

## 여행 상품 이용 약관

### 여행 관련 책임사항

Gotogate는 항공권, 호텔, 렌터카 및 기타 이벤트 등에 대한 대행업체입니다. 당사는 항공편 시간 변경, 취소 또는 항공편과 관련된 기타 사고 등에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한 예약하신 호텔 및 렌터카와 관련된 문제에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 이러한 문제에 대해서는 해당 서비스 업체에서 책임을 집니다. 그러므로 이러한 문제와 관련된 보험금 신청은 반드시 해당 업체에 직접 전달하시기 바랍니다. Gotogate는 여행자를 위한 서비스를 제공합니다.

### 여행자는 다음과 같은 책임이 있습니다.

- 상품 구입 전 여행 이용 약관을 읽고 동의합니다.
- 상품 구입 전 여행자의 성명과 여권상 성명의 철자가 일치하는 지 여부 확인합니다.
- 예약 후 몇 분 내에 확인 이메일을 받지 못할 경우 즉시 Gotogate에 연락해 주십시오. 확인 이메일을 받으신 후에는 관련 정보가 정확한 지 확인해 주시기 바랍니다. 확실하지 않은 사항이 있을 경우 즉시 Gotogate에 연락해 주십시오. 영업 시간 외 문의 사항은 항공사, 호텔 업체 또는 렌터카 업체에 직접 정정 가능 여부를 문의해 주십시오.
- Gotogate에서 보내드리는 모든 정보 및 확인사항 등은 이메일로 보내드리므로 이메일 주소는 정기적으로 확인해 주십시오.
- 출국 및 귀국 항공편 시간 변경 여부도 정기적으로 확인해 주십시오.
- 출발하시는 공항 터미널은 항공사에 문의해 주십시오.
- 최종 목적지 및 스타오버 시 비자 관련 규정을 확인해 주십시오. 해당국가의 영사관 또는 이용하시는 항공사를 통해 확인이 가능합니다.
- 출발 전에 예방접종이 필요한 지 여부도 확인하십시오.
- 일부 국가에서는 귀국 시점으로부터 최소 6개월 이상 유효기간이 남아야 한다는 규정이 있으므로 여권 관련 규정과 유효기간 등도 확인해 주십시오.
- 여행 중에는 항상 체크인 시간을 확인하십시오. 국내선의 경우 출발 전 적어도 한 시간 반 정도 전에는 공항에 도착하셔야 하며 국제선은 2시간 반 이상 전에 도착하시는 것이 좋습니다.
- 귀국편은 출발시간으로부터 최소 72시간 전에 항공사와 확인해 주십시오.

## 1. 예약 확인 및 여행 서류

### 1.1 항공권

Gotogate가 이메일로 여행자에게 예약 완료 시 보내는 예약 확인서는 여행 서류이며 여행 중 반드시 소지해야 합니다. 본 확인서에는 예약 참조 정보, 항공편 번호 및 출발시간 등 중요한 정보 일체가 명시되어 있습니다. 또한 확인서의 링크를 클릭하여 일정을 출력하실 것을 권장합니다.

항공권은 시간 순서대로 사용해야 하며 여행자는 반드시 전체 일정을 완료해야 합니다. 여행 과정 중 일부를 완료하지 못할 시 항공사에 의해 잔여 여정은 자동으로 취소되며 환불은 불가합니다. 본 규정은 Gotogate에서 통제가 불가능합니다.

예약 번호가 각기 다른 각 항공권은 개별적인 여행으로 취급해야 합니다. Gotogate에서는 탑승하지 못한 연결편에 대해 책임을 지지 않으며 항공편의 시간 변경, 지연 또는 취소에 대해 환불해 드리지 않습니다.

### 1.2 항공편 시간

항공편 시간은 현지 시간을 기준으로 합니다. 익일 도착 시에는 시간표에 "+1"로 표시됩니다. 명시된 항공편 시간은 변동될 수 있으며 예고 없이 변경될 수 있습니다. 그러므로 여행자는 직접 항공편 시간 변경 사항을 확인해야 합니다.

