

## Resevillkor

### Ansvar för resans utförande

Travelstart/Svenska Resegruppen AB agerar som en förmedlare av flygbiljetter, hotell, hyrbilar och arrangemang. Vi ansvarar inte för tidtabellsändringar, inställda flyg, bagage eller andra händelser som har med flygresans utförande att göra. Vi ansvarar heller inte för problem gällande inbokade hotellnätter eller hyrbilar. Sådana händelser ansvarar respektive leverantör för och därför ska eventuella anspråk med anledning av detta framföras direkt till leverantören. Travelstart förmedlar tjänster till privatresenärer. All kontakt med vår kundservice kan komma att ske på engelska.

### Resenärens ansvar är att

- **Läsa och godkänna resevillkoren före köpet.**
- **Innan genomförande av köpet, kontrollera att stavningen av resenärens namn stämmer överens med stavningen i passet. Flygbiljetter är personliga och det är inte möjligt att ändra i en befintlig bokning.**
- **Kontakta Travelstart omgående om bekräftelsen inte kommit till dig via e-post inom några minuter från bokningstillfället. Så snart bekräftelsen kommit till dig per e-post ska du kontrollera att uppgifterna stämmer. Vid oklarheter meddela Travelstart omgående. Utanför våra ordinarie öppettider ber vi dig kontakta flygbolaget, hotelleverantören eller hyrbilsbolaget direkt för att kontrollera om eventuella korrigeringar är möjliga.**
- **Regelbundet bevaka den angivna e-postadressen, då all korrespondens från oss sker via e-post.**
- **Kontinuerligt kontrollera flygtider och eventuella tidtabellsändringar både för ut- och hemresa.**
- **Kontrollera med respektive flygbolag från vilken flygplatsterminal avresan sker från.**
- **Kontrollera visumregler för slutdestinationen samt för eventuella mellanlandningar. Detta görs via respektive lands ambassad samt de flygbolag som utför resan.**
- **Kontrollera vilka vaccinationer som behövs inför resan.**
- **Kontrollera passregler samt passets giltighetstid, då vissa länder kräver att passet är giltigt minst sex månader efter hemresan.**
- **Kontrollera aktuella incheckningstider för hela resan. Vi rekommenderar att checka in på flygplatsen minst 1,5 timme före avresa vid inrikesflyg och 2,5 timmar vid utrikesflyg.**

## 1 Bekräftelse samt färdhandlingar

### 1.1 Biljetter

Den bokningsbekräftelse som Travelstart skickar via e-post, efter genomförd bokning, är färdhandlingen och skall medtas under resan. På bekräftelsen finns all viktig information som bokningsreferens, flygnummer och restider. Vi rekommenderar även resenären att skriva ut en tidtabell via den bifogade länken på bekräftelsen.

Flygbiljetter måste nyttjas i kronologisk ordning och ingen sträcka kan avstås. Om resenären uteblir från någon sträcka kan resterande del av resan avbokas av flygbolaget. Detta regelverk är utanför Travelstarts kontroll.

Biljetter med separata bokningsnummer hanteras alltid som enskilda resor oberoende av varandra. Travelstart ansvarar inte för missad anslutning eller utebliven återbetalning av separata biljetter vid tidtabellsändringar, förseningar eller inställda flyg.

### 1.2 Flygtider

Alla flygtider som anges är lokala. Vid ankomst nästkommande dag visas det som +1 på tidtabellen. Flygtiderna på bekräftelsen är preliminära och kan ändras med kort varsel. Därför måste resenären själv hålla sig uppdaterad över flygbolagens ändringar.

### 1.3 Hotellbokningar

Sedan den 18 september 2014 förmedlar Travelstart hotellbokningar i samarbete med Expedia. Alla frågor rörande bokningen måste därför ställas direkt till Expedia.

[Klicka här för fullständiga villkor »](#)

#### **1.4 Hyrbil**

Travelstart förmedlar hyrbilar i samarbete med rentalcars.com. Alla frågor rörande bokningen måste därför ställas direkt till dem.

