

## 여행 상품 이용 약관

이러한 일반 약관("T&Cs")은 귀하("귀하" 또는 "고객")와 예약 포털의 운영업체 [www.gotogate.kr](http://www.gotogate.kr)(이하 "포털"이라고 함)인 Gotogate International AB("당사" 또는 "당사를") 간에 적용됩니다. 귀하는 포털을 사용하기 전에 이러한 T&C를 주의해서 읽어 봐야 합니다. 포털을 사용하는 것은 해당 T&C에 동의함을 나타냅니다. T&C에 동의하지 않으면 포털 이용을 삼가고, 웹사이트를 종료하십시오.

귀하는 18세 이상이어야 하고 포털에서 예약을 하는 개인 소비자로서 활동해야 합니다. 개인 소비자는 비즈니스 고객과 달리, 주로 상업 활동 및/또는 자영업 이외의 목적으로 법적 거래를 하는 자연인을 지칭합니다.

포털 운영업체와 포털 사용을 위한 귀하의 계약 파트너는 다음과 같습니다:

### Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340  
SE-751 43 Uppsala, Sweden

이메일: [info@support.kr.gotogate.com](mailto:info@support.kr.gotogate.com)

전화: 0082-7047844072

본 T&C는 다음과 같이 정립됩니다.

### 목차

1. 서비스 범위
2. 예약 절차 및 연락처 정보
3. 항공편 조정
4. 호텔 예약 조정
5. 렌트카 예약 조정
6. 복수 서비스 예약의 조정을 위한 특수 조항
7. 여권, 비자 및 건강 관련 조항에 관한 정보
8. 자체 서비스
9. 수수료 및 결제
10. 불만사항
11. EU 규정에 따른 고객의 권리
12. 책임
13. 준거법 및 분쟁 해결
14. 데이터 보호

### 1. 서비스 범위

#### 1.1. 여행 서비스 중재

**1.1.1.** 포털에서 제공되는 항공편, 호텔, 보험 및 렌트카 서비스(총체적으로 "여행 서비스"라고 함)의 경우, 당사는 중개인으로서 당사가 가진 역량 내에서 독자적으로 활동합니다. 따라서 당사의 역할과 의무는 항공사, 여행사, 호텔, 보험업자, 렌트카 업체 또는 기타 서비스 제공자(이하 "서비스 제공자"라고 함)와 같은 제3자가 제공하는 여행 서비스를 중재하는 것으로 제한됩니다.

**1.1.2.** 그 결과, 실제 여행 서비스의 실제 조항(예: 운송 계약, 보험 계약, 렌탈 계약)에 대한 합의는 귀하와 해당 서비스 제공자 사이에 직접 발효됩니다. 당사는 여행 서비스의 공동 제공업체가 아니며, 귀하와 서비스 제공자 간의 계약 관계 당사자가 아닙니다.

**1.1.3.** 여행 서비스를 구매하기 위해 본 포털을 이용함으로써 귀하는 당사가 그러한 여행 서비스의 지불 조정을 포함하여 귀하와 서비스 제공자 간의 거래가 이루어지도록 관리하기 위해 귀하를 대신하여 해당 서비스 제공자와 협상할 수 있는 권한을 부여합니다. 실제 여행 서비스에 대해 발표된 가격에는 귀하와 해당 서비스 제공자 간의 합의를 중재하기 위해 당사가 수행하는 서비스에 대한 수수료가 포함될 수 있습니다.

**1.1.4.** 포털을 통해 조정된 여행 서비스의 실제 계약 이행에 대한 책임은 해당 서비스 제공자에게 있습니다. 중개인으로서는 당사의 역할에 따라 당사는 서비스 제공자에 의해 제공되는 여행 서비스에 대해 책임을 지지 않으며, 포털에서 조정된 여행 서비스의 적합성 또는 질적 부분에 대해 (명시적으로든 암묵적으로든) 어떠한 표현이나 보증을 하지 않습니다. 여행 서비스의 계약 이행 또는 계약 불이행과 관련하여 제기하는 모든 클레임은 서비스 제공자가 해결할 책임이 있습니다.

**1.1.5.** 귀하는 여행 서비스를 예약할 때 특별 희망 사항(예: 특수식, 장애인 편의 시설 또는 유아용 의자 등)을 요청할 기회가 있으며, 당사는 귀하의 요청을 해당 서비스 제공자에게 전달할 것입니다. 그러나 당사는 서비스 제공자가 그러한 희망 사항을 실제로 이행할지 여부에 대해서는 책임을 질 수 없습니다.

## 1.2. 자체 서비스

상기 1.1항에 명시된 바와 같이 여행 서비스의 조정 이외에, 포털을 통해 당사가 제공할 책임이 있는 추가 서비스(여행 서비스 제외)를 이용할 수 있습니다. 그러한 추가 서비스의 경우, 귀하는 당사와 직접 계약 관계를 맺게 됩니다. 각각의 경우, 당사는 제3의 서비스 중재 대신 자체 서비스와 해당 제공 범위를 명확히 설명합니다.

