á heimleið með því að kynna sér tímasetningar hjá flugfélögum lámark 24 tímum fyrir heimferð á heimasíðum flugfélagana.

Viðskiptavinurinn er ábyrgur fyrir því ef um millilendingar er að ræða að kynna sér vel komu og brottfaratíma. Til dæmis strax eftir að hann/hún lendir á flugvelli að kynna sér á yfirlits skjá hvert hann/hún á að fara til að ná næsta flugi. Ef viðskiptavinurinn er í vafa þá á að hafa samband við starfsfólk viðkomandi flugvallar og spyrja um hvaða Terminal og hlið (gate) á að fara til því oft getur verið breytinga á flugvöllum um þessa hluti með stuttum fyrirvara.

Ef Ticket2Travel fær upplýsingar um frá flugfélagi að það séu breytingar þá munum við um leið hafa samband við viðskiptavininn á netfangið sam hann/hún hefur gefið upp. Viðskiptavinurinn ábyrgist og er skyldugur til að gefa upp gilt netfang og um leið samþykkir hann/hún að geta tekið á móti breytingum á flugi í gegnum netfangið.

4.5. Ábyrgð flugfélaga

Það sem Ticket2Travel/Billetkontoret eru aðeins umboðsmenn flugfélaga og samningur/kaup er á milli viðskiptavinar og flugfélags, er það flugfélagið sem eitt er ábyrgt fyrir því að flutningurinn fari rétt fram. Kynnið ykkur almenna skilmála flugfélagsins milli þess og viðskiptavina. Viðskiptavinir geta alltaf fundið þær upplýsingar á heimasíðu flugfélaganna.

Flugfélög eru bundin álpjóðarsamningum og hafa því ábyrgð á fluginu í gegnum Warszawa og Montreal samningana, ásamt EU tilskipun 889/2002 og Loftferðarlög.

Það eru samt takmarkanir á bótum vegna Warszawa og Montreal samningnum sem eru:

- Farþegi deyr eða verður fyrir alvarlegu slysi 113.100 SDR, Special Drawing Rights, ef flugfélagið getur sannað að þeir hafi ekki gert eitthvað sem er ólöglegt eða óábyrgt eða að óhappið er öðrum um að kenna vegna rangrar hegðunar.

Ótakmörkuð ábyrgð ef ekkert að þessu hér fyrir ofan getur sannast.

- Skaði sem er af seinkunum af farþegaflutningi: 4694 SDR.
- Skemmd á farangri, eða hann týnist, skemmd eða seinkun á farangri: 1131 SDR
- SDR Gengi (XDR) er alltaf hægt að sjá á <http://www.sedlabanki.is>

Viðskiptavinur verður við seinkanir eða ef farangur týnist, við skaða á fólki, eða farangri að snúa sér beint til viðkomandi flugfélags með skaðabótakröfu. Skaðabótakrafan verður að tilkynnast um leið og viðskiptavinurinn verður var við skaðann eða seinkuninna. Það skal tekið fram að sum flugfélög eru op með samninga sín á milli varðandi ábyrgðir á flugum hvers annars. Til þess að viðskiptavinurinn fái eins meðferð er rétt að beina kröfu sinni að því flugfélagi sem stendur á ferðappírurum viðkomandi en einnig er hægt að beina kröfu til þess flugfélags sem sér um flugið. Jf. Warszawa og Montreal samningsins.

7. Skyldur farþega.

7.1 Ferðagögn sem gefin eru út

Farþegar eru ábyrgir fyrir því að nöfn þeirra séu rétt í pöntuninni og nafn í ferðaskjölum sé eins og kemur fram í vegabréfi farþegans.

Ef farþegi verður var við að upplýsingar í ferða gögnum og upplýsingar í vegabréfi eru ekki þau sömu eða ekki eins og farþeginn pantaði á viðkomandi að hafa strax samband við ferðaskrifstofuna. Ferðaskrifstofan mun þá ef um mistök farþegans er að ræða reyna að leiðrétta mistökin. Ef það er hægt að fá fram leiðréttingu förum við fram á þjónustugjald uppá 7.500,- plús það gjald sem flugfélagið setur upp.

7.2 Flugfélaga

Viðskiptavinur verður að yfirhalda reglur flugfélagana

Viðskiptavinurinn ber að haga sér vel í flugferðinni þannig að hann verði ekki samferðamönnum sínum til óþæginda. Gróf hegðun getur leitt til þess að viðskiptavini verði vikið frá viðkomandi flugi og þá er ekki hægt að kenna flugfélagi eða ferðaskrifstofu um eða gera þau ábyrgð á einn eða neinn þátt.

8. Breytingar á samning

8.1. Yfirtaka eða breytingar

Við göngum út frá því að ekki sé hægt að nota flugmiða á öðru nafni eða breyta flugmiðanum. Ef viðskiptavinurinn óskar eftir að nota flugmiða frá öðrum þarf viðkomandi að hafa samband við ferðaskrifstofuna, sem síðan hefur samband við flugfélagið. Ef flugfélagið gæti leyft þessa breytingu sem skeður næstum aldrei þá tókum við þjónustugjald uppá 7.500,- plús það gjald sem flugfélagið setur upp.

8.2 Hætta við kaup

Við kaup á flugmiðum gilda þær reglur að þegar miði hefur verið keyptur er ekki hægt að láta kaupin ganga til baka samkvæmt neytenda lögum jf. § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2.

8.3 Ónotaðir flugmiðar, skattar og gjöld

Varðandi þjónustu sem viðskiptavinurinn ekki notar eru ekki endurgreiddar frá ferðaskrifstofunni. Hafið samband við ferðaskrifstofuna um hvort mögulegt er að endurgreiða

skatta og gjöld. Ef hægt er að endurgreiða skatta og gjöld tekur ferðaskrifstofan þjónustugjald fyrir það 7.500,- ásamt þeim gjöldum sem flugfélagið setur upp.

9. Forfalla trygging

Ferðaskrifstofan gefur viðskiptavini upplýsingar um forfallatryggingar og þá möguleika sem í þeim felst. Hér á Íslandi eru oftast forfallatryggingar innifaldar í kreditkortum viðskipavina. Einnig eru margir með heimilstryggingu þar sem inniheldur forfallatryggingu.

Viðskiptavinurinn er sjálfur ábyrgur fyrir að hafa tryggingar í lagi.

Samningur, kaup á milli ferðaskrifstofunnar og viðskipavinar eru bindandi. Þar gilda ekki neinir skilafrestir á vöru eða forfallatrygging. Velur viðskiptavinur að rifta kaupum vegna þátta sem falla undir forfallatryggingu verður hann að hafa samband við sit tryggingarfélag eða kreditkortafyrirtæki.

Viðskiptavinurinn hefur enga kröfu að fá endurgreitt frá ferðaskrifstofunni.

10. Gallar eða endurgreiðsla

Ferðaskrifstofan er aðeins umboðsmaður flugfélaga sjá grein nr. 1 og er því ekki ábyrgt fyrir göllum eða vöntun á flutningi flugfélagana. Ef viðskiptavinur verður var við galla eða vöntun á þjónustu sem hann hefur greitt fyrir verður hann að hafa samband strax við viðkomandi flugfélag.

11. Ágreiningur

Allur ágreiningur sem getur komið upp á milli viðskipavinar og ferðaskrifstofunnar sem ekki leysist er hægt að kæra til (Forbrugerklagenævnet) og er undir lagt dönskum dómstólum.