[Klicka här för fullständiga villkor »](#)

#### **1.5 Lågprisflyg (Low cost carrier)**

När bokningen är slutförd skickas två bekräftelser via e-post, en från oss samt en från flygbolaget. Den från flygbolaget behövs vid incheckningen. Vänligen observera att vissa flygbolag uppmanar till incheckning via deras hemsida då det kan tillkomma en avgift för incheckning på flygplatsen

All kontakt gällande bokningar markerade med Lågprisflyg (LowCostCarrier) sker direkt mellan resenären och flygbolaget. Supersaver agerar endast som en förmedlare och kan inte svara på frågor som bagage samt om- och avbokningsregler. Eventuella tidtabellsändringar hanteras direkt av flygbolaget.

## **2 Bokning av flygbiljetter**

### **2.1 Prisförändringar/tekniska fel**

Travelstart reserverar sig för tekniska fel och prisförändringar som ligger utanför vår kontroll. Vi förbehåller oss rätten att inom 24 timmar kontakta resenären för eventuella ändringar av gjord bokning. Om tekniska problem uppstår i anslutning till helg eller under helg kontaktar vi resenären nästföljande vardag. Travelstart förbehåller sig rätten att avboka reservationen vid tekniska problem och prisfel som ligger utanför vår kontroll. Om detta skulle inträffa meddelas resenären via e-post.

### **2.2 Kombination av enkelbiljetter (One-way combination)**

Resor markerade med "One-way combination" består av två enkelresor. Även om sträckorna är bokade tillsammans är de oberoende av varandra. Detta innebär att varje sträcka behandlas separat vid avbokning, ändringar samt trafikstörningar som t.ex. strejk och tidtabellsändringar. Respektive flygbolags regelverk gäller.

### **2.3 Minimiålder**

För att göra en bokning hos Travelstart måste du ha fyllt 18 år.

### **2.4 Ensamåkande barn**

Travelstart förmedlar inte biljetter för ensamåkande barn. Barn under 18 år måste bokas i vuxens sällskap. Vissa länder och flygbolag tillåter inte inresa i landet för barn under 18 år utan sällskap av målsman.

### **2.5 Spädbarn**

Barn mellan 0-2 år reser som spädbarn och tilldelas inget eget säte. Om spädbarnet fyller två år innan resan avslutas måste en barnbiljett bokas för hela resan. Spädbarn kan inte bokas innan födseln då korrekt namn samt födelsedatum måste överensstämja med passet. Vi bokar inte spädbarn i efterhand. Travelstart ersätter inte för eventuella kostnader som uppkommer i samband med att fel typ av biljett bokats från början.

Önskemål om barnmat, spädbarnsvagga eller liknande kan inte garanteras.

### **2.6 Skatter**

Biljettpriset visas inklusive flygskatter. Vid avresa från vissa flygplatser måste en avreseskatt betalas kontant. Det är resenärens ansvar att kontrollera denna information.

### **2.7 Transport och hotell vid byte av flygplats eller datum**

Eventuella marktransporter och övernattningar under resans gång ingår inte i biljettpriset. Det är resenärens ansvar att själv kontrollera tidtabeller och priser. Detta gäller även vid ändringar av flygbolagens tidtabeller.

### **2.8 Bytestid vid mellanlandning**

Resor bokade via Travelstart har godkända bytestider. Tiden för byten vid mellanlandningar är uträknade av flygbolagen. Om en flygsträcka drabbas av försening, vid en genomgående bokning, är flygbolagen

skyldiga att hjälpa resenären till slutdestinationen.

Vid bokning av separata biljetter har flygbolagen inget ansvar vid förseningar som leder till missad anslutning. Det är därför resenärens ansvar att kontrollera att bytestiden är tillräcklig enligt flygbolagen och flygplatserna.

## **2.9 Dubbelbokning**

Det är resenärens ansvar att säkerställa att eventuella dubbelbokningar avbokas oavsett var den är gjord. Resenären riskerar annars att flygbolaget utan förvarning avbokar dubbelbokningen. Travelstart ansvarar inte för flygbolagens avbokningar eller utebliven återbetalning i samband med detta.

## **2.10 Bagage**

Travelstart ansvarar inte för bagagekostnader som inte ingår i biljettpriset. Eventuella förseningar eller skador på bagaget skall påtalas omedelbart till flygbolagets representanter på flygplatsen.

## **2.11 Bonuskort**

Du kan lägga in ditt bonuskort vid bokningstillfället i samband med att du fyller i dina personliga uppgifter som namn etc. Vi förmedlar endast era uppgifter och ansvarar inte för att bonus registreras hos berörda flygbolag. Alla flygbiljetter är inte bonusgrundande och detta kontrollerar ni alltid direkt med flygbolaget.

