

旅行条款和条件

这些一般条款和条件（“条款和条件”）适用于您（“您”或“客户”）与Gotogate International AB（“我方”或“我们”）之间。我方是预订门户www.gotogate.com.cn（以下简称“门户”）的运营商。请您在使用门户之前仔细阅读这些条款和条件。通过使用门户，即表示您同意这些条款和条件。如果您不接受这些条款和条件，我方将请您不要使用该门户并退出该网站。

您必须至少年满18岁，并以私人消费者的身份在该门户上预订。与商业消费者不同，私人消费者是指主要为了其商业和/或个体经营活动之外而进行合法交易的自然人。

门户的运营商和使用门户的合作伙伴是：

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

电子邮箱：customerservice@Gotogate.support

电话：**+86 105 387 6044**

条款和条件如下：

目录

1. 服务范围
2. 预订过程和联系信息
3. 航班的中介
4. 酒店预订的中介
5. 汽车租赁预订的中介
6. 多项服务预定中介之特别规定
7. 有关护照、签证和健康规定的信息
8. 我方自己的服务
9. 收费和付款
10. 投诉
11. 根据欧盟规定的客户权利
12. 责任
13. 管辖法律和争议解决
14. 数据保护

1 – 行政协助费用

1. 服务范围

1.1. 旅行服务的中介

1.1.1. 对于门户上提供的航班、酒店、保险、火车和汽车租赁服务（统称为“旅行服务”），我方仅以中介的身份行事。为此，我方的角色和义务仅限于作为第三方（如航空公司、旅行社、酒店、保险公司、汽车租赁公司或其他服务提供商（以下各称为“服务提供商”））提供之旅行服务的中介。

1.1.2. 因此，实际旅行服务条款的协议（例如运输合同、保险合同、租赁协议）将于您与相关服务提供商之间直接生效。我方不是旅行服务的联合供应商，我方也不是您与服务提供商之间合同关系的一方。

1.1.3. 通过使用该门户购买旅行服务，您授权我方代表您与相应的服务提供商进行协商，包括作为这些旅行服务付款的中介，以便确保您与服务提供商之间的交易得以进行。实际旅行服务的价格可能包括我方作为您与相关服务提供商之间协议的中介而提供服务所收的佣金。

1.1.4. 仅由相关服务提供商负责通过门户提供中介之旅行服务的实际履行。作为中间人，就服务提供商提供的旅行服务，我方不承担任何责任，我方也不对旅行服务的适宜性或质量作出任何陈述或保证（无论明示还是暗示的）。对于您在旅行服务的履行或未履行方面可能提出的任何索赔，索赔对象应为相关的服务提供商。

1.1.5. 如果您在预订旅行服务时有机会提出特殊要求（如特别餐食、残障人士设施或儿童座椅），我方会将您的要求转达给相关服务供应商。但是，我方不能对服务提供商是否能够真正满足这些要求承担任何责任。

1.2. 我方自己的服务

除了上文第 1.1 节所述的中介旅行服务之外，还包括通过我方自己负责提供之门户提供的其他服务（旅行服务除外）。对于

此类附加服务，您直接与我方建立合同关系。无论在何种情况下，我方都会明确告知您我方是否以及以什么样的程度提供自己的服务，而不是仅仅作为第三方服务的中介。

我方自己的服务组合可能会随着时间而发生变化。第 8 节介绍了我方自己的一些服务。对于这些条款和条件中没有规定的附加服务，我方会在预订过程中向您提供有关此类附加服务的详细说明、有关我方的收费信息以及有关预订和使用的补充条款和条件等信息。

1.3. 适用的合同条件

1.3.1. 根据第 1.1 节，这些条款和条件适用于旅行服务的中介，也适用于根据第 1.2 节提供的我方自己的服务。

1.3.2. 对于您与相关服务提供商之间签署的协议（第 1.1.2 节），相关服务提供商的一般条款和条件（如运输条件、转让条件、保险条件等）同服务提供商发布的一样。在预订过程中，您将被告知相关服务提供商的这些一般条款和条件。由于服务提供商的条款和条件可能包括有关预定的责任、取消、变更以及退款（如果有）和其他限制条款，因此建议您仔细阅读这些条款。

