

Warunki uczestnictwa w podróży

Odpowiedzialność za realizację podróży

Gotogate jest agentem turystycznym pośredniczącym w sprzedaży biletów lotniczych, pobytów w hotelach, biletów na imprezy i wypożyczaniu samochodów. Nie ponosimy odpowiedzialności za zmiany w rozkładach i odwoływanie lotów, za bagaż ani wszelkie inne zdarzenia związane z realizacją lotów. Nie ponosimy również odpowiedzialności za problemy związane z rezerwacją zakwaterowania w hotelu lub z wynajmem samochodu. Odpowiedzialność za wymienione wyżej problemy ponoszą poszczególni dostawcy usług. W związku z tym wszelkie roszczenia związane z tymi usługami należy zgłaszać bezpośrednio do ich dostawców. Oferujemy usługi turystyczne przeznaczone dla turystów.

Aby móc dokonywać rezerwacji z Gotogate, należy mieć skończone 18 lat.

Wprowadzanie zmian i sprawdzanie danych

Bilety lotnicze należy rezerwować, podając poprawne imię i nazwisko oraz tytuł (zwrot grzecznościowy) osoby podróżującej, zgodnie z danymi widniejącymi w paszporcie. Bilety lotnicze są niezbywalne, a wprowadzanie zmian w istniejących rezerwacjach jest niemożliwe. Po dokonaniu płatności za bilety, nie mogą one zostać zwrócone ani poprawione.

Osoba podróżująca jest odpowiedzialna za:

- Przeczytanie i zaakceptowanie warunków uczestnictwa w podróży przed dokonaniem zakupu.
- Sprawdzenie przed dokonaniem zakupu, czy pisownia imienia i nazwiska podróżnego jest zgodna z pisownią widniejącą w paszporcie.
- Natychmiastowe skontaktowanie się z firmą Gotogate w razie nieotrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem w ciągu kilku minut od momentu dokonania rezerwacji. Po otrzymaniu wiadomości e-mail z potwierdzeniem należy sprawdzić, czy wszystkie dane są poprawne. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, prosimy o jak najszybszy kontakt z Gotogate. Poza godzinami pracy naszej firmy należy kontaktować się bezpośrednio z linią lotniczą, dostawcą usług hotelowych lub wypożyczalnią samochodów w celu sprawdzenia, czy istnieje możliwość wprowadzenia korekty.
- Regularne sprawdzanie podanej przez siebie skrzynki e-mail, ponieważ cała korespondencja przez nas wysyłana kierowana jest na ten adres.
- Regularne sprawdzanie godzin przelotów i ewentualnych zmian w harmonogramie zarówno w przypadku lotów wychodzących, jak i powrotnych.
- Skontaktowanie się z odpowiednią linią lotniczą w celu sprawdzenia, z którego terminala na lotnisku odlatuje samolot.
- Sprawdzenie zasad dotyczących wiz do kraju docelowego oraz krajów, w których zaplanowane są ewentualne międzylądowania. Informacje te można uzyskać, kontaktując się z ambasadą danego kraju oraz z liniami lotniczymi obsługującymi dany lot.
- Sprawdzenie, jakie szczepienia będą potrzebne przed rozpoczęciem podróży.
- Sprawdzenie przepisów paszportowych oraz okresu ważności paszportu, ponieważ niektóre kraje wymagają, by paszport osoby podróżującej był ważny przez co najmniej sześć miesięcy po dacie powrotu do domu.
- Sprawdzenie aktualnych terminów odpraw i godzin zameldowania dotyczących całej podróży. Zalecamy przybycie się na lotnisko co najmniej 1,5 godziny (loty krajowe) lub 2,5 godziny (loty międzynarodowe) przed odlotem w celu dokonania odprawy.

Bilety

Potwierdzenie rezerwacji wysyłane przez Gotogate na skrzynkę e-mail osoby podróżującej po zakończeniu rezerwacji jest dokumentem podróży i należy je mieć przy sobie w ciągu całej podróży. Potwierdzenie to zawiera wszystkie ważne informacje, takie jak numer rezerwacji, numer lotu, godziny i czas lotu. Zalecamy również wydrukowanie harmonogramu przez kliknięcie łącza przesłanego w potwierdzeniu.

Bilety lotnicze należy zawsze wykorzystywać w porządku chronologicznym oraz ukończyć wszystkie etapy podróży. Jeśli podróżny nie ukończy któregoś z etapów podróży, dalsze części podróży zostaną anulowane przez linie lotnicze bez prawa do refundacji. Gotogate nie ma żadnego wpływu na tą zasadę.

Bilety z oddzielnymi numerami rezerwacji są zawsze traktowane jako indywidualne, niezależne od siebie podróże. Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia na podróż lub brak możliwości refundacji pojedynczych biletów w razie zmiany harmonogramu, opóźnień lub odwołania lotów.