## **2.12 Premium Economy, Business, First Class**

Denna tjänst går endast att köpa vid bokningstillfället. Beroende av flygbolagsval kan tjänsten ibland endast erbjudas på delar av flygresan. Tillhandahållen service ombord skiljer sig mellan olika flygbolag. För specifik information hänvisar vi till flygbolagens hemsidor. Travelstart kan inte hållas ansvarig om flygbolaget ändrar flygplanstyp eller överbokar en kabinklass vilket medför ändringar i serviceutbudet eller nedgradering. Eventuella klagomål skall därför ställas direkt till respektive flygbolag.

# **3 Flygresan**

## **3.1 Ändring av tidtabell**

Flygbolagen kan, utanför Travelstarts 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 flygbolagen.

Travelstart ansvarar inte för att informera om tidtabellsändringar eller inställda flyg. Vi ansvarar heller inte för inställd resa som beror på miljökatastrof, krigshandling, strejk eller annan oförutsägbar händelse. Om resenären drabbas av skada, ska anspråket riktas direkt mot flygbolaget.

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 på länken nedan.

[För fullständiga villkor klicka här »](#)

## **3.2 Pass samt visum**

Resenären ansvarar för att inneha giltigt pass redan vid bokningstillfället. Det är även resenärens ansvar att inneha visum till slutdestination samt eventuella visum vid mellanlandningar/flygplatsbyten. Resenären är själv ansvarig för eventuella kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter. Det är viktigt att resenären kontrollerar att pass, visum och transitvisum uppfyller både ländernas och flygbolagens krav. Travelstart rekommenderar att passet alltid ska medtas på samtliga resor.

För alla resor till eller via USA krävs ett godkänt inresetillstånd (ESTA) och maskinläsbart pass.

För resa till vissa länder finns det särskilda bestämmelser gällande bokad returbiljett. Det är resenärens ansvar att kontrollera detta med respektive lands ambassad samt berörda flygbolag.

## **3.3 Vaccination**

Det är resenärens ansvar att inneha kompletta vaccinationer samt andra nödvändiga formaliteter som krävs för resa till det land resenären planerar att besöka. Eventuella kostnader i samband med ovanstående betalas av resenären.

## 4 Av- och ombokning

### 4.1 Avbokning

Biljetterna utfärdas omedelbart vid betalningstillfället. Travelstart följer flygbolagens bokningsregler som vanligtvis är mycket restriktiva, det vill säga ingen återbetalning kan ske. Bokningen kan återbetalas om resenären har tecknat Travelstarts avbeställningsskydd vid bokningstillfället och uppfyller dess villkor. Läs mer under punkten Avbeställningsskydd.

### 4.2 Ombokning

Travelstart följer flygbolagens biljetregler som vanligtvis är mycket restriktiva. För exakta villkor ombuds resenären kontakta vår kundsupport eller respektive flygbolag direkt. I de fall flygbolagen tillåter ombokning kan detta endast ske senast 24 timmar före avgång. För att Travelstart skall assistera resenären med en ombokning måste denne ha tecknat vårt servicepaket. Vid ombokning står resenären för kostnaderna som ombokningen medför. Notera att din ombokning inte är giltig förrän du erhållit en skriftlig bekräftelse från Travelstart.

För Travelstarts ombokningsbara biljetter ombuds kunden att kontakta vår kundsupport för ombokning. Se punkten "Travelstarts ombokningsbara biljetter" för fullständiga villkor.

### 4.3 Travelstarts ombokningsbara biljetter

Tjänsten måste tecknas och betalas samtidigt som resan bokas och kan inte läggas till i efterhand. Ombokningsprodukten är Travelstarts egen tjänst och behöver inte betyda att flygbiljetterna är ombokningsbara hos flygbolagen. All ombokning med ombokningsprodukten måste således ske genom vår kundsupport. Tjänsten är personrelaterad och kan inte överlåtas.

Vid ombokning måste resenären kontakta Travelstarts kundsupport via telefon eller e-post. Vid det senare alternativet måste resenären använda sig av det specifika formulär för ombokningsprodukten som återfinns på vår hemsida under "Kontakta oss - Travelstarts ombokningsbara biljetter". Ombokningen skall ske under våra öppettider och minst 24 timmar innan den ursprungliga avresan. Vid ombokning skall resan vara slutförd inom ett år från det ursprungliga bokningstillfället.

Ingen ombokning är slutförd förrän Travelstart har bekräftat den via e-post. Travelstart ansvarar inte för uteblivna ombokningar för att resenären inte kommit i kontakt med vår kundsupport.

Ombokningsprodukten tillåter ombokning av flygresan i mån av plats. Om ändringen medför en uppgradering till dyrare biljetter står resenären själv för denna kostnad. Ombokningen kan endast ske med samma flygbolag som skulle ha utfört den ursprungliga transporten.

- **Det går inte att ändra destination, varken på ut- eller hemresan.**
- **Ombokningsprodukten tillåter inte namnändringar eller namnkorrigeringar.**
- **Flygsträckorna måste användas i den ordning de ursprungligen bokades.**
- **Det är inte tillåtet att uppgradera biljetten till en högre klass på samma avgång.**
- **Det är inte tillåtet att boka om biljetten med en så kallad "stop over".**
- **Det går endast att boka om resan en gång. När ändringen är bekräftad är ombokningsprodukten förbrukad.**
- **Ombokningsprodukten återbetalas inte om resan avbokas.**
- **Om ändringen medför att någon av resenärerna inte längre har rätt till specialpris (t ex spädbarn) betalar resenären mellanskillnaden för den nya biljetten.**
- **Travelstart ansvarar inte för information gällande visum om resan förlängs.**
- **Vid ombokning måste resan vara avslutad inom ett år från bokningstillfället.**
- **Den nya resan får inte ske inom 24 timmar från ombokningsförfrågan.**
- **Vid ombokning ansvarar inte Travelstart för eventuella tilläggstjänster som bagage och platsreservationer tecknade direkt med flygbolaget.**
- **En biljett som är ombokad med ombokningsprodukten återbetalas aldrig vid avbokning.**
- **Om resenären uteblir från någon sträcka är ombokningsprodukten förbrukad.**

### 4.4 Återbetalningar

All återbetalning sker från leverantören och Travelstart har ingen möjlighet att påverka hanteringstiderna som kan variera mellan 3-6 veckor. Tiden kan förlängas beroende på flygbolagens hanteringstider. Vid

återbetalning debiteras ett hanteringsarvode på 395 SEK per biljett. Travelstart återbetalar inte avgiften för avbeställningsskyddet, servicepaketet eller tidigare erlagda arvoden och avgifter.

Om flygresan ställs in av flygbolaget på grund av en oförutsägbar händelse (force majeure) eller en tidtabellsändring debiteras ett hanteringsarvode på 150 SEK per person.

#### **4.5 Avbeställningsskydd**

Avbeställningsskyddet måste tecknas och betalas samtidigt som resan bokas. Skyddet träder i kraft vid bokningstillfället och upphör att gälla i och med att resan påbörjas, räknat från det ursprungligt bokade avresedatumet. Alla resenärer i bokningen måste ha tecknat avbeställningsskydd för att kunna återropa det vid avbokning.

Avbokningen måste ske minst två timmar innan avresa för att avbeställningsskyddet skall gälla. Avbeställningsskyddet upphör att gälla efter att resan har påbörjats. Vid avbokningar utanför våra telefontider skall flygbolag, hotell- eller hyrbilsleverantör kontaktas direkt. För bokningar med Lågprisflyg måste resenären själv avboka resan hos flygbolaget. Avbokningsbekräftelsen skall bifogas tillsammans med läkarintyget.

Vid avbokning mot giltigt läkarintyg återbetalas hela kostnaden för bokningen mot vårt hanteringsarvode på 395 SEK per person. Vi återbetalar inte avgiften för avbeställningsskyddet eller tidigare erlagda arvoden, avgifter och eventuella försäkringar. Högsta ersättning vid avbokning mot avbeställningsskydd är 25 000 SEK per person och/eller 50 000 SEK per resa.

#### **Ersättningsbara händelser**

Ersättning lämnas om resenären inte kan företa planerad resa på grund av följande oförutsedda händelser.