### 1.3 호텔

Gotogate에서는 IAN.COM과 협력하여 호텔 예약 서비스를 제공합니다. 여행자는 항공편 시간이 변경되어 호텔 체크인 시간이 늦어질 시 직접 호텔에 통보해야 합니다. [자세한 이용 약관은 이 곳을 클릭하여 확인하십시오](#) »

### 1.4 렌터카

Gotogate에서는 rentalcars.com과 협력하여 렌터카 예약 서비스를 제공합니다(2013년 7월 11일부터). 여행자는 항공편 시간이 변경되어 렌터카 픽업 등의 시간이 늦어질 시 직접 렌터카 업체에 통보해야 합니다. [자세한 이용 약관은 이 곳을 클릭하여 확인하십시오](#) »

### 1.5 저가항공사

예약이 확인되면 2개의 예약 확인서가 이메일로 고객님의 발송되며, 하나는 Gotogate에서, 하나는 항공사에서 보내는 것입니다. 체

크인 시에는 항공사의 예약 확인서를 제시해야 합니다. 일부 항공사에서는 공항 카운터를 통한 체크인 시 별도 요금을 부과할 수 있으므로 자체 웹 사이트를 통한 체크인을 권장한다는 점을 참고하십시오.

저가항공사(Low Cost Carrier)라는 표시가 있는 예약 관련 문의는 항공사에 직접 하셔야 합니다. Gotogate는 대행사로서 서비스만 제공하며 수하물 또는 변경 사항이나 취소 관련 정책에 대한 문의는 답해 드리기 어렵습니다. 항공편 시간 변경 관련 문의도 항공사에서만 처리가 가능합니다.

## 2. 항공권 예약

### 2.1 가격 변동/기술 문제

Gotogate에서는 기술 문제 및 당사에서 통제할 수 없는 가격 변동으로 인한 변경에 대한 권리를 가지며, 또한 여행자의 예약과 관련하여 변경 사항에 대해 24시간 내로 주말 제외 주중에 여행자에게 통보할 권리도 갖습니다. 기술 문제가 주중에 발생할 시에는 다음 영업일에 연락해 드립니다. Gotogate에서는 기술 문제 및 당사에서 통제할 수 없는 가격 변동으로 인해 예약을 취소할 권리를 갖습니다. 이 경우 여행자에게는 이메일로 연락을 드립니다.

### 2.2 결합 편도 티켓

"결합 편도 티켓(One-way combination)"으로 표기된 건은 2건의 편도 티켓으로 구성됩니다. 같이 예약한 경우라도 각기 개별 건으로 처리됩니다. 다시 말해서 각 여행에 대한 취소, 변경 및 파업 등으로 인한 문제, 시간 변경 등이 발생할 시에는 개별 건으로 간주하여 처리하게 됩니다. 각 항공사별 규정이 적용됩니다.

### 2.3 연령 제한

Gotogate에서 예약하시려면 18세 이상이어야 합니다.

### 2.4 미성년자 단독 여행

**Gotogate에서는 미성년자 단독 여행 관련 항공권 서비스를 제공하지 않습니다. 18세 미만 여행자는 반드시 성인과 함께 여행하도록 예약해야 합니다. 일부 국가에서는 보호자가 없을 시 18세 미만 여행자의 입국을 불허합니다.**

### 2.5 영유아

0-2세 어린이는 영유아로 간주하며 좌석을 배정하지 않습니다. 해당 어린이가 여행 종료 시점 기준으로 2세가 되지 않을 시에는 어린이 항공권을 예약해야 합니다. 태어나지 않은 영유아에 대한 항공권은 여권상 성명 및 생년월일이 일치해야 하므로 예약이 불가합니다. Gotogate에서는 나중이라도 영유아에 대한 예약 서비스를 제공하지 않습니다. Gotogate에서는 출발 시점부터 잘못된 항공권이 예약된 경우 그로 인한 비용을 환불하지 않습니다.

이유식, 유아용 침대 등의 요청에 대해서도 보장할 수 없습니다.

### 2.6 세금

표시되는 항공권 가격은 공항세가 포함되어 있습니다. 일부 공항에서는 출발 시 공항 출국세를 현찰로 납부해야 할 수도 있습니다. 이러한 정보를 확인하는 것은 여행자의 책임입니다.

### 2.7 공항 또는 일정이 변경되었을 시 교통 및 호텔

여행 중 이용하는 육상 교통 및 숙박 비용은 항공권 가격에 포함되지 않습니다. 이러한 교통 및 호텔의 시간 및 비용에 대해서는 여행자가 직접 확인해야 합니다. 이는 Gotogate에서 통제가 불가능한 항공사의 일정 변경 등에 대해서도 마찬가지입니다.