Zmiany cen / błędy techniczne

Gotogate zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian z powodu błędów technicznych i zmian cen pozostających poza kontrolą naszej firmy. Zastrzegamy sobie także prawo do kontaktu z osobą podróżującą w ciągu 24 godzin w dni robocze w celu wprowadzenia ewentualnych zmian w dokonanych rezerwacjach. W przypadku wystąpienia problemów technicznych w weekend lub zaraz przed/po weekendzie, skontaktujemy się z osobą podróżującą w następnym dniu roboczym. Gotogate zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji w przypadku problemów technicznych oraz błędów cenowych pozostających poza naszą kontrolą. Osoba podróżująca zostanie w takiej sytuacji powiadomiona drogą e-mailową.

Podana cena biletu zawiera opłaty lotniskowe. W przypadku wylotu z niektórych lotnisk podatek od wylotu musi zostać opłacony w gotówce w dniu wyjazdu. Sprawdzenie tych informacji należy do obowiązków podróżnego.

Kombinacje osobnych biletów (kombinacja w jedną stronę)

Przeloty oznaczone jako „Kombinacja w jedną stronę” składają się z dwóch osobnych przelotów. Nawet jeśli wszystkie etapy przelotu zostały zarezerwowane razem, to są traktowane jako osobne. To oznacza, że w przypadku anulowania lub zmiany rezerwacji bądź też zdarzeń takich jak np. strajk czy zmiana w rozkładzie lotów każdy z tych biletów jest rozpatrywany osobno. Obowiązują przepisy danej linii lotniczej.

Rezerwacja miejsc

Ta usługa jest dostępna do zakupu tylko w momencie rezerwacji.

Nie możemy zagwarantować, że wybrane miejsce zostanie potwierdzone przez linię lotniczą. Wstępne rezerwowanie miejsc w określonym rzędzie, z większą przestrzenią na nogi lub przy wyjściu awaryjnym jest niemożliwe. Linia lotnicza ma prawo do zmiany miejsc na pokładzie bez informowania nas ani pasażerów.

Rezerwacja miejsc jest zwykle niemożliwa w przypadku biletów lotniczych na podróż z przesiadką do innej części świata (np. na loty wewnętrzne lub podróże w obrębie Europy). Jeśli preferowane miejsce nie zostanie zapewnione przez linię lotniczą, opłata za usługę nie podlega zwrotowi.

Przedstawiony układ miejsc siedzących może nie odpowiadać rozmieszczeniu miejsc w samolocie.

Anulacja

Bilety są wystawiane niezwłocznie po otrzymaniu płatności i niemożliwy jest ich późniejszy zwrot ani zmiana. Gotogate działa zgodnie z zasadami rezerwacji linii lotniczych, które są zazwyczaj bardzo restrykcyjne. Innymi słowy - zwroty kosztów i zmiany rezerwacji nie są dozwolone. Zwrot kosztów rezerwacji jest możliwy w przypadku, jeżeli podróżny wykupił ubezpieczenie Gotogate od kosztów rezygnacji w momencie dokonywania rezerwacji i spełnia jego warunki. Więcej informacji na ten temat znajduje się w sekcji zatytułowanej Usługa ochrony kosztów podróży.

W przypadku refundacji okres oczekiwania wynosi od 4 do 16 tygodni. Wszystkie zwroty kosztów dokonywane są przez dostawcę usług i Gotogate nie ma wpływu na czas trwania tych procedur. Podczas dokonywania zwrotu kosztów zostanie pobrana opłata manipulacyjna w wysokości 285 PLN za bilet. Gotogate nie zwraca opłaty za usługę ochrony kosztów podróży lub za dokonane wcześniej opłaty, koszty oraz wszelkie polisy ubezpieczeniowe (za wyjątkiem ubezpieczenia podróżnego).

Zmiany rezerwacji

Bilety są wystawiane niezwłocznie po otrzymaniu płatności i niemożliwy jest ich późniejszy zwrot ani zmiana. Gotogate działa zgodnie z zasadami rezerwacji linii lotniczych, które są zazwyczaj bardzo restrykcyjne. Innymi słowy - zmiany rezerwacji nie są dozwolone. Jeśli linie lotnicze zezwalają na zmiany rezerwacji, można ich dokonać najpóźniej 24 godziny przed odlotem.

Zmiana rezerwacji

Gotogate działa zgodnie z zasadami rezerwacji narzucanymi przez linie lotnicze, które są zazwyczaj bardzo restrykcyjne. W celu uzyskania szczegółowych informacji na temat obowiązujących warunków należy skontaktować się z obsługą klienta lub z konkretnymi liniami lotniczymi. W przypadku, gdy linie lotnicze zezwalają na zmianę rezerwacji, zmiany takiej można dokonać co najmniej 24 godziny przed wylotem. Gotogate oferuje pomoc w zakresie zmiany rezerwacji w przypadku wykupienia przez podróżnego naszego pakietu usług. Podróżny odpowiada za pokrycie kosztów wynikających z dokonywanej zmiany rezerwacji. Prosimy pamiętać, że anulowanie rezerwacji jest ważne dopiero po otrzymaniu od Gotogate pisemnego potwierdzenia.

