

ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการเดินทาง

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป ("T&C") นี้มีผลระหว่างคุณ ("คุณ" หรือ "ลูกค้า" และ Gotogate International AB ("เรา") ผู้ให้บริการไซต์จองบริการ th.gotogate.com (เรียกต่อกันว่า "ไซต์") กรุณาอ่าน T&C นี้อย่างละเอียดก่อนใช้งานไซต์ การใช้ไซต์นี้จะถือว่าคุณยอมรับที่จะปฏิบัติตาม T&C ที่กำหนด หาก你不ยอมรับ T&C เหล่านี้ กรุณาหยุดใช้ไซต์และออกจากเว็บไซต์นี้

คุณจะต้องมีอายุอย่างน้อย 18 ปี และใช้งานในฐานะผู้ใช้ส่วนบุคคลเพื่อทำการจองทางไซต์เท่านั้น ผู้ใช้ส่วนบุคคลแตกต่างจากนิติบุคคล โดยหมายถึงบุคคลธรรมดาที่มีการทำธุรกรรมทางกฎหมายที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในเชิงพาณิชย์และ/หรือการประกอบอาชีพอิสระ

ผู้ให้บริการไซต์และพันธมิตรตามสัญญาข้อตกลงของคุณสำหรับใช้ไซต์นี้คือ:

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340
SE-751 43 Uppsala, Sweden

อีเมล: customerservice@Gotogate.support

โทรศัพท์: 66 243 047 83

T&C

สารบัญ

1. ขอบเขตการให้บริการ
2. กระบวนการจองและข้อมูลการติดต่อ
3. การประสานการจองเที่ยวบิน
4. ประสานการจองที่พัก
5. ประสานการจองรถเช่า
6. เงื่อนไขพิเศษสำหรับการประสานงานด้านการจองบริการต่าง ๆ
7. ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง วีซ่าและเงื่อนไขด้านสุขภาพ
8. บริการของเรา
9. ค่าบริการและการชำระเงิน
10. การร้องเรียน
11. สิทธิของลูกค้าภายใต้ข้อบังคับของ EU
12. ความรับผิดชอบ
13. กฎหมายที่บังคับใช้และการยุติข้อพิพาท
14. การปกป้องข้อมูล

ภาคผนวก 1 - ค่าธรรมเนียมบริการช่วยเหลือ

1. ขอบเขตการให้บริการ

1.1. การประสานบริการด้านการเดินทาง

1.1.1. สำหรับเที่ยวบิน ที่พัก ประกันภัย รถไฟและบริการเช่ารถที่เสนอผ่านไซต์ (เรียกรวมว่า "บริการด้านการเดินทาง") เราคือผู้ดำเนินการในฐานะผู้ประสานงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้บทบาทและหน้าที่ของเราจึงจำกัดเฉพาะการประสานบริการด้านการเดินทางที่จัดโดยบุคคลภายนอก เช่น สายการบิน บริษัทท่องเที่ยว โรงแรม ผู้ให้บริการ ประกันเช่ารถยนต์หรือผู้ให้บริการอื่น ๆ (เรียกต่อกันว่า "ผู้ให้บริการ")

1.1.2. ตั้งนั้นข้อตกลงในการจัดบริการด้านการเดินทางจริง (เช่น สัญญาท่องเที่ยว สัญญาประกันภัยหรือข้อตกลงเช่ารถ) จะมีผลโดยตรงระหว่างคุณและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง เราไม่ใช่ผู้ให้บริการร่วมสำหรับบริการด้านการเดินทาง และไม่ได้เป็นคู่สัญญาใด ๆ ระหว่างคุณและผู้ให้บริการเหล่านั้น

1.1.3. การใช้ไซต์นี้เพื่อจัดซื้อบริการด้านการเดินทางหมายถึงคุณให้อนุญาตแก่เราในการประสานกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในนามของคุณ รวมทั้งในการประสานกับระบบชำระเงินสำหรับบริการด้านการเดินทางเหล่านั้นเพื่อดูแลธุรกรรมระหว่างคุณและผู้ให้บริการ ราคาที่แจ้งสำหรับบริการด้านการเดินทางจริงอาจมีค่านายหน้าสำหรับการประสานข้อตกลงระหว่างคุณและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย

1.1.4. ความรับผิดชอบในการจัดบริการด้านการเดินทางที่มีการประสานผ่านทางไซต์นี้เป็นของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องแต่เพียงผู้เดียวเท่านั้น ในกาปฏิบัติหน้าที่ของเราในฐานะคนกลางไม่ได้เป็นการแสดงตัวรับผิดชอบใด ๆ เกี่ยวกับบริการด้านการเดินทางที่จัดให้โดยผู้ให้บริการ และเราไม่ได้แสดงตัวหรือรับประกัน (ทั้งโดยแจ้งหรือโดยนัย) ใด ๆ เกี่ยวกับความเหมาะสมหรือคุณภาพของบริการด้านการเดินทางที่มีการประสานผ่านทางไซต์นี้ สำหรับการเรียกร้องใด ๆ ของคุณเนื่องจากการจัดหรือไม่จัดบริการด้านการเดินทางเหล่านี้ ผู้ให้บริการคือผู้ที่จะต้องรับเรื่องไปดำเนินการ

1.1.5. หากคุณมีการแจ้งเงื่อนไขใด ๆ เป็นพิเศษ (เช่น อาหารพิเศษ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ หรือเบาะนั่งสำหรับเด็ก)

ขณะจองบริการด้านการเดินทาง เราจะแจ้งความต้องการของคุณไปยังผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เราไม่มีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ในการกำกับดูแลให้ผู้ให้บริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นตามที่คุณร้องขอ