당사의 자체 서비스 포트폴리오는 시간이 지나면서 바뀔 수 있습니다. 자체 서비스의 일부 항목이 8항에 설명되어 있습니다. 이러한 T&C에 명시되지 않은 추가 서비스의 경우, 그러한 추가 서비스에 대한 상세 설명을 비롯하여 수수료 및 예약과 이용에 관한 추가 이용 약관에 관한 정보가 예약 절차를 진행하는 동안 귀하에게 제공됩니다.

## 1.3. 적용되는 계약 조건

**1.3.1.** 이러한 T&C는 1.1항에 따라 여행 서비스의 중재와 1.2항에 의거한 당사의 자체 서비스에 적용됩니다.

**1.3.2.** 귀하와 해당 서비스 제공자 간 합의의 경우(1.1.2항), 서비스 제공자가 발표한 해당 서비스 제공자의 일반 이용 약관(예: 운송 조건, 이동 조건, 보험 조건 등)이 적용됩니다. 서비스 제공자의 일반 이용 약관은 예약 절차를 진행하는 동안 귀하에게 고지됩니다. 서비스 제공자의 이용 약관에 따라 책임, 취소, 예약 변경 및 환불(가능한 경우), 기타 제한 사항에 관한 조항이 포함될 수 있으며, 귀하는 그러한 조항을 주의해서 읽어 보는 것이 권장됩니다.

## 2. 예약 절차 및 연락처 정보

**2.1.** 예약 절차 중, 입력 양식에서 오류를 검색하고 예약 요청을 제출하기 전에 그러한 오류를 수정하는 데 필요한 기술적 수단이 제공됩니다. 귀하는 예약 요청을 완료하기 전에 모든 데이터가 정확한지 확인해야 합니다. 이후 변경 요청 시에는 커다란 추가 비용이 부과될 수 있습니다.

**2.2.** 당사는 구매한 여행 서비스에 대해 추가 변경이 필요할 경우 등의 상황이 발생하면 귀하에게 연락을 취할 수 있습니다. 귀하는 전화번호, 이메일 주소와 같이 정확한 연락처 정보를 제출해야 합니다. 또한 당사로부터 메시지를 받았는지를 지속적으로 확인해야 합니다.

당사의 메시지를 수신할 수 있는지 여부를 확인하는 것은 귀하의 책임입니다. 당사는 다음을 포함하여(이에 국한되지 않음) 당사의 합당한 통제 범위를 벗어나는 상황으로 인해 당사로부터 메시지를 받지 못하는 경우에 대해 책임을 지지 않습니다: (i) 귀하가 잘못된 이메일 주소를 제공한 경우; (ii) 귀하의 이메일 설정이 당사의 이메일 수신을 허용하지 않는 경우; (iii) 귀하의 이메일 설정이 당사 이메일을 스팸으로 처리하는 경우.

## 3. 항공편 조정

### 3.1. 계약 완료 및 요금 변동

**3.1.1.** 귀하가 예약 요청을 제출한 후, 당사는 이메일을 통해 귀하의 요청 수령을 확정합니다. 이 때가 귀하와 당사 간의 중재 계약이 성립되는 순간입니다. 예약 요청을 완료하고 1시간 내에 그러한 확인을 받지 못하고, 당사의 상담사가 이메일이나 전화로 문제가 있음을 알리기 위해 귀하에게 연락을 하지 않은 경우, 당사에 전화를 걸어 확인해 주시기 바랍니다.

**3.1.2.** 귀하가 요청한 티켓이 발급되는 즉시, 티켓 번호와 함께 확인 이메일을 받게 됩니다. 이 때가 귀하와 해당 항공사 간의 유효 계약이 종결되는 순간입니다.

**3.1.3.** 항공편 요금을 비롯한 좌석 가용성은 해당 항공사에 의해 직접 삽입됩니다. 예약 요청을 제출하고 항공사와의 계약이 구속력이 생기기 전(상기 3.1.2항에 명시된 대로)에 당사의 통제 범위를 넘어 발생한 항공사 요금 변동의 경우, 계약이 시행되지 않고 귀하의 결제금이 전액 환불됩니다. 당사는 귀하에게 연락하여 요금 변동을 알게 된 후 24시간 내에, 또는 24시간이 지나고 첫 번째 평일에 정상 영업 시간 동안 변동된 요금을 수락하는 옵션을 제공할 수 있습니다.

### 3.2. 예약 및 운송 조건에 관한 정보

**3.2.1.** 포털에서 제공되는 항공편과 관련하여, 당사는 중개인으로서 당사가 가진 역량 내에서 독자적으로 활동합니다. 항공편의 계약 이행에 대한 합의는 귀하와 해당 항공사 간에 직접 시행되며, 당사는 항공편의 계약 이행 또는 계약 불이행과 관련해서 어떠한 계약상의 책임을 지지 않습니다. 항공편의 계약 이행 / 계약 불이행에 대한 책임은 운항사에게 있습니다.