2. 预订过程和联系信息

2.1. 在预订过程中，您将获得检测报名表中错误并在提交预订请求前纠正错误的技术手段。在结束您的预订请求之前，您需要检查所有数据的准确性。随后的变更请求可能会导致显著的额外费用。

2.2. 举例来说，如果后续购买的旅行服务发生变更，我方可能需要与您联系。您必须提交准确的联系信息，例如您的电话号码和电子邮件地址。您还必须不断检查您是否收到我方发出的消息。

确保您能够收到我方的消息也是您的责任。如果由于一些超出我方控制范围内的情况导致您未收到我方的消息，包括但不限于：(i) 您给我方的电子邮件地址不正确；(ii) 您的电子邮件设置不允许我方的电子邮件联系到您；或 (iii) 您的电子邮件设置将我方的电子邮件视为垃圾邮件，我方概不负责。

3. 航班的中介

3.1. 合同的订立和价格的调整

3.1.1. 您提交预订请求后，我方将通过电子邮件确认收到您的请求。这是您和我方之间的中介合同生效的时候。如果您在完成预订请求后一小时内没有收到此类确认函，且我方的任何运营商均未通过电子邮件或电话与您联系指示任何问题，请通过电话与我方联系以进行验证。

3.1.2. 一旦发出您请求的机票，您将收到一封带有机票号码的确认电子邮件。这是您与相关航空公司已签订具有约束力的合同的时刻。

3.1.3. 由相应航空公司直接在门户上添加机票价格以及可预订的座位。如果航空公司做出了超出我们控制范围的更改（例如价格变更、可预订座位或其他信息变更），且此类更改发生在提出预订请求后，但在与航空公司签订的合同生效之前（如上文第 3.1.2 节所述），那么合同将不会生效，您的付款也将全额退还。我们可能会与您联系，并允许您选择在正常营业时间内接受调整后的价格，但不得晚于我方得知价格调整后的 24 小时或在此 24 小时后的第一个工作日。

3.2. 有关预订和运输条件的信息

3.2.1. 关于门户上提供的航班，我方仅以中间人的身份行事。您和相关航空公司签订的关于该航班履行的协议将直接生效，且我方不接受与您航班的履行或不履行有关的任何合同责任。运营航空公司全权对您航班的履行或不履行承担责任。

3.2.2. 在您完成预订之前，您将获得相关航空公司的条款和条件。

3.2.3. 在协调航空公司提供的旅行服务时，我们无法保证可以访问航空公司的预订系统。在这种情况下，我们可以代表您与航空公司签订合同。我们还可能要求您直接联系相关航空公司，以询问预订、变更或取消预订的相关信息。如果您已购买我们的“可改签机票”服务（参见第 8 节），则必须通过我们的客户服务提出所有重订请求，如第 8.1.4 节所述。另外，您可能会收到两份预订确认函 - 一份来自我们，另一份来自相关航空公司。如果您收到了两份预订确认函，请使用航空公司的预订确认函办理登机手续。

3.2.4. 下面我们通过总体概述，提供与航空公司通常以这种或至少类似方式应用的预订和运输条件相关的信息。然而，有关航空公司的任何偏离规定优先于本 3.2.4 节提供的一般信息。因此，在任何情况下，请在您预订之前阅读相关航空公司的适用条款和条件。

a. 航班时间/登机

所列示的航班时间全部都是当地时间。若为次日抵达的情况，则会在时间表上注明“+1”。规定的航班时间是初步的，在机票发出后可能会临时通知更改；例如由于飞行控制、天气的限制或航空公司的功能限制。请在飞行前提前了解当前时间。

请遵守航空公司规定的登机时间。如果您迟到办理登机手续，航空公司有权拒绝登机。敬请留意，有些航空公司会针对在机场采用人工方式办理登机手续的旅客收取一定的登机费，所以它们会建议您通过它们自己的网站来办理登机手续。

b. 个人票的组合

在预订过程中，两张单独的单程票组合而不是往返票的组合应该清楚地标记出来。如果由于罢工和航班时刻表变更导致

空中交通取消、更改、中断，机票将相互独立处理。每段行程都会分别适用各个航空公司自己的相关规定。

具有不同预订编号的机票始终被视为独立于彼此的旅程。

c. 具有多个分段/使用顺序的机票

您的往返机票或单程机票可能由多个分段组成。根据大多数航空公司的条件，这些航段将按顺序使用。如果不是这样，许多航空公司将拒绝在后续航段上运输（例如，未若能使用一段旅程的一个分段，可能导致机票剩余部分无效）。对于往返机票而言，若您的出境航班上未显示，可能会导致您的入境航班被航空公司取消