### 2.8 스탭오버 탑승 시간

Gotogate를 통해 예약한 여행은 연결 시간이 승인되었습니다. 스탭오버 중 연결편 탑승에 필요한 시간은 항공사에서 계산합니다. 연결편 예약 관련하여 지연이 발생할 시 항공사에서는 여행자가 최종 목적지까지 갈 수 있도록 도움을 제공할 의무가 있습니다.

개별 항공권을 예약할 경우에는 항공사는 지연되어 연결편을 타지 못하더라도 책임이 없습니다. 그러므로 여행자는 항공사와 공항을 통해 연결편 탑승 시간이 충분한 지 직접 확인해야 합니다. Gotogate에서는 이로 인한 추가 비용에 대해 책임지지 않습니다.

### 2.9 이중 예약

이중 예약이 발생할 시 여행자는 예약을 한 장소와 무관하게 취소할 책임이 있습니다. 취소하지 않을 시 항공사에서 사전 통보 없이 이중 예약을 취소해버릴 수 있습니다. Gotogate는 이러한 경우 항공사의 취소 또는 관련 환불에 대한 책임이 없습니다.

### 2.10 수하물 파손/분실

Gotogate에서는 수하물의 파손/분실에 대해 책임을 지지 않습니다. 수하물 문제가 발생할 시에는 해당 공항의 항공사 담당자에게 즉시 신고해야 합니다.

### 2.11 회원 카드

예약 시에는 회원 카드 정보를 추가할 수 있습니다. 이는 승객 성명 및 연락처 정보를 추가하는 것과 동일한 과정으로 가능합니다. Gotogate에서는 예약 정보를 등록하며 예약 관련 항공사의 포인트 및 보너스에 대해서는 책임을 지지 않습니다. 일부 항공권은 포인트 및 보너스가 적립되지 않습니다. 그러한 정보는 항공사에 요청 시 확인할 수 있습니다.

## 2.11 Premium Economy, Business, First Class

본 서비스는 예약 시에만 구입할 수 있습니다. 항공사에 따라 때로는 특정 운항 구간에만 서비스가 제공될 수도 있습니다.

제공되는 기내 서비스도 항공사 별로 차이가 있습니다. 자세한 정보는 각 항공사의 자체 웹사이트를 참조하십시오. 항공사가 항공기 기종을 변경하거나 특정 좌석 클래스 정원을 초과하여 예약을 접수하여 가용 서비스 변경 또는 다운그레이드가 수반될 경우 경우 Gotogate은(는) 책임을 질 수 없습니다. 따라서 모든 불만은 해당 항공사에 직접 제기해야 합니다.

## 3. 항공편 탑승

### 3.1 시간 변경

항공사에서 갑작스럽게 출발 시간을 변경하거나 항공편을 취소할 수 있습니다. 이러한 사항은 Gotogate에서 통제가 불가능합니다. 여행자는 항공사를 통해 출국 및 귀국 항공편의 시간을 직접 확인할 책임이 있습니다.

Gotogate에서는 항공편 시간 변경 또는 취소에 대해 여행자에게 알릴 책임이 없습니다. 또한 자연재해, 전쟁, 파업 또는 기타 예상치 못한 사건으로 인해 취소된 여행에 대해 책임을 지지 않습니다. 이러한 경우 Gotogate로부터 가격 할인, 대체 여행, 보상 등을 받을 수 없습니다. 또한 열차편, 호텔 또는 렌터카 등의 보조 수단 역시 제공하지 않습니다.

시간 변경으로 인해 호텔 체크인 또는 렌터카 픽업이 늦어지거나 할 시에는 여행자는 반드시 직접 호텔 또는 렌터카 업체에 통보해야 합니다.

아래 링크를 클릭하시면 승객의 권리에 대한 자세한 정보를 확인할 수 있습니다.

[자세한 이용 약관을 보시려면 이 곳을 클릭하십시오 »](#)

### 3.2 여권, 비자 및 통과비자

여행자는 예약 시점 기준으로 자신의 여권이 유효한 지 확인할 책임이 있습니다. 여행자는 또한 자신이 최종 목적지 및 스타트오버 탑승지에 유효한 비자를 받을 책임이 있습니다. 여행자는 이러한 비자 및 여권 관련 문제로 인해 발생하는 비용을 직접 부담해야 합니다. 여행자는 반드시 자신의 여권 및 비자/통과비자가 여행국 및 항공사의 규정에 부합하는 지 확인해야 합니다. Gotogate에서는 여행 중 반드시 여권을 소지할 것을 권장합니다.

