



Reisevilkårene gjelder kun flybilletter. For leiebil og hotell se vilkårene til respektive leverandør i forbindelse med bestillingsprosessen.

Hvem bestiller du hos?

Du bestiller hos «Flightfinder», som er et varemerke og en filial under Uvet Nordic AB. «Flightfinder» kalles heretter «reisebyrået».

Flightfinder
Tegnergatan 3
S-111 40 Stockholm
Organisasjonsnr: 998 844 495
MVA-nr: NO998844495

Uvet Nordic AB
Tegnergatan 3
S-111 40 Stockholm
Organisasjonsnr: 556594-2827
MVA-nr: SE556594282701

Hvem kan bestille?

For å kunne bestille må man ha fylt 18 år eller ha underskrift fra verge.

Ansvar for gjennomføring av reisen

Vi formidler kun flybillettene og er ikke ansvarlige for eventuelle endrede rutetider, innstilte fly, mistet bagasje, bagasje-, mat- eller flyplassavgifter som ikke er inkludert i flyprisen eller andre hendelser som har med gjennomføring av flyreisen å gjøre. Slike hendelser er det respektive flyselskapets ansvar alene. Derfor skal eventuelle krav i den forbindelse rettes direkte mot flyselskapet. Avtalen inngås mellom passasjeren og flyselskapet.

Billetttype/billettlevering

Du reiser med såkalt e-ticket (elektronisk billett eller reisedokument). Når betalingen er gjennomført, sender vi deg kvittering og reisedokumenter. Som passasjer har du alltid plikt til å kontrollere bestillingsbekreftelsen før du betaler. Det er viktig at alle opplysninger stemmer, som klokkeslett, dato, passasjerens navn, adresse osv. Skulle noe være feil (også små endringer som feilstaving av navn), må du kontakte oss umiddelbart, slik at vi kan forsøke å finne en løsning. Når reisedokumentene er utskrevet, gjelder flyselskapets regler, og eventuelle avbestillinger, ombookinger eller endringer er kun mulig dersom flyselskapets regler tillater det, og da mot en kostnad. Kontakt oss for nærmere opplysninger om hva som gjelder for din billett.

Betaling

Bestillingen er ikke bindende før «reisebyrået» har mottatt betaling. Dersom betalingen ikke er «reisebyrået» i hende i rett tid, avbestilles billetten automatisk.

OBS! Ved valg av betalingsmåte som innebærer at du betaler mot faktura eller med delbetaling, blir bestillingen bindende når du godtar betalingsvilkårene, selv om du ikke har gjennomført betalingen umiddelbart.

Betalingen må som regel gjennomføres samme døgn som bestillingen, uansett når bestillingen gjøres. Informasjon om siste betalingsfrist er angitt i bestillingsbekreftelsen. Velger du å betale billettene før denne datoen / dette tidspunktet, utsteder vi billettene/e-ticket snarest.

Når billettene/e-ticket er utstedt, er de låst og kan ikke endres/avbestilles. Disse reglene er bestemt av flyselskapene og ikke av Travelstore. Når betalingen er oss i hende, sendes eventuelle reisedokumenter via e-post.

Prisene gjelder for den rabatterte betalingsmetoden, se detaljer på betalingssiden ved bestilling. Alle priser refererer til forhåndsvalgt og rabatteret betalingsmetode. Når du velger en ikke rabatterte betalingsmetode, vil rabatten på 1.5 til 4% av den totale prisen bli eliminert.

Teknisk feil

Vi tar forbehold om eventuelle prisfeil, feilinnlagte priser fra flyselskapene, tekniske problemer, problemer i kontakten med banken, datafeil og endringer utenfor vår kontroll. Skulle det oppstå feil, kontakter vi deg innen 24 timer på hverdager.

Avbestilling/ombooking/navneendring

En bestilling som ikke betales, avbestilles automatisk på det tidspunktet som er angitt i bestillingsbekreftelsen. Når en reise er betalt, gjelder flyselskapets regler, og eventuelle ombookinger eller endringer er kun mulig dersom flyselskapets regler tillater det, og da mot en kostnad. For reiser på f.eks. Business Class er reglene mer fleksible. Avbestiller du etter at du har betalt reisen, blir ikke beløpet refundert. For avbestilling i forbindelse med sykdom, se informasjon om avbestillingsforsikring.