1.2. บริการของเรา

นอกเหนือจากการประสานบริการด้านการเดินทางตามที่ระบุในข้อ 1.1 ข้างต้น ยังมีบริการเพิ่มเติมอื่น ๆ (นอกเหนือจากบริการด้านการเดินทาง) ที่จัดไว้ผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งเราไปเป็นผู้จัดหาโดยตรง สำหรับบริการเพิ่มเติมเหล่านี้ จะถือว่าคุณทำสัญญาข้อตกลงโดยตรงกับเรา ไม่ว่าจะในกรณีใด ๆ เราจะแจ้งให้คุณทราบโดยชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการของเราซึ่งไม่ใช่บริการที่ประสานกับผู้ให้บริการจากภายนอก

ผลิตภัณฑ์และบริการของเราอาจแตกต่างกันไปตามช่วงเวลา บริการบางส่วนของเราจะมีระบุไว้ในข้อ 8 ดูรายละเอียดบริการเพิ่มเติมที่ไม่ได้กำหนดใน T&C เหล่านี้ได้จากรายละเอียดส่วนบริการเพิ่มเติม รวมทั้งส่วนข้อมูลค่าธรรมเนียม ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมของเราสำหรับการจองและใช้บริการ โดยจะมีแจ้งให้คุณทราบระหว่างกระบวนการจอง

1.3. เงื่อนไขภายใต้สัญญาข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง

1.3.1. T&C 1.1

1.3.2. สำหรับข้อตกลงระหว่างคุณกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง (ข้อ 1.1.2) ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง (เช่น เงื่อนไขการให้บริการการบิน การเปลี่ยนเครื่อง การประกันภัย ฯลฯ) ตามที่ออกโดยผู้ให้บริการดังกล่าวจะมีผลบังคับใช้ ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปเหล่านี้ของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องจะถูกแจ้งให้คุณทราบระหว่างกระบวนการจอง ข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ให้บริการอาจครอบคลุมเงื่อนไขเกี่ยวกับความรับผิดชอบ การยกเลิก การเปลี่ยนแปลงรายการจองและการคืนเงิน (แล้วแต่กรณี) และข้อจำกัดอื่น ๆ ดังนั้นกรุณาศึกษาเงื่อนไขเหล่านี้ให้ละเอียด

2. กระบวนการจองและข้อมูลการติดต่อ

- 2.1. ระหว่างการจอง คุณจะได้รับการด้านเทคนิคเพื่อตรวจสอบข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูลและในการแก้ไขข้อมูลเหล่านั้นก่อนจัดส่งคำขอจองบริการของคุณ คุณจะต้องตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดว่าถูกต้องก่อนสรุปรายการจองของคุณ คำขอแก้ไขข้อมูลใด ๆ ในภายหลังอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 2.2. เราอาจติดต่อไปหาคุณ เช่น ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบริการด้านการเดินทางที่คุณจัดซื้อ คุณจะต้องแจ้งข้อมูลติดต่อที่ถูกต้อง เช่น หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลแอดเดรส คุณจะต้องคอยติดตามเป็นระยะ ๆ ว่ามีการติดต่อใด ๆ มาจากทางเราหรือไม่

คุณจะต้องคอยตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อความที่เราส่งถึงคุณมีการตรวจสอบไปนระยะ ๆ เราไม่มีส่วนรับผิดชอบใด ๆ หากคุณไม่ได้รับข้อความจากเราเนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่อยู่ในการควบคุม ในเบื้องต้นได้แก่ (i) คุณแจ้งอีเมลแอดเดรสไม่ถูกต้อง (ii) คุณตั้งค่าอีเมลเพื่อไม่รับเมลจากเรา หรือ (iii) ค่าอีเมลของคุณรับอีเมลแจ้งจากเราไปอยู่อีเมลขยะ

3. การประสานการจองเที่ยวบิน

3.1. ข้อสรุปเกี่ยวกับสัญญาข้อตกลงและการเปลี่ยนแปลงราคา

- 3.1.1. หลังจากทำรายการจอง เราจะยืนยันคำขอของคุณทางอีเมล เป็นการประสานงานระหว่างคุณและเรา หาก你不ได้รับข้อมูลดังกล่าวภายในหนึ่งชั่วโมงหลังทำรายการจอง และโอเปอเรเตอร์ของเราไม่มีการติดต่อกับคุณทางอีเมลหรือทางโทรศัพท์เพื่อแจ้งปัญหาใด ๆ กรุณาติดต่อกับเราทางโทรศัพท์เพื่อทำการยืนยัน
- 3.1.2. ทันทีที่ออกตัวคำร้องตามที่คุณร้องขอแล้ว คุณจะได้รับอีเมลยืนยันเลขตัวคำร้องนี้เป็นสัญญาผูกพันระหว่างคุณและสายการบินโดยสมบูรณ์
- 3.1.3. ราคาตัวเครื่องบินและที่นั่งที่ว่างจะถูกเพิ่มโดยตรงไปยังไซต์ผ่านทางสายการบินที่เกี่ยวข้อง หากมีการเปลี่ยนแปลงโดยสายการบินที่ไม่อยู่ในการควบคุมของเรา (เช่น การปรับราคา ที่นั่งหรือรายการอื่นใด) ซึ่งเกิดขึ้นหลังการจอง แต่ก่อนทำสัญญาผูกพันกับสายการบิน (ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 ข้างต้น) สัญญาข้อตกลงนี้จะไม่ผลบังคับใช้และคุณจะได้รับเงