

旅遊條款和細則

這些一般條款和條件（稱為「條款與條件」）適用於您（稱為「您」或「客戶」）與「我們」之間，「我們」是預訂入口網站 www.gotogate.tw 的營運商 **Gotogate International AB**（以下簡稱「入口網站」）。使用入口網站前，請仔細閱讀這些條款與條件。使用本入口網站後，表示您同意這些條款與條件。如果您不接受這些條款和條件，我們要求您不要使用此入口網站並應退出該網站。

您必須至少年滿 18 歲，且能以私人消費者的身份，在入口網站上進行預訂。與商業不同的是，私人消費者是主要基於在商業及/或個體經營活動外進行合法交易的自然人。

本入口網站的營運商，以及使用入口網站的合約夥伴是：

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

電子郵件：customerservice@gotogate.support

電話：**+88 627 703 11 17**

條款與條件如下：

目錄

1. 服務範圍
2. 預訂程序和聯絡資訊
3. 航班協調
4. 協調酒店預訂
5. 協調租車預訂
6. 協調預訂多項服務時的特別規定
7. 有關護照、簽證和健康規定的資訊
8. 我們自己的服務
9. 收費和付款
10. 投訴
11. 根據歐盟規定的客戶權利
12. 責任
13. 管轄法律和爭議解決
14. 資料保護

附錄 1 — 行政協助費用

1. 服務範圍

1.1. 旅行服務協調

1.1.1. 針對在入口網站上提供的航班、酒店、保險、火車和租車服務（統稱為「旅行服務」），我們僅以中介人的名義履行職責。為此，我們的角色和義務僅限於協調第三方（例如，航空公司、旅行社、酒店、保險公司、租車公司或其他服務提供商（以下稱為各「服務提供商」）所提供的旅行服務。

1.1.2. 因此，有關實際提供旅行服務的協議效力（例如，運輸合約、保險合約、租賃協議等）將直接由您與相關服務提供商之間生效。我們不是旅行服務的共同供應商，也不是您與服務提供商間的合約關係方。

1.1.3. 使用入口網站購買旅行服務後，表示您授權我們可以您的名義與相應的服務提供商進行協調，包括協調這些旅行服務的付款，以確保能順利履行您與服務提供商間的交易。實際旅行服務的價格可能包括我們基於協調您與相關服務提供商間的協議而提供之服務的佣金。

1.1.4. 僅能由相關服務提供商負責透過本入口網站所協調的旅行服務的實際履行。作為中介人，我們不承擔任何由服務提供商承擔的旅行服務責任，也不對在本入口網站上所協調的旅行服務的適用性或品質做出任何陳述或保證（無論明示或暗示）。任何有關您在旅行服務方面的履行或不履行方面可能有的索賠，均將由服務提供商負責。

1.1.5. 如果您在預訂旅行服務時有機會可提出特殊需求的請求（例如，特殊膳食、殘疾人設施或兒童座椅），我們可將您的請求轉交給相關服務提供商。然而，我們無法對服務提供商是否能履行此類要求負責。

1.2. 我們自己的服務

除上述第 1.1 節所述的協調旅行服務外，我們還透過此入口網站提供我們自己的其他服務（旅行服務除外）。對於此類額外服務，您是與我們建立直接合約關係。在每種情況下，我們都會明確告知您是否是由我們提供自己的服務，而不是僅協調第三方服務。

我們自己的服務的組合可能會隨時間而變化。第 8 節中有介紹我們自己的一些服務。針對在這些條款和條件中沒有規定的其他服務，我們將在預訂程序中向您提供有關此類額外服務的詳細說明，以及有關我們的費用以及預訂及使用的補充條款和條件資訊。

1.3. 適用的合約條件

1.3.1. 這些條款與條件適用於根據第 1.1 節進行的旅行服務協調，以及根據第 1.2 節的我們自己的服務。

1.3.2. 針對您與相關服務提供商間的協議（第 1.1.2 節），將適用於由服務提供商所發佈的相關服務提供商的一般條款和條件（例如，運輸條款、轉讓條件、保險條件等）。將在預訂程序中通知您有關此類相關服務提供商的一般條款和條件。由於服務提供商的條款和條件可能包括與責任、取消、變更預訂和退款（如果有）和其他限制的條款，因此建議您應仔細閱讀這些條款。

2. 預訂程序和聯絡資訊

2.1. 在預訂程序中，您將獲得可偵測輸入表格表中的錯誤，以及在提交預訂請求前修正錯誤的技術手段。在完成您的預訂請求前，您必須檢查所有資料的準確性。隨後的變更請求可能會導致顯著的額外費用。