- **Akut sjukdom eller olycksfall som drabbar dig, din medresenär i samma bokning eller nära anhörig och att du därför, enligt intyg från behandlande ojävig läkare, avråds från att företa planerad resa.**
- **Dödsfall som drabbar dig, nära anhörig eller medresenär i samma bokning.**

**Avbeställningsskyddet omfattas inte av**

- **Ersättning som kan erhållas från annat håll såsom andra avbeställningsskydd eller försäkringar.**
- **Sjukdom, olycksfall eller skada som är känd (diagnostiserad) vid tecknandet av avbeställningsskyddet.**
- **Kroniska sjukdomar/infektionstillstånd/psykisk störning om inte personen varit helt symptomfri/besvärsfri sex månader innan bokningstillfället. Om avbeställningen omfattar dessa symptom skall även diagnosen styrkas av en specialistläkare.**
- **Fobi för flygresor/flygrädsla**
- **Sjukdom, olycksfall eller annan följdverkan orsakad av graviditet eller barnafödelse.**
- **Komplikationer orsakade av alkohol, andra berusningsmedel, sömnmedel eller narkotiska medel.**
- **Kostnader som uppkommit genom att den försäkrade dröjt med avbeställning av researrangemanget.**
- **Uteblivet syfte av resan.**
- **Komplikationer till följd av självvalda ingrepp och behandlingar som t ex. skönhetsoperationer.**
- **Eventuella tilläggsarrangemang till resan som inte finns med på bekräftelsen.**

**Vad begär vi av dig?**

Avbeställningsskyddet gäller endast tillsammans med ett giltigt läkarintyg. Detta skall vara oss tillhanda senast fem arbetsdagar efter avbokning. Läkarintyget skall vara ifyllt av behandlande ojävig läkare och vara styrkt med läkarens namn, kontaktuppgifter och stämpel. Om stämpel ej finns att tillgå skall en kopia av läkarens legitimation bifogas.

**Av läkarintyget skall även följande information framgå/bifogas**

- **Undersökningsdatum**
- **Undersökningsresultat**
- **Diagnos**
- **Annat intyg/underlag i original som kan vara av betydelse för bedömning av skadeärendet**
- **Att sjukdomen/olycksfallet är akut och förhindrar resa**

## Förklaring nära anhörig

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.

### 4.6 Avbokningsgaranti

Avbokningsgarantin måste läggas till och betalas samtidigt som resan bokas. Garantin börjar gälla vid bokningstillfället och upphör att gälla när resan påbörjas, räknat från det bokade avresedatumet. Alla resenärer i sällskapet måste ha avbokningsgaranti för att kunna återropa det vid avbokning.

Avbokningen måste ske 6 timmar innan avresa för att garantin ska gälla. Avbokningsgarantin upphör att gälla efter att resan har påbörjats. Vid avbokningar utanför telefontider ska flygbolag, hotell- eller hyrbilsleverantör kontaktas direkt. För bokningar med lågprisflyg måste du själv avboka resan hos flygbolaget.

Vid avbokning återbetalas hela kostnaden för bokningen mot vår administrativa avgift på 595 SEK per person. Vi återbetalar inte avgiften för avbokningsgarantin, övriga avgifter (arvode, servicepaket, skydd mot flygbolagskonkurs etc.) eller eventuella försäkringar. Högsta ersättning med avbokningsgaranti är 25 000 SEK per person och/eller 50 000 SEK per resa. Travelstart förbehåller sig rätten att vid misstänkt missbruk neka återbetalning mot avbokningsgarantin.

## 5 Betalning

### 5.1 Prissättning

De priser som presenteras i sökresultaten förutsätter betalning med internetbank (Nordea, SEB och Swedbank).

När betalning kommit Travelstart tillhanda skickar vi en bokningsbekräftelse till den e-postadress resenären angivit vid bokningstillfället. Denna bokningsbekräftelse är resenärens biljett/voucher och skall medtas under hela resan.

All betalning administreras av Svenska Resegruppen AB (556730-1543).

### 5.2 Betalningsbedrägerier

Travelstart förbehåller sig rätten att neka kortbetalning då misstanke om bedrägeri föreligger. Vid misstanke om brott kan krav på legitimering av betalning krävas. Alla typer av kortbedrägerier polisanmäls samt skickas till inkassoföretag.