d. 怀孕

一些航空公司拒绝运送外出或返程航班日期是在孕期的第 28 周之后的孕妇。如果您怀孕，您必须向航空公司和您的医生咨询您是否可以开始旅程。

e. 婴儿和儿童票

请与航空公司联系，以获得与没有单独座位的儿童一起乘坐航班的条件。通常，2 岁以上的儿童需要一个单独的座位，而 0 至 2 岁的宝宝需购婴儿票，并且不占独立座位。如果婴儿在航程结束之前达到 2 岁，则必须为整个航程预订儿童票。旅行者不得在婴儿出生之前为其预订婴儿票，因为婴儿的姓名和出生日期都必须要与护照上的记录完全匹配才行。对于一开始就选错机票类型的情况，我们将不予退还任何与之相关的费用。

f. 无成人陪伴的未成年人

我们不为无成人陪伴的未成年人的任何机票预定提供中介服务 18 岁以下的儿童预订旅程时必须要有成人陪伴。有些国家和航空公司拒绝未满 18 岁的儿童入境，除非由法定监护人陪同。敬请注意，有些航空公司要求 18 岁以下的儿童携带出生证明旅行。

g. 行李遗失/损坏

作为中间人，我们对行李遗失或损坏不承担任何责任。任何问题都应立即报告给机场内的航空公司代表。

h. 过境和夜间住宿

通常，票价内将不包含旅途中产生的任何地面交通和/或夜间住宿费用。您个人有责任检查地面交通时间表和价格。

i. 航班之间的转机时间

在门户上预订的标准机票已经确定了转机时间。航空公司会计算航班所需的转机时间。如果航段延误并导致错过转机，航空公司有义务协助您到达最终目的地（见第 11.1 节）。

如果预订的是相互独立的机票，那么在出现乘客因航班延误而来不及完成转机的问题时，航空公司不会承担任何责任。因此，您需要自行根据航空公司和机场的具体情况核实清楚，确保留有充足的转机时间。因来不及完成转机而发生的任何额外费用均不予退还。

j. 重复订票

重复订票是指同一乘客的姓名在同一航空公司做出了两次或两次以上的预订。如果您有重复订票，航空公司可能会取消行程。如果是通过不同的旅行社订票，这种情况也可能发生。对于航空公司怀疑重复订票而取消行程或拒绝退款的情况，我们概不负责。

3.3. 禁止在欧盟运营的航空公司（黑名单）

敬请注意，根据欧盟委员会与国家航空运输当局密切磋商后作出的决定，禁止某些航空公司在欧盟境内运营。这些航空公司被禁止是因为它们被认为是不安全的或者不受本国当局完全控制的。

您可以通过以下链接查看哪些航空公司受到运营禁令的影响：

黑名单（不允许在欧盟运营的航空公司名单）

3.4. 航空公司的航班时刻更改和取消

3.4.1. 您与相关航空公司的协议可能允许他们取消或修改您的预订。一旦我们得到航空公司的变更通知，我们会立即通知您。

如果您希望请求更改或取消退款，则作为我方自己的附加服务，我方可代表您处理您的请求，但前提是航空公司条款允许。有关我们费用的列表，请单击此处。

如果您在预订时尚未购买我们的服务套餐，可在请求我们的协助时购买。

3.4.2. 预订确认函中显示的航班时间可能会在您的预订日期和实际旅行的日期之间变化。我们建议您在航班预定起飞前至少 72 小时保持更新并联系您的航空公司，以确保航班（和任何中转航班）能够按时起飞。我们无法控制航空公司的航班时刻变更，也不承担因此类变更可能产生的任何费用。

3.5. 您要求的变更和取消

3.5.1. 更改航班预订（包括旅客姓名、目的地和旅行日期的更改）以及提供取消退款的条件由相关航空公司设定，这些提供航班的相关航空公司是您的合同合作伙伴。作为中间人，我方对这些条件不产生任何影响。

