

Syarat dan ketentuan perjalanan

Syarat dan ketentuan umum ("S&K") ini berlaku antara Anda ("Anda" atau "Konsumen") dan Gotogate International AB ("Kami"), operator portal pemesanan www.gotogate.id (selanjutnya disebut "Portal"). Anda diminta membaca S&K ini secara saksama sebelum menggunakan Portal. Dengan menggunakan Portal, Anda menyetujui S&K ini. Jika Anda tidak menyetujui S&K ini, Kami meminta Anda untuk berhenti menggunakan Portal dan keluar dari situs web ini.

Anda wajib berusia minimal 18 tahun dan bertindak dalam kapasitas Anda sebagai konsumen perorangan yang akan melakukan pemesanan lewat Portal. Konsumen perorangan, sebagai lawan perusahaan, adalah orang yang memasuki transaksi hukum untuk tujuan umumnya di luar aktivitas komersial dan/atau pribadi.

Operator Portal dan mitra kontraktual Anda dalam menggunakan Portal adalah:

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telepon: +62 855 746 746 07

S&K ini diatur sebagai berikut:

Daftar isi

1. LINGKUP LAYANAN
2. PROSES PEMESANAN DAN INFORMASI KONTAK
3. MEDIASI PENERBANGAN
4. MEDIASI PEMESANAN HOTEL
5. MEDIASI PEMESANAN MOBIL SEWA
6. KETENTUAN KHUSUS TENTANG MEDIASI PEMESANAN ANEKA LAYANAN
7. INFORMASI TENTANG KETENTUAN MENGENAI PASPOR, VISA, DAN KESEHATAN
8. LAYANAN KAMI SENDIRI
9. BIAYA DAN PEMBAYARAN
10. KELUHAN
11. HAK-HAK KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN UE
12. KEWAJIBAN
13. ACUAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA
14. PERLINDUNGAN DATA

APENDIKS 1 – BIAYA BANTUAN ADMINISTRASI

1. LINGKUP LAYANAN

1.1. Mediasi Layanan Perjalanan

1.1.1. Untuk penerbangan, hotel, asuransi, kereta, dan layanan sewa mobil yang ditawarkan di Portal (secara bersama-sama disebut "Layanan Perjalanan"), Kami secara eksklusif bertindak dalam kapasitas kami sebagai perantara. Untuk itu, peran dan kewajiban kami dibatasi pada memediasi Layanan Perjalanan yang akan diberikan oleh pihak ketiga seperti maskapai penerbangan, operator perjalanan, hotel, perusahaan asuransi, perusahaan sewa mobil atau penyedia layanan lain (selanjutnya dalam tiap kasus disebut "Penyedia Layanan").

1.1.2. Untuk itu, perjanjian terkait penyediaan Layanan Perjalanan (misalnya kontrak transportasi, kontrak asuransi, perjanjian sewa) secara aktual berlaku langsung antara Anda dan Penyedia Layanan terkait. Kami bukan mitra vendor Jasa Perjalanan dan Kami bukan salah satu pihak dalam relasi kontraktual antara Anda dan Penyedia Layanan tersebut.

1.1.3. Dengan menggunakan Portal untuk membeli Layanan Perjalanan, Anda memberi Kami wewenang untuk melakukan mediasi dengan Penyedia Layanan terkait atas nama Anda, termasuk mediasi pembayaran atas Layanan Perjalanan ini, untuk memastikan transaksi antara Anda dan Penyedia Layanan dijalankan. Harga yang diberikan untuk Layanan Perjalanan aktual dapat mencakup komisi atas jasa yang kami berikan dalam memediasi kesepakatan antara Anda dan Penyedia Layanan terkait.

1.1.4. Tanggung jawab pelaksanaan secara aktual Layanan Perjalanan yang dimediasi lewat Portal secara eksklusif

berada di tangan Penyedia Layanan terkait. Dalam menjalankan peran sebagai perantara, Kami tidak memiliki tanggung jawab apa pun atas Layanan Perjalanan yang akan disediakan oleh Penyedia Layanan dan Kami tidak membuat pernyataan atau jaminan apa pun (tersurat maupun tersirat) terkait kecocokan atau kualitas Layanan yang dimediasi lewat Portal. Untuk klaim apa pun yang mungkin Anda ajukan terkait pelaksanaan atau tidak dilaksanakannya Layanan Perjalanan, silakan Anda mengajukannya ke Penyedia Layanan terkait.

1.1.5. Jika Anda memiliki permintaan khusus (misalnya menu khusus, fasilitas difabel, atau kursi anak) saat memesan Layanan Perjalanan, Kami akan meneruskan permintaan Anda ke Penyedia Layanan terkait. Namun demikian, Kami tidak bertanggung jawab mengenai apakah Penyedia Layanan dapat benar-benar memenuhi permintaan tersebut.

1.2. Layanan Kami Sendiri

Selain memediasi Layanan Perjalanan seperti disebutkan dalam Pasal 1.1 di atas, tersedia juga layanan tambahan (selain Layanan Perjalanan) lewat Portal yang penyediaannya adalah tanggung jawab kami sendiri. Untuk layanan tambahan tersebut, Anda menjalin relasi kontraktual langsung dengan Kami. Dalam tiap kasus, kami akan secara jelas memberi tahu Anda jika dan sampai sejauh mana kami menawarkan layanan kami sendiri dan bukan hanya memediasi layanan pihak ketiga.

Portofolio layanan kami bervariasi dari waktu ke waktu. Beberapa layanan kami sendiri dijelaskan dalam Pasal 8. Untuk layanan tambahan yang tidak dijelaskan dalam S&K ini, penjelasan rinci atas layanan tambahan tersebut juga informasi tentang biaya serta syarat dan ketentuan tambahan untuk pemesanan dan penggunaan, disediakan bagi Anda selama proses pemesanan.

1.3. Ketentuan kontraktual yang berlaku

1.3.1. S&K ini berlaku untuk mediasi Layanan Perjalanan berdasarkan Pasal 1.1 juga untuk layanan kami sendiri berdasarkan Pasal 1.2.

1.3.2. Untuk perjanjian antara Anda dan Penyedia Layanan terkait (Pasal 1.1.2), syarat dan ketentuan umum Penyedia Layanan tersebut (misalnya syarat angkutan, syarat transfer, syarat asuransi, atau sejenisnya), yang diberlakukan oleh Penyedia Layanan berlaku. Syarat dan ketentuan umum dari Penyedia Layanan tersebut akan diberitahukan kepada Anda selama proses pemesanan. Karena syarat dan ketentuan Penyedia Layanan mungkin berisi ketentuan terkait kewajiban, pembatalan, perubahan pemesanan atau uang kembali (jika ada) dan batasan-batasan lain, Anda disarankan untuk membaca ketentuan-ketentuan tersebut secara hati-hati.

2. PROSES PEMESANAN DAN INFORMASI KONTAK

2.1. Selama proses pemesanan, Anda disediakan sarana teknis yang dibutuhkan untuk mendeteksi kesalahan dalam formulir isian dan mengoreksinya sebelum mengirim permintaan pemesanan. Anda diminta memeriksa akurasi semua data sebelum menyelesaikan permintaan pemesanan. Perubahan yang dilakukan setelah permintaan dikirim dapat dikenai biaya tambahan secara signifikan.