2.2. 如果要對所購買的旅行服務進行後續變更，我們可能需要與您聯絡。您必須提交準確的聯絡資訊，例如，您的電話號碼和電子郵件地址。您還必須持續檢查您是否有收到來自我們的訊息。

確保您有收到我們的資訊也是您的責任。如果您沒有收到我們的訊息的情況是在我們可合理控制的範圍之外，則我們對此概不負責，此包括但不限於以下情況：(i) 您提供我們的電子郵件地址不正確；(ii) 您的電子郵件設定不允許您接收到我們的電子郵件；或 (iii) 您的電子郵件設定將我們的電子郵件視為垃圾郵件。

3. 航班協調

3.1. 合約結論和價格變動

3.1.1. 當您提交預訂請求後，我們將透過電子郵件確認收到您的請求。此時就是您和我們之間的協調合約成立的時間點。如果您在完成預訂請求後一小時內沒有收到此類確認資訊，且我們的任何營運商均未透過電子郵件或電話與您聯絡，並表示有任何問題，請透過電話與我們聯絡以進行驗證。

3.1.2. 當您請求的機票開票後，您將收到一張帶有機票號碼的確認電子郵件。這就是您與相關航空公司簽訂的具有約束力的合約生效的時間點。

3.1.3. 適用的航空公司將在入口網站直接插入航班的價格與座位可用性。如果航空公司做出了超出我們控制範圍的變更（例如，價格更動、座位可用性或其他內容），且上述是發生在提出預訂請求之後，但又與航空公司的合約發生約束力之前（如上文第 3.1.2 節），則合約將不會生效，且您將獲得全額退款。我們可能會與您聯繫，並向您提供可在正常上班時間內接受變更價格的選項，但此不得遲於我們得知價格變動後的 24 小時內，或在經過此 24 小時後的第一個工作日。

3.2. 有關預訂和運輸條件的資訊

3.2.1. 有關入口網站上提供的航班，我們僅以中介的名義身份行事。執行該航班的協議將直接由您與相關航空公司間生效，我們不接受任何與您的航班的履行/不履行相關的任何合約責任。營運航空公司將全權負責您的航班的履行/不履行。

3.2.2. 在您完成預訂前，將提供相關航空公司的條款和條件給您。

3.2.3. 在協調航空公司提供的旅行服務時，我們不保證使用航空公司的預訂系統。在這種情況下，我們可以代表您簽訂您與航空公司之間的合約。因此，請直接聯絡相關的廉價航空公司，以了解有關預訂、變更或取消您預訂的問題。如果您購買了我們的彈性訂票服務（請參閱第 8 節），所有重新預訂請求必須依第 8.1.4 節規定透過我們的客戶服務進行。您可能會收到兩個預訂確認，一個來自我們，一個來自相關航空公司。如果您收到兩個預訂確認，請使用航空公司的預訂確認來辦理報到手續。

3.2.4. 以下將透過一般概述的方式，提供航空公司通常與預訂及運輸條件相關的條件的資訊。然而，相關航空公司的任何其他規定的效力將優於本 3.2.4 節所提供的一般資訊。因此，在每一種情況下，您均應在預訂前先審閱過相關航空公司的適用條款和條件。

a. 航班時間/報到

所列示的航班時間都是當地時間。若為次日抵達的航班，則會在時間表上加註「+1」。所述的航班時間均為初步表定的，且可能在開立機票後的短時間內發生變化；例如，由於飛航管制、氣候或航空公司的職能的限制。請在您的航班起飛前掌握最新時刻表的資訊。

請遵守航空公司規定的報到時間。如果您延誤辦理登機手續，航空公司有權拒絕您登機。敬請注意，有些航空公司會針對在機場採用人工方式辦理登機手續的旅客收取一定的登機費，所以會建議您透過它們自己的網站來辦理登機手續。

b. 個人機票的組合

預訂期間，將提供兩張個別的單程票，而不是一張有清楚標示的來回票。如果發生取消、變更，或罷工等會造成空中交通中斷以及航班時刻改變的情況，就可以獨立處理機票。具體處置方式將依照各家航空公司本身的條例。