**3.2.2.** 예약을 완료하기 전에 귀하에게 관련 항공사의 이용 약관이 제공됩니다.

**3.2.3.** 당사는 항공사가 제공하는 여행 서비스의 중재 과정에서 해당 항공사의 예약 시스템에 대한 접속을 보장하지 않습니다. 이 경우, 당사는 귀하를 대신하여 귀하와 항공사 간의 계약을 체결할 수 있습니다. 예약, 예약 변경 또는 취소와 관련하여 해당 항공사에 직접 문의하라고 권해 드릴 수도 있습니다. 변경이 자유로운 티켓 서비스를 구매하셨다면(섹션 8 참조), 모든 재예약 요청은 섹션 8.1.4에 명시된 대로 당사의 고객 서비스를 통해 이루어져야 합니다. 예약 확인은 당사나 해당 항공사에서 두 번 받으실 수 있습니다. 예약 확인서를 두 개 수령한 경우, 체크인 시 해당 항공사의 예약 확인서를 사용하십시오.

**3.2.4.** 아래에는 개략적인 정보 제공을 위해, 예약 및 운송과 관련하여 일반적으로 항공사가 적용하는 조건 또는 적어도 유사한 방식에 관한 정보가 나와 있습니다. 그러나 해당 항공사가 별도로 명시한 조항이 3.2.34항에 제공된 일반 정보보다 우선 적용됩니다. 따라서 그러한 경우, 예약 전에 관련 항공사가 적용하는 이용 약관을 확인해 보십시오.

#### a. 항공편 시간/체크인

항공편 시간은 현지 시간을 기준으로 합니다. 익일 도착 시에는 시간표에 "+1"로 표시됩니다. 명시된 항공편 시간은 예비 시간으로, 항공권이 발급되고 짧은 고지에 따라 변동될 수 있습니다. 예를 들어, 비행 통제, 기상에 의한 제한이나 항공사의 기능상 제한 때문일 수 있습니다. 탑승 전에 최신 항공편 시간을 항상 확인하시기 바랍니다.

항공사에서 명시한 체크인 시간을 준수하도록 하십시오. 체크인에 늦을 경우 항공사는 탑승을 거부할 권리가 있습니다. 일부 항공사에서는 공항 카운터를 통한 체크인 시 별도 요금을 부과할 수 있으므로 자체 웹 사이트를 통한 체크인을 권장한다는 점을 참고하십시오.

**b. 개별 항공권의 조합**

왕복 항공권 한 장 대신, 두 장의 편도 항공권 조합이 예약 절차 중에 분명히 표시되어 있습니다. 해당 항공권은 취소, 변경, 파업과 같은 항공 교통 중단, 항공편 일정 변경 등과 같은 상황이 발생할 경우, 각각 개별적으로 처리됩니다. 각 항공사별 규정이 적용됩니다.

예약 번호가 다른 항공권은 항상 서로 개별적인 여정으로 간주됩니다.

**c. 구간/사용 순서가 여러 개인 항공권**

왕복 항공권 또는 편도 항공권에 여러 구간이 포함될 수 있습니다. 대부분 항공사의 조건에 따라 그러한 운항 구간은 순서대로 사용되어야 합니다. 그렇지 않을 경우, 많은 항공사들이 후속 운항 구간에 대한 운송을 거부합니다(예: 여정의 한 구간을 사용하지 않을 경우, 항공권의 나머지 부분이 무효가 될 수 있음). 왕복 항공권의 경우, 출국 항공편에 탑승하지 않으면 항공사에서 귀국 항공편을 취소할 수 있습니다.

**d. 임신**

일부 항공사에서는 출국 또는 귀국 비행편에서 임신 28주가 지났을 경우 탑승을 거부합니다. 임신을 한 경우, 항공사와 의사로부터 항공 여행의 가능 여부에 대한 확인을 받아야 합니다.

**e. 유아 및 소아 항공권**

별도의 좌석이 없는 어린이와 동반 여행할 경우에 대한 조건은 항공사에 문의하십시오. 보통, 2세 이상의 어린이는 별도의 좌석을 구매해야 하나, 0 ~ 2세 사이의 어린이는 유아로 탑승하게 되며 좌석이 배정되지 않습니다. 유아가 여행이 끝나기 전에 2세가 될 경우, 전체 여행에 대해 소아 항공권을 예약해야 합니다. 태어나지 않은 영유아에 대한 항공권은 여권상 성명 및 생년월일이 일치해야 하므로 예약이 불가합니다. 당사는 출발 시점부터 잘못된 항공권이 예약된 경우 그로 인한 비용을 환불하지 않습니다.

**f. 어른이 동반하지 않는 미성년자 여행객**

당사는 어른이 동반하지 않는 미성년자에 대한 항공권 예약을 중재하지 않습니다. 18세 이하의 어린이는 성인이 동반하는 여정을 예약해야 합니다. 일부 국가와 항공사에서는 법적 보호자가 동반하지 않을 경우, 18세 이하 어린이의 입국을 거부합니다. 일부 항공사의 경우, 18세 이하 어린이 여행객에게 출생증명서를 요구하는 점을 유념하십시오.