W przypadku posiadania biletów Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji należy skontaktować się z naszą obsługą klienta, jeśli zaistnieje potrzeba zmiany rezerwacji. Pełna treść regulaminu, patrz sekcja: „Bilety Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji”.

Bilety Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji

Usługę tę należy zamówić i wykupić w momencie dokonywania rezerwacji podróży. Dodanie tej usługi w późniejszym terminie jest niemożliwe. Zmiana rezerwacji jest usługą własną Gotogate i nie zawsze oznacza, że możliwa jest zmiana rezerwacji biletów w liniach lotniczych. W związku z tym wszelkie zmiany rezerwacji w ramach naszej usługi zmiany rezerwacji muszą być dokonywane za pośrednictwem naszej obsługi klienta. Usługa ta jest imienna i niezbywalna.

W razie potrzeby zmiany rezerwacji należy skontaktować z obsługą klienta Gotogate telefonicznie, za pośrednictwem czatu lub poczty elektronicznej. W przypadku korzystania z ostatniej wymienionej drogi kontaktu należy wypełnić odpowiedni formularz zmiany rezerwacji, który znajduje się na naszej stronie internetowej w zakładce „Kontakt - Bilety Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji”. Zgłoszenia zmiany rezerwacji należy dokonać w godzinach pracy naszej firmy oraz co najmniej 24 godziny przed pierwotnym czasem wylotu. W przypadku dokonywania zmiany rezerwacji podróż musi zostać ukończona przed upływem jednego roku od daty pierwotnej rezerwacji.

Proces zmiany rezerwacji jest ukończony wyłącznie po otrzymaniu od Gotogate potwierdzenia drogą elektroniczną. Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za utraconą możliwość zmiany rezerwacji, jeśli wynika to z nieskontaktowania się przez podróżnego z naszą obsługą klienta.

Usługa zmiany rezerwacji umożliwia zmiany rezerwacji lotów w miarę dostępności wolnych miejsc. Jeśli zmiana wiąże się ze zmianą taryfy biletowej na wyższą, koszty te pokrywa podróżny. Nowy lot musi być ponadto obsługiwany przez tego samego przewoźnika, co lot zarezerwowany pierwotnie.

- Niemożliwe jest dokonanie zmiany miejsca docelowego dla lotu tam lub lotu powrotnego.
- W ramach usługi zmiany rezerwacji niemożliwa jest zmiana lub korekta imion ani nazwisk.
- Loty należy wykorzystać w takiej kolejności, w jakiej zostały zarezerwowane pierwotnie.
- Не дозволяється повторно бронювати квитки на проміжні посадки.
- Zmiana rezerwacji biletu na przelot z przystankiem po drodze nie jest dozwolona.
- Zmiany rezerwacji podróży można dokonać tylko jeden raz. Po otrzymaniu potwierdzenia zmiana usługa zmiany rezerwacji jest wykorzystana i nie można skorzystać z niej ponownie.
- W przypadku rezygnacji z podróży opłata za usługę zmiany rezerwacji nie podlega zwrotowi.
- Jeśli zmiana powoduje utratę uprawnień do specjalnych taryf przez niektórych podróżnych (np. dzieci w wieku do 2 lat), podróżny ma obowiązek pokryć różnicę w cenie nowego biletu.
- Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za przekazywanie informacji na temat wymogów wizowych w przypadku przedłużenia pobytu.
- W przypadku dokonywania zmiany rezerwacji podróż musi zostać ukończona przed upływem jednego roku od daty rezerwacji.
- W przypadku zmiany rezerwacji Gotogate nie odpowiada za ewentualne usługi dodatkowe, takie jak rezerwacje bagażu czy miejsc, które wymagają potwierdzenia bezpośrednio u przewoźnika lotniczego.
- Jeśli pasażer nie wykorzysta biletu na którymkolwiek etapie podróży, nie ma możliwości zmiany rezerwacji.

Godzina wylotu i przylotu

Godziny przelotów określone są w czasie lokalnym. Przyjazd kolejnego dnia jest oznaczony w harmonogramie symbolem „+1”.

Zmiany w harmonogramie

Linie lotnicze mogą zmieniać swoje harmonogramy i odwoływać loty nawet krótko przed wylotem. Gotogate nie ma żadnego wpływu na takie zmiany. Podróżny jest osobiście odpowiedzialny za sprawdzenie godziny odlotu i przylotu bezpośrednio w liniach lotniczych.

Firma Gotogate nie jest odpowiedzialna za powiadamianie podróżnych o zmianach harmonogramów lub odwołanych lotach. Nie ponosimy także odpowiedzialności za odwołanie podróży z powodu klęsk żywiołowych, wojen, strajków lub innych nieprzewidzianych zdarzeń. Żadne zmiany nie uprawniają do otrzymania obniżki ceny, podróży zastępczych, odszkodowania lub innego rodzaju rekompensaty od Gotogate. Nie zwracamy żadnych kosztów za dodatkowe wydatki związane z podróżą, takie jak bilety kolejowe, zakwaterowanie w hotelu lub wynajem samochodu.