帶有不同預訂編號的機票將被視為各自獨立的旅程。

c. 帶有多個航段/使用順序的機票

您的來回機票或單程機票可能是由多個航段組成。根據大多數航空公司的條件，必須將依順序使用這些航段。否則，許多航空公司將拒絕後續航段的運輸（例如，未使用特定段旅程可能導致機票剩餘部分無效）。針對來回機票，如果您的出境航班上有顯示「未出現」，可能會導致航空公司取消您的入境航班

d. 懷孕

有些航空公司會拒絕運送在出境或入境航班時間時，已經懷孕滿 28 週的婦女。如果您已經懷孕，您必須向航空公司和您的醫生詢問您是否可以開始旅程。

e. 嬰兒和兒童票

請與航空公司聯絡，以取得與不佔位的兒童一起旅行的條件。通常，2 歲以上的兒童就需要一個單獨的座位，而 0 至 2 歲的幼兒則可以用嬰兒的身份旅行，且不會被分配到自己的座位。如果在旅行結束前，嬰兒將滿 2 歲，則必須為整個旅程預訂兒童票。旅客不得在嬰兒出生之前為其預訂嬰兒票，因為嬰兒的姓名和出生日期都必須與護照上的記錄完全匹配。對於一開始就選錯機票類型的情況，將不退還任何因此產生的費用。

f. 無人陪伴的未成年人

我們不對預訂無人陪伴未成年人的任何機票提供協調。18 歲以下的兒童必須預訂有成人陪伴的旅程。有些國家和航空公司會拒絕未滿 18 歲的兒童入境，除非是有法定監護人陪同。請注意，有些航空公司會要求 18 歲以下的兒童攜帶出生證明才能旅行。

g. 行李遺失 / 損壞

作為中介人，我們並不對行李遺失或損壞承擔任何責任。有上述情況應立即通知機場的航空公司代表。

h. 過境和過夜住宿

一般來說，您在的旅行期間的陸運交通及/或過夜住宿並不包含在機票價格中。您必須自行負責陸運交通的時間表和價格。

i. 航班間的連接時間

在入口網站預訂的標準機票上有已核准的連接時間。航空公司會計算連接各航班所需的時間。如果航段延誤並導致錯過連接航班，航空公司有義務協助您抵達最終目的地（請參閱第 11.1 節）。

預訂個別的機票時，航空公司對於因延誤所造成的錯過連接航班的情況概不負責。因此，您有責任確認並確保航空公司和機場的航班連接時間充足。若因錯過連接航班而發生的任何額外費用概不予以補償。

j. 重複訂票

重複訂票表示相同的航空公司被以同一乘客姓名進行兩次或更多的預訂。如果您有重複訂票，航空公司可能會取消行程。如果是透過不同旅行社完成預訂，也可能發生這種情況。我們對因航空公司懷疑有重複預訂而取消，或因航空公司拒絕退款的情況概不負責。

3.3. 被禁止在歐盟營運的航空公司（黑名單）

請注意，根據歐盟委員會與國家民航機關密切磋商的決定，禁止某些航空公司在歐盟境內營運。這些航空公司被禁止的原因是，它們被認為是不安全的或不受其本國當局的適當控制。

您可以查看以下連結，以了解哪些航空公司有受到營運禁令的影響：

黑名單（不允許在歐盟經營的航空公司名單）

3.4. 航空公司的時刻表變更和取消

3.4.1. 您與適用航空公司的協議可能會允許他們可取消或修改您的預訂。當我們收到航空公司的通知後，我們會向您通知任何變更。

如果您想要請求變更或取消退款，則作為我們提供的額外服務，我們可代表您處理您的請求，但前提是航空公司的條件可允許此類變更或取消退款。如需有關我們費用的清單，請按一下這裡。

如果您在預訂時尚未購買我們的服務套件，則可在請求我們的協助時購買。

3.4.2. 預訂確認中所顯示的航班時間可能會與您的預訂日期，以及您實際旅行日期間有所差異。我們建議您取得最新資訊，並至少在預定航班起飛前 72 小時與您的航空公司聯繫，以確保該航班（以及所有中轉航班）都能依計畫起飛。我們並無法控制航空公司的航班時刻變更，也不承擔因此類變更所可能導致的費用。

3.5. 您提出的變更和取消的請求

3.5.1. 變更航班預訂（包括旅客姓名、目的地和旅行日期的變更）和提供取消退款的條件將由相關航空公司規定，此為向您提供航班的合約合作夥伴。作為中介人，我們並無法影響這些條件。

3.5.2. 如果您想要變更您的預訂或提出取消退款的請求，則作為我們自己的額外服務，我們可代表您處理您的請求，但前提是航空公司的條件可允許此類變更或取消退款。在預訂此類附加服務期間，我們將通知您有關此類服務的任何進一步條件與費用。如需我們費用的清單，請按一下這裡。

3.5.3. 為了讓我們能處理您所請求的變更，我們必須至少要在旅行開始前的 24 小時（僅透過電話）收到您的變更請求。如果您購買的是彈性機票服務，請參閱第 8 節。