2.2. Kami mungkin perlu menghubungi Anda, misalnya, jika Anda melakukan perubahan terhadap Layanan Perjalanan yang sudah dibeli. Anda wajib mengirim informasi kontak yang akurat, misalnya nomor telepon dan alamat email. Anda juga wajib melakukan pengecekan secara kontinu siapa tahu Anda menerima pesan dari Kami.

Anda juga bertanggung jawab memastikan Anda dapat menerima pesan kami. Kami tidak bertanggung jawab jika Anda tidak menerima pesan dari Kami akibat kondisi di luar kuasa kami termasuk, tapi tak terbatas pada, kondisi berikut: (i) Alamat email yang Anda berikan salah; (ii) pengaturan email Anda mencegah email kami mencapai Anda; atau (iii) pengaturan email Anda memperlakukan email kami sebagai sampah.

3. MEDIASI PENERBANGAN

3.1. Penyelesaian kontrak dan perubahan harga

3.1.1. Setelah Anda mengirim permintaan pemesanan, Kami akan mengonfirmasi diterimanya permintaan Anda lewat email. Inilah momen dimulainya kontrak mediasi antara Anda dan Kami. Jika Anda tidak menerima konfirmasi tersebut dalam satu jam sejak menyelesaikan permintaan pemesanan, dan tak satupun operator menghubungi Anda lewat email atau telepon untuk memberitahukan adanya masalah, mohon hubungi kami lewat telepon untuk memastikan.

3.1.2. Segera setelah tiket pesanan Anda diterbitkan, Anda akan menerima email konfirmasi disertai nomor tiket. Inilah momen dimulainya ikatan kontrak antara Anda dan maskapai penerbangan yang bersangkutan.

3.1.3. Harga tiket pesawat dan ketersediaan kursi ditambahkan secara langsung ke Portal oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan. Perubahan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan, jika ada, adalah di luar kendali kami (misalnya, perubahan harga, ketersediaan kursi, atau lainnya) dan yang terjadi setelah permintaan pemesanan dilakukan tetapi sebelum kontrak dengan maskapai penerbangan menjadi mengikat (sesuai ketentuan Pasal 3.1.2 di atas), kontrak tidak akan berlaku dan uang Anda akan dikembalikan penuh. Kami mungkin akan menghubungi Anda dan memberi Anda opsi untuk memilih harga perubahan selama jam buka normal, tetapi paling lambat 24 jam setelah

kami mengetahui perubahan harga tersebut atau hari kerja pertama setelah periode 24 jam tersebut.

3.2. Informasi tentang syarat pemesanan dan angkutan

3.2.1. Terkait penerbangan yang ditawarkan lewat Portal, Kami secara eksklusif bertindak dalam kapasitas kami sebagai perantara. Perjanjian pelaksanaan penerbangan berlaku langsung antara Anda dan maskapai penerbangan terkait dan Kami tidak menerima tanggung jawab kontraktual apa pun berkaitan dengan pelaksanaan atau tidak terlaksananya penerbangan Anda. Pelaksanaan/ tidak dilaksanakannya penerbangan Anda adalah tanggung jawab maskapai penerbangan terkait.

3.2.2. Sebelum Anda menyelesaikan pemesanan, syarat dan ketentuan maskapai penerbangan yang bersangkutan akan diberitahukan kepada Anda.

3.2.3. Saat memediasi Jasa Perjalanan yang disediakan oleh maskapai penerbangan, Kami tidak dijamin akses ke sistem pemesanan maskapai penerbangan yang bersangkutan. Dalam hal ini, Kami berhak bertindak atas nama Anda dalam menyelesaikan kontrak antara Anda dan maskapai penerbangan. Kami juga mungkin akan meminta Anda menghubungi maskapai yang bersangkutan secara langsung untuk menanyakan pemesanan, perubahan, atau pembatalan pemesanan Anda. Jika Anda telah membeli layanan Tiket Fleksibel kami (lihat Pasal 8), semua permintaan pemesanan ulang wajib dilakukan lewat layanan pelanggan kami seperti diatur dalam Pasal 8.1.4. Anda mungkin akan menerima dua konfirmasi pemesanan - satu dari kami dan satu dari maskapai penerbangan terkait. Jika Anda ternyata menerima dua konfirmasi pemesanan, mohon gunakan konfirmasi pemesanan dari maskapai penerbangan untuk check-in.

3.2.4. Di bawah, secara garis besar, Kami sediakan informasi tentang syarat minimum terkait pemesanan dan angkutan yang biasanya diberlakukan oleh maskapai penerbangan. Namun demikian perubahan ketentuan yang diberlakukan oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan mengalahkan informasi umum yang disediakan dalam Pasal 3.2.4 ini. Oleh karena itu, setiap saat, mohon cek syarat dan ketentuan maskapai penerbangan yang bersangkutan sebelum Anda melakukan pemesanan.

a. Jam penerbangan/check-in

Semua waktu penerbangan ditentukan secara lokal. Kedatangan hari berikutnya diindikasikan dengan "+1" pada jadwal. Jam penerbangan yang disebutkan hanya prediksi dan dapat berubah sesaat setelah tiket diterbitkan; misalnya, akibat adanya pembatasan oleh kontrol penerbangan, cuaca, atau pembatasan fungsional oleh maskapai penerbangan. Mohon persiapkan diri beberapa jam sebelum penerbangan.

Mohon patuhi waktu check-in yang ditentukan oleh maskapai penerbangan. Maskapai berhak menolak Anda naik ke pesawat jika terlambat check-in. Harap diperhatikan bahwa beberapa maskapai penerbangan menganjurkan untuk check-in melalui situs web mereka sendiri, karena mereka mungkin mengenakan biaya check-in apabila Anda check-in secara manual di bandara.

b. Kombinasi tiket individu

Kombinasi dua tiket sekali jalan terpisah sebagai ganti tiket pergi pulang ditandai secara jelas selama prosedur pemesanan. Tiket-tiket tersebut diperlakukan secara terpisah jika terjadi pembatalan, perubahan, gangguan lalu lintas udara seperti pemogokan, dan perubahan jadwal penerbangan. Tiap peraturan dari maskapai penerbangan yang bersangkutan akan berlaku.