Det er passasjerens ansvar å sørge for at eventuelle dobbeltbestillinger avbestilles uansett hvor de er gjort (hvilket reisebyrå/flyselskap). Ellers risikerer passasjerer at flyselskapet uten forvarsel avbestiller dobbeltbestillingen. Vi er ikke ansvarlige for flyselskapenes avbestillinger eller manglende tilbakebetaling i forbindelse med dette.

Avbestill alltid før avreise uansett hvilken billettype det gjelder. Avbestilling skjer via kundeservice, se lenkene Kontakt oss eller Om «reisebyrået» på nettsiden. Skjer avbestillingen like før avreise, utenom «reisebyråets» åpningstider, må du kontakte flyselskapet direkte.

Flybilletter er personlige og kan ikke overføres til andre. Du kan ikke bytte navn på billettene, det vil bli regnet som en avbestilling. Husk å skrive navnet slik det står i passet, fornavn og etternavn.

Ved eventuell kreditering/ombooking krever «reisebyrået» et administrasjonsgebyr på 795 NOK per billett i tillegg til flyselskapets gebyrer.

Servicegebyr, premie for avbestillingsforsikring, reiseforsikring og konkursforsikring tilbakebetales ikke i forbindelse med avbestilling.

Endrede rutetider / innstilte fly

«Reisebyrået» formidler kun flybilletter og kan ikke holdes ansvarlig for endrede rutetider og innstilte fly. Når flyselskapene endrer rutetidene eller innstiller flyavganger, er det «reisebyråets» plikt å formidle informasjonen til passasjerene. Dersom flyselskapet tilbyr en alternativ reise, blir det informert om dette. Dersom det kreves ombooking eller utstedes nye billetter osv., tar «reisebyrået» et gebyr for det arbeidet dette medfører. I tilfeller hvor flyselskapet tilbyr full tilbakebetaling, skjer tilbakebetaling til passasjerer når flyselskapet refunderer «reisebyrået». Tilbakebetalingstiden varierer mellom flyselskapene. Normalt tar det 4–6 uker, men det kan også ta kortere eller lengre tid. Gebyret for at «reisebyrået» skal håndtere søknaden om tilbakebetaling er 199 NOK per billett, som trekkes fra beløpet som tilbakebetales. Servicegebyr, premie for avbestillingsforsikring, reiseforsikring og konkursforsikring refunderes ikke i forbindelse med tilbakebetaling på grunn av endrede rutetider eller innstilte fly.

To separate billetter / To enkelturer

Når du bestiller en tur merket med "To enkelturer", består turen av to separate billetter. Dette betyr at selv om rutene er booket sammen, er de uavhengige av hverandre. Hver rute behandles derfor separat for avbestilling, endringer/ombookinger, endringer i tidsplan, innstilt fly og andre trafikkavbrudd som f. eks. streik osv. Når du bestiller disse separate billettene, er samtlige flyselskaper ikke ansvarlige for forsinkelser som kan føre til tapte forbindelser. Det er derfor reisendes ansvar å kontrollere at det er nok tid til mellomlanding på flyreisen i henhold til flyselskapets og flyplassens krav. Notere at flyselskapenes respektive regelverk gjelder. Eventuell refusjon av en strekning på grunn av f.eks. innstilt fly/ andre uregelmessigheter betyr ikke at den andre turen blir automatisk refundert.

Avbestillingsforsikring

Vi anbefaler avbestillingsforsikring, ettersom sykdom aldri kan forutses. Dette gjelder dersom du, noen i din familie eller nære pårørende rammes av akutt sykdom, ulykke eller død. Med nære pårørende menes i denne sammenheng den forsikredes ektefelle, barn, barnebarn, søsken, foreldre, svigerforeldre, person som den forsikrede bor sammen med i ekteskapslignende forhold, eller noen i reisefølget. Avbestillingsforsikringen gjelder ikke eventuelle tilleggsarrangementer som leiebil, hotell, teaterbilletter og lignende.