일부 국가에 대해 귀국편 예약 관련 특수 조항이 적용됩니다. 여행자는 여행국/연결편 탑승국 대사관 및 항공사와 이러한 점을 확인해야 할 책임이 있습니다.

미국 항 또는 미국에서 연결편을 탑승하는 여행 시에는 승인된 입국 허가서(ESTA) 및 전자여권이 의무사항입니다.

귀하의 여권 및 비자 요건을 비롯한 기타 이민 관련 규정은 여행자 본인의 책임이며 직접 관련 대사관/영사관을 통해 확인해야 합니다. 해당 여행 관련 업체 및 Gotogate에서는 이러한 여권, 비자, 통과비자, 이민 관련 규정으로 인해 여행을 하지 못하는 경우에 대해 책임을 지지 않습니다. 예약 시 입력하는 성명은 모두 여권의 성명과 일치해야 합니다. 여행자는 유효한 여행 서류를 소지할 책임이 있습니다.

up to date UK Government health and travel advice please visit [www.fco.gov.uk](http://www.fco.gov.uk), [www.hpa.org.uk](http://www.hpa.org.uk) and [www.nathnac.org](http://www.nathnac.org) and contact your GP.

### 3.3 예방접종

여행자는 여행국 방문에 필요한 예방접종 및 기타 사전 규정 준수에 대한 책임이 있습니다. 이러한 사항과 관련된 비용은 여행자 본인이 부담해야 합니다.

## 4. 취소 및 재예약

### 4.1 취소

귀하의 항공권은 대금 결제 완료 시 즉시 발급되며 이후 환불 또는 수정이 불가능합니다. Gotogate는 항공사의 예약 관련 규정에 따라 서비스를 제공하며 이러한 규정은 환불 및 재예약과 관련하여 제한사항이 많거나 불가한 경우가 대부분입니다. 환불 및 재예약은 여행자가 예약 시 Gotogate 취소 보호 서비스를 구매한 경우에 가능할 수도 있습니다. 자세한 정보는 취소 보호 서비스 관련 내용을 확인해 주십시오.

### 4.2 재예약

Gotogate는 항공사의 항공권 규정에 따라 서비스를 제공하며 이러한 규정은 제한사항이 많은 경우가 대부분입니다. 정확한 이용 약관은 여행자가 직접 Gotogate의 고객 서비스 부서 또는 항공사에 문의해야 합니다. 항공사에서 재예약을 허용할 시에는 최소 출발 24시간 내에 해야 합니다. Gotogate에서 재예약 관련 도움을 제공할 시에는 당사의 서비스 패키지를 구매하셔야 합니다. 재예약 시 관련 비용은 여행자가 부담합니다. 취소 시에는 Gotogate의 서면 확인서를 받기 전까지 취소가 유효하지 않음을 유념해 주십시오.

오.

Gotogate 변경 가능 티켓을 구입하신 경우 재예약 관련 문의는 고객지원팀에 하셔야 합니다. 자세한 이용 약관은 "Gotogate 변경 가능 티켓" 내용을 참고하십시오.

### 4.3 Gotogate 변경 가능 티켓

Gotogate 변경 가능 티켓을 이용하시려면 반드시 예약 시 해당 상품을 구입하셔야 합니다. Gotogate 변경 가능 티켓은 예약 후 추가가 불가합니다. 변경 가능 티켓은 Gotogate에서 자체적으로 제공하는 서비스이며 변경 가능 티켓을 구입하시더라도 항공권 변경이 불가할 수 있습니다. 변경 가능 티켓을 이용한 재예약 시에는 반드시 고객 서비스 부서를 통해서 처리해야 합니다. 본 서비스는 여행객 본인에게 제공되며 양도가 불가합니다.

재예약 시 고객은 반드시 Gotogate 고객 서비스 부서에 전화 또는 이메일로 문의하셔야 합니다. 메일의 경우 "문의하기" 페이지에서 Gotogate 변경 가능 티켓 관련 항목을 통한 지정 양식을 이용하셔야 합니다. 재예약은 업무시간 중에만 가능하며 원래 항공권의 출발시간으로부터 최소 24시간 전에 가능합니다. 재예약 시에는 원래 예약하신 일정으로부터 1년 내에 전체 여정을 완료하셔야 합니다.

재예약 시에는 Gotogate에서 보내드리는 이메일 확인서를 받으셔야만 완료된 것으로 간주합니다. Gotogate는 고객님의 고객 서비스 부서에 연락을 하지 않아서 발생하는 재예약 관련 문제에 대해 책임을 지지 않습니다.