**g. 수하물 파손/분실**

당사는 중개인으로서 분실 또는 파손된 수하물에 대해 책임을 지지 않습니다. 수하물 문제가 발생할 시에는 해당 공항의 항공사 담당자에게 즉시 신고해야 합니다.

**h. 환승 및 하룻밤 숙박**

일반적으로 여행 중 이용하는 육상 교통 및 숙박 비용은 항공권 가격에 포함되지 않습니다. 육상 교통 일정 및 가격 확인은 개인의 책임입니다.

**i. 항공편 간 연결 시간**

포털에서 예약한 표준 항공권은 연결 시간이 승인되어 있습니다. 항공기 연결편 탑승에 필요한 시간은 항공사에서 계산합니다. 비행 구간이 지연되어 연결편을 놓칠 경우, 항공사가 최종 목적지까지 갈 수 있도록 지원을 제공해야 합니다(11.1항 참조).

개별 항공권을 예약할 경우에는 항공사는 지연되어 연결편을 타지 못하더라도 책임이 없습니다. 그러므로 귀하가 항공사와 공항을 통해 연결편 탑승 시간이 충분한지 직접 확인해야 합니다. 연결편을 놓쳐서 발생한 추가적인 비용은 배상되지 않습니다.

**j. 이중 예약**

이중 예약은 동일 탑승객 이름으로 같은 항공사에 예약이 둘 이상 이루어진 것을 의미합니다. 이중 예약이 있을 경우, 항공사가 여행을 취소할 수 있습니다. 이는 예약이 다른 여행사에서 이루어진 경우에도 발생할 수 있습니다. 당사는 이중 예약이 의심되는 경우, 항공사의 취소나 항공사의 환불 거부에 대해 책임을 지지 않습니다.

**3.3. EU에서 운항이 금지된 항공사(블랙리스트)**

국내 항공 운송 기관과의 상의를 거쳐 유럽위원회의 결정에 따라 특정 항공사는 EU 내에서 운항이 금지되어 있다는 점을 유념하십시오. 그러한 항공사는 안전하지 않거나 해당 국가의 관계기관에 의해 충분히 통제되지 않는 것으로 간주되기 때

문에 운항이 금지됩니다.

다음의 링크를 통해 운항 금지가 적용되는 항공사를 확인할 수 있습니다:  
블랙리스트(EU 내에서 운항이 허용되지 않는 항공사 목록)

### 3.4. 항공사의 일정 변경 및 취소

**3.4.1.** 해당 항공사와 귀하의 합의에 따라 예약 취소 또는 수정이 허용될 수 있습니다. 당사는 항공사로부터 정보를 받은 즉시 귀하에게 변동 사항을 통보해 드립니다.

**3.4.2.** 예약 확인에 표시되는 비행 시간은 예약일과 실제 여행일 사이에 변동이 있을 수 있습니다. 항공편 일정이 변경된 경우, 항공사로부터 그러한 정보를 받은 즉시 귀하에게 변동 사항을 고지해 드립니다. 그러나 예정된 각 항공편의 출발로부터 최소 72시간 전에 항공사에 연락해서 해당 항공편(및 모든 연결편)이 예정대로 운항되는지 확인하는 것이 권장됩니다. 당사는 항공사의 일정 변경을 통제하지 않으며, 그러한 변동으로 인해 발생하는 비용에 대해 책임을 지지 않습니다.

### 3.5. 귀하의 요청으로 인한 변경 및 취소

**3.5.1.** 항공편 예약 변경(탑승객 이름, 목적지, 여행 날짜 변경 포함) 및 취소 환불금 제공에 대한 조건은 항공편을 제공하기 위한 계약 당사자인 해당 항공사에 의해 설정됩니다. 당사는 중개인으로서, 그러한 조건에 대해 어떤 영향력도 행사하지 않습니다.

**3.5.2.** 자체적인 추가 서비스를 통해 예약을 변경하거나 취소 환불금을 요청하려는 경우, 항공사의 조건이 그러한 변경이나 취소 환불을 허가한다면 당사가 귀하를 대신해 요청 처리를 제안할 수 있습니다. 그러한 추가 서비스 예약 절차 중 당사는 귀하에게 해당 서비스의 추가 조건 및 수수료를 알려드립니다. 또한 귀하는 관련 항공사에 직접 연락할 수도 있습니다.

**3.5.3.** 귀하가 요청한 변동 사항을 당사가 처리하기 위해서는 여행 시작일로부터 늦어도 24시간 전에 당사에 귀하의 변경 요청이 접수되어야 합니다(전화로만 가능). 변경이 자유로운 티켓 서비스를 구매한 경우, 8항을 참조하십시오.

더 촉박한 시간으로 변경을 요청할 경우, 해당 항공사에 직접 연락할 것을 권장합니다.

### 3.6. 항공편 미탑승

귀하는 항공편에 미탑승했을 경우 귀하를 대신하여 미사용 항공편을 취소하고 항공사로부터 가능한 환불을 요청할 권한을 저희에게 부여합니다. 당사는 권한을 받았으나 이를 행할 의무는 없으며, 항공사로부터 귀하의 직접 환불 요청 권리는 그대로 유지됩니다.