Avbestillingsforsikringen aktiveres i forbindelse med betaling. Deretter kan avbestillingsforsikringen ikke tilbakebetales. Skjer det noe på reisen, må du konsultere din boligforsikring/reiseforsikring. Billetten må avbestilles før avreise for at avbestillingsforsikringen skal gjelde. Kontakt flyselskapet direkte for avbestilling utenom våre åpningstider. Du må også ha gyldig legeerklæring. Legeerklæring, avbestillingsbekreftelse og betalingsbekreftelse sendes senest fem arbeidsdager etter avbestilt reise til Allianz, se mer på:

Cancellation: http://www.magroup-online.com/FTF/NO/NO/FTFNO_NO_no_TCs_Cancellation.pdf

Extra: http://www.magroup-online.com/FTF/NO/NO/FTFNO_NO_no_TCs_Supplementary.pdf

Flytider

Alle flytider angis i lokale tider. Dersom reiseruten krever overnatting, betaler ikke «reisebyrået»/flyselskapet for dette.

Flytider kan endres under reisens forløp. Vi anbefaler at du kontakter flyselskapet senest 72 timer før hjemreise for å «rebekrefte» billetten hvis du reiser utenfor Europa. «Reisebyrået» formidler kun flybillettene og kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle endrede rutetider og innstilte fly. Dette må du ta opp direkte med det respektive flyselskapet. Eventuell overnatting ved mellomlanding som følge av endrede rutetider eller innstilt fly skjer for passasjerens regning dersom det ikke finnes alternativer og flyselskapet ikke dekker denne kostnaden.

Flyselskapene skiller mellom direct og nonstop flight. Nonstop går direkte uten mellomlanding, mens direct flights har samme flynummer hele veien, men kan gjøre stopp underveis. Dette framgår ikke på Internett, men på din reisepan/e-ticket. Tidene som vises på Internett stemmer og inkluderer tiden for den tekniske mellomlanding.

Flyselskapene kan endre rutetider og innstille fly utenfor «reisebyråets» kontroll og på kort varsel. Det er passasjerens ansvar å selv kontrollere flytidene for avreise og hjemreise, noe som gjøres via din online reisepan eller direkte hos flyselskapet. Vi er kun ansvarlige for å informere om endrede rutetider eller innstilte fly dersom flyselskapet har varslet oss om dette. Vi er ikke ansvarlige for innstilt reise som skyldes miljøkatastrofe, krigshandling, streik eller annen uforutsigbar hendelse. Eventuelle endringer gir ikke rett til prisreduksjon, erstatningsreise, skadeserstatning eller annen kompensasjon fra «reisebyrået». Vi erstatter heller ikke eventuelle tilleggsarrangementer som togbilletter, hotellovernatting eller leiebil. Dersom endrede rutetider medfører sen ankomst til hotellet eller leiebilfirmaet, må passasjerer selv kontakte hotellet eller leiebilfirmaet for å gi beskjed om dette. Du kan lese mer om passasjerers rettigheter ved flyreiser her.

Priser og flyskatter

Flypriser er ferskvare. Priser og ledige plasser kan endres, og du kan derfor få forskjellige svar avhengig av når du søker etter plass/pris. Flyprisene vises inklusiv flyskatter og eventuelle drivstofftillegg. Når flybilletten er utstedt, kan ikke prisene endres.

Noen destinasjoner krever avreiseskatt som betales på flyplassen i lokal valuta ved hjemreise. Slike skatter er ikke inkludert i prisen til «reisebyrået». «Reisebyrået» kan heller ikke holdes ansvarlig for å informere om hvilke destinasjoner dette gjelder, ettersom dette endres uten at vi er informert om det.