Tiket pesawat dengan nomor pemesanan berbeda selalu dianggap sebagai perjalanan yang tidak saling berkaitan.

c. Tiket pesawat dengan beberapa segmen/urutan penggunaan

Tiket pergi pulang atau sekali jalan Anda dapat terdiri atas beberapa segmen. Menurut syarat maskapai penerbangan pada umumnya, segmen penerbangan tersebut harus digunakan secara urut. Jika tidak urut, banyak maskapai penerbangan menolak angkutan berdasarkan segmen penerbangan selanjutnya (misalnya tidak menggunakan satu segmen perjalanan dapat menghancurkan sisa tiket lain). Untuk tiket pergi pulang, jika Anda tidak datang pada penerbangan keberangkatan, penerbangan pulang Anda dapat dibatalkan oleh maskapai penerbangan.

d. Kehamilan

Beberapa maskapai penerbangan menolak membawa penumpang perempuan dengan usia kehamilan di atas 28 minggu pada tanggal penerbangan keberangkatan atau kepulangan. Jika Anda hamil, Anda wajib menghubungi maskapai penerbangan dan dokter Anda untuk menentukan apakah Anda dapat melakukan perjalanan atau tidak.

e. Bayi dan tiket anak

Mohon hubungi maskapai penerbangan untuk mengetahui syarat bepergian dengan anak yang tidak menggunakan kursi terpisah. Biasanya, anak usia di atas 2 tahun membutuhkan kursi terpisah, sementara anak usia 0 sampai tahun dianggap sebagai bayi dan tidak diberi kursi sendiri. Jika bayi mencapai umur 2 tahun sebelum akhir perjalanan, tiket anak wajib dipesan untuk seluruh perjalanan. Tiket bayi tidak dapat dipesan sebelum kelahiran,

karena nama dan tanggal lahir yang benar harus cocok dengan yang tertera dalam paspor. Kami tidak akan mengganti biaya apa pun yang timbul jika jenis tiket yang dipesan keliru sejak awal.

f. Anak di bawah umur tanpa pendamping

Kami tidak memediasi pemesanan tiket apa pun untuk anak di bawah umur tanpa pendamping. Anak berusia kurang dari 18 tahun wajib disertai orang dewasa saat memesan perjalanan. Negara dan maskapai penerbangan tertentu menolak anak berusia kurang dari 18 tahun kecuali ditemani pendamping yang sah. Mohon perhatikan bahwa beberapa maskapai penerbangan mensyaratkan anak berusia kurang dari 18 tahun membawa akta kelahiran sebelum melakukan perjalanan.

g. Bagasi hilang/rusak

Dalam kapasitas kami sebagai perantara, Kami menolak bertanggung jawab atas bagasi hilang atau rusak. Setiap masalah harus segera dilaporkan kepada perwakilan maskapai penerbangan di bandara.

h. Akomodasi transit dan penginapan

Umumnya, transportasi darat dan/atau penginapan selama perjalanan Anda tidak termasuk dalam harga tiket. Anda bertanggung jawab memeriksa jadwal dan harga tiket transportasi darat.

i. Jam penerbangan penghubung

Tiket standar yang dipesan lewat Portal dilengkapi jam penerbangan penghubung yang disetujui. Waktu yang diperlukan untuk melakukan penerbangan penghubung dihitung oleh maskapai penerbangan. Jika salah satu segmen penerbangan tertunda dan mengakibatkan hilangnya penerbangan penghubung, maskapai penerbangan wajib membantu Anda mencapai tujuan akhir Anda (lihat Pasal 11.1).

Untuk tiket yang dipesan terpisah, maskapai penerbangan tidak bertanggung jawab atas hilangnya penerbangan penghubung akibat keterlambatan. Untuk itu, Anda bertanggung jawab memastikan jam penerbangan penghubung cukup menurut maskapai penerbangan dan bandara. Biaya tambahan apa pun yang muncul akibat tertinggal penerbangan penghubung tidak akan diganti.

j. Pemesanan ganda

Pemesanan ganda artinya dua pemesanan atau lebih dengan nama penumpang yang sama dilakukan ke maskapai penerbangan yang sama. Jika Anda melakukan pemesanan ganda, maskapai penerbangan dapat membatalkan perjalanan. Ini dapat terjadi jika pemesanan dilakukan lewat beberapa agen perjalanan. Kami tidak bertanggung jawab atas pembatalan oleh maskapai penerbangan, atau ditolaknya permintaan uang kembali oleh maskapai penerbangan, jika mereka curiga terjadi pemesanan ganda.

3.3. Maskapai penerbangan yang dilarang beroperasi di UE (daftar hitam)

Mohon perhatikan bahwa beberapa maskapai penerbangan dilarang beroperasi di dalam UE, berdasarkan keputusan yang dibuat oleh European Commission setelah berkonsultasi dengan otoritas transportasi udara nasional. Maskapai penerbangan tersebut dilarang karena mereka dianggap tidak aman atau tidak dikontrol secara memadai oleh otoritas di negara mereka.

Anda dapat melihat maskapai penerbangan mana yang dikenai larangan beroperasi lewat tautan berikut:

Daftar Hitam (Daftar maskapai penerbangan yang dilarang beroperasi di UE)

3.4. Perubahan jadwal dan pembatalan oleh maskapai penerbangan

3.4.1. Perjanjian Anda dengan maskapai penerbangan yang bersangkutan mungkin membolehkan Anda membatalkan atau memperbaiki pemesanan Anda. Kami akan memberitahukan kepada Anda perubahan apa pun begitu kami menerima pemberitahuan dari maskapai penerbangan.

Jika Anda menginginkan perubahan atau refund pembatalan, sebagai layanan tambahan, kami menawarkan diri untuk mengurusnya atas nama Anda jika dibolehkan oleh ketentuan maskapai penerbangan. **Untuk daftar biaya kami, klik di sini.**

Jika Anda belum membeli Paket Layanan dari kami pada saat melakukan pemesanan, paket ini dapat dibeli saat Anda meminta bantuan kami.

3.4.2. Jam penerbangan yang ditampilkan pada konfirmasi pemesanan Anda dapat berubah antara tanggal pemesanan dan tanggal perjalanan Anda sebenarnya. Saran kami, selalu cari informasi terbaru dan hubungi maskapai penerbangan minimal 72 jam sebelum keberangkatan terjadwal penerbangan untuk memastikan penerbangan (dan penerbangan penghubung, jika ada) berangkat sesuai jadwal. Kami tidak punya kendali atas perubahan jadwal maskapai penerbangan dan tidak bertanggung jawab atas biaya yang mungkin timbul akibat perubahan tersebut.

3.5. Perubahan dan pembatalan atas permintaan Anda

3.5.1. Syarat mengubah pemesanan penerbangan (termasuk perubahan nama penumpang, tujuan, dan tanggal perjalanan) dan pengembalian uang (refund) akibat pembatalan ditentukan oleh maskapai penerbangan terkait, yang merupakan mitra kontraktual yang menyediakan penerbangan bagi Anda. Kami, sebagai perantara, tidak punya pengaruh apa pun yang ketentuan tersebut.

3.5.2. Jika Anda ingin mengubah pemesanan atau meminta uang dikembalikan akibat pembatalan, sebagai layanan tambahan dari kami, Kami menawarkan diri untuk mengurus permintaan tersebut atas nama Anda, asalkan ketentuan maskapai penerbangan mengizinkan perubahan atau pengembalian uang akibat pembatalan. Selama proses pemesanan layanan tambahan tersebut, kami akan memberitahukan kepada Anda ketentuan dan biaya lain untuk layanan tersebut jika ada. **Untuk daftar biaya kami, klik di sini.**

3.5.3. Agar kami dapat mengurus perubahan yang Anda minta, kami perlu menerima permintaan perubahan dari Anda paling lambat 24 jam sebelum dimulainya perjalanan (lewat telepon saja). Jika Anda telah membeli layanan Tiket Fleksibel kami, lihat pasal 8.