변경 가능 티켓 서비스를 통한 재예약 시에는 항공권 가용 여부에 따라 예약이 불가할 수도 있습니다. 변경으로 인해 더 비싼 항공권을 구입해야 하는 경우에는 여행자가 추가 비용을 부담해야 합니다. 재예약 시에는 반드시 원래 예약했던 항공사에서만 가능합니다.

- 출국 및 귀국편 모두 목적지를 변경할 수 없습니다.
- 재예약 시에는 승객 성명을 바꾸거나 수정할 수 없습니다.
- 여러 항공편을 이용할 시에는 원래 예약했던 순서대로 이용해야 합니다.
- 같은 항공편의 다른 클래스로 업그레이드는 불가합니다.
- 스타오버는 재예약이 불가합니다.
- 재예약은 1회 이상 불가합니다. 변경 사항이 확정된 후에는 재예약을 사용한 것으로 간주하며 추가 재예약은 불가합니다.
- 재예약 서비스를 이용할 시에는 여행을 취소하더라도 환불할 수 없습니다.
- 변경 시에는 영유아 항공권 등 특별 가격을 적용받지 못하며 여행자 본인이 새 항공권에 대한 차액을 부담해야 합니다.
- Gotogate는 여행이 연장될 시 비자 관련 정보를 제공할 책임이 없습니다.
- 재예약 시에는 원래 예약하신 일정으로부터 1년 내에 전체 여정을 완료하셔야 합니다.
- 재예약 시점으로부터 24시간 이상이 지나야 변경된 일정이 개시될 수 있습니다.
- 재예약 시 Gotogate는 항공사와 직접 처리되는 수하물 및 좌석 예약 서비스와 같은 보조 서비스를 제공할 책임이 없습니다.
- 재예약 서비스를 이용할 시에는 여행을 취소하더라도 환불할 수 없습니다.

### 4.4 환불 관련

환불 처리 시에는 4주에서 16주까지 소요될 수 있습니다. 환불은 서비스 업체에서 직접 처리되며 Gotogate는 이러한 처리 기간에 대해 통제가 불가능합니다. 환불 시에는 항공권당 70 USD의 처리수수료가 부과됩니다. Gotogate에서는 취소 보호 서비스 또는 이전에 결제한 비용 및 보험료에 대해 환불하지 않습니다(여행자 보험은 별도).

천재지변 등 예상치 못한 상황으로 인해 항공사에서 항공편을 취소하거나 시간을 변경할 경우 승객 1인당 25 USD의 처리수수료가 청구됩니다.

### 4.5 취소 보호 서비스

취소 보호 서비스는 상품 예약 시에 선택 및 구입하셔야 합니다. 본 보험은 예약 시점에 발효되어 원래 예약한 출발 일자로부터 산정하여 여행이 시작되면 효력을 상실합니다. 예약한 상품을 이용하는 여행자는 모두 반드시 취소 보호 서비스를 구입해야 취소 시 적용을 받을 수 있습니다.

#### 취소

취소는 출발 시간으로부터 최소 2시간 이전까지 해야 효력을 갖습니다. 여행이 개시되면 취소 보호 서비스의 효력이 상실됩니다. Gotogate의 고객 서비스 부서 영업 시간 외 취소 시에는 항공사, 호텔 및 렌터카 업체에 직접 연락해야 합니다.

취소 시 유효한 진단서를 제시하시면 전체 예약 비용에서 50 USD의 처리수수료를 제한 금액을 환불해 드립니다. Gotogate에서는 취소 보호 서비스 또는 이전에 결제한 비용 및 보험료에 대해 환불하지 않습니다(여행자 보험은 별도). 취소 시 취소 보호 서비스에 따른 최대 환불 비용은 1인당 3,000 USD 또는 한 상품당 6,000 USD입니다.

#### 환불 가능한 사고

여행자가 다음과 같은 예상치 못한 사유로 인해 예정된 여행을 하지 못할 시 환불이 적용됩니다.