Passasjerens ansvar

Det er passasjerens ansvar å sette seg inn i reisevilkårene før kjøpet. **Passasjerer forplikter seg til følgende:**

- Å sjekke e-posten, ettersom vår korrespondanse skjer via e-post.
- Å selv kontrollere bestillingsinformasjon samt betalingsbekreftelse. Eventuelle feil må påpekes umiddelbart. Betalt bestilling gjelder.
- Å gi beskjed til «reisebyrået» dersom han/hun ikke har mottatt eventuelle reisedokumenter innen fem dager etter at de er betalt, senest 72 timer før avreise. Dersom det ikke gis beskjed om dette innen angitt tidsfrist, er ikke «reisebyrået» ansvarlig for eventuelle merkostnader som oppstår i forbindelse med at nye reisedokumenter må utstedes.
- Å alltid rebekrefte flybestillingen ved opphold i mer enn 72 timer. Gjelder for fly utenfor Europa og hjemreise.
- Å alltid kontrollere flytider med det respektive flyselskapet (det hender at flyselskapene endrer flytider på kort varsel).
- Å ha gyldig pass samt eventuelle visa og vaksinasjoner som kreves før avreise. Dette gjelder også transittvisum ved mellomlanding. Kostnader i forbindelse med dette dekkes av passasjerer selv.
- Å ha fullgod reiseforsikring.

Vi tar ikke ansvar for dobbeltbestillinger, da flyselskapene kan avbestille samtlige plasser. Flere enn ni personer i samme reisefølge kan ikke bestille plass på samme fly, heller ikke om de er fordelt på flere bestillinger.

Reklamasjoner

Eventuelle problemer eller kommentarer under reisen tas opp direkte med leverandøren (flyselskap, leiebilfirma, hotell osv.). Krever du erstatning for merkostnader, må kvittering for dette legges ved, samt skriftlig bekreftelse på eventuell overenskomst mellom deg og leverandøren. Får du erstatning eller kompensasjon direkte fra leverandøren, bortfaller normalt retten til erstatning i ettertid. Reklamasjon som ikke erstattes/kompenseres av leverandør under reisen, legges umiddelbart fram for «reisebyrået» for utredning.

Alle reklamasjoner skal skje skriftlig ved å kontakte kundeservice. Behandlingstiden for reklamasjoner er 30 dager. Send din reklamasjon på e-post til claims@flygpoolen.se.

Løfter må bekreftes skriftlig for å kunne påberopes.

Dataskydd (GDPR)

Uvet Nordic AB behandler personopplysninger i overensstemmelse med Dataskyddsförordningen (GDPR).

- Vi bruker informasjonen for det formål vi har angitt (formålet begrenset).
- Vi samler ikke inn og lagrer informasjon som ikke er nødvendig for det formål som angis (oppgaveminimering).

- Vi kommuniserer klart hvordan personopplysninger samles inn, lagres og brukes og sørger for at berørte personers rettigheter tilfredsstillers (åpenhet).
- Vi tillser at behandling av personopplysninger er sporbar og at vi eller våre personopplysningerbitre er ansvarlige for behandlingen (ansvar).
- Vi tillser at personopplysninger er tilgjengelige slik vi har angitt (tilgjengelighet).
- Vi tillater ikke at personopplysninger som følge av vårdsløshet eller oppsåt blir slettet eller endret (integritet).
- Vi tillser at personoppgifter behandles konfidentielt (konfidensialitet).

En stor del av behandlingen av personopplysninger som skjer av Uvet Nordic AB skjer på basis av avtale. Når du sender personlig informasjon til oss, til eksempel i en e-post for å få hjelp eller for å spørre om muligheter for kansellering, ombooking, klager, o.l.. inngår du i rådgivningsavtale med Uvet AB. Vi behandler deretter dine personlige opplysninger med det formål å fullføre avtalen. I andre tilfeller er vår behandling av personopplysninger basert på samtykke. Ved å bestille en tur gjennom oss eller kontakte oss, godtar du at vi behandler dine personlige opplysninger for å kunne ta de nødvendige tiltakene i forbindelse med avtalen din. Du har alltid rett til å trekke tilbake samtykket din om vår rett til å behandle dine personlige opplysninger.