3.5.2. 如果您希望更改您的预订或要求取消退款，作为我方自己的附加服务，我方可代表您处理您的请求，前提是航空公司允许此类更改或取消退款。在预订此类附加服务的过程中，我们将通知您有关此类服务的任何其他条件和费用。有关我们费用的列表，请单击此处。

3.5.3. 为了使我们能够处理您所要求的变更，我们须在旅行开始前的24小时内收到您的变更申请（仅通过电话）。如果您购买了可改签机票的服务，请参阅第8节。

如需在较短时间内通知变更，我们建议您直接联系相关航空公司。

3.6. 未去机场或未登上航班

您特此授权我们，如果您未去机场或未登上航班，我们将代表您取消未乘坐的航班，并代表您要求航空公司退款。我们有权利但没有义务这样做，您直接从航空公司要求退款的权利不受影响。有关我们费用的列表，请单击此处。

4. 酒店预订的中介

通过门户预订的酒店服务由 EAN.com L.P. (“Hotels.com”) 负责。

因此，所有关于预订和任何变更或取消请求的查询都必须直接转到 [Hotels.com](#)。您可以在这里获得 [Hotels.com](#) 的详细联系资料：

电话号码：+44 (0)20 3788 4352

您可访问其网站上 [Hotels.com](#) 的条款和条件。

5. 汽车租赁预订的中介

通过门户预订的租车服务由 [Traveljigsaw](#) 有限公司 (“[Rentalcars.com](#)”) 负责。

因此，所有关于预订和任何变更或取消请求的查询都必须直接转到 [Rentalcars.com](#)。您可以在这里获得 [Rentalcars.com](#) 的详细联系资料：

有关当地的联系方式，请参阅 [Rentalcars](#) 网站。

您可以在此处访问 [Rentalcars.com](#) 的条款和条件。

6. 多项服务预定中介之特别规定

门户可以根据您的需要混合和匹配多项个人服务。在这种情况下，您指示我们作为向各种供应商预订各种旅行服务的中介。将在预订过程中并在预订完成前向您明确提供相关供应商。如果您组合个人服务，您与我们之间不会签订任何旅行合同；相反，您可以与每个单独的供应商签订多份提供单项服务的合同。在这种情况下，我们仅作为与每个单独旅行服务有关的中介的身份运营。

7. 有关护照、签证和健康规定的信息

7.1. 护照、签证和/或健康要求可能更改，因此您应在出发旅行前预先该与有关当局（大使馆、领事馆等）联系。您有责任持有有效的护照，并在适当情况下持有签证。请务必记住在您的旅程中包含所有过境点，这也可能会要求您获得签证。申请签证往往须要花一段时间，因此建议您提前申请。对于不具备齐全证件的客户，我们不承担任何责任。

7.2. 每个目的地对入境手续、疫苗接种等都有自己的要求，这也可能因旅客的国籍而有所不同。您有责任收集这些信息。未能遵守这些官方规定而引起的任何事故均不被视为我们的责任。因此，我们敦促您经常核查所选目的地或过境国的不同手续，以及进行所有相关步骤所需的时间。

8. 我方自己的服务

8.1. 可改签机票

8.1.1. 如果在预订过程中购买可改签机票，您可以根据本节所述条款更改您的航班预订日期和/或时间，而无需支付我们和/或航空公司的变更费用。在提供我们可改签机票的服务时，我们只为您与相关航空公司之间的运输合同提供中介服务。由于可改签机票属于我方自己的服务（即您无法直接联系航空公司使用我们的可改签机票服务），所有使用可改签机票服务的重新预订请求必须通过我们的客户服务完成（请参阅第8.1.4节）。

8.1.2. 可改签机票在下列条件下可重订航班：

- 重订操作必须根据第8.1.4节进行，且必须在原定出发时间的至少24小时之前完成。
- 仅能在同一航空公司内进行重订，即只能将航班重订为与原始预订机票相同的航空公司运营的航班。
- 航段必须按照它们最初预订的相同顺序使用。
- 旅客不允许调换至同一航班上更高级别的舱位或订位等级。
- 旅客不允许重订所谓“中途停留”（即在中转城市停留的时间比原先预订的时间更长）的机票。
- 无论是出境还是回程航班，都不可能变更出发地和/或目的地。