Untuk permintaan perubahan dalam waktu mendadak, kami sarankan Anda untuk menghubungi langsung maskapai penerbangan yang bersangkutan.

3.6. Pesawat Tidak Muncul atau Tidak Datang

Anda dengan ini memberi kami wewenang untuk membatalkan tiket yang belum digunakan atas nama Anda jika pesawat tidak muncul atau tidak datang dan meminta refund yang mungkin dari maskapai penerbangan atas nama Anda. Kami berhak tetapi tidak wajib melakukan hal tersebut dan hak Anda untuk meminta pengembalian dana secara langsung dari maskapai penerbangan terkait tidak menjadi berkurang. **Untuk daftar biaya kami, klik di sini.**

4. MEDIASI PEMESANAN HOTEL

Layanan hotel yang dipesan via Portal dimediasi oleh EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Semua pertanyaan terkait pemesanan dan permintaan perubahan atau pembatalan untuk itu wajib diajukan langsung ke Hotels.com. Anda dapat menemukan informasi kontak untuk Hotels.com di sini:

Nomor telepon: (+65) 6415 5539

Anda dapat membaca syarat dan ketentuan Hotels.com di situs web mereka.

5. MEDIASI PEMESANAN MOBIL SEWA

Layanan sewa mobil yang dipesan lewat Portal dimediasi oleh Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Semua pertanyaan terkait pemesanan dan permintaan perubahan atau pembatalan untuk itu wajib diajukan langsung ke Rentalcars.com. Anda dapat menemukan informasi kontak untuk Rentalcars.com di sini:

Untuk informasi kontak setempat, silakan melihat situs web Rentalcars.

Anda dapat membaca syarat dan ketentuan Rentalcars.com di sini.

6. KETENTUAN KHUSUS TENTANG MEDIASI PEMESANAN ANEKA LAYANAN

Portal ini menawarkan opsi mengombinasikan dan mencocokkan aneka layanan individu sesuai Anda. Dalam hal ini, Anda memerintahkan kami untuk bertindak sebagai perantara pemesanan aneka layanan perjalanan dari berbagai pemasok. Pemasok yang bersangkutan akan disajikan kepada Anda selama prosedur pemesanan sebelum pemesanan diselesaikan. Jika Anda mengombinasikan layanan individu, kontrak perjalanan tidak diselesaikan antara Anda dan kami; sebagai gantinya, Anda menyelesaikan beberapa kontrak penyediaan layanan individu dengan masing-masing pemasok. Dalam hal ini, kami semata beroperasi dalam kapasitas kami sebagai perantara terkait masing-masing layanan perjalanan individu.

7. INFORMASI TENTANG KETENTUAN MENGENAI PASPOR, VISA, DAN KESEHATAN

7.1. Ketentuan mengenai paspor, visa/atau kesehatan dapat berubah dan Anda sebaiknya menghubungi otoritas terkait (kedutaan besar, konsulat, dll.) jauh hari sebelum melakukan perjalanan. Anda bertanggung jawab memperoleh paspor yang valid dan, bila diperlukan, visa. Mohon sertakan semua titik transit perjalanan Anda yang mungkin juga mensyaratkan Anda memperoleh visa. Mengurus visa dapat memakan waktu lama, untuk itu Anda disarankan mengajukan permohonan jauh-jauh hari. Kita tidak bertanggung jawab atas konsumen yang tidak memegang dokumen lengkap.

7.2. Tiap tujuan memberlakukan persyaratan sendiri, termasuk dokumen masuk, vaksinasi, dll, yang mungkin berbeda-beda menurut kewarganegaraan penumpang. Anda bertanggung jawab mencari informasi tersebut. Insiden apa pun yang terjadi akibat tidak dipatuhinya peraturan resmi bukan tanggung jawab kami. Untuk itu kami sarankan Anda untuk selalu memeriksa ketentuan resmi tujuan yang dipilih atau negara persinggahan, juga waktu yang dibutuhkan untuk mengambil semua langkah terkait.

8. LAYANAN KAMI SENDIRI

8.1. Tiket Fleksibel

8.1.1. Jika dibeli selama prosedur pemesanan, Tiket Fleksibel membolehkan Anda mengubah tanggal dan/atau jam pemesanan tiket pesawat Anda berdasarkan ketentuan yang diatur dalam pasal ini, tanpa membayar biaya perubahan yang kami dan/atau maskapai penerbangan kenakan. Saat menyediakan layanan Tiket Fleksibel Kami hanya memediasi kontrak angkutan antara Anda dan maskapai penerbangan terkait. Karena Tiket Fleksibel adalah layanan kami sendiri (yaitu, Anda tidak dapat menggunakan layanan Tiket Fleksibel dengan menghubungi maskapai penerbangan secara langsung), semua permintaan pemesanan ulang lewat layanan Tiket Fleksibel wajib dilakukan lewat layanan konsumen kami (lihat Pasal 8.1.4).

8.1.2. Dengan Tiket Fleksibel, penerbangan dapat dipesan ulang dengan syarat-syarat berikut:

- Pemesanan ulang harus dilakukan berdasarkan Pasal 8.1.4 dan minimal 24 jam sebelum waktu keberangkatan semula.
- Pemesanan ulang hanya dapat dilakukan dalam maskapai penerbangan yang sama, yaitu, tiket pesawat hanya dapat dipesan ulang untuk pesawat yang dioperasikan oleh maskapai penerbangan yang sama dengan maskapai penerbangan yang menerbitkan tiket yang dipesan pertama.
- Segmen penerbangan wajib digunakan dalam urutan yang sama dengan urutan pemesanan asli.
- Peningkatan ke kabin, atau kelas pemesanan berbeda pada penerbangan yang sama, tidak diizinkan.
- Pemesanan ulang tiket untuk tujuan "persinggahan" (yakni tinggal di kota penghubung lebih lama daripada pesanan awal) tidak diizinkan.
- Perubahan asal dan/atau tujuan tidak dapat dilakukan, untuk penerbangan berangkat maupun pulang.
- Tiket Fleksibel melarang perubahan ataupun koreksi nama.
- Perjalanan hanya dapat dipesan ulang sekali. Setelah perubahan dikonfirmasi, Tiket Fleksibel dianggap sudah dipakai.
- Untuk pemesanan ulang, perjalanan wajib dituntaskan dalam satu tahun sejak tanggal pemesanan asli. Perjalanan baru tidak dapat dimulai dalam 24 jam dari waktu permintaan perubahan.
- Uang pemesanan tidak dapat diminta kembali setelah layanan Tiket Fleksibel digunakan.

8.1.3. Tiket Fleksibel wajib dipesan dan dilunasi selama proses pemesanan dan tidak dapat ditambahkan kemudian.

8.1.4. Jika Anda ingin memesan ulang tiket Anda, hubungi layanan konsumen kami lewat telepon atau email selama jam buka biasa. **Anda dapat menemukan nomor telepon kami di bawah "Hubungi Kami - Telepon".**

Mohon perhatikan bahwa kami menggunakan bahasa Inggris di telepon maupun email.