### 5.3 Betal-/kreditkort (MasterCard, Eurocard, Visa och American Express)

Det är inte möjligt att betala med Diners Club, eller Elektronkort. I vissa fall kan vi inte ta emot utländska kort. Vid kortbetalning kan debiteringen göras i två steg.

### Direktbanksbetalning (Nordea, SEB och Swedbank).

**De priser som presenteras i sökresultaten förutsätter betalning med internetbank (Nordea, SEB och Swedbank).**

### 5.4 Delbetalning(Klarna)

Om resenären väljer att dela upp betalningen har ett avtal mellan resenären, Svenska Resegruppen och betalningsleverantören Klarna träffats. Avtalet börjar gälla så snart beställningen är gjord och resenären klickat på "Betala". Resan är i dessa fall att anse som fullt betald och möjlighet saknas därmed för resenären att avboka resan enligt de allmänna villkoren. Fakturan skickas per post till angiven adress. Observera att distansavtalslagen inte gäller för transporter och tjänster så som inkvarteringar, konsertbiljetter mm. Inrikesresor kan inte betalas med Klarna. Kunden godkänner att fakturan överförs elektroniskt.

**För delbetalning gäller att:**

- **resan startar i Norden**
- **beställare och resenär är samma person, samt är folkbokförd i Norden**

- köpebeloppet ligger mellan 1000 SEK och 50 000 SEK

Delbetalning, ränta och avgifter enligt nedan

|                | Ränta   | Uppläggningsavgift | Aviavgift | <a href="#">Allmänna villkor hittar du här »</a> |
|----------------|---------|--------------------|-----------|--|
| <b>Månader</b> |         |                    |           |  |
| 3 mån          | 0 %     | 195 kr             | 29 kr     |  |
| 6 mån          | 0 %     | 295 kr             | 29 kr     |  |
| 12 mån         | 0 %     | 395 kr             | 29 kr     |  |
| 24 mån         | 14,95 % | 395 kr             | 29 kr     |  |
| 36 mån         | 14,95 % | 395 kr             | 29 kr     |  |

[Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation hittar du här »](#)

### 5.5 Fakturabetalning (Klarna)

Om resenären väljer att betala via faktura har ett avtal mellan dig, Svenska Resegruppen och betalningsleverantören Klarna träffats. Avtalet börjar gälla så snart beställningen är gjord och resenären klickat på "Betala". Resan är i dessa fall att anse som fullt betald och möjlighet saknas därmed för resenären att avboka resan enligt de allmänna villkoren. Fakturan skickas per post till angiven adress. Observera att distansavtalslagen inte gäller för transporter och tjänster så som inkvarteringar, konsertbiljetter mm. Inrikesresor kan inte betalas med Klarna. Kunden godkänner att fakturan överförs elektroniskt

För fakturabetalning gäller att:

- resan startar i Norden
- beställare och resenär är samma person, samt är folkbokförd i Norden
- köpebeloppet ligger mellan 1000 SEK och 10 000 SEK

För fakturabetalning med organisationsnummer gäller att:

- resan startar i Norden
- att du är inloggad med ett registrerat företag
- köpebeloppet ligger mellan 1000 SEK och 25 000 SEK

Det tillkommer en faktureringsavgift. En aviavgift om 149 SEK per köp tillkommer även. Om betalningen uteblir tillkommer en påminnelseavgift på 50,00 SEK samt dröjsmålsränta om 25.50%. Vid köptillfället görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas. Resenären får då en kopia på kreditupplysningen per post. Viss information som Klarna tar del av kan komma att användas i marknadsföringssyfte men behandlas alltid i enlighet med personuppgiftslagen.

[Allmänna villkor hittar du här »](#)

[Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation hittar du här »](#)

## 6 Tilläggstjänster

### 6.1 Servicepaket

Servicepaketet är en tjänst vi erbjuder våra kunder i samband med bokningstillfället. Det är även möjligt att teckna servicepaketet i efterhand mot en avgift på 295 kr/bokning.

Detta ingår i servicepaketet:

- Hitta bästa möjliga alternativ när flygbolaget ändrar sina tider (enligt flygbolagens riktlinjer).
- Förboka sittplatser hos flygbolaget på de flygningar där det är möjligt (ej platser vid nödutgång, extra benutrymme och normalt sett inte på flyg inom Europa).
- Hjälpa dig att framföra önskemål om bassinet för spädbarn (oftast inte möjligt på flyg inom Europa).
- Boka specialbagage (t ex golfbag, skidor).
- Boka specialkost när det ingår måltid (normalt sett inte på flyg inom Europa).
- Kontrollera möjligheterna och kostnaderna för att omboka din resa (observera att ombokningskostnad tillkommer enligt flygbolagens regler på din biljett).
- Registrera resenärens bonuskort hos flygbolaget.