- 购买可改签机票后，不可变更或更正任何姓名。
- 仅有一次重订行程的机会。一旦变更得到确认，可改签机票就不能再变更了。
- 重订的行程必须要在从最初预订时间起算的一年之内完成。旅行者必须要在发起修改请求的24小时之后才能开始新的行程。
- 一旦可改签机票服务已被使用，预订不予退款。

8.1.3. 必须在预订过程中预订并支付可改签机票，并且不能在之后添加。

8.1.4. 如果您想重订机票，必须在我们正常营业时间内通过电话与我们的客服联系。您可以在“联系我们 - 电话”下找到我们的电话号码。

敬请注意，我们通过电话和电子邮件以英语进行交流。

8.1.5. 一旦我们通过电子邮件确认，重订即完成。如果您没有收到确认函，请联系我们的客服。

8.1.6. 使用可改签机票服务重订航班须视客座率而定。如果所预期的变更导致更贵票价，或者如果变更导致乘客不再有权获得优惠价格（例如对于小孩），则您必须自己承担额外费用。对于重订可能对直接与航空公司订立的其他服务（例如预订额外行李或座位）产生的任何影响，我们概不负责。

8.1.7. 如果您取消航班，可改签机票服务的金额将不予退还。

8.1.8. 如果您在某段行程中误机了，则通过可改签机票服务的重新预订选项将不再有效。

8.2. 取消保护

8.2.1. 取消保护必须要在行程预订之时办理并付款。这项保护措施在预订完成后生效，行程开始后即失效（按所预订的原启程日期来计算）。所有能够在取消预订时使用取消保护的旅行者一定都是事先已经办理过这项服务的旅行者。

8.2.2. 取消操作至少要在起飞两小时之前进行，如果晚于这一时限，取消保护即会失效。一旦行程开始，取消保护也就随之失效。如果当时恰好不是我方的电话接听时间，则旅行者必须直接联系航空公司以及酒店或租车服务提供商，通告行程取消事宜。

8.2.3. 若是凭有效健康证明来办理行程取消手续，则相关预订费用将全额退还，不过我方会从中扣去每人一定的手续费320 CNY。对于取消保护的费用或者之前已支付的各项手续费和任何保险费（旅行保险除外），我们都将不予退还。对于使用取消保护进行的取消操作，最高应付金额为每人19280 CNY和/或每次行程38560 CNY。

8.2.4. 可退款情况

对于您因如下意外事件而无法完成既定行程的情况，相关款项将予以退还。

- 您本人、与您同一订单的旅伴或您的近亲罹患急性疾病或者遭遇了突发事故，而且一名公正的执业医师所开具的资料证明显示，您此次确实不宜出行。
- 您本人、与您同一订单的近亲或旅伴去世或有生命危险。

本文中的“近亲”是指投保人的丈夫、妻子、子女、孙辈、兄弟姐妹、父母、祖父母或岳父母、或者与投保人以类似已婚夫妇的关系同居一处的人。

8.2.5. 取消保护不适用于：

- 可通过其他途径取得的补偿费，比如其他取消保护或者保险；
- 购买取消保护时您（通过诊断）已经知道的疾病、事故或伤害；
- 慢性疾病/传染病/精神病；除非在从行程预订时间起算的过去至少六个月的时间内此人没有出现任何相关症状/问题。如果取消操作与这些症状有关，则必须由一名专科医生来做最后的诊断；
- 怀孕或生产引起的疾病、事故或其他生理反应；
- 由酒精、其他麻醉品、镇静剂或麻醉剂引起的各类并发症；
- 由于投保人延误了自己取消相关旅行安排的时间而产生的各类费用；
- 已无旅行之必要的情况；
- 由个人所选择进行的手术、护理（比如美容手术）引起的各类并发症；
- 确认函中所并未包含的有关行程的任何补充性安排，比如戏票或类似项目等；
- 飞行恐惧症/恐飞症。

8.2.6. 我方需要您做些什么呢？

取消保护只适用于能够同时出具有效健康证明的情况。我们必须要在取消受理后的五个工作日之内收到此证明。健康证明必须出自一名公正、提供治疗的执业医师所提供，同时还需附上这位医师的姓名、联系信息和印章。如果无法加盖印章，则必须另附一份医师证明的复印件。