8.1.5. Pemesanan ulang selesai hanya setelah Kami mengonfirmasinya lewat email. Jika Anda tidak menerima konfirmasi, silakan menghubungi layanan konsumen kami.

8.1.6. Pemesanan ulang penerbangan menggunakan layanan Tiket Fleksibel bergantung pada ketersediaan. Jika perubahan yang diinginkan menghasilkan tiket lebih mahal, atau jika perubahan mengakibatkan hilangnya hak pasien atas harga khusus (misalnya untuk anak kecil), Anda menanggung sendiri biaya tambahan yang muncul. Kami tidak bertanggung jawab atas pengaruh pemesanan ulang terhadap layanan tambahan apa pun yang disepakati langsung dengan maskapai penerbangan (misalnya pemesanan bagasi tambahan atau reservasi kursi).

8.1.7. Jika Anda membatalkan penerbangan, uang yang dibayarkan untuk layanan Tiket Fleksibel tidak akan dikembalikan.

8.1.8. Jika Anda tidak hadir dalam salah satu segmen perjalanan, opsi pemesanan ulang lewat layanan Tiket Fleksibel tidak berlaku lagi.

8.2. Perlindungan Pembatalan

8.2.1. Perlindungan pembatalan harus diambil dan dibayar pada waktu memesan perjalanan. Cakupan ini mulai berlaku apabila pemesanan sudah dilakukan dan tidak lagi akan berlaku apabila perjalanan sudah dimulai, yang dihitung dari tanggal keberangkatan semula yang dipesan. Semua konsumen yang melakukan pemesanan wajib sudah mengambil perlindungan pembatalan agar proteksi pembatalan dapat digunakan saat pemesanan dibatalkan.

8.2.2. Pembatalan harus dilakukan sekurangnya dua jam sebelum keberangkatan agar perlindungan pembatalan dapat berlaku. Perlindungan pembatalan tidak lagi berlaku setelah perjalanan dimulai. Maskapai penerbangan, pihak penyedia hotel atau sewa mobil wajib dihubungi secara langsung untuk pembatalan di luar jam kerja kami.

8.2.3. Apabila perjalanan dibatalkan berdasarkan surat dokter yang valid, seluruh biaya pemesanan akan dikembalikan kecuali biaya administrasi 45 IDR per orang. Kami tidak akan mengembalikan biaya untuk perlindungan pembatalan atau biaya, tagihan dan polis asuransi apa pun yang sudah dibayar sebelumnya (selain dari asuransi perjalanan). Nilai maksimum yang dibayarkan jika terjadi pembatalan berdasarkan perlindungan pembatalan adalah 3.000 IDR per orang dan/atau 6.000 IDR per perjalanan.

8.2.4. Insiden dengan hak penggantian

Biaya akan diganti jika Anda tidak dapat melaksanakan perjalanan yang direncanakan akibat kejadian tak terduga berikut:

- Sakit akut atau kecelakaan yang memengaruhi Anda, pendamping perjalanan Anda pada pemesanan yang sama, atau kerabat dekat, dan Anda disarankan untuk tidak melakukan perjalanan yang sudah direncanakan berdasarkan surat keterangan dari dokter yang memiliki reputasi tidak tercela, yang melakukan perawatan.
- Peristiwa kematian yang memengaruhi Anda, kerabat dekat atau pendamping perjalanan yang tercantum pada pemesanan yang sama.

"Kerabat dekat" dalam konteks ini berarti suami, istri, anak-anak, cucu, saudara kandung, orang tua, nenek-kakek atau mertua dari pihak yang terasuransi, atau orang yang tinggal bersama pihak yang terasuransi sebagai pasangan, ibarat pasangan yang menikah.

8.2.5. Perlindungan pembatalan tidak termasuk:

- remunerasi yang mungkin diterima dari tempat lain, misalnya, perlindungan pembatalan lain atau asuransi;
- sakit, kecelakaan, atau cedera yang Anda ketahui (yang didiagnosis Anda derita), ketika menyelesaikan perlindungan pembatalan;
- sakit kronis/infeksi/gangguan mental, kecuali orang yang bersangkutan sudah dinyatakan benar-benar bebas dari gejala/masalah selama enam bulan terakhir, dari waktu memesan perjalanan. Jika pembatalan berkaitan dengan gejala-gejala ini, diagnosis harus dikonfirmasi oleh seorang spesialis;
- sakit, kecelakaan atau reperkusinya akibat kehamilan atau melahirkan;
- komplikasi yang disebabkan oleh alkohol, intoksikan, sedatif atau narkotika lainnya;
- biaya yang timbul akibat pihak tertanggung menunda pembatalan rencana perjalanannya;
- tujuan perjalanan tidak lagi berlaku;
- komplikasi yang disebabkan oleh prosedur dan perawatan yang dipilih secara pribadi, misalnya, operasi kecantikan;
- rencana tambahan perjalanan yang tidak termasuk dalam konfirmasi, misalnya, tiket teater dan sebagainya;
- fobia terbang / takut naik pesawat.

8.2.6. Apa yang kami perlukan dari Anda?

Perlindungan pembatalan hanya berlaku bersama dengan surat keterangan dokter yang sah. Hal ini harus diterima oleh kami dalam waktu lima hari kerja pembatalan. Surat keterangan dokter harus diisi lengkap oleh dokter yang memiliki reputasi baik, yang melakukan perawatan, dan membubuhkan nama, rincian kontak dan cap dokter. Salinan tanda pengenalan dokter harus dilampirkan jika cap dokter tidak tersedia.

8.2.7. Informasi berikut harus juga disertakan dalam surat keterangan dokter.

- tanggal pemeriksaan
- hasil pemeriksaan
- diagnosis
- surat keterangan/dokumentasi lainnya yang mungkin penting dalam penilaian klaim
- fakta bahwa sakitnya bersifat akut dan akan mencegah pasien untuk bepergian

Surat keterangan dokter dapat diunduh di sini

Untuk mengirimkan keterangan medis, klik di sini.

8.3. Garansi transfer otomatis

8.3.1. Layanan bantuan garansi penghubung kami yang diuraikan pada pasal 8.3 (selanjutnya disebut "**Garansi Transfer Otomatis**") jika disertakan dalam pemesanan Anda akan secara jelas disebutkan selama proses pemesanan dan pada konfirmasi pemesanan Anda.

8.3.2. Selain pengecualian di bawah, Garansi Transfer Otomatis berlaku dalam beberapa kasus berikut (masing-masing disebut "Perubahan"):

- jika salah satu penerbangan Anda dijadwalkan ulang, terlambat, atau dibatalkan oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan sehingga menyebabkan Anda ketinggalan penerbangan ke tujuan Anda;
- jika Anda ketinggalan penerbangan penghubung akibat keterlambatan atau hilangnya bagasi di luar kendali wajar Anda; dan
- jika Anda ketinggalan penerbangan penghubung akibat proses pabean - atau imigrasi di luar kendali wajar Anda.