如果是通知時間較短的變更，我們建議您直接聯絡相關航空公司。

3.6. 航班起飛前未現身或未到期

如果發生航班起飛前未現身或未到的情況，您在此授權我們可以用您的名義取消未使用的航班，並得以您的名義向航空公司申請可能的退款。我們雖有權利，但無義務必須這樣做，且您可直接向航空公司請求退款的權利不受影響。如需我們費用的清單，請按一下這裡。

4. 協調酒店預訂

透過入口網站預訂的酒店服務是由 EAN.com LP（「Hotels.com」）所提供。

因此，與預訂和任何變更或取消請求相關的所有查詢都必須直接轉給 Hotels.com。您可以在這裡找到 Hotels.com 的詳細聯絡資訊：

電話號碼：400-991-1098

您可以在其網站上瀏覽 **Hotels.com** 的條款和條件。

5. 協調租車預訂

透過入口網站預訂的租車服務是由 Traveljigsaw Limited（「Rentalcars.com」）所提供。

因此，與預訂和任何變更或取消請求相關的所有查詢都必須直接轉給 Rentalcars.com。您可以在這裡找到 Rentalcars.com 的詳細聯絡資訊：

有關當地聯絡方式，請參閱 **Rentalcars** 網站。

您可以在此查閱 **Rentalcars.com** 的條款和條件。

6. 協調預訂多項服務時的特別規定

本入口網站提供可依您的意願來混合與搭配多種個人服務的可能性。在這種情況下，您指示我們可擔任向不同供應商預訂各項旅行服務的中介人。在預訂完成前，將向您明確說明相關供應商。如果您合併個別的服務，則您與我們之間將不會簽訂旅行合約；相對地，您可與每個個別的供應商簽訂多份提供個別服務的合約。在這種情況下，我們僅將以我們作為與每個個別的旅行服務相關的中介人的身份行事。

7. 有關護照、簽證和健康規定的資訊

7.1. 護照、簽證及/或健康要求可能會發生變化，因此您應該在旅行前事先諮詢有關當局（大使館、領事館等）。持有有效的護照，並在適當情況下持有簽證是您的責任。請記住，您的旅程中所包含的所有過境點可能也會要求您獲得簽證。通常，取得簽證需要一點時間，因此建議您提前申請。我們不對未能持有正確文件的客戶承擔任何責任。

7.2. 每個目的地都有各自對入境手續、疫苗接種的要求，此也可能因旅客的國籍而異。收集這些資訊是您的責任。因未遵守這些官方規定所致的意外並非我們的責任。因此，我們鼓勵務必詳閱所選目的地或過境國的不同手續，以及評估採取所有相關步驟所需的時間。

8. 我們自己的服務

8.1. 彈性機票

8.1.1. 如果是在預訂程序中購買彈性機票，則可允許您根據本節所述條款來變更您的航班預訂日期及/或時間，且無需支付我們及/或航空公司變更費用。當提供我們的彈性機票服務時，我們只會針對您與相關航空公司間的運輸合約進行協調。由於彈性機票是我們自己的服務（即，您無法直接聯絡航空公司來使用我們的彈性機票服務），因此必須透過我們的客戶服務（請參閱第 8.1.4 節）來完成使用彈性機票服務的所有重新預訂請求。

8.1.2. 彈性機票可允許在符合下列條件時重新預訂航班：

- 所有重新預訂均必須依第 8.1.4 節進行，且至少必須在原出發時間前 24 小時內完成。
- 重新預訂只能在同一間航空公司內進行，也就是說只能將航班重新預訂到由原始預訂機票時所經營航班的同一間航空公司。
- 必須依最初預訂的相同順序使用各航段。

- 不允許在相同航班上升級到不同艙等或預訂艙等。
- 不允許重新預訂所謂的「中途停留」（即停留在比原先預訂的連接城市更長的時間）的機票。
- 不得變更出境及/或目的地，無論是出境還是回程航班。
- 不允許變更或修正彈性機票上的任何名稱。
- 旅程只能重新預訂一次。一旦確認變更後，表示已經使用過彈性機票。
- 重新預訂時，必須在原始預訂後的一年內完成旅程。新的旅程不得在提出變更請求後的 24 小時內啓程。
- 一旦使用彈性機票服務重訂之後，預訂即無法再退款。

8.1.3. 彈性機票必須在預訂程序中預訂並付款，之後即無法再加入。

8.1.4. 如果您想要重新預訂您的機票，您必須在正常營業時間內透過電話與我們的客戶服務部門聯絡。您可以在「聯絡我們 — 電話」下找到我們的電話號碼。

請注意，我們只能使用英語並透過電話和電子郵件溝通。

8.1.5. 一旦重新預訂完成後，我們將透過電子郵件確認。如果您沒有收到確認，請聯絡我們的客戶服務部門。

8.1.6. 是否能使用彈性機票服務重新預訂將視航班情況而定。如果所需的變更將造成費用較高的機票，或如果變更後將導致乘客無法再享有特殊的價格（例如，針對兒童），則您必須自己承擔額外費用。關於重新預訂可能會直接對與航空公司訂立的其他服務（例如，預訂額外行李或座位預訂）產生的影響，我們概不負責。