- 본인 또는 동일 예약 건의 동반자 또는 가까운 친척 등에 영향을 미치는 심각한 질병 또는 사고 발생 시, 또는 치료를 제공하는 공

- 정한 의사가 발급하는 진단서에 따라 예정된 여행을 하지 않는 것이 좋다는 소견이 있을 시
- 본인 또는 가까운 친척이나 동일 예약 건의 동반자에게 영향을 미치는 사망

### **다음과 같은 경우에 취소 보호 서비스가 적용되지 않습니다.**

- 다른 취소 보호 서비스나 보험을 통해 보상을 받을 시
- 취소 보호 서비스의 효력이 종료되는 시점에 본인이 인지하고 있었고 진단을 받은 질병, 사고 또는 부상으로 인한 취소
- 만성 질병, 감염 또는 정신질환 - 환자가 예약 시점으로부터 6개월 내에 해당 질병의 증상 또는 문제가 전혀 발생하지 않았을 시는 제외 이러한 증상으로 인한 취소인 경우 전문가의 진단 확인이 필요합니다.
- 임신 또는 출산으로 인한 질병, 사고 또는 기타 영향
- 알콜 또는 기타 중독성 물질, 진정제나 마약류로 인한 합병증
- 피보험자가 여행 취소를 지연함으로써 발생하는 비용
- 여행의 목적이 상실된 경우
- 개인적으로 선택한 치료 및 수술로 인한 합병증 - 성형수술 등
- 예약 확인서에 포함되지 않은 여행 준비 - 영화관 티켓 등

### **취소 시 준비사항**

취소 보호 서비스는 유효한 진단서를 제출할 시에만 적용됩니다. 진단서는 취소 후 5영업일 내에 제출하여야 합니다. 진단서는 치료를 제공하는 공정한 의사가 작성해야 하며, 의사의 성명과 연락처가 명시되고 해당 의사의 도장이 찍혀야 합니다. 도장이 없을 시 해당 의사의 신분증 사본을 첨부하십시오.

### **진단서에는 다음과 같은 정보가 반드시 명시되어야 합니다.**

- 진찰일자
- 진찰결과
- 진단내용
- 취소 내용 확인 시 연관될 수 있는 기타 인증서 및 관련 서류
- 질병이 심각하며 환자가 이로 인해 여행할 수 없다는 사실

[진단서 양식은 이 곳에서 다운로드할 수 있습니다 »](#)

### **"가까운 친척"의 범위**

본 웹 사이트에서 "가까운 친척"이라 함은 피보험자의 남편, 아내, 자녀, 손자, 형제자매, 부모, 조부모 또는 시부모/처부모 또는 피보험자가 결혼상대자인 것과 마찬가지로 동거하는 사람

## **5. 결제**

### **5.1 가격**

결제가 이루어지면 예약이 완료되며 수정 또는 취소가 불가합니다. 이는 항공사의 규정이며 Gotogate의 규정이 아닙니다.\* 대금이 접수되면 Gotogate에서는 예약 시 여행자가 명시한 이메일 주소로 확인서를 보내드립니다. 이 예약 확인서는 여행자의 티켓/바우처로 여행 중 반드시 소지해야 합니다. 고객은 청구서를 이메일로 보내드리는 것에 대해 동의합니다.

결제는 모두 Scanworld Travelpartner AB (556730-1543)에서 처리합니다.

### **5.2 결제 사기**

Gotogate에서는 사기가 의심된다고 판단할 시 카드 결제를 거부할 권리를 갖습니다. 범죄 행위가 의심될 시에는 결제 수단에 대한 정당성을 증명할 것을 요구할 수 있습니다. 카드 사기는 모두 경찰 및 결제사에 신고해야 합니다.

### **5.3 직불/신용카드(마스터카드, 유로카드, 비자)**

다이너스 클럽 또는 마에스트로(Maestro) 카드 결제는 불가합니다. 일부 해외 카드도 사용이 불가할 수 있습니다. 카드 결제 시에는 항공사 및 Gotogate 및 Travelpartner 등 총 2단계로 진행됩니다.

### **5.4 즉시 결제**

검색 결과에 명시된 가격은 즉시 결제시에만 적용됩니다.

## **6. 추가 서비스**

### **6.1 서비스 패키지**

서비스 패키지는 Gotogate에서 고객에게 제공하는 서비스입니다. 예약 시에 구입할 수 있습니다. 예약 후에도 출발 전까지 구입은 가능하나 예약 건당 40 USD가 부과됩니다.

**서비스 패키지에는 다음과 같은 서비스가 포함됩니다.**

- 항공사에서 일정을 변경할 시 최선의 대체 항공편 확인(항공사에서 제시하는 지침에 따름).