8.3.3. Garansi Transfer Otomatis tidak berlaku:

- jika Perubahan hanya berdampak terhadap penerbangan dalam tiket yang sama (diterbitkan sebagai satu tiket elektronik/PNR) Maskapai penerbangan yang menyediakan penerbangan bertanggung jawab atas masalah apa pun dan mengelola Perubahan Penerbangan (Anda dapat menghubungi maskapai tersebut secara langsung untuk bantuan dan/atau pertanyaan);
- jika Perubahan diakibatkan oleh situasi keadaan kahar, artinya, keadaan di luar kuasa wajar maskapai penerbangan seperti (tidak terbatas pada) ketidakstabilan politik, kondisi cuaca ekstrem, risiko keamanan, pemogokan, pembatasan pengoperasian bandara secara besar-besaran, dan/atau kebangkrutan/kepailitan maskapai penerbangan.
- diakibatkan oleh tindakan (atau tidak dilakukannya tindakan) dalam kuasa wajar Anda, termasuk, sebagai contoh, jika Anda ketinggalan penerbangan karena (i) Anda tidak memiliki visa, dokumen perjalanan, atau dokumen apa pun lainnya yang dibutuhkan untuk perjalanan Anda; atau (ii) Anda melanggar salah satu aturan dan larangan maskapai penerbangan; atau
- jika Anda bepergian dengan bagasi tercatat meski memesan perjalanan transfer otomatis dengan tanda “tanpa bagasi tercatat”, yaitu perjalanan transfer otomatis dengan waktu penghubung yang pendek; atau
- jika Anda melakukan perubahan terhadap Pemesanan Anda tanpa persetujuan kami sebelumnya.

8.3.4. Beri Tahu Kami secepatnya.

Jika Anda ingin menggunakan Garansi Transfer Otomatis, Anda wajib memberi tahu Kami secepatnya lewat telepon begitu Anda mengetahui ada Perubahan. Lihat pembukaan untuk informasi kontak. Jika Anda tidak memberi tahu Kami secepatnya, Anda tidak berhak menggunakan Garansi Transfer Otomatis.

8.3.5. Bantuan Garansi Transfer Otomatis - penerbangan pengganti atau refund.

Setelah Kami diberi tahu tentang Perubahan tersebut, Kami akan menawari Anda untuk memilih salah satu opsi berikut:

- a) penerbangan pengganti ke destinasi akhir Anda atas biaya kami (penerbangan pasti yang kami tawarkan akan disampaikan kepada Anda);
- b) pengembalian yang Anda bayarkan untuk penerbangan yang belum terpakai pada saat Anda melakukan pemesanan; atau
- c) penerbangan kembali ke bandara keberangkatan Anda atas biaya kami (penerbangan pasti yang kami tawarkan akan disampaikan kepada Anda);

Jika Kami tidak dapat menawarkan kepada Anda penerbangan yang dapat diterima ke destinasi akhir Anda, kami dapat merujuk Anda ke bandara pengganti. Untuk kasus ini, Kami akan mengganti biaya transportasi yang Anda keluarkan ke bandara pengganti tersebut.

Jika masih ada waktu lebih dari 48 jam hingga jam keberangkatan asli penerbangan yang terdampak, Kami akan mengambil salah satu opsi yang diatur pada pasal 8.3.5. atas pertimbangan kami sendiri.

8.3.6. Persetujuan Anda untuk menerima bantuan yang ditawarkan

Anda wajib menjawab disertai pilihan Anda secepat mungkin setelah menerima informasi lebih lengkap dari kami tentang opsi yang Anda miliki seperti dijelaskan dalam subpasal 5 (a)-(c) di atas. Jika Kami tidak menerima jawaban Anda dalam waktu yang ditentukan (dalam hal apa pun tidak lebih dari 24 jam), hak Anda untuk menggunakan Garansi Transfer Otomatis hilang.

8.3.7. Kompensasi Tambahan

Selain hak-hak Anda yang diatur dalam Pasal 8.3, Garansi Transfer Otomatis memberi Anda hak-hak berikut:

- **Akomodasi** – Jika Perubahan terjadi mendadak meninggalkan Anda tanpa akomodasi untuk bermalam (22:00-08:00), Kami akan menanggung biaya akomodasi untuk satu atau beberapa malam. Kompensasi dibatasi total 100 USD per penumpang yang dilindungi oleh Garansi Transfer Otomatis. Kompensasi apa pun untuk akomodasi yang Anda terima dari maskapai penerbangan akan dikurangkan dari refund Garansi Transfer Otomatis.
- **Makanan & Minuman** – Jika Perubahan mengakibatkan penerbangan Anda tertunda lebih dari 4 jam, Kami akan menanggung biaya makanan dan minuman hingga total 12 USD per penumpang yang dilindungi oleh Garansi Transfer Otomatis. Kompensasi apa pun untuk makanan dan/atau minuman yang Anda terima dari maskapai penerbangan akan dikurangkan dari refund Garansi Transfer Otomatis.

Perhatikan bahwa Anda perlu menanggung pengeluaran tersebut dan menyerahkan bukti pengeluaran tersebut kepada Kami.

8.4. Jaminan Pembatalan

8.4.1. Jika Jaminan Pembatalan dibeli selama prosedur pemesanan, Anda dapat karena sebab apa pun menghubungi kami setelah melakukan pemesanan penerbangan untuk membatalkan penerbangan dan sebagai gantinya akan menerima voucher setara 90% harga tiket. Selanjutnya, voucher tersebut dapat digunakan untuk melakukan pemesanan baru lewat Portal. Ketentuan pada Pasal 8.3 ini berlaku untuk layanan kami sendiri 'Jaminan Pembatalan', selama Kami bertindak dalam kapasitas kami sebagai perantara antara Anda dan Penyedia Layanan terkait. Karena

Jaminan Pembatalan adalah layanan kami sendiri (yakni, Anda tidak dapat menggunakan Jaminan Pembatalan dengan menghubungi Penyedia Layanan secara langsung), semua permintaan berdasarkan Jaminan Pembatalan wajib dilakukan via layanan pelanggan kami (lihat Pasal 8.3.5). Kami tidak memungut biaya administrasi jika terjadi pembatalan secara sukarela menggunakan Jaminan Pembatalan atau jika terjadi pemesanan baru dengan voucher lewat Portal kami.

