

Preguntas Frecuentes. Vuelos

Respuestas Info General

¿Cómo reservar un vuelo?

Reservar un vuelo a través de la web es muy sencillo, en tan solo unos clics habrás reservado tus vuelos. Lo único que debes hacer es indicar aeropuertos de salida y llegada y número de pasajeros, y elegir el precio y horarios que mejor se ajustan a tus necesidades. Sigue el proceso de reserva, completa los detalles para el pago de la misma, y recibirás un e-mail con los detalles de tu reserva.

¿Cómo sé si mi reserva está confirmada? No he recibido el correo de confirmación.

Una vez finalizado el proceso de reserva, nuestro sistema te indicará el localizador de reserva.

Recibirás un correo de confirmación en la dirección de correo electrónico facilitada durante el proceso de compra. Las reservas se pueden llegar a confirmar durante las 24 horas siguientes a la realización de la reserva, aunque en la mayoría de los casos se hacen de manera inmediata. En algunas ocasiones, si hay alguna incidencia con la aerolínea o las reservas incluyen algún tipo de petición especial, podrían tardar más. Si no recibes el correo de confirmación en las 24 horas siguientes al vuelo, por favor contacta con nosotros en el teléfono **972 249 449**

Necesito información adicional sobre facturación online y equipaje.

Las normas con respecto a la facturación online y equipajes varían en función de la aerolínea. Algunas compañías aéreas obligan a facturar online para evitar cargos adicionales a la llegada al aeropuerto. En el correo de confirmación de la reserva podrás encontrar los detalles relativos a tu reserva en lo que respecta a ambos puntos.

Si necesitas información adicional, contacta con nosotros en el **972 249 449**

¿Quiero cambiar o cancelar mi reserva ¿qué tengo que hacer?

Para solicitar cualquier cambio o cancelar tu reserva, es necesario que te pongas en contacto con nosotros al menos 72 horas antes de la salida de tu vuelo a través del teléfono **972 249 449**

Si deseas cambiar tu vuelo, cualquiera que sea el cambio que desees hacer (ruta alternativa, fecha de ida o de vuelta, nombre del pasajero, etc.), sólo tienes que informarnos y nosotros contactaremos con la aerolínea que opere tu vuelo para comprobar si el cambio es posible.

Por favor, ten en cuenta que los cambios no siempre son posibles y cualquier solicitud está sujeta a autorización por parte de la compañía.

- Recuerda que no podemos atender ninguna solicitud de cambio o cancelación por correo: solo serán aceptadas por teléfono con al menos 24 horas de antelación con respecto a la salida del vuelo. Para salidas en domingo y lunes es necesario que contactes con nosotros antes del viernes.
- El coste de los cambios y cancelaciones solicitados por el pasajero depende de la aerolínea, ruta, número de pasajeros, etc. Una vez que tu petición haya sido gestionada, te informaremos por correo electrónico, teléfono o SMS del importe exacto que será cargado o abonado.
- Algunas tarifas y billetes aéreos son no reembolsables o podrían suponer cargos extra
- El coste del seguro no será reembolsado en ningún caso.
- En algunos casos, si el vuelo de ida no se utiliza, la compañía aérea podría denegar el embarque a la vuelta.

La compañía aérea ha cambiado mi vuelo ¿qué tengo que hacer?

Si la compañía ha cambiado el horario de tu vuelo o algún otro aspecto del mismo, nuestro Centro de Atención al Cliente contactará contigo por teléfono, correo electrónico o SMS, para facilitarte toda la información al

respecto. Por este motivo, es muy importante que, al hacer la reserva, indiques un número de teléfono y dirección de correo válidos.

Si quieres aceptar el cambio en tu vuelo, sólo tienes que seguir las instrucciones que se indican en la comunicación. De otro modo, ponte en contacto con nosotros a través del teléfono **972 249 449**

¿Cómo puedo solicitar un reembolso?

Si deseas recibir información sobre el proceso de reembolso, llámanos al **972 249 449**

Ten en cuenta que, tras tu solicitud de reembolso, recibirás una comunicación detallada con respecto al mismo, indicando el importe correspondiente.

¿Qué formas de pago puedo utilizar para mi vuelo?

Puedes reservar con nosotros utilizando una amplia variedad de formas de pago. Podrás comprobar la lista completa durante el proceso de compra, también es posible realizar el pago de la misma llamándonos al **972 249 449** facilitando las coordenadas de su tarjeta crédito

¿Cuáles son las restricciones para menores no acompañados?

La regulación para menores no acompañados varía en función de la compañía aérea. En cualquier caso, las reservas para pasajeros menores de 18 años que no viajan acompañados de un adulto deben ser realizadas a través de nuestro Centro de Atención al Cliente, con el que puedes contactar llamando al **972 249 449**

¿Cómo proceder para realizar una reserva para una persona con movilidad reducida, o que necesita algún tipo de asistencia especial?

Las políticas y servicios para pasajeros con movilidad reducida varían en función de la compañía aérea y pueden incluso variar en función de la asistencia solicitada. Por favor, indícanos cuáles son las necesidades específicas en el campo dedicado durante el proceso de compra o llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente, con el que puedes contactar llamando al **972 294 449**

¿Puedo reservar vuelos con más de una aerolínea?

Con el objetivo de facilitar a nuestros clientes la más amplia gama de posibilidades para sus vuelos, ofrecemos la posibilidad de reservar vuelos combinados. Esta opción te permite reservar una ida y una vuelta con diferentes aerolíneas, incluidas low cost.