Jeśli zmiana harmonogramu spowoduje późne przybycie do hotelu lub firmy wynajmującej samochody, podróżny musi osobiście skontaktować się z hotelem lub firmą wynajmującą samochody i poinformować o zaistniałej sytuacji.

Więcej informacji na temat praw pasażerów linii lotniczych można przeczytać, otwierając poniższe łącze.

[Aby zapoznać się z pełną treścią regulaminu, kliknij tutaj »](#)

Transport i hotel w przypadku zmiany lotniska lub daty loty

Transport naziemny oraz noclegi w czasie podróży nie są wliczone w cenę biletu. Podróżny jest osobiście odpowiedzialny za

sprawdzenie harmonogramów, rozkładów jazdy i cen. Ta zasada obowiązuje również w przypadku jakichkolwiek zmian w harmonogramach linii lotniczych, które są poza wszelką kontrolą i zakresem odpowiedzialności firmy Gotogate.

Czas na przesiadkę w przypadku międzylądowania

Podróże, które można rezerwować poprzez Gotogate, mają zatwierdzone czasy na przesiadkę. Czas potrzebny na przesiadkę dla połączeń z międzylądowaniem jest obliczany przez linie lotnicze. Jeśli segment lotu jest opóźniony z winy dokonanej rezerwacji, linie lotnicze są zobowiązane pomóc podróżnemu w dotarciu do miejsca docelowego.

W przypadku rezerwowania oddzielnych biletów linie lotnicze nie ponoszą odpowiedzialności za opóźnienia prowadzące do utraty połączeń. Dlatego obowiązkiem podróżnego jest sprawdzenie, czy czas na przesiadkę jest wystarczający zgodnie z informacjami w liniach lotniczych i na lotniskach. Gotogate nie zwraca żadnych dodatkowych kosztów poniesionych w takich okolicznościach.

Hotele

Gotogate oferuje swoim klientom hotele we współpracy z IAN.COM. Podróżujący musi we własnym zakresie powiadomić hotel o każdej zmianie rozkładu lotów, która spowoduje późniejszy przyjazd do hotelu.

[Kliknij tutaj, aby zapoznać się z pełną treścią warunków uczestnictwa w podróży »](#)

Wynajem samochodów

Gotogate oferuje usługę wynajmu samochodów we współpracy z rentalcars.com (od 11 lipca 2013 r.). Podróżujący musi we własnym zakresie powiadomić firmę wynajmującą samochody o każdej zmianie rozkładu lotów, która spowoduje późniejszy przyjazd do punktu tej firmy.

[Kliknij tutaj, aby zapoznać się z pełną treścią warunków uczestnictwa w podróży »](#)

Podróż z dziećmi

Gotogate nie sprzedaje biletów dla dzieci podróżujących samodzielnie. Dzieci do lat 18 muszą być uwzględnione w rezerwacji podróży osoby dorosłej. Niektóre kraje i linie lotnicze nie zezwalają dzieciom w wieku poniżej 18 lat na wjazd do krajów, jeśli nie towarzyszy im opiekun.

Dzieci w wieku do 2 lat

Dzieci w wieku od 0 do 2 lat podróżują jak niemowlęta (na kolanach u rodziców) i nie są im przydzielane własne miejsca. Jeśli dziecko skończy 2 lata przed końcem podróży, na całą podróż należy zarezerwować bilet dla dziecka w wieku powyżej dwóch lat. Biletów dla dzieci w wieku do 2 lat nie można rezerwować przed narodzinami dziecka, ponieważ imię i nazwisko oraz data urodzenia muszą odpowiadać danym paszportowym. Niemożliwe jest późniejsze zarezerwowanie biletów dla dzieci do 2 lat. Gotogate nie zwraca kosztów wynikających z początkowego zarezerwowania niewłaściwego rodzaju biletu.

Nie możemy zagwarantować spełnienia wymagań dotyczących żywności dla niemowląt, łóżeczka itp.

Podwójna rezerwacja

Obowiązkiem podróżnego jest zapewnienie, by wszelkie podwójne rezerwacje zostały anulowane bez względu na to, gdzie zostały dokonane. W przeciwnym razie podróżny ryzykuje anulowanie podwójnej rezerwacji przez linie lotnicze bez uprzedzenia. Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za anulowanie rezerwacji przez linie lotnicze lub brak zwrotu kosztów z tym związany.

Paszporty, wizy i wizy tranzytowe

Obowiązkiem podróżującego jest dopilnowanie, by jego paszport był ważny w momencie rezerwacji. Podróżny jest również odpowiedzialny za posiadanie wizy do kraju będącego celem podróży oraz wszelkich wiz wymaganych w przypadku międzylądowania. Osoba podróżująca jest osobiście odpowiedzialna za wszelkie koszty powstałe w związku z problemami wynikającymi z niedopełnienia wyżej wspomnianych formalności. Ważne jest, aby osoba podróżująca sprawdziła, czy jej paszport, wiza oraz wiza tranzytowa spełniają wymagania odwiedzanych krajów oraz linii lotniczych. Gotogate zaleca, aby podróżujący zabierali ze sobą paszporty, niezależnie od tego, dokąd podróżują.