8.4.2. Ketentuan berikut berlaku saat Anda menggunakan Jaminan Pembatalan:

- Semua pembatalan wajib dilakukan sesuai Pasal 8.3.5 dan wajib diterima oleh kami paling lambat 4 jam sebelum jam asli keberangkatan.
- Nilai voucher setara 90% nilai tiket pesawat yang dibatalkan, termasuk pajak dan biaya Penyedia Layanan tetapi tidak termasuk biaya Jaminan Pembatalan dan layanan tambahan apa pun lainnya (misalnya, bagasi ekstra, kursi, dlsb.). Jika pemesanan sudah pernah diubah sebelumnya yang menyebabkan peningkatan harga tiket pesawat (misalnya, perubahan tanggal secara sukarela, bagasi tambahan, dlsb), nilai voucher dihitung berdasarkan tiket pesawat asli saja. Saat Anda menggunakan Jaminan Pembatalan, nilai voucher tidak boleh sampai melampaui 3.000 IDR per orang atau 6.000 IDR per pemesanan, berapa pun nilai tiket pesawat..
- Anda berhak membatalkan tiket pesawat Anda dan menerima voucher karena alasan apa pun, akan tetapi sesuai ketentuan ini. Pembatalan juga dapat diminta untuk penumpang individu dalam pemesanan, dan jika ini terjadi, nilai voucher dihitung berdasarkan proporsi jumlah penumpang yang membatalkan. Pembatalan tidak dapat dilakukan untuk bagian perjalanan.
- Voucher hanya dapat digunakan lewat Portal kami sesuai petunjuk yang diterima bersama voucher Anda. Voucher tidak dapat dikombinasikan dengan voucher lain, dengan refund tunai atau promosi dan tidak dapat digunakan jika Anda memasuki Portal via situs pembandingan harga.
- Anda hanya dapat menggunakan Voucher Anda sekali. Nilai voucher yang tidak digunakan setelah itu dianggap hangus.
- Voucher berlaku selama 12 bulan sejak Anda menerima notifikasi dari Kami tentang tersedianya voucher tersebut untuk digunakan, yaitu dalam 7 hari sejak Kami mengonfirmasi permintaan pembatalan dari Anda. Saat masa berlaku habis, voucher kehilangan nilainya dan Anda tidak dapat mengklaim kompensasi dengan cara apa pun lainnya.
- Voucher Jaminan Pembatalan hanya dapat digunakan untuk memesan penerbangan dan tidak untuk layanan lain yang disediakan lewat Portal (misalnya hotel atau mobil sewa).

8.4.3. Dengan menggunakan Jaminan Pembatalan untuk membatalkan pemesanan / tiket pesawat Anda, Anda dan teman sepenerbangan Anda melepaskan semua hak atas dokumen perjalanan yang telah Kami mediasikan ke Penyedia Layanan. Dengan membeli layanan Jaminan Pembatalan, Anda menerima bahwa Kami setelah menerima permintaan pembatalan dari Anda, secara otomatis memperoleh semua hak atas tiket pesawat dan pemesanan dan hak untuk menggunakan hak-hak tersebut langsung dengan Penyedia Layanan.

8.4.4. Jaminan Pembatalan tidak dapat digunakan jika Penyedia Layanan tidak dapat menyediakan Layanan Perjalanan setelah dinyatakan bangkrut atau dibekukan atau ditutup usahanya (dalam hal ini, biaya layanan Jaminan Pembatalan tidak diganti).

8.4.5. Jika Anda ingin menggunakan Jaminan Pembatalan, silakan menghubungi layanan konsumen kami. Anda dapat menemukan nomor telepon dan sarana kontak lain di Portal. Mohon dicatat bahwa Kami menangani semua konsumen

8.4.6. Garansi Pembatalan tidak berlaku jika Anda menghubungi maskapai untuk memesan ulang tiket penerbangan dan meminta pembatalan.

9. BIAYA DAN PEMBAYARAN

9.1. Pembayaran

9.1.1. Pembayaran untuk Layanan Perjalanan diproses oleh kami atau bagian afiliasi grup perusahaan kami (bekerja sama dengan penyedia layanan pembayaran kami yang menyediakan fungsi pemrosesan pembayaran), atau oleh Penyedia Layanan. Semua informasi pembayaran milik konsumen kami dienkripsi dalam server aman saat dibagi dengan penyedia layanan pembayaran kami.

9.1.2. Tergantung kriteria pemesanan dan layanan tambahan, pembayaran dapat dipecah menjadi dua transaksi terpisah, satu tagihan dari kami dan satu lainnya dari Penyedia Layanan. Anda tidak akan ditagih di atas total harga aktual yang ditampilkan pada situs kami. Langkah pengamanan yang sama diterapkan. Dalam beberapa kasus, harga dan biaya dari Penyedia Layanan mungkin tidak dalam mata uang yang ditampilkan pada Portal. Sebagai gantinya, kami menyediakan estimasi dalam mata uang default Portal. Untuk itu, saat Anda melakukan pemesanan dengan kartu kredit, jumlah yang ditagih oleh Penyedia Layanan mungkin agak sedikit berbeda akibat fluktuasi mata uang, konversi, dan potensi biaya yang dibebankan oleh penyedia kartu. Jika harga dan biaya sebelumnya berlaku untuk pemesanan Anda, Anda akan diberitahu selama prosedur pemesanan.

9.1.3. Untuk memastikan kami dapat memproses pembayaran yang Anda lakukan, Anda perlu memastikan tersedia

cukup dana. Jika muncul masalah terkait pemrosesan pembayaran Anda, Kami akan mencoba lagi memproses pembayaran Anda bekerja sama dengan penyedia layanan pembayaran kami. Jika tindakan ini tidak berhasil menarik dana dari Anda, Kami akan segera menghubungi Anda untuk instruksi tentang metode pembayaran lain. Jika kami tidak menerima pembayaran dari Anda setelah instruksi lebih lanjut tersebut, tunggakan pembayaran Anda akan diserahkan ke perusahaan penagih utang.

9.2. Kecurangan pembayaran

Jika kami punya alasan untuk curiga kecurangan sedang terjadi, Kami bila menganggap perlu berhak menolak memproses pembayaran tersebut. Legitimisasi Pembayaran mungkin diminta jika dicurigai ada tindak pidana. Semua jenis kecurangan pembayaran akan dilaporkan ke polisi.

9.3. Refund

9.4. Refund diproses sesuai syarat dan ketentuan Penyedia Layanan. Jika Anda berhak atas refund, refund Anda akan diproses dengan cara yang sama dengan bentuk pembayaran yang digunakan untuk membayar pemesanan. Mohon perhatikan bahwa tiket pesawat terdiri atas berbagai elemen dan tidak semuanya dapat di-refund. Jadi, meskipun Anda berhak atas refund berdasarkan kebijakan Penyedia Layanan, jumlah refund mungkin tidak sama persis dengan total harga yang Anda bayarkan untuk pemesanan tersebut.

9.5. Semua refund dibayarkan dari Penyedia Layanan terkait dan Kami, bertindak sebagai perantara, tidak punya kuasa atas waktu penanganan oleh Penyedia Layanan.

9.6. Sebagai perantara, Kami hanya akan memproses refund pembayaran jika Kami telah menerima pembayaran refund tersebut dari Penyedia Layanan terkait.

9.7. Harga total pemesanan Anda akan mencakup harga Layanan Perjalanan, produk tambahan dan biaya jasa kami. Mohon perhatikan bahwa biaya jasa kami tidak dapat diminta kembali. Ini karena biaya layanan ditagihkan untuk layanan mediasi kami yang akan dianggap terpenuhi saat pemesanan telah dikonfirmasi kepada Anda. Produk tambahan dari Penyedia Layanan dapat di-refund hanya setelah kami menerima kembali jumlah tersebut dari Penyedia Layanan. Refund tidak berlaku untuk produk tambahan dari kami.

10. KELUHAN

10.1. Klaim terkait pelaksanaan Layanan Perjalanan

Segala masalah, keluhan, atau klaim terkait pelaksanaan Layanan Perjalanan di lapangan wajib ditujukan langsung kepada Penyedia Layanan terkait (operator perjalanan, asuransi penerbangan, perusahaan sewa mobil, hotel) yang melakukan kontrak Layanan Perjalanan terkait dengan Anda. Lihat juga pasal 11 tentang hak-hak Anda berdasarkan peraturan UE.