- **Framföra önskemål till hotellet.**

Eventuella avgifter från leverantören kan tillkomma. Servicepaketet återbetalas inte vid avbokning av resan eller om framförda önskemål inte kan bekräftas.

Vid avresa inom tre dagar ber vi dig att kontakta oss via telefon med dina önskemål. Observera att det oftast inte är möjligt att få förfrågningar bekräftade om de framförs mindre än 72 timmar innan avresa. Vid allvarlig födoämnesallergi skall resenären framföra detta direkt till flygbolaget.

## **6.2 Reseförsäkring**

Travelstart förmedlar reseförsäkringen i samarbete med Solid. Alla kontakt gällande försäkringen hänvisas därför direkt till dem.

## **6.3 Bagageförsäkring**

Travelstart förmedlar bagageförsäkringen i samarbete med Solid. Alla kontakt gällande försäkringen hänvisas därför direkt till dem.

## **6.4 Betalning av tilläggstjänster**

Beställaren har två valmöjligheter för betalning av tillägsprodukter. Antingen lämnas betalningsdetaljer till kundsupporten över telefon eller via en betalningslänk som vi tillhandahåller enligt överenskommelse.

Travelstart accepterar inte engångskort då betalningen kan ske i två steg. Beställaren ansvarar för att betalningen kan genomföras vid köptillfället. Travelstart förbehåller sig rätten att återkomma vid eventuella priskorrigeringar eller tekniska fel. När betalningen är genomförd är tjänsten bindande och kan inte ändras eller avbokas.

## **6.5 Platsreservation**

Denna service kan endast köpas vid bokningstillfället.

Vi kan inte garantera att den önskade sittplatsen blir bekräftad hos flygbolaget. Vi kan inte förboka sittplatser på en specifik rad, med extra benutrymme eller vid en nödutgången. Flygbolagen har rätt att ändra sittplatserna ombord utan att meddela oss eller resenären.

Sittplats kan vanligtvis inte reserveras på anslutningssträckor för flygbokningar till en annan världsdel (t.ex. inrikesflyg eller sträckor inom Europa). Om önskad sittplats inte kan tillhandahållas av flygbolaget återbetalas inte avgiften för tjänsten.

Exemplet över sittplatserna behöver inte överstämja med hur flygplanet är utformat.

# **7 Hotell**

## **7.1 Hotell vid paketreseliknande bokningar**

Travelstart följer hotelleverantörens bokningsregler som vanligtvis är mycket restriktiva. Det går inte att göra ändringar i en bekräftad hotellbokning. I de fall där hotelleverantören tillåter återbetalning kan detta ske mot vår hanteringskostnad på 395 SEK per rum.

Det framgår på bokningsbekräftelsen om frukost ingår i priset. Marktransporter till och från hotellet ingår inte.

Information som anges på Travelstarts hemsida är angiven av hotelleverantören. Hotellbilderna som presenteras på hemsidan behöver inte överrensstämma med det rum som verkligen bokas. Travelstart reserverar sig för eventuella fel i bilder och text samt ändringar gällande informationen från hotelleverantören. Vi rekommenderar resenären att själv bilda sig en uppfattning om hotellets standard.

Stjärngraderingar används som en helhetsbedömning av hotellets service och faciliteter. Observera att detta är en internationell bedömning som kan avvika från de normer skandinaver i allmänhet är vana vid.

## **7.2 Travelstart Hotels**

För Travelstart Hotels gäller samma villkor som ovan. Det är Expedia Hotels som avses som hotelleverantör och ansvarar för tjänsten.

## **7.3 Hus och lägenheter**



Travelstart förmedlar hus & lägenheter i samarbete med sunnyrentals.com.

[Klicka här för fullständiga villkor »](#)

## 8 Reklamationer

### 8.1 Reklamationer

Eventuella problem eller anmärkningar under resans gång ska framföras direkt till leverantören (flygbolag, hyrbilsföretag, hotell). Om du får 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 Travelstart för utredning. Reklamationer bör inkomma skriftligen genom anvisad reklamblatt dock senast en månad efter hemkomst. Hanteringstiden är cirka tre månader.