- 항공사를 통한 좌석 사전 예약(예외: 비상구 옆 좌석, 발을 뻗을 수 있는 추가 공간이 있는 좌석, 유럽 내 항공편).
- 영유아 동반시 아기 침대 제공 요청(유럽 내 항공편에서는 불가할 수 있음).
- 골프 가방, 스키 등 특수 수하물 예약.
- 식사 포함 시 특별식 예약(유럽 내 항공편에서는 불가할 수 있음).
- 재예약 시 이용 가능한 옵션 및 비용 확인(항공권에 명시한 내용에 따라 항공사의 규정이 적용되어 재예약 비용이 발생할 수 있음).
- 항공사에 보너스 카드 등록 처리.
- 호텔에 요청 전달.

해당 업체에서 추가 요금을 부과할 수 있습니다. 상품을 취소한 경우 또는 요청을 항공사에서 확인할 수 없는 경우 서비스 패키지를 환불할 수 없습니다.

이러한 요청을 하는 시점이 출발일로부터 3일 이내인 경우 Gotogate에서는 전화 또는 이메일로 요청사항을 보내달라는 요청을 드립니다. 출발시간으로부터 72시간 내에 보내주시는 요청은 확인해 드리지 못할 수 있습니다.

음식 알러지가 심한 승객은 직접 항공사에 알려야 합니다.

## 6.4 보조 서비스 결제 관련

고객은 2가지 방법으로 보조 상품에 대해 결제할 수 있습니다. 결제 정보는 전화 또는 사전에 동의하신 주문 링크를 통해 고객 서비스 부서로 전달됩니다.

결제가 2단계로 진행되므로 1회용 카드와 같은 결제수단은 이용할 수 없습니다. 여행자는 구매 시점 기준으로 즉시 결제가 가능한지 확인할 책임이 있습니다. Gotogate는 가격 변동 또는 기술 문제 발생 시 결제를 철회할 권리를 갖습니다.

결제가 이루어지면 해당 서비스의 수정 또는 취소가 불가합니다.

## 6.5 좌석

본 서비스는 예약 시에만 구입할 수 있습니다. 당사에서는 요청하신 좌석을 보장하지 않습니다. 당사에서는 특정 열이나 공간이 넓은 좌석 또는 비상구 앞 좌석을 보장하지 않습니다. 항공사에서는 Gotogate나 여행자에게 통보하지 않고 좌석을 변경할 권리를 갖습니다.

대륙간 항공편에 대한 연결편에 대한 좌석은 예약이 대체적으로 불가합니다(국내선 또는 유럽 내 항공편). 요청한 좌석을 항공사에서 제공할 수 없을 시에도 서비스 이용료는 환불되지 않습니다.

예약 시점으로 제시된 좌석표는 예시에 불과하며 실제 항공기의 좌석과 일치하지 않을 수도 있습니다.

## 7 호텔

### 7.1 호텔

Gotogate에서는 IAN.COM과 협력하여 호텔 예약 서비스를 제공합니다. 여행자는 항공편 시간이 변경되어 호텔 체크인 시간이 늦어질 시 직접 호텔에 통보해야 합니다.

[자세한 이용 약관은 이 곳을 클릭하여 확인하십시오 »](#)

### 7.3 호텔

Gotogate 웹 사이트에서 제공되는 정보는 호텔 대행사에서 제공하는 정보입니다. Gotogate 웹 사이트에서 제공되는 사진은 반드시 실제 숙박시설과 일치할 필요가 없습니다. Gotogate에서는 사진 또는 텍스트의 내용상 오류나, 호텔 대행사에서 제공하는 정보의 변경에 대한 책임이 없습니다. Gotogate에서는 여행자께서 호텔에 대한 의견을 제공해 주실 것을 권해 드립니다.

별점은 호텔의 서비스 및 시설에 대한 전반적인 평가로 활용됩니다. 별점은 국제적인 평가 방법이며 일반적으로 알려진 국가별 기준과 다를 수 있습니다.

## 8. 불만 사항

### 8.1 보험금 신청

여행 중 발생하는 문제는 항공사, 렌터카 업체, 호텔 등 해당 업체에 직접 제기해야 합니다. 해당 업체에서 직접 보상금 등을 받을 시에는 해당 문제로 인한 소급 보상 권리가 소멸됩니다. 여행 중에 해당 업체에서 직접 보상금 등을 제공하는 불만 사항은 조사를 실시할 수 있도록 Gotogate에 알려야 합니다. 불만 사항은 서면으로만 처리되며 여행 종료 후 1개월 내에 지정된 불만 신고 양식으로 제

출해야 합니다. 불만 사항 처리에는 약 3개월이 소요됩니다.