## 4. 호텔 예약 조정

포털을 통해 예약된 호텔 서비스는 EAN.com L.P.("Hotels.com")에 의해 중재됩니다.

따라서 예약, 변경 또는 취소 요청과 관련한 모든 질문은 Hotels.com으로 직접 문의해야 합니다. 다음에서 Hotels.com의 연락처 정보를 확인할 수 있습니다.

전화번호: (+65) 6415 5539

웹사이트에서 **Hotels.com**의 이용 약관을 찾아볼 수 있습니다.

## 5. 렌트카 예약 조정

포털을 통해 예약한 렌트카 서비스는 Traveljigsaw Limited("Rentalcars.com")에 의해 중재됩니다.

따라서 예약, 변경 또는 취소 요청과 관련한 모든 질문은 Rentalcars.com으로 직접 문의해야 합니다. 다음에서 Rentalcars.com의 연락처 정보를 확인할 수 있습니다.

해당 지역의 연락처는 **Rentalcars** 웹사이트를 참조하십시오.

여기서 **Rentalcars.com**의 이용 약관을 찾아볼 수 있습니다.

## 6. 복수 서비스 예약의 조정을 위한 특수 조항

포털은 원하는 대로 여러 개의 개별 서비스의 조합을 구성할 수 있는 기능을 제공합니다(예: 항공권 + 호텔). 이 경우, 귀하가 당사를 다양한 공급업체로부터 여러 여행 서비스 예약을 위한 중개인으로서 역할을 부여합니다. 예약이 완료되기 전 예약 절차 중에 관련 공급업체가 명확하게 제공됩니다. 귀하가 개별 서비스를 조합한 경우, 귀하와 당사 간에 여행 계약이 체결되지 않습니다. 대신, 각각의 공급업체와 개별 서비스 제공에 대한 여러 개의 계약을 맺게 됩니다. 이 경우, 당사는 각각의 개별 여행 서비스와 관련해서 중개인으로서 역량 내에서만 활동합니다.

## 7. 여권, 비자 및 건강 관련 조항에 관한 정보

**7.1.** 여권, 비자 및/또는 건강 관련 요건이 변경될 수 있으므로 귀하가 여행 전에 미리 관련 당국(대사관, 영사관 등)에 확인해야 합니다. 유효한 여권과 비자(해당하는 경우)를 소지할 책임은 귀하에게 있습니다. 또한 비자를 받아야 할 수 있는 모든 환승 지점을 포함시켜야 한다는 것도 명심해야 합니다. 종종 비자를 받는 데 약간의 시간이 걸릴 수 있으므로 미리 신청하는 것이 좋습니다. 당사는 올바른 서류를 지참하지 않은 고객에 대해 책임을 지지 않습니다.

7.2. 각 목적지는 자체 요건을 갖추고 있을 뿐 아니라 입국 절차, 예방 접종 등 탑승객의 국적마다 요건이 다를 수 있습니다. 해당 정보를 수집하는 것은 귀하의 책임입니다. 그러한 공식 규정을 준수하지 않아 발생하는 어떤 사건도 당사의 책임으로 간주되지 않습니다. 따라서 당사는 귀하가 항상 선택한 목적지 또는 환승 국가의 여러 형식상 절차와 모든 관련 단계를 취하는 데 필요한 시간을 확인할 것을 당부하는 바입니다.

## 8. 자체 서비스

### 8.1. 변경이 자유로운 티켓

8.1.1. 예약 절차 중 구매한 경우, 변경이 자유로운 티켓을 통해 이 섹션에 설정된 조항에 따라 항공편 예약 날짜 및/또는 시간을 변경할 수 있습니다. 변경이 자유로운 티켓 서비스를 제공할 때 당사는 오직 귀하와 관련 항공사 간의 운송 계약을 중재하기만 합니다. 변경이 자유로운 티켓은 당사의 자체 서비스이므로(즉, 항공사에 직접 연락해서 변경이 자유로운 티켓 서비스를 이용할 수 없음), 변경이 자유로운 티켓 서비스를 이용한 모든 재예약 요청은 당사의 고객 서비스 센터를 통해 이루어져야 합니다(8.1.4항 참조).

8.1.2. 변경이 자유로운 티켓을 통해 다음 조건 하에 항공편을 재예약할 수 있습니다.

- 모든 재예약은 8.1.4항에 따라 원래의 출발 시간 전 최소 24시간까지는 이루어져야 합니다.
- 재예약은 동일 항공사 내에서만 가능합니다. 즉, 원래 예약한 항공편을 운항하는 동일 항공사에서 운항하는 항공편으로만 재예약할 수 있습니다.
- 비행 구간은 원래 예약했던 것과 동일한 순서로 사용해야 합니다.
- 같은 항공편의 다른 클래스로 업그레이드는 불가능합니다.
- "스탑오버"(즉, 원래 예약한 것보다 연결 도시에 더 오랫동안 체류) 항공편 재예약은 허용되지 않습니다.
- 출발편이든 귀국편이든 출발지 및/또는 목적지 변경은 불가능합니다.
- 변경이 자유로운 티켓에서는 이름을 변경하거나 수정할 수 없습니다.
- 여정은 한 번만 재예약할 수 있습니다. 변경이 확정되면 변경이 자유로운 티켓을 모두 사용한 것입니다.
- 재예약 시에는 원래 예약하신 일정으로부터 1년 내에 전체 여정을 완료하셔야 합니다. 재예약 시점으로부터 24시간 이상이 지나야 변경된 일정이 개시될 수 있습니다.
- 변경이 자유로운 티켓 서비스를 이용한 경우, 해당 예약의 환불이 불가능합니다.