Przepisy szczególne odnoszące się do rezerwacji biletów w obie strony mają zastosowanie w przypadku podróży do niektórych krajów. Osoba podróżująca jest odpowiedzialna za uzyskanie wszystkich informacji na ten temat w ambasadzie danego kraju oraz u wszystkich linii lotniczych obsługujących podróż.

W przypadku podróży do Stanów Zjednoczonych lub przez terytorium tego kraju wymagane jest posiadanie zatwierdzonego pozwolenia na wjazd (ESTA) oraz paszportu do odczytu maszynowego.

Ubezpieczenie podróży

Gotogate pośredniczy w sprzedaży ubezpieczeń podróży we współpracy z firmą Solid. Dlatego wszelkie zapytania dotyczące ubezpieczeń kierowane są bezpośrednio do firmy Solid.

Ubezpieczenie bagażu

Gotogate pośredniczy w sprzedaży ubezpieczeń bagażu we współpracy z firmą Solid. Dlatego wszelkie zapytania dotyczące ubezpieczeń kierowane są bezpośrednio do firmy Solid.

Usługa ochrony kosztów podróży

Usługa ochrony kosztów podróży musi zostać zamówiona i opłacona w momencie rezerwacji podróży. Ubezpieczenie to wchodzi w życie po dokonaniu rezerwacji i traci ważność w momencie rozpoczęcia podróży, licząc od zarezerwowanej pierwotnej daty wyjazdu. Wszyscy podróżni objęci rezerwacją muszą mieć wykupioną usługę ochrony kosztów podróży, aby można się było na nie powołać w przypadku anulowania rezerwacji.

Anulowanie rezerwacji

Anulowanie rezerwacji musi nastąpić najpóźniej dwie godziny przed rozpoczęciem podróży, aby usługa ochrony kosztów podróży zachowała ważność. Usługa ochrony kosztów podróży traci ważność w momencie rozpoczęcia podróży. W przypadku anulowania rezerwacji poza naszymi godzinami pracy, należy skontaktować się bezpośrednio z liniami lotniczymi i dostawcami usług hotelowych lub firmami wynajmującymi samochody.

W przypadku anulowania podróży po okazaniu ważnego zaświadczenia lekarskiego, zostanie zwrócony cały koszt rezerwacji po odliczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 185 PLN za osobę. Gotogate nie zwraca opłaty za usługę ochrony kosztów podróży lub za dokonane wcześniej opłaty, koszty oraz wszelkie polisy ubezpieczeniowe (za wyjątkiem ubezpieczenia podróżnego). Maksymalna kwota do wypłaty w przypadku anulowania rezerwacji z wykorzystaniem ubezpieczenia od kosztów rezygnacji wynosi 11 700 PLN za osobę i / lub 24 000 PLN za podróż.

Zdarzenia uprawniające do zwrotu kosztów

Koszty zakupu podróży zostaną zwrócone, jeżeli podróżny nie będzie w stanie wziąć udziału w zaplanowanej podróży z powodu następujących nieprzewidzianych zdarzeń.

- Nagła choroba lub wypadek osoby podróżującej, jej towarzysza podróży objętego tą samą rezerwacją lub członka bliskiej rodziny, uniemożliwiający odbycie podróży na podstawie zaświadczenia wydanego przez bezstronnego lekarza prowadzącego leczenie.
- Śmierć osoby podróżującej, bliskiej osoby lub osoby towarzyszącej w podróży objętej tą samą rezerwacją.

Usługa ochrony kosztów podróży nie obejmuje:

- odszkodowania, które może być otrzymane z innych źródeł, takiego jak inne ubezpieczenia od kosztów rezygnacji lub inne zabezpieczenia.
- choroby, wypadku lub urazu ciała, które wydarzyły się (zostały zdiagnozowane) podczas wykupywania ubezpieczenia od kosztów rezygnacji.
- chorób przewlekłych/infekcji/zaburzeń psychicznych, chyba, że dana osoba była całkowicie wolna od objawów/problemów w ciągu ostatnich sześciu miesięcy, licząc od momentu rezerwacji podróży. Jeżeli anulowanie rezerwacji jest związane z tymi objawami, diagnoza musi zostać potwierdzona przez specjalistę.
- chorób, wypadków lub innych konsekwencji ciąży lub porodu.
- powikłań spowodowanych przez używanie alkoholu, innych środków odurzających, uspokajających lub narkotyków.
- kosztów wynikających z opóźnienia przez ubezpieczonego decyzji o anulowaniu podróży.
- sytuacji, w której cel podróży przestał istnieć.
- powikłań wynikających z procedur i zabiegów, którym podróżny poddał się na własne życzenie, np. operacji poprawiających urodę.
- wszelkich dodatkowych ustaleń dotyczących podróży, które nie zostały zawarte w potwierdzeniu, takie jak spektakle teatralne, itp.