**[Gotogate의 불만 신고 양식은 이 곳에서 다운로드 받으십시오 »](#)**

작성하신 불만 신고 양식은 이 곳으로 보내 주십시오.

Gotogate

FAO: Reklamation [Complaints]

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

## 8.2 항공사 책임

항공사 책임 관련 정보는 **[이 곳에서 받을 수 있습니다 >>](#)**

## 9. 기타 정보

### 9.1 스웨덴 개인정보법(PUL)

Gotogate에서는 스웨덴 개인정보법(1998:204)을 따릅니다. Gotogate의 서비스/상품을 구입하시거나 고객 정보를 등록함으로써 고객님은 이러한 정보를 특정한 목적에 사용할 수 있음에 동의합니다.

개인정보라 함은 일정한 방법으로 저장되는 이용자에 대한 정보 일체를 말합니다. 이러한 정보에는 고객님의 프로필을 작성하거나 Gotogate에 등록하실 시에 입력하는 성명, 이메일 주소, 우편주소, 전화번호, 청구서 및 계정 정보 및 고객님의 본인 및 가족과 관련하여 제출하는 기타 정보 등이 포함됩니다.

고객님께서 Gotogate 웹 사이트를 통해 제출하는 정보는 관리를 위해 사용되며 당사에서 고객님들께 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있도록 활용됩니다. 당사에서는 이러한 정보를 통해 주문하신 서비스를 제공하고, 요청하신 상품을 제공하며, 이용하시는 여행 및 그와 유사한 상품에 대한 혜택을 보내드릴 수 있습니다. 본 정보는 통계 목적 및 웹 사이트 콘텐츠 개선 및 당사 데이터베이스 개선을 목적으로 사용됩니다.

당사 상품/서비스에 대한 결제 시의 계정 정보와 관련된 개인정보는 구매를 완료하기 위해서만 사용되며 결제를 처리하고 예약에 대한 결제를 접수하는 데 있어 필요한 경우에만 제삼자 업체에 제공됩니다.

Gotogate는 European Travel Interactive사가 모회사인 그룹에 속한 기업입니다. Gotogate는 그룹 내에서 정보를 자유롭게 처리하고 전송할 수 있는 권리가 있습니다. Gotogate는 회사나 자산의 매각이나 인수 시 또는 European Travel Interactive, 그룹 내 다른 기업 또는 제삼자가 취득한 그룹 내 자산 및 개인 데이터가 양도되는 자산들 중 하나일 경우, 제삼자에게 정보를 자유롭게 양도할 수 있는 권리가 있습니다. 이러한 정보를 받게 되는 제삼자는 Gotogate와 유사한 상품 및 서비스를 제공하는 단체가 되는 것이 좋습니다.

정보는 Gotogate를 대표하여 운영하는 파트너사 또는 다른 참가자, 즉 사용자와 Gotogate 사이의 계약을 수행하는 하청업체 등과 공유할 수 있습니다.

또한 당사에서는 법에 따라, 또는 법원의 판결에 따라 법적 의무를 준수하기 위해 제삼자와 공유할 수 있습니다.

서비스 또는 "내 페이지"의 멤버십 상품을 예약하기 전에 Gotogate에 제출하고 고객님의 본인에 해당하지 않는 가족 및 친구와 같은 이들에 대한 개인정보는 고객님의 개인적인 목적을 위해서만 저장됩니다. 다시 말해서 Gotogate는 이러한 정보를 이용하여 해당하는 분들에게 연락을 취하거나 다른 방식으로 정보를 이용하지 않을 것입니다.

고객님은 웹 사이트 상에서 또는 Gotogate에 연락하여 이러한 정보를 최신으로 유지할 책임이 있습니다. 제출하신 정보를 갱신 또는 수정하시려면, 또는 당사 서비스 및 당사에서 수집하는 정보와 고객님의 권리에 대한 궁금한 점이 있을 시에는 언제든지 **[www.Gotogate.com](http://www.Gotogate.com)**을 통해 문의해 주십시오.

여행 관련 상품을 더 이상 받고 싶지 않으실 경우, 이메일 하단에 있는 "구독 해지(Unsubscribe)"를 클릭하십시오. 구독 해지와 관련하여 문제가 있을 시에는 **[crm@etraveli.com](mailto:crm@etraveli.com)**으로 이메일을 보내주십시오.

### 9.2 블랙리스트 항공사

일부 항공사는 유럽연합 내에서 활동이 금지되어 있습니다.

**[이러한 항공사에 대한 자세한 정보는 이 곳에서 확인하십시오 »](#)**