8.1.3. 변경이 자유로운 티켓은 예약 과정 중에 예약하고 결제해야 하며, 이후에는 추가할 수 없습니다.

8.1.4. 항공편을 재예약하려는 경우, 정상 영업 시간 동안 전화를 통해 당사 고객 서비스 센터로 연락해야 합니다. "연락처 - 전화"에서 전화번호를 찾을 수 있습니다.

전화와 이메일 연락 시 영어를 사용해야 합니다.

8.1.5. 재예약은 당사가 이메일로 확인한 후에만 완료됩니다. 확인서를 받지 못한 경우, 고객 서비스 센터로 연락해 주십시오.

8.1.6. 변경이 자유로운 티켓 서비스를 이용한 항공편 재예약은 가용성에 따라 변동될 수 있습니다. 원하는 변경에 따라 더 비싼 항공편을 구입해야 하거나, 변경으로 인해 탑승객이 더 이상 특별가(예: 소아)를 이용할 수 없을 경우, 귀하가 추가 비용을 부담해야 합니다. 당사는 재예약으로 항공사와 직접 추가 서비스가 계약될 수 있는 효과(예: 추가 수하물 예약 또는 좌석 확보 등)에 대해서 책임을 지지 않습니다.

8.1.7. 항공편을 취소한 경우, 변경이 자유로운 티켓 서비스에 대한 비용이 환불되지 않습니다.

8.1.8. 여정 구간을 탑승하지 않을 경우, 변경이 자유로운 티켓 서비스를 통한 재예약 옵션이 더 이상 유효하지 않습니다.

### 8.2. 취소 보호 보험

8.2.1. 취소 보호 보험은 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.

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

8.2.3. 취소 시 유효한 진단서를 제시하시면 전체 예약 비용에서 1인당 59 000 KRW의 처리수수료를 제한 금액을 환불해 드립니다. Gotogate에서는 취소 보호 보험 또는 이전에 결제한 비용 및 보험료에 대해 환불하지 않습니다(여행자 보험은 별도). 취소 시 취소 보호 서비스에 따른 최대 환불 비용은 1인당 340 000 KRW 또는 한 상품당 680 000 KRW입니다.

#### 8.2.4. 배상 가능한 사고

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

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

**8.2.5.** 다음과 같은 경우에 취소 보호 보험이 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
- 비행 공포증

### 8.2.6. 취소 시 준비사항

취소 보호 보험은 유효한 진단서를 제출할 시에만 적용됩니다. 진단서는 취소 후 5영업일 내에 제출하셔야 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.

**8.2.7.** 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.

귀하의 의료 진단서를 보내려면 여기를 클릭하십시오.

## 8.3. 연결 보증 서비스

### 8.3.1. 연결 보증 서비스의 사용

연결 보증 서비스가 예약에 포함된 경우 이 내용은 예약 과정 및 해당 예약 확인 과정에서 명확하게 기술되어 있습니다. 연결 보증 서비스는 출발 또는 도착 항공편이 각 항공사의 일정이 변경되었거나, 해당 항공편이 지연 또는 취소되었고(이하 "항공편 변경"), 그러한 항공편 변경으로 인해 최종 목적지에 도착하지 못하게 되었거나 최종 목적지까지 24시간 이상 지연되었을 경우에 사용할 수 있습니다. 연결 보증 서비스는 동일 항공편(한 장의 전자 항공편(PNR))으로 발급되는 것처럼의 항공편에만 영향을 주는 항공편 변경에 한하여 사용할 수 없습니다. 이 항공편을 제공하는 항공사는 모든 문제와 항공편 변경 및 해당 항공권 내 영향을 받는 항공권 관리에 책임을 집니다(지원 및/또는 질문은 해당 항공사에 직접 문의 할 것).

연결 보증 서비스는 표준 항공 운송에서의 항공편 변경에만 적용됩니다. 불가항력(아래 8.3.7 참조)의 경우 연결 보증 서비스를 사용할 수 없습니다. 또한, 연결 보증 서비스는 당사자가 사전 승인 없이 해당 예약을 변경했을 경우에는 사용할 수 없습니다.

### 8.3.2. 즉시 당사에 알려주세요.

연결 보증 서비스를 사용하려면 항공편 변경을 통보 받으신 후 당사에 전화로 즉시 알려야 합니다. 연락처 정보는 전문을 참조하십시오. 즉시 당사에 알려 주지 않으면 연결 보증 서비스를 받으실 수 없습니다.