Wymagania dotyczące podróżnych

Usługa ochrony kosztów podróży obowiązuje jedynie wraz z ważnym zaświadczeniem lekarskim. Musimy je otrzymać w ciągu pięciu dni roboczych po dokonaniu anulowania. Zaświadczenie lekarskie musi być sporządzone przez bezstronnego lekarza, który jest osobą prowadzącą leczenie. Powinno ono zawierać nazwisko, dane kontaktowe i pieczęć lekarza. W przypadku braku pieczęci lekarza, należy dołączyć kopię dokumentu identyfikacyjnego lekarza.

Zaświadczenie lekarskie musi również zawierać następujące informacje:

- data badania

- wyniki badania
- diagnoza
- inne oryginały zaświadczeń / dokumentów, które mogą mieć znaczenie przy dokonywaniu oceny wniosku
- informacja, że choroba jest poważna i uniemożliwia odbycie podróży przez pacjenta

[Zaświadczenie lekarskie można pobrać tutaj »](#)

Wyjaśnienie terminu „osoba bliska”

„Osoba bliska” w tym kontekście oznacza męża, żonę, dzieci, wnuki, rodzeństwo, rodziców, dziadków lub rodziców, teściów osoby ubezpieczonej lub osobę, która mieszka z ubezpieczonym jako partner, tak jakby byli małżeństwem.

Pakiet usług

Pakiet usług to serwis, który oferujemy naszym klientom. Podróżny ma możliwość zakupu tej usługi w momencie dokonywania rezerwacji. Możliwe jest również późniejsze wykupienie pakietu usług w dowolnym czasie przed wyjazdem po uiszczeniu opłaty w wysokości 145 PLN za rezerwację.

Niniejszy pakiet obejmuje następujące usługi:

- znalezienie jak najlepszej alternatywy w przypadku zmiany harmonogramu lotów przez przewoźnika (zgodnie z wytycznymi podanymi przez linie lotnicze),
- wcześniejsza rezerwacja u przewoźnika konkretnych miejsc na pokładzie, jeśli jest to możliwe (miejsca z dala od wyjść ewakuacyjnych, z dodatkową przestrzenią nogi, zazwyczaj nie dotyczy lotów na terenie Europy),
- pomoc w przesłaniu do linii lotniczej prośby o gondolę dla niemowlęcia (często nie jest to możliwe w przypadku lotów na terenie Europy),
- rezerwacja bagażu specjalnego (np. torby golfowe lub narty),
- rezerwacja specjalnej diety, gdy posiłki są wliczone w cenę (często nie jest to możliwe w przypadku lotów na terenie Europy),
- sprawdzanie możliwości i kosztów zmiany rezerwacji (uwaga: naliczony zostanie koszt zmiany rezerwacji zgodnie z przepisami linii lotniczych i informacjami na bilecie),
- rejestracja karty premiowej osoby podróżującej w liniach lotniczych,
- wysyłanie specjalnych zapytań do hotelu.

Dostawcy usług mogą naliczyć opłaty dodatkowe. Zwrot kosztów wykupienia pakietu usług nie będzie możliwy w przypadku, jeśli podróż zostanie anulowana lub jeśli złożone prośby nie zostaną potwierdzone przez linię lotniczą.

Jeśli wyjazd ma nastąpić w ciągu trzech dni, prosimy o kontakt telefoniczny lub za pośrednictwem czatu, aby przesłać swoje wnioski lub prośby. Uwaga: potwierdzenie prośby jest często niemożliwe, jeśli zostanie ona złożona w ciągu 72 godzin przed rozpoczęciem podróży.

Pasażerowie z poważnymi alergiami pokarmowymi muszą osobiście powiadomić o tym fakcie linie lotnicze.

Płatność za usług dodatkowe

Klient ma do wyboru dwie opcje w odniesieniu do płatności za produkty dodatkowe. Szczegółowe dane dot. płatności mogą być przekazywane do działu obsługi klienta zarówno przez telefon, jak i za pośrednictwem łącza do zamówienia, które zostanie dostarczone w uzgodniony sposób.

Gotogate nie akceptuje kart jednorazowych, ponieważ płatność może odbywać się w dwóch etapach. Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, by płatność nastąpiła w momencie zakupu. Gotogate zastrzega sobie prawo do kontaktu w przypadku ewentualnych korekt cenowych lub błędów technicznych.

Usługa jest wiążąca po dokonaniu płatności i nie podlega zmianom lub odwołaniu.

Bagaż

Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z bagażem, które nie są zawarte w cenie biletu. Możemy jedynie przekazać prośby dotyczące następującego bagażu specjalnego: wózki inwalidzkie, deski surfingowe, deski snowboardowe, narty, torby golfowe, rowery, psy i koty. Nie jesteśmy w stanie wpłynąć na przewoźników w kwestii potwierdzania poszczególnych prośb. Gotogate naliczy za tę usługę opłatę dodatkową, obok kosztów pobieranych przez linie lotnicze.