10.2. Keluhan terkait layanan kami sendiri

Keluhan terkait layanan kami sendiri wajib dibuat secara tertulis dan dikirim dalam dua bulan sejak tanggal akhir perjalanan Anda.

Alamat email: customerservice@Gotogate.support

11. HAK-HAK KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN UE

11.1. Penerbangan dibatalkan atau terlambat

Jika Anda bepergian ke atau dari UE, atau menggunakan maskapai penerbangan UE, Anda mungkin berhak mengajukan penggantian biaya yang dapat Anda tagihkan langsung ke maskapai penerbangan terkait jika penerbangan Anda dibatalkan, terlambat, atau Anda ditolak naik ke pesawat. **Untuk informasi lain tentang Peraturan UE 261/2004, silakan klik di sini.**

11.2. Kewajiban maskapai penerbangan

Peraturan EC (889/2002) tentang kewajiban maskapai penerbangan jika terjadi kecelakaan. **Peraturan dapat ditemukan di sini.**

12. KEWAJIBAN

12.1. Anda menerima bahwa Kami bertindak sebagai perantara antara Anda dan Penyedia Layanan. Dalam kondisi apa pun kami tidak bertanggung jawab atas Layanan Perjalanan yang Anda telah pesan dari satu atau beberapa Penyedia

Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas ketidakuratan informasi apa pun yang ditampilkan pada Portal yang disediakan oleh Penyedia Layanan terkait.

12.2. Jika Penyedia Layanan tidak dapat menyediakan Layanan Perjalanan karena sebab apa pun, termasuk tidak terbatas pada kejadian luar biasa atau keadaan di luar kendali Penyedia Layanan (keadaan kahar), atau jika Penyedia Layanan menyatakan bangkrut, Kami hanya dapat bertindak sebagai perantara dan akan mengembalikan pembayaran jika kami telah menerima pembayaran refund tersebut dari Penyedia Layanan terkait.

12.3. Untuk layanan kami sendiri, kami bertanggung jawab atas kerusakan sesuai batasan yang diatur dalam Syarat & Ketentuan dan sepanjang diperbolehkan oleh undang-undang. Kami hanya bertanggung jawab atas kerusakan langsung yang benar-benar dialami, dibayarkan atau diderita oleh Anda sebagai akibat tidak dilaksanakannya kewajiban kami terkait layanan kami sendiri, hingga jumlah agregat biaya pemesanan Anda (baik untuk satu kejadian ataupun serangkaian kejadian yang berhubungan). Jika, akibat kejadian luar biasa atau keadaan di luar kendali Penyedia Layanan (keadaan kahar), terjadi kekurangan dengan reservasi, konfirmasi, dan/atau pelaksanaan suatu pemesanan atau layanan, kami dibebaskan dari segala bentuk tanggung jawab hukum turunan akibat kekurangan atau ketidakpatuhan tersebut terkait dampak keadaan kahar.

12.4. Batasan kewajiban yang diatur dalam Pasal 12.3 juga berlaku untuk pelanggaran tugas oleh orang yang kesalahannya mengakibatkan Kami memikul tanggung jawab berdasarkan hukum yang berlaku.

13. ACUAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA

13.1. Acuan hukum

Hukum negara Swedia berlaku secara eksklusif terhadap Syarat & Ketentuan dan kontrak antara Anda dan kami.

Sebagai konsumen, Anda akan memperoleh manfaat dari ketentuan wajib hukum negara tempat tinggal Anda. Tidak ada satu ketentuan pun dalam S&K ini, termasuk Pasal 13.1 ini, mengurangi hak Anda sebagai konsumen untuk mengandalkan ketentuan wajib hukum setempat.

13.2. Penyelesaian Sengketa Online

Komis Eropa menyediakan sebuah platform penyelesaian sengketa online (ODS) di bawah <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. PERLINDUNGAN DATA

Kami menganggap serius perlindungan data pribadi Anda. Anda dapat menemukan informasi rinci tentang pengumpulan, pemrosesan, dan penggunaan data pribadi Anda dalam **Kebijakan Privasi** kami.

APENDIKS 1 – BIAYA BANTUAN ADMINISTRASI

Layanan	Biaya (termasuk PPN)		
Paket Dukungan Dibayarkan untuk semua layanan dan perubahan.	320000 IDR per pemesanan		
Biaya Pengurusan refund pembatalan dalam 24 jam Jika tiket belum diterbitkan/dapat dibatalkan	765000 IDR per pelaku perjalanan		
Biaya Pengurusan Refund Untuk semua refund yang Anda minta, termasuk permintaan refund atas harga tiket, pajak, biaya, dan/atau ongkos dari maskapai penerbangan. Biaya juga berlaku untuk pekerjaan administrasi jika terjadi pembatalan oleh maskapai penerbangan.	952000 IDR per pelaku perjalanan Refund jika maskapai penerbangan membatalkan: 534000 IDR per pemesanan		
	<table border="1"><tr><td>Nilai Tiket</td><td>Biaya per pelaku perjalanan</td></tr></table>	Nilai Tiket	Biaya per pelaku perjalanan
Nilai Tiket	Biaya per pelaku perjalanan		

<p>Mengubah pemesanan Jika Anda meminta perubahan pemesanan, misalnya, mengubah jadwal penerbangan, koreksi nama atau pemesanan tambahan untuk anak tanpa kursi.</p>	0-100 EUR	335000 IDR					
	101-350 EUR	908400 IDR					
	351 - 750 EUR	1243100 IDR					
	751 < EUR	1482000 IDR					
	Perubahan jadwal (pemesanan ulang) dalam 24 jam						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nilai Tiket</th> <th>Biaya per pelaku perjalanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-350 EUR</td> <td>358200 IDR</td> </tr> <tr> <td>350 < EUR</td> <td>511700 IDR</td> </tr> </tbody> </table>	Nilai Tiket	Biaya per pelaku perjalanan	0-350 EUR	358200 IDR	350 < EUR	511700 IDR
Nilai Tiket	Biaya per pelaku perjalanan						
0-350 EUR	358200 IDR						
350 < EUR	511700 IDR						
Pemesanan kembali berdasarkan opsi maskapai penerbangan jika jadwal berubah tidak dikenai biaya. Untuk bantuan dengan perubahan lain yang diinisiasi oleh maskapai penerbangan, biayanya adalah 534000 IDR per pemesanan.							
<p>Biaya Pengurusan Manual Bantuan manual untuk membuat pemesanan baru</p>	511700 IDR per pelaku perjalanan						

Mohon perhatikan bahwa perubahan dan/atau refund apa pun tunduk pada ketentuan dan aturan tiket maskapai penerbangan. Biaya tambahan mungkin diberlakukan oleh maskapai penerbangan. Kami, sebagai perantara, tidak punya kuasa apa pun atas hal tersebut.

Jika perubahan yang diinginkan mengakibatkan kenaikan harga tiket atau jika perubahan mengakibatkan penumpang kehilangan hak atas harga khusus, Anda wajib menanggung sendiri biaya tersebut.