8.2.7. 健康证明中还必须包含如下信息：

- 检查日期
- 检查结果

- 诊断
- 索赔评估工作中会用到的其他相对重要的原始证书/文件
- 表明该疾病确为急性而且确实将会妨碍患者正常出行的事实说明

健康证明可从此处下载

要发送您的健康证明，请点击此处。

8.3. 自行转机担保

8.3.1. 如果您的预订中包含第 8.3 节所述的转机担保协助服务（以下简称“自行转机担保”），将在预订过程和预订确认函中明确说明。

8.3.2. 除以下排除情况外，自行转机担保适用于以下情况（每种情况表示一种“航班变更”）：

- 如果相应航空公司重新安排、延迟或取消您的航班，导致您错过飞往目的地的航班；
- 如果由于行李延误或超出您合理控制范围的损失而错过转机航班；且
- 如果由于超出您合理控制范围的海关或移民程序而错过转机航班。

8.3.3. 自行转机担保不适用：

- 如果航班变更仅影响同一机票（签发的电子机票/PNR）中的航班。提供这些航班的航空公司负责处理任何问题以及管理航班变更（可直接联系相关航空公司寻求帮助和/或询问）；
- 如果由于不可抗力而导致航班变更，即超出航空公司的合理控制范围之外，例如（但不限于）政治不稳定性、极端天气状况、安全风险、罢工、机场运营的主要限制和/或航空公司的破产/资不抵债；
- 任何合理控制的行动（或缺乏行动），包括例如，如果您因 (i) 没有适用的签证、旅行证件或任何其他旅行所需的文件而错过航班；或 (ii) 您违反任何航空公司的规定和限制；或
- 如果您携带托运行李旅行，但预订标有“无托运行李”的自行转机行程，即转机时间较短的自行转机行程；或
- 如果您未经我们事先批准就更改了您的预订。

8.3.4. 请及时通知我们。

如果您想使用自行转机担保，您必须在了解变更情况后，及时电话通知我们。请参阅序言以获取联系方式。如果您未能及时通知我们，您将无权使用自行转机担保。

8.3.5. 自行转机担保协助 – 其他航班或退款。

在得知变更后，我们将为您提供以下选项之一：

- a) 承担抵达您最终目的地的其他航班的费用（将告知您我们所提供的确切航班信息）；
- b) 退还您在预订时为未使用航班支付的价格；或
- c) 承担您返回出发机场的航班费用（将告知您我们所提供的确切航班信息）。

如果我们无法为您提供抵达您最终目的地的合理航班，我们可能会向您推荐其他机场。在这种情况下，我们将支付您前往其他机场的交通费用。

如果距离受影响航班的原始起飞时间超过 48 小时，我们将自行决定选择 8.3.5. 中列出的一种方法。

8.3.6. 接受所提供协助

在收到我们关于上文 5 (a) 至 (c) 分段中所述选项的更多信息后，您必须尽快做出选择。如果我们在合理时间内（在任何情况下不得超过 24 小时）没有收到您的答复，那么您将无权使用自行转机担保。

8.3.7. 额外补偿

除第 8.3 节中详述的权利外，自行转机担保还赋予您以下权利：

- 住宿 – 如果在未能及时通知的情况下发生航班变更且未能向您提供住宿 (22:00-08:00)，我们将支付您一晚或几晚的住宿费用。补偿仅限于自行转机担保涵盖的每名乘客，每名乘客最高可获得 100 USD 补偿。您从航空公司收到的住宿补偿均将从自行转机担保退款中扣除。
- 饮食 – 如果航班变更导致您的航班延迟超过 4 小时，我们将支付自行转机担保中涵盖的饮食费用，每位乘客总额最高达 12 USD。您从航空公司收到的膳食和/或饮料补偿均将从自行转机担保退款中扣除。

请注意，您需要垫付这些费用，并向我们提供此类费用的收据。

8.4. 取消担保

8.4.1. 如在预订时购买了取消担保，则可在预订航班后出于任何原因联系我们取消航班，并获得相当于 9 折票价的电子优惠券。然后，该优惠券可用于在门户网站上进行新的预订。本第 8.3 节中的条款适用于我们自身的“取消担保”服务，而我们在力所能及范围内作为您与相关服务提供商之间的中间人，处理相关事宜。由于取消担保属于我们自身服务（即您不能通过直接联系服务提供商来使用取消担保），因此，取消担保项下的所有请求均必须通过我们的客户服务提出（见第 8.3.5 节）。如果使用取消担保自愿取消预订，或通过我们的门户网站使用优惠券重新预订，我们不收取管理费。