Zagubiony lub uszkodzony bagaż

Gotogate nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zagubiony lub uszkodzony bagaż. Wszelkie problemy należy natychmiast zgłaszać do przedstawiciela linii lotniczych na lotnisku.

Karty lojalnościowe

Podczas dokonywania rezerwacji i wprowadzania danych osobowych, takich jak imię, nazwisko, itp., można dodać swoją kartę lojalnościową. Przekażemy wyłącznie dane naszego klienta, nie ponosimy jednak odpowiedzialności za dodawanie punktów bonusowych przez wybraną linię lotniczą.

Kartę pokładową należy zachować do momentu naliczenia punktów bonusowych. Nie można uzyskać naliczenia punktów bonusowych za odbyty już lot w przypadku braku karty pokładowej. Jeśli pojawi się potrzeba naliczenia punktów bonusowych za odbyty lot, należy to zawsze zrobić bezpośrednio u przewoźnika.

Uwaga: nie za wszystkie loty przyznawane są punkty bonusowe, zawsze należy zasięgnąć informacji bezpośrednio w liniach lotniczych.

Premium Economy, Business, First Class

Ta usługa jest dostępna do zakupu tylko w momencie rezerwacji. W zależności od linii lotniczej usługa może być niekiedy oferowana tylko na niektórych odcinkach podróży.

Różne linie lotnicze oferują różny serwis pokładowy. Szczegółowe informacje znajdują się w witrynach poszczególnych linii. Gotogate nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zmiany przez linię lotniczą typu samolotu lub umieszczenia w danej klasie nadkompletu pasażerów, co może skutkować zmianami dotyczącymi zakresu usług lub obniżeniem klasy podróży. Ewentualne reklamacje należy więc zgłaszać bezpośrednio do danej linii lotniczej.

Szczepienia

Osoba podróżująca jest odpowiedzialna za zapewnienie sobie odpowiednich szczepień i za dopełnienie wszystkich innych niezbędnych formalności związanych z podróżą do konkretnego kraju. Wszelkie koszty związane z powyższymi kwestiami pokrywa osoba podróżująca.

Oszustwa płatnicze

Gotogate zastrzega sobie prawo do odmowy zapłaty kartą, jeśli istnieje powód do podejrzeń, że popełniane jest oszustwo. W przypadku podejrzenia, że popełniane jest przestępstwo, może być wymagana legitymizacja płatności. Wszystkie rodzaje oszustw związanych z kartami płatniczymi będą zgłaszane na policję i przesyłane do firmy windykacyjnej.

Szwedzka Ustawa o ochronie danych osobowych (PUL)

Gotogate stosuje się do przepisów szwedzkiej Ustawy o ochronie danych osobowych (1998:204). Dokonując zakupu usługi lub produktu w naszej firmie lub rejestrując u nas swoje dane, użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie tych danych w określonych celach.

Dane osobowe rozumiane są jako wszystkie informacje związane z daną osobą, przechowywane w dowolnej formie. Obejmują one np. imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy, numer telefonu, informacje dotyczące rozliczeń i kont oraz inne informacje, które mogą zostać wprowadzone przez użytkownika w odniesieniu do jego samego oraz jego rodziny podczas tworzenia profilu lub rejestracji konta na naszej witrynie.

Dane przesyłane do Gotogate za pośrednictwem naszej witryny internetowej będą używane w celach administracyjnych i pozwolą nam na utrzymanie wysokiego poziomu usług dla naszych klientów. Dane te będą wykorzystywane w sposób pozwalający nam na świadczenie zamówionych przez użytkownika usług, przekazywanie zamówionych produktów oraz wysyłanie ofert dotyczących tych oraz podobnych produktów związanych z podróżą. Informacje te będą również służyć do celów statystycznych oraz do ulepszania treści znajdujących się na stronie internetowej, a także do aktualizacji naszych baz danych.

Dane osobowe odnoszące się do konta bankowego gromadzone podczas dokonywania płatności za nasze produkty lub usługi będą przetwarzane włącznie w celu sfinalizowania zakupu i przekazywane stronom trzecim wyłącznie, jeżeli będzie to wymagane w celu przetworzenia i zarządzania płatnością, a także przyjęcia płatności za rezerwację.

Gotogate jest częścią grupy, w której spółką dominującą jest European Travel Interactive. Gotogate zastrzega sobie prawo do swobodnego przetwarzania i przekazywania informacji w ramach tej grupy. Gotogate zastrzega sobie prawo do swobodnego przekazywania danych stronie trzeciej w przypadku sprzedaży lub zakupu firmy lub jej aktywów, lub jeśli European Travel Interactive, inna firma w obrębie grupy lub aktywna w ramach tej grupy zostaną nabyte przez stronę trzecią, a dane osobowe będą jednym z przeniesionych aktywów. Strony trzecie, które mogą otrzymywać te dane będą najprawdopodobniej organizacjami oferującymi produkty i usługi podobne do produktów i usług oferowanych przez Gotogate.