[Ladda ner vår reklamblatt här »](#)

Reklamation skickas till:

Travelstart

Att: Reklamation

Box 1340

751 43 Uppsala, Sverige

### 8.2 Flygbolagens skadeståndsansvar

Informationsbilagan om flygbolagens skadeståndsansvar finner du [här >>](#)

### 8.3 Prövning av tvister

EU-kommissionen erbjuder en ingång för konsumenter och företag gällande prövning av tvister som uppstått vid gränsöverskridande e-handel. Tjänsten finner ni på <http://ec.europa.eu/odr>

## 9 Övrigt

### 9.1 Personuppgiftslagen (PUL)

Travelstart tillämpar personuppgiftslagen (1998:204). Genom att köpa en tjänst/produkt eller registrera dina uppgifter hos oss samtycker du till att vi får behandla uppgifterna för angivna ändamål.

Med personuppgifter avses all information om en person som lagrats i någon form. Detta innefattar t.ex. ditt namn, epost- och postadress, telefonnummer, faktura- och kontoinformation samt övrig information som du lämnar om dig och din familj i samband med att du skapar en profil eller registrerar dig hos oss.

De uppgifter du lämnar till Travelstart på webbplatsen används för administration och för att kunna upprätthålla en hög service till våra kunder. Uppgifterna används för att kunna leverera den tjänst du beställt, förse dig med efterfrågade produkter och skicka ut erbjudanden om egna och likartade produkter som har samband med din resa. Informationen används även för statistik och förbättring av webbplatsens innehåll och för uppdatering av våra databaser.

Personuppgifter som rör kontoinformation i samband med betalning av våra produkter/tjänster behandlas endast för att genomföra ditt köp och lämnas endast ut till tredje part om det behövs för att genomföra och administrera din betalning samt för att kunna ta betalt för din bokning.

Travelstart ingår i en koncern där European Travel Interactive är moderbolag. Travelstart förbehåller sig rätten att fritt behandla samt överlåta uppgifterna inom koncernen. Travelstart förbehåller sig rätten att fritt överlåta uppgifterna till tredje part vid försäljning eller köp av bolag eller tillgångar, eller om European Travel Interactive, annat bolag inom koncernen, eller tillgångar inom koncernen förvärvas av tredje part och personuppgifterna kommer att vara en av de överförda tillgångarna. Tredje parter som kan komma att erhålla uppgifterna kommer företrädesvis vara aktörer som erbjuder liknande produkter och tjänster som Travelstart.

Uppgifterna kan komma att delas med våra samarbetspartners och andra medverkande som arbetar på uppdrag av Travelstart, t.ex. underleverantörer i syfte att fullgöra avtal mellan användare och Travelstart.

Vidare kan vi komma att lämna uppgifterna till tredje part i syfte att uppfylla en rättslig skyldighet eller om så krävs enligt lag eller domstolsbeslut.

Personuppgifter som du lämnat till oss på webbplatsen och som inte är hänförliga till dig själv, exempelvis information om familjemedlemmar och vänner inför bokning av tjänster eller medlemskap på tjänsten "Mina sidor", kommer endast att lagras för ditt privata syfte. Detta innebär att Travelstart inte kommer att använda dessa uppgifter för att ta kontakt med berörda personer eller på annat sätt begagna sig av informationen.

Du ansvarar själv för att uppgifterna uppdateras på webbplatsen eller genom att kontakta Travelstart. Om du vill uppdatera, korrigera lämnade uppgifter eller har frågor eller synpunkter som rör våra tjänster, den information vi samlar in eller dina rättigheter är du välkommen att kontakta oss på adressen [www.travelstart.se](http://www.travelstart.se).

Om du inte vill få fler erbjudanden från oss angående din resa klicka på "sluta prenumerera" längst ner i brevet. Om du får problem med att avsluta din prenumeration, skicka e-post till [crm@etraveli.com](mailto:crm@etraveli.com)

## **9.2 Svartlistade flygbolag**

Vissa flygbolag har förbjudits att bedriva sin verksamhet inom EU.

[Läs mer om dessa flygbolag här »](#)