8.1.7. 如果您取消航班，則將不退還彈性機票服務的價格。

8.1.8. 如果您在某個航段中沒有現身，則可透過彈性機票服務重新預訂的選項將不再有效。

8.2. 取消保護

8.2.1. 取消保護必須在行程預訂之時辦理並付款。這項保護措施在預訂完成後生效，行程開始後即失效（按原訂啓程日期計算）。在此預訂中的所有旅客都必須先移除取消保護，才能在取消預訂時辦理這項服務。

8.2.2. 取消操作至少要在起飛兩小時之前進行，方為有效。一旦行程開始後，取消保護便隨之失效。如果要在我們的電話客服時間以外取消行程，旅客必須直接聯絡航空公司、酒店或租車服務提供商以通知行程取消。

8.2.3. 如果憑有效健康證明辦理行程取消手續，則相關預訂費用將全額退還，不過我們會從中扣取每人 45 TWD 的手續費。對於取消保護的費用或之前已支付的各項手續費及任何保險費（旅行保險除外），我們都不予退還。對於使用取消保護進行的取消操作，最高應付金額為 3,000 TWD 每人 及/或 6,000 TWD 每次行程。

8.2.4. 可補償的意外事件

對於旅客因以下意外事件而無法完成既定行程的情況，相關款項將予以退還：

- 您本人、與您同一訂單的旅伴或您的近親罹患急性疾病或者遭遇了突發事故，而且一名公正的執業醫師所開立的治療證明顯示，您此次確實不宜出行。
- 您本人、與您同一訂單的近親或旅伴去世。

本文中的「近親」是指投保人的丈夫、妻子、子女、孫輩、兄弟姐妹、父母、祖父母或岳父母，或投保人如同婚姻關係的同居人。

8.2.5. 取消保護不適用於：

- 可透過其他途徑取得的補償費，例如，其他取消保護或保險。
- 購買取消保護時您（透過診斷）已得知的疾病、事故或傷害。
- 慢性疾病/傳染病/精神病；除非從行程預訂時間算起的過去至少六個月內，此人沒有出現過任何相關症狀/問題。如果取消操作與這些症狀有關，則必須由一名專科醫師進行診斷確認。
- 懷孕或生產引起的疾病、事故或其他生理反應。
- 由酒精、其他麻醉品、鎮靜劑或麻醉劑引起的併發症。
- 由於投保人自己延誤取消相關旅行安排而產生的費用。
- 已無旅行之必要的情況。
- 由個人選擇進行的手術及治療（例如美容手術）所引起的併發症。
- 確認中未包含的有關行程的任何配套安排，例如，戲票或類似項目；
- 恐飛症 / 對飛行恐懼。

8.2.6. 我們需要您做些什麼？

取消保護只適用於能夠同時出具有效健康證明的情況。我們必須在受理取消要求後的 5 個工作日之內收到此證明。健康證明必須出自一名公正、提供治療的執業醫師，同時需附上這位醫師的姓名、聯絡資訊和印章。如果無法加蓋印章，則必須另附一份醫師身份證明的影本。

8.2.7. 健康證明中還必須包含如下資訊：

- 檢查日期

- 檢查結果
- 診斷
- 索賠評估可能需要的其他重要原始證書/文件
- 表明該疾病確為急性而且會妨礙患者正常出行的事實說明

可從此處下載健康證明

要傳送您的醫生證明，請按一下這裡。

8.3. 自行轉機保證

8.3.1. 如果您的預訂中包含了在此第 8.3 節中所述的轉機保證協助服務（以下稱為「轉機保證」），則將在預訂過程，以及您的預訂確認函中有明確說明。

8.3.2. 除以下排除情況，否則自行轉機保證將適用於以下情況（每種情況均稱為「變更」）：

- 如果您的任何航班被各自的航空公司改期、發生延誤或取消而導致您錯過前往目的地的航班；
- 如果因行李延誤或超出您可合理控制範圍的損失而錯過轉機航班；以及
- 如果是在您的合理控制範圍外的海關或移民程序而錯過轉機航班。