### 8.3.3. 제공된 옵션 - 대체 항공편 또는 환불.

8.3.2절에 따라 당사에서 항공편 변경에 대한 통보를 받은 후에는 다음 옵션 중 하나를 제공해 드립니다. 해당 항공편의 원래 출발 시간까지 48시간 이상 남았으면 해당 선택은 자사 단독 재량으로 결정됩니다. 해당 항공편의 원래 출발 시간까지 48시간 미만 남았으면 원하는 옵션을 선택하실 수 있습니다.

a) 최종 목적지까지 대체 항공편을 당사 자비로 제공해 드립니다. b) 모든 미사용 항공편 예약 시 지불하신 가격을 환불해 드립니다. 또는 c) 출발 공항으로 돌아오는 항공편을 제공해 드립니다.

### 8.3.4. 제공된 옵션에 대한 귀하의 수락

제공된 옵션에 대한 정보를 받으신 후에는 예정된 출발 전 타당한 시간 내에, 그리고 어떤 경우든 해당 정보를 받으신 후 24시간 이내에 최대한 빨리 제공된 옵션 수락 여부에 응답하셔야 합니다. 적당한 기간 내에 응답을 받지 못하면 더 이상

연결 보증 서비스를 사용할 수 없습니다.

### 8.3.5. 퇴근 시간 후 연결 항공편을 놓쳤을 경우

해당 항공편이 항공편 변경의 영향을 받아 귀하가 연결 항공편을 놓치게 되었고 당사의 전화 상담 시간이 마감되어 당사에 즉시 연락할 수 없을 경우에는 당사의 사전 승인 없이 최종 목적지까지 가는 대체 항공편에 대한 항공권을 구매할 수 있습니다. 귀하가 원래 목적지까지 도달하지 못하게 했거나 또는 최종 목적지까지 24시간 이상 귀하의 도착을 지연시킨 항공편 변경의 증거와 함께 구입하신 항공권에 대한 영수증을 제출할 수 있으면 당사는 대체 항공편에 대해 지불하신 금액을 환불해 드립니다. 업그레이드 또는 추가 서비스 비용은 환불해 드리지 않습니다. 즉, 항공권은 항공편 변경으로 인해 영향을 받는 항공권과 동일한 객실 클래스에 한하여 구매해야 하는 것입니다.

### 8.3.6. 기타 보상.

8.3.6에 제시된 옵션 외에도 연결 보증 서비스에는 다음과 같은 보상이 포함됩니다. 이 추가 보상에 대한 비용을 지불하고, 환불을 받기 전 해당 비용을 증명하는 영수증을 당사에 제공하셔야 합니다.

- 숙소 - 항공편이 변경되었는데 촉박한 통보만 받고 하룻밤 묵을 숙소가 없을 경우(22:00-08:00), 숙박비는 1박 또는 여러 날까지 당사에서 부담합니다. 보상은 연결 보증 서비스가 적용되는 승객 인당 총 50 KRW로 제한됩니다. 항공사로 부터 받는 숙소에 대한 보상은 연결 보증 서비스 환불액에서 차감됩니다.
- 식사 및 음료 - 항공편 변경으로 인해 해당 항공편이 4시간 이상 지연되었을 경우 연결 보증 서비스가 적용되는 승객 인당 총 10 KRW까지 식사 및 음료 비용을 보상해 드립니다. 항공사로부터 받는 식사 및/또는 음료에 대한 보상은 연결 보증 서비스 환불액에서 차감됩니다.
- 대체 공항 - 8.3.3 (a)에 의거, 귀하가 최종 목적지까지 적당한 항공편을 이용할 수 없을 경우 반경 200km 이내에 위치한 다른 공항으로 안내해 드릴 수 있습니다. 그러한 경우, 대체 공항으로의 교통비는 당사에서 부담하지만 연결 보증 서비스가 적용되는 승객 인당 총 100 KRW로 제한됩니다.

### 8.3.7. 불가항력 시

연결 보증 서비스는 정치적 불안정, 기상 조건, 보안 위험, 파업, 공항 운영 및/또는 항공사의 주요 제한 및/또는 파산/도산(이에 국한되지 않음)과 같은 적당한 통제를 벗어난 상황 등의 불가항력적 상황으로 인해 항공편 변경이 발생하였을 경우에 사용할 수 없습니다.

## 9. 수수료 및 결제

### 9.1. 결제

**9.1.1.** 여행 서비스 결제는 당사(결제 처리 기능을 제공하는 결제 서비스 제공자를 통해) 또는 해당 서비스 제공자에 의해 처리됩니다. 당사는 결제를 처리하기 위해 당사의 결제 서비스 제공자와 신용카드나 직불카드 정보 등 귀하의 개인 정보를 공유해야 할 수 있습니다. 고객에게 속하는 모든 결제 정보는 결제 서비스 제공자와 공유될 때 보안 서비스에서 암호화됩니다.

**9.1.2.** 예약 기준 및 추가된 서비스에 따라 당사의 수수료와 서비스 제공자의 수수료 등 결제가 두 가지 거래로 분리될 수 있습니다. 당사 사이트에 표시된 실제 총 금액 이상이 청구되지 않습니다. 동일한 보안 조치가 적용됩니다.