Dane te mogą być udostępniane naszym partnerom i innym stronom działającym w imieniu Gotogate, np. podwykonawcom, w celu realizacji umów zawartych między użytkownikami i Gotogate.

Możemy również przesyłać dane stronom trzecim w celu wypełnienia prawnego zobowiązania lub w przypadku, jeśli jest to

wymagane przez prawo lub decyzję sądu.

Dane osobowe przekazane nam przez użytkownika za pośrednictwem naszej witryny, a nieprzypisane osobiście do użytkownika, takie jak informacje dotyczące członków jego rodziny oraz przyjaciół przed skorzystaniem z usługi rezerwacji lub przed rejestracją w usłudze „Moje strony” będą przechowywane wyłącznie do prywatnych celów użytkownika. Oznacza to, że Gotogate nie będzie wykorzystywać tych danych w celu nawiązania kontaktu z poszczególnymi osobami lub korzystać z tych informacji w inny sposób.

Użytkownik jest osobiście odpowiedzialny za zapewnienie aktualności tych danych za pośrednictwem witryny internetowej lub poprzez kontakt z Gotogate. W przypadku chęci aktualizacji lub poprawienia przekazanych danych, lub w przypadku jakichkolwiek pytań lub opinii dotyczących naszych usług, informacji zbieranych przez nas lub praw użytkownika, zapraszamy do skontaktowania się z nami za pośrednictwem witryny internetowej www.Gotogate.com

Jeśli nie chcesz już otrzymywać dalszych ofert dotyczących swojej podróży, kliknij przycisk rezygnacji z subskrypcji na końcu tej wiadomości e-mail. W przypadku jakichkolwiek problemów z rezygnacją z subskrypcji wyślij wiadomość e-mail na adres crm@etraveli.com.

Linie lotnicze na czarnej liście

Niektóre linie lotnicze mają zakaz działania na terenie UE.

[Dowiedz się więcej na temat tych linii lotniczych »](#)

Płatności

Wyświetlane w wynikach wyszukiwania ceny wymagają dokonania płatności za pośrednictwem systemu bankowości internetowej (Nordea, SEB i Swedbank).

Rezerwacja jest wiążąca po dokonaniu płatności i nie podlega zmianom ani odwołaniu. Zasady te zostały ustalone przez linie lotnicze, nie zaś przez firmę Gotogate*. Gdy firma Gotogate otrzyma płatność, na adres e-mail podany przez podróżnego w momencie dokonywania rezerwacji zostanie wysłane potwierdzenie dokonania rezerwacji. To potwierdzenie rezerwacji jest biletem/voucherem podróżnego i należy je mieć przy sobie przez cały czas trwania podróży.

Zamówienie zostanie wysłane z potwierdzeniem od razu po dokonaniu wpłaty za podróż, potwierdzenie jest panstwa biletem. Zmian nie można dokonywać na bilecie. Dziękujemy.

Administratorem wszystkich płatności jest firma Travelpartner AB (556730-1543).

* Gotogate zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian z powodu problemów technicznych i błędów cenowych pozostających poza kontrolą naszej firmy. Zastrzegamy sobie także prawo do kontaktu z osobą podróżującą w ciągu 24 godzin w dni robocze w celu wprowadzenia ewentualnych zmian w dokonanych rezerwacjach. W przypadku wystąpienia problemów technicznych w weekend lub zaraz przed/po weekendzie, skontaktujemy się z osobą podróżującą w następnym dniu roboczym.

Karty debetowe/kredytowe (MasterCard, Eurocard, Visa i American Express)

Nie ma możliwości dokonywania płatności kartą Diners Club. W niektórych przypadkach nie możemy akceptować kart zagranicznych. W przypadku, gdy płatności dokonywane są za pomocą karty, obciążenia mogą odbywać się w dwóch etapach: pierwsze obciążenie - ze strony linii lotniczych, a drugie - ze strony Gotogate/Travelpartner.

Reklamacje

Wszelkie problemy i uwagi dotyczące podróży należy przekazywać bezpośrednio do odpowiedniego dostawcy usług (linie lotnicze, wypożyczalnia samochodów, hotel). W przypadku otrzymania płatności lub odszkodowania od tego dostawcy, prawo do otrzymania odszkodowania z perspektywy czasu zazwyczaj ustaje. Reklamacje, za które podróżujący nie otrzymał zwrotu kosztów/odszkodowania od dostawcy usług podczas podróży, należy przekazać bezpośrednio do Gotogate w celu rozpatrzenia danej sprawy. Rozpatrywane są wyłącznie reklamacje złożone w formie pisemnej na specjalnym formularzu reklamacji w ciągu miesiąca od daty zakończenia podróży. Rozpatrzenie reklamacji trwa zazwyczaj około trzech miesięcy.

[Pobierz formularz reklamacji »](#)

Reklamacje należy wysyłać do:

Gotogate

FAO: Reklamation [Reklamacje]

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Szwecja