8.3.3. 自行轉機保證不適用於：

- 如果變更僅影響相同的機票（做為一張電子機票/ PNR 簽發）內的航班。提供航班的航空公司需對任何問題，以及管理航班變更負責（您可直接與適用的航空公司聯繫以獲得協助及/或處理問題）；
- 如果變更是因不可抗力因素所致，即指航空公司無法合理控制的情況。例如（但不限於）政治不穩定、極端氣候、安全風險、罷工、機場運營的重大限制及/或航空公司破產/清算；
- 在合理控制範圍內的任何行動（或不行動），包括以下原因而錯過航班的情形：(i) 您沒有適當的簽證、旅行證件或旅行所需的任何其他證件；或 (ii) 您違反任何航空公司規則和限制；或者
- 如果您有攜帶托運行李旅行，儘管預訂自行轉機旅行時有標註「無托運行李」，即，帶有短暫轉機時間的自行轉機旅行；或者
- 如果您未經我們事先批准就對預訂進行了變更。

8.3.4. 請立即通知我們。

如果要使用自行轉機保證，您必須在知曉變更後立即透過電話通知我們。請參閱前言部份，以獲得相關聯絡詳情。如果您沒有即時通知我們，您將不符合獲得自行轉機保證的資格。

8.3.5. 自行轉機保證協助 — 替代航班或退款。

當我們收到有關變更的通知後，我們將提供您以下選項之一：

- a) 提供飛往您最終目的地的替代航班（我們將通知您傳達確切的航班資訊），費用由我們承擔；
- b) 退還您在預訂時為未使用的航班所支付的價格；或者
- c) 提供飛往您出發時的機場的航班（我們將通知您傳達確切的航班資訊），費用由我們承擔；

如果我們無法提供前往最終目的地的合理航班，我們可以安排您前往替代機場。在這種情況下，我們將支付您前往替代機場的費用。

如果受影響航班的超過原始起飛時間達 48 小時以上，我們將自行決定採用自 8.3.5 節中列出的選項之一。

8.3.6. 您對所提供協助的接受

當您收到我們在以上第 5 (a)-(c) 小節所列選項的更多資訊後，您必須盡快做出選擇並回覆。如果我們未能在合理時間內（不超過 24 小時）收到您的回覆，則您使用自行轉機保證的權利將喪失。

8.3.7. 額外補償

除了在第 8.3 節中詳述的權利外，自行轉機保證還將讓您享有以下權利：

- 住宿 — 如果變更發生的時間造成您當夜無法住宿 (22:00-08:00) 的話，我們將承擔您一夜或多夜的住宿費用。補償僅限於型轉機保證所涵蓋的每位乘客 100 USD 的額度。您從航空公司收到的任何住宿補償都可從自行轉機保證退款中扣除。
- 餐飲 — 如果航班變更造成您的延誤超過 4 小時，我們為每位受自行轉機保證承保的乘客提供的餐飲補償限額為 12 USD。您從航空公司收到的任何餐飲及/或飲料的補償都將從自行轉機保證退款中扣除。

請注意，您需要支付費用，並向我們提供此類費用的收據。

8.4. 取消保證

8.4.1. 如果您在預訂程序中購買了「取消保證」，您可以在預訂航班後聯繫我們以取消航班，並將收到價值為機票價格 90% 的電子優惠券。您可以在未來使用該優惠券並在入口網站上進行新的預訂。本 8.3 節的條款適用於我們自己的「取消保證」服務，且我們的角色是做為您與相關服務提供者的中介者。由於「取消保證」是我們自己的服務（即您無法直接

聯繫服務提供者來使用「取消保證」），因此必須由我們的客戶服務部門提出「取消保證」下的所有請求（請參閱第 8.3.5 節）。如果是使用「取消保證」自願取消，或者透過我們的入口網站使用優惠券進行新預訂時，我們將不收取行政費用。

8.4.2. 使用「取消保證」時，將適用以下政策：

- 所有取消均必須依第 8.3.5 節進行，且我們必須至少在原出發時間前 4 小時內收到通知。
- 優惠券的價值相當於遭取消的機票價值的 90%，此包括稅金和服務提供者的費用，但不包括「取消保證」和任何其他服務（如，額外行李、座位等）的費用。如果先前的預訂發生變更，並導致機票價格上漲（例如，自願日期更改、改名、額外行李等），則將僅根據原始機票價格計算優惠券的價值。無論機票價值為何，使用「取消保證」時，優惠券的價值不得超過每人 3,000 TWD，或每次預訂 6,000 TWD。
- 您有權取消您的機票，並基於任何原因而收到優惠券，但必須以這些條款為根據。也可以在預訂中為個人乘客提出取消請求。若是這種情況，則將依取消的乘客人數比例計算優惠券的價值。不得取消旅行的一部分。
- 只能依您所收到的優惠券說明，在我們的入口網站上使用優惠券。優惠券不得與其他優惠券、現金退款或促銷搭配使用。如果您是透過價格比較網站進入入口網站，則將無法使用。
- 您只能使用優惠券一次。任何未使用的優惠券金額將被視為已沒入。
- 優惠券的有效期限為 12 個月，此自您收到我們通知可使用優惠券通知之日起，即從我們確認您的取消請求後 7 天內起算。當經過效期後，優惠券將失去其價值，且您無法以任何其他方式索賠。
- 「取消保證」優惠券僅能用於預訂航班，不得用於入口網站上提供的其他服務（例如，酒店或租車）。