8.4.2. 使用取消担保时，以下条款适用：

- 所有取消均必须按照第 8.3.5 节进行，且我方必须在原定出发时间的至少 4 小时前收到您的取消请求。
- 优惠券的价值相当于已取消票价的 90%，包括税费和服务提供商费用，但不包括取消担保和任何其他服务（例如超重行李、座位等）的费用。如果预订先前经更改，致使票价上涨（例如，自愿更改日期、更改姓名、增加行李等），则优惠券的价值仅以原机票为准。使用取消担保时，无论机票价值如何，优惠券的价值不得超过 19280 CNY/人或 38560 CNY/预订。
- 您有权出于任何原因取消机票并获得优惠券，但要遵守这些条款。也可在预订中请求取消个别乘客的预订，在这种情况下，优惠券价值根据取消预订的乘客人数的比例计算。部分行程不可取消。
- 仅可根据优惠券随附的说明在我们的门户网站上使用该优惠券。此优惠券不得与其他优惠券、现金退款或促销同时使用，如果通过价格比较站点进入门户网站，则不得使用该优惠券。
- 您仅可使用一次您的优惠券。任何未使用的优惠券金额将被视为放弃。
- 该优惠券自您收到我们的优惠券可供使用通知之日起 12 个月内有效，而该通知自我们确认您的取消请求之日起 7 天内将予发出。有效期限届满时，优惠券将失去其价值，您不得以任何其他方式索赔。
- 取消担保优惠券仅可用于预订航班，而不能用于门户网站上提供的其他服务（例如酒店或租车）。

8.4.3. 通过使用取消担保取消您的预订/机票，即表示您和您的同行乘客放弃我们向服务提供商调解提供的旅行证件的所有权利。购买取消担保服务即表示您接受我们，根据您的取消请求，自动获得机票和预订的所有权利以及相对于服务提供商使用这些权利的权利。

8.4.4. 如果服务提供商在被宣告破产或暂停或关闭业务后无法提供旅行服务，则无法使用取消担保（在这种情况下，取消担保服务的费用不予退还）。

8.4.5. 如果要使用取消担保，则必须联系我们的客户服务。您可以在门户网站上找到我们的电话号码和其他联系方式。请注意，我们受理所有客户

8.4.6. 如果您联系航空公司重新预订机票并请求取消，则取消担保不适用。

9. 收费和付款

9.1. 付款

9.1.1. 旅行服务付款由我们或企业集团的联盟会员（与提供付款处理功能的付款服务提供商合作）或服务提供商处理。与我们的付款服务提供商共享时，将在安全服务器中对属于我们客户的所有付款信息进行加密。

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。將採用相同的安全措施。在某些情況下，來自服務提供者的價格和費用可能不會使用在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，當您使用信用卡預訂時，服務提供者所收取的金額可能會因貨幣波動、匯率，以及發卡銀行可能收取的費用等因素而有所不同。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. 为了使我们能够处理您的付款，您需要确保有足够的可用资金。如果您的付款处理过程中出现任何问题，我们将与我们的付款服务提供商合作重新处理您的付款。如果这不会导致您的资金被完全撤出，我们将尽快与您联系，以获取有关其他支付方式的指引。如果我们在这些进一步的指引后没有收到您的付款，您的未付款项将转交予追债公司。

9.2. 付款诈骗

如果我们有理由怀疑存在欺诈行为，我们保留拒绝处理此类付款的权利。如果存在犯罪嫌疑，则相关付款操作可能会被要求进行合法性证明。所有类型的付款欺诈将报告警方。

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。請注意，機票包含不同的要素，且並非所有要素都是可退款的。因此，即使您符合可根據服務提供者政策而獲得退款的資格，退款金額可能也不完全是您為預訂所支付的總金額。

9.5. 所有退款均由相应的服务提供商支付，而作为中介，我们对服务提供商的处理时间没有任何影响。

9.6. 作为中介，我们将仅处理已从相应服务提供商处收到的退款。

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。只有當我們從服務提供者收到相關的退款金額後，我們才會對任何服務提供者的附加產品進行相當程度的退款。我們自己的附加產品不得退款。