Personlige opplysninger vi trenger for å levere våre tjenester er vanligvis:

- Navn,
- e-postadresse,
- registrerte adresse,
- telefon,
- personlig,
- passnummer

Hvis du har spørsmål eller hvis du motsetter hvordan vi behandler dine personlige opplysninger, er du velkommen til å kontakte oss på gdpr@uvenordic.com

Informasjonskapsler

En informasjonskapsel er en liten tekstfil med informasjon som nettleseren (f.eks. Internet Explorer) lagrer på datamaskinen din. En nettside kan ha én eller flere informasjonskapsler med informasjon som nettsiden kan få tilgang til når brukerens nettleser går inn på nettsiden. Informasjonen i informasjonskapsler varierer fra nettside til nettside, men vanligvis dreier det seg om informasjon som forbedrer brukerens opplevelse av nettsiden. Det er også vanlig at informasjonskapsler brukes til sesjonshåndtering og statistikk.

I henhold til den svenske loven om elektronisk kommunikasjon, LEK 2003:389 som trådte i kraft 25. juli 2003, skal alle som besøker en nettside som benytter informasjonskapsler, informeres om hva informasjonskapsler brukes til og aktivt godta dette. Brukeren skal også få mulighet til å avise slik bruk.

«Reisebyrået» bruker informasjonskapsler til å føre statistikk og til sesjonshåndtering. Vi lagrer ikke personopplysninger i informasjonskapsler.

Ettersom «reisebyrået» bruker informasjonskapsler i sin sesjonshåndtering, må denne funksjonen være aktivert for at du skal kunne ha tilgang til «reisebyrået».

Annet

«Reisebyrået» eller flyselskapet betaler ikke for transfer mellom forskjellige flyplasser hvis du velger et slikt alternativ. Heller ikke for overnatting hvis du velger dette.

Tur-retur-billetter:

Vil du kun benytte en del av en tur-retur-billett, anbefaler vi enveisbillett. Det er ikke mulig å kun bruke returreisen på en tur-retur-billett. Dersom passasjerene ikke er med på avreisen, avbestiller flyselskapet hele reisen.

Ved reiser til USA er det skjerpede vilkår når det gjelder pass og krav til maskinlesbare pass. Hør med den amerikanske ambassaden hva som gjelder for deg. Ved reiser til USA er flyselskapene også pliktige til å utlevere opplysninger om passasjerene til amerikanske myndigheter.

Spesialbagasje og barn som reiser alene. Vi kan dessverre ikke imøtekomme ønsker som gjelder bestilling av spesialbagasje som hunder, våpen osv. For å bestille hos «reisebyrået» må du være minst 18 år. «Reisebyrået» kan ikke håndtere barn under 18 år som reiser alene. I slike tilfeller anbefaler vi at du gjennomfører hele flybestillingen direkte hos flyselskapet.

Servicepakke. Ved bestilling velger du selv hvilket servicenivå du ønsker. Valg av «Ingen reisebyråservice» eller «Basis» inkluderer ikke etterservice fra «reisebyrået». Du kjøper da kun flybilletten og kontakter flyselskapet direkte ved f.eks. endrede rutetider, datoendring (dersom mulig) eller spesialønsker. Ved kjøp av servicepakke inngår normal reisebyråservice, og vi svarer på spørsmål, håndterer ønsker og er behjelpelige ved spørsmål om datoendring, endrede rutetider osv. Velger du «Ingen service» / «Basis», kan du selvsagt oppgradere med en servicepakke senere, prisen er da 199 kr per person. Servicepakken tilbakebetales ikke ved innstilt fly, endrede rutetider osv.

Spedbarn. Spedbarn som fyller to år i løpet av reisen, må ha barnebillett (2–12 år).

OBS! Flybilletter er personlige. Det er ikke mulig å bytte navn på flybilletter, det regnes som en avbestilling. Husk å skrive navnene nøyaktig slik de står i passet, fornavn og etternavn, samt å angi riktig navn på eventuelle personer du reiser sammen med.

Generelle regler for flyselskapenes ansvar

(SDR = spesielle trekkrettigheter)

I denne teksten oppsummeres de reglene for erstatningsansvar som anvendes av EUs lufttrafikkforetak i samsvar med fellesskapslovgivningen og Montrealkonvensjonen.