8.4.3. 使用「取消保證」取消您的預訂/機票時，表示您和您的乘客均放棄我們向服務提供者協調的旅行證件的所有權利。購買「取消保證」服務後，表示您接受我們是根據您的取消請求自動獲得機票和預訂的所有權利，以及可對服務提供者行使這些權利。

8.4.4. 如果服務提供者因宣布破產或暫停或關閉其業務，且無法提供旅行服務（在這種情況下，將不予補償「取消保證」服務的費用），且無法使用取消保證。

8.4.5. 您必須聯繫我們的客戶服務才能使用「取消保證」。您可以在入口網站上找到我們的電話號碼和其他聯繫方式。請注意，我們將處理所有客戶

8.4.6. 如果您聯絡航空公司重新預訂您的機票並提出取消請求的話，則將不適用「取消保證」。

9. 收費和付款

9.1. 付款

"

9.1.1. 旅行服務付款將由我們，或我們企業集團內部（與負責提供付款處理功能的付款服務提供商合作）的附屬公司，或由服務提供商負責處理。與我們的付款服務提供商共用時，屬於我們客戶的所有付款資訊都將在安全伺服器中加密。

"

9.1.2. 依預訂的規則和新增的服務而定，付款可能會被拆成兩個個別的交易，一個來自我們，另一個來自服務提供商。向您收取的費用不會超過我們網站上顯示的實際總金額。已套用相同的安全措施*。*在某些情況下，服務提供商的價格與費用可能不是使用入口網站上所顯示的貨幣。相對地，我們將以入口網站上的預設貨幣來提供估價。因此，當您使用信用卡進行預訂時，服務提供商所收取的金額可能會因貨幣波動因素而稍微有所不同。如果先前條款適用於您的預訂，則將在預訂過程中向您通知。

9.1.3. 為了讓我們能處理您的付款，您需要確保有可用的足夠資金。如果在處理您的付款時發生任何問題，我們將與付款服務提供商合作並重新嘗試處理您的付款。如果這仍無法向您請款，我們將盡快與您聯絡，以取得其他支付方式的指示。如果我們在這些進一步的指示後都沒有收到您的付款，則您逾期未付的款項將轉交給催收公司處理。

9.2. 付款詐騙

如果我們有理由懷疑已經發生欺詐行為，則我們保留可拒絕處理此類付款的權利。懷疑犯罪的情況，可能會將付款合法化。所有類型的付款欺詐都將向警方通報。

9.3. 退款

9.4. 將根據服務提供者的條款與條件處理退款。如果您有權獲得退款，將使用與您預訂時用於支付的相同付款方式來處理您的退款。

9.5. 將從適用的服務提供者支付所有退款，我們做為中介人並無法影響服務提供者的處理時間。

9.6. 做為中介人，我們僅會在以下情況下處理付款的退款 我們已經從適用的服務提供者處取得。

9.7. 您的預訂的總價將包含旅行服務的價格、任何附加的產品以及我們的服務費。請注意，我們的服務費將不予退款。這是因為我們的調解服務有收取服務費，因此當向您確認預訂後，此將被視為是已履行。

10. 投訴

10.1. 與旅行服務相關的索賠

任何與旅行服務的實際內容相關的任何問題、評論或索賠都必須直接轉由您持有相關旅行服務合約的相關服務提供商處理（旅行社、航空公司、保險公司、租車公司、酒店）。根據歐盟法規，請參閱第 11 節以了解您的權利。

10.2. 與我們自己的服務有關的投訴

與我們自己的服務有關的投訴僅能以書面方式處理，並應在您的旅行結束日期後的兩個月內提交。

電子郵件地址：customerservice@Gotogate.support

11. 根據歐盟規定的客戶權利

11.1. 航班取消或延遲

如果您正在進出歐盟旅行，或搭乘歐盟航空公司，若您的航班發生取消、延誤或您被拒絕登機時，您可能有權直接向有關航空公司申請要求報銷費用。有關 EC 第 261/2004 條規定的更多資訊，請按一下這裡。