10. 投诉

10.1. 与旅行服务之履行有关的索赔

任何与旅行服务之实际履行有关的问题、评论或索赔都必须直接提交给您签有相关旅行服务合同的相关服务提供商（旅行社、航空公司、保险公司、汽车租赁公司、酒店）。根据欧盟规定，请参阅第 11 节了解您的权利。

10.2. 有关我方自身服务的投诉

有关我方自身服务的投诉仅以书面形式予以处理，并应在您的旅行结束日期后两个月内提交。

电子邮件地址：customerservice@Gotogate.support

11. 根据欧盟规定的客户权利

11.1. 取消或延迟航班

如果您正在进出欧盟或在欧盟航线飞行，在您的航班被取消、延误或您被拒绝登机的情况下，您有权要求报销您可以直接向有关航空公司申报的费用。有关欧共体条例**261/2004**号的更多信息，请点击此处。

11.2. 承运人责任

关于发生事故时航空承运人责任的欧共体条例（889/2002）。条例可在这里找到。

12. 责任

12.1. 您接受我们作为您和服务提供商之间的中介。在任何情况下，我们都不会对您向一个或多个服务提供商预订的旅行服务承担责任，而且，对于由各服务提供商提供的在门户上显示的信息的任何不准确之处，我们不承担任何责任。

12.2. 如果服务提供商出于任何原因无法提供旅行服务，包括但不限于由于服务提供商无法控制的特殊事件或情况（不可抗力）或服务提供商宣布破产的情况，仅能将我们已从相关服务提供商那里收到的款项退还。

12.3. 就我方自己的服务而言，我们对受到这些条款和条件规定的限制以及在法律允许范围内的损害负责。就我方自己的服务而言，我们仅对您因我们责任上存在缺失而导致您实际遭受、支付或招致的直接损失承担责任，最高赔偿金额不超过您预订的总费用（无论是一次事件还是一系列连续事件）。如果由于不可控制的特殊事件或情况（不可抗力）而导致预订、任何预订或服务的确认和/或执行存在任何缺陷，我们可免除因此类缺陷或与不可抗力影响相关的不合规而产生的任何衍生法律责任。

12.4. 第 12.3 节规定之责任限制也适用于根据法律规定对我们负有责任的过错人违反合同义务的行为。

13. 管辖法律和争议解决

13.1. 管辖法律

瑞典法律仅适用于这些条款和条件以及您与我们之间的合同。

作为消费者，您将受益于您居住国家/地区的任何法律的强制性规定。这些条款和条件（包括本节 13.1）中的任何内容均不会影响您作为消费者依靠当地法律之强制性规定的权利。

13.2. 在线争议解决

欧盟委员会为在线争议解决（ODS）提供了一个平台：<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. 数据保护

我们严肃认真地保护您的个人资料。您可以在我们的隐私政策中找到关于个人资料收集、处理和使用的详细信息。

附录 1 – 行政协助费用

服务	费用（包括增值税）
支持服务套餐 各项服务和变更均需付费。	150 CNY/预订
24 小时内取消退款的手续费 机票尚未出票/可能作废的情况。	390 CNY/旅客
退款手续费 对于您请求的所有退款，包括请求航空公司退还票款、税费、费用和/或手续费。 如果航班取消，上述退款还包括行政费用。	475 CNY/旅客 航班取消后退款： 230 CNY/预订
	票价 费用/旅客

更改预订 请求更改预订时，例如变更航班时刻表、更改姓名或另为无座儿童进行预订。		
	0-100 EUR	160 CNY
	101-350 EUR	440 CNY
	351 - 750 EUR	600 CNY
	751 < EUR	715 CNY
	24 小时内变更时间表（重新预订）	
	票价	费用/旅客
	0-350 EUR	168 CNY
	350 < EUR	240 CNY
	时刻表发生变更时，可以免费重新预订航空公司的选项。对于航空公司发起的其他变更的协助，每次预订费用为 230 CNY。	
人工手续费 人工协助进行新预订	240 CNY/旅客	

请注意，任何变更和/或退款均受航空公司条款及票价规则的限制。航空公司可能会另收取费用。我们作为中介，在这方面不产生任何影响。

如果所预期的变更导致票价更高，或者如果变更致使乘客不再有权享受特价，则您必须自行承担相关费用。