Erstatning ved dødsfall eller personskade: Det er ingen økonomiske grenser for erstatningsansvar ved personskade på passasjerer eller dødsfall. For skader opptil 100 000 SDR kan ikke flyselskapet motsette seg erstatningskrav. Ved høyere beløp kan flyselskapet motsette seg krav hvis det kan bevise at det ikke har forvoldt skaden.

Forskuddsbetaling: Dersom en passasjer dør eller blir skadet, skal flyselskapet betale det forskuddet som er nødvendig for å tilgodese umiddelbare økonomiske behov innen 15 dager fra det tidspunktet personen som har krav på erstatning, er identifisert. Slik forskuddsbetaling skal ved dødsfall være minst 16 000 SDR.

Forsinkelse av passasjerer: Ved forsinkelse av passasjerer er flyselskapet erstatningsansvarlig dersom det ikke har gjort alle rimelige anstrengelser for å unngå skaden, eller dersom det var umulig for det å gjøre slike anstrengelser. Skadeserstatningen ved forsinkelse av passasjerer er begrenset til 4150 SDR.

Forsinkelse av bagasje: Ved forsinkelse av bagasje er flyselskapet erstatningsansvarlig dersom det ikke har gjort alle rimelige anstrengelser for å unngå skaden, eller dersom det var umulig for det å gjøre slike anstrengelser. Skadeserstatningen ved forsinkelse av bagasje er begrenset til 1000 SDR.

Ødeleggelse, tap eller skade på bagasje: Flyselskapet er erstatningsansvarlig for ødeleggelse, tap eller skade på bagasje opptil 1000 SDR. Når det gjelder innsjekket bagasje, er flyselskapet erstatningsansvarlig selv om det ikke har forvoldt skaden, med mindre bagasjen var defekt. Når det gjelder håndbagasje, er flyselskapet kun erstatningsansvarlig dersom det har forvoldt skaden.

Høyere grenser for bagasje: En passasjer kan få rett til en høyere økonomisk grense for skadeserstatning ved å angi en særskilt forklaring senest ved innsjekkingen og mot å betale et tilleggsgebyr.

Klager i forbindelse med bagasje: Dersom bagasjen er skadet, tapt eller ødelagt, skal passasjeren klage skriftlig til flyselskapet snarest mulig. Ved skade på innsjekket reisegods skal passasjeren klage skriftlig innen sju dager og ved forsinkelse innen 21 dager, i begge tilfeller fra det tidspunktet bagasjen stilles til passasjerens disposisjon. Utførende og avtalesluttende flyselskaps erstatningsansvar Dersom det flyselskapet som faktisk utfører flygingen ikke er det samme som flyselskapet som inngår avtalen, kan passasjeren rette en klage eller et erstatningskrav mot et av flyselskapene. Dersom et flyselskaps navn eller kode er angitt på billetten, er dette flyselskapet det avtalesluttende flyselskapet.

Tidsfrist for å reise søksmål: Søksmål om erstatning ved domstol må reises innen to år fra det tidspunktet da flyet ankom eller burde ha ankommet.

Grunnlaget for informasjonen: Grunnlaget for ovennevnte regler er Montrealkonvensjonen av 28. mai 1999, som gjennomføres i fellesskapet gjennom forordning (EU) nr. 2027/97, endret ved forordning (EU) nr. 889/2002, og medlemslandenes nasjonale lovgivning.

De vanligste flyselskapenes «Conditions of Carriage»

Under finner du lenker til de vanligste flyselskapenes «Conditions of Carriage»:

[Aeroflot](#)
[Air Berlin](#)
[Air France](#)
[American Airlines](#)
[Austrian Airlines](#)
[British Airways](#)
[Delta Airlines](#)
[Emirates](#)
[Finnair](#)
[Iberia](#)
[KLM](#)
[Lufthansa](#)
[Norwegian](#)
[Qatar Airways](#)
[SAS](#)
[Thai Airways](#)
[Turkish Airlines](#)
[United Airlines](#)

Skriv ut vilkårene

For å skrive ut vilkårene trykker du på Ctrl + P. Dvs. Ctrl nederst til venstre på tastaturet samtidig som du trykker på tasten P.