11.2. 承運人責任

歐盟對發生事故時，航空承運人責任的規定（889/2002）。可以在這裡找到相關法規。

12. 責任

12.1. 您接受我們是您和服務提供商之間的中介人。在任何情況下，我們對於您向一或多個服務提供商預訂的旅行服務均不承擔責任，且我們不承擔任何由各服務提供商提供的，在入口網站上顯示的不準確資訊的責任。

12.2. 如果服務提供商因任何原因而無法提供旅行服務；此包括，但不限於，由於發生超出服務提供商所能控制的極端事件或情況（即不可抗力事件）的限制，或當服務提供商已發出破產聲明時，我們僅能扮演中介人的角色，並且只能退還我們已從此類適用的服務提供商收到的退款。

12.3. 有關於我們自己的服務，我們將根據條款與條件中所述的限制，以及在法律所允許的程度內對損害負責。我們將僅對您直接遭受、支付或發生的實際損害負責，其原因是可歸責於我們未善盡我們自身的服務之責，其金額可達您預訂（無論是單一事件或一系列相關的事件）時的匯總金額。如果，由於發生超出我們所能控制的極端事件或情況（即不可抗力事件）、發生預訂、確認及/或執行任何預訂或服務不足的情況，我們將可豁免因此類不足所衍生的法律責任，或豁免因此類不可抗力事件之效應所致的無法履約的責任。

12.4. 第 12.3 節規定的責任限制也適用於因違反我們根據法定條款需負責的過失責任人。

13. 管轄法律和爭議解決

13.1. 管轄法律

瑞典法律僅適用於這些條款與條件，以及您與我們之間的合約。

做為消費者，您受您所居住國家/地區的任何法律強制性規定的保障。這些條款和條件（包括本第 13.1 節）中並沒有任何內容會影響您做為消費者可倚賴當地法律的強制性規定的權利。

13.2. 線上爭議解決

歐盟委員會提供了一個線上爭議解決 (ODS) 平台：<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. 資料保護

我們會嚴肅處理您的個人資料。您可以在我們的隱私權政策中找到關於收集，處理和使用您個人資料的詳細資訊。

附錄 1 — 行政協助費用

服務	費用（包括增值稅）
支援套餐 所有服務與變更均需支付。	735 TWD per booking
24 小時內取消退款的處理費 尚未簽發/可能失效的機票。	1 725 TWD per traveler
手續費退款 您提出的所有退款請求，包括退還機票金額、稅	每位旅客 2150 TWD

<p>金、費用及/或來自航空公司的收費。</p> <p>如果是航空公司取消的情況，此費用也適用於我們的行政工作。</p>	<p>航空公司取消後退款： 每次預訂 990 TWD</p>																	
<p>變更預訂 當您請求預訂變更時，例如，變更航班時刻表、姓名更正或為無座兒童額外預訂時。</p>	<table border="1" data-bbox="687 215 1345 656"> <thead> <tr> <th>機票價值</th> <th>每位旅客費用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-100 EUR</td> <td>733 TWD</td> </tr> <tr> <td>101-350 EUR</td> <td>1988 TWD</td> </tr> <tr> <td>351 - 750 EUR</td> <td>2720 TWD</td> </tr> <tr> <td>751 < EUR</td> <td>3244 TWD</td> </tr> </tbody> </table> <p>24 小時內的時刻表變更（重新預訂）</p> <table border="1" data-bbox="687 745 1345 1010"> <thead> <tr> <th>機票價值</th> <th>每位旅客費用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-350 EUR</td> <td>733 TWD</td> </tr> <tr> <td>350 < EUR</td> <td>1047 TWD</td> </tr> </tbody> </table> <p>當時刻表發生變化時，重新預訂航空公司的選項是免費的。航空公司發起的其他變更的協助的費用為每次預訂 990 TWD。</p>		機票價值	每位旅客費用	0-100 EUR	733 TWD	101-350 EUR	1988 TWD	351 - 750 EUR	2720 TWD	751 < EUR	3244 TWD	機票價值	每位旅客費用	0-350 EUR	733 TWD	350 < EUR	1047 TWD
機票價值	每位旅客費用																	
0-100 EUR	733 TWD																	
101-350 EUR	1988 TWD																	
351 - 750 EUR	2720 TWD																	
751 < EUR	3244 TWD																	
機票價值	每位旅客費用																	
0-350 EUR	733 TWD																	
350 < EUR	1047 TWD																	
<p>人工手續費 進行新預訂的人工協助</p>	<p>1047 TWD 每個旅客</p>																	

請注意，任何變更及/或退款均需遵守航空公司的條件與航空公司票價規則。航空公司可能會收取額外費用。我們做為中介人，對此情況並無影響力。

如果所需的變更造成機票價格更高，或者變更造成旅客不再有權利可享有特殊價格，則您必須自行承擔此類成本。