**9.1.3.** 당사가 결제를 처리하기 위해서는 사용 가능한 충분한 자금이 있는지 확인해야 합니다. 결제 처리와 관련된 문제가 발생할 경우, 당사는 결제 서비스 제공자와 협력하여 결제 처리를 다시 시도합니다. 그래도 자금이 인출되지 않을 경우, 가능한 한 빨리 다른 결제 수단을 안내해드리기 위해 귀하에게 연락을 드릴 것입니다. 그러한 조치 이후에도 결제를 수령하지 못하면 미결제 금액이 채무 변제 업체로 보내집니다.

### 9.2. 결제 사기

사기가 발생한 것으로 의심되는 이유가 있을 경우, 당사는 그러한 결제 처리를 거부할 권리가 있습니다. 범죄 행위가 의심될 시에는 결제 수단에 대한 정당성을 증명할 것을 요구할 수 있습니다. 결제 사기는 모두 경찰 및 결제사에 신고해야 합니다.

## 10. 불만사항

### 10.1. 여행 서비스 계약 이행에 관한 클레임

여행 서비스의 실제 계약 이행에 관한 모든 문제, 의견 또는 클레임은 해당 여행 서비스에 대한 계약을 맺은 관련 서비스 제공자(여행사, 항공사, 보험회사, 렌트카 업체, 호텔 등)로 직접 연락해서 해결해야 합니다. EU 규정에 따른 귀하의 권리에 대해서는 11항을 참조하십시오.

### 10.2. 당사 자체 서비스에 관한 불만

당사 자체 서비스에 관한 불만 사항은 서면으로만 처리되며 여기서 다운로드할 수 있는 이의제기 양식을 통해 여행의 종료일 후 2개월 안에 제출해야 합니다.

이의제기 양식은 일반 우편이나 이메일로 보내야 합니다.

우편 주소: Etraveli AB

FAO: Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

이메일 주소: [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 11. EU 규정에 따른 고객의 권리

### 11.1. 항공편 취소 또는 지연

EU로 입국 또는 EU 이외 지역으로 여행하거나 EU 운항사를 이용할 경우, 항공편이 취소, 지연되거나 귀하가 탑승을 거부 당했을 때 관련 항공사에 직접 주장할 수 있는 비용의 배상을 요구할 권리가 있습니다. EC 규정 261/2004에 대한 자세한 내용은 여기를 클릭하십시오.

### 11.2. 운항사 책임

사고 발생 시 항공기 운항사 책임에 관한 EC-규정(889/2002). 해당 규정은 여기서 확인할 수 있습니다.

## 12. 책임

**12.1.** 귀하는 당사가 귀하와 서비스 제공자 간의 중개인으로 활동함을 인정합니다. 어떤 경우에도 당사는 하나 이상의 서비스 제공자를 통해 귀하가 예약한 여행 서비스와 관련하여 책임을 지지 않으며, 해당 서비스 제공자에 의해 제공되어 포털에 표시된 정보의 부정확성에 대해서도 책임을 부인합니다.

**12.2.** 서비스 제공자가 파산을 선고하는 등 특정 이유로 서비스 제공자가 여행 서비스를 제공할 수 없는 경우, 당사는 중개인으로서만 역할을 수행하며 해당 서비스 제공자로부터 이미 수령한 금액만 환불처리합니다.

**12.3.** 당사의 자체 서비스와 관련하여 당사는 이러한 T&C에 정립되고 법률에서 허용하는 범위까지 제한에 따른 손해에 대해 책임을 집니다. 당사는 자체 서비스와 관련한 당사의 의무 불이행으로 인해 귀하가 실제로 겪고, 지불하거나, 발생한 직접 손해에 대해서만 책임을 지며, 최대 보상은 예약 비용으로 제한됩니다(하나의 이벤트이든, 여러 개의 연결된 이벤트이든 상관없이).

**12.4.** 12.3항에 정립된 책임의 제한은 법적 조항에 따라 당사의 책임 하에 있는 담당자의 의무 불이행에도 적용됩니다.

## 13. 준거법 및 분쟁 해결

### 13.1. 준거법

스웨덴 법률은 이 T&C 및 귀하와 당사 간의 계약에만 적용됩니다.

고객으로서 귀하는 거주 국가의 법률에 지정된 의무 조항을 통해 혜택을 받게 됩니다. 본 13.1항을 포함해 T&C의 어떤 부분도 소비자로서 현지 법률의 의무 조항을 적용할 귀하의 권리에 영향을 주지 않습니다.

### 13.2. 온라인 분쟁 해결

유럽위원회는 다음 사이트에서 온라인 분쟁 해결(ODS)을 위한 플랫폼을 제공합니다:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. 데이터 보호

당사는 개인 데이터 보호를 신중히 여깁니다. 개인 데이터의 수집, 처리 및 이용에 관한 세부 정보는 당사의 개인정보 보호정책에서 확인할 수 있습니다.

기준일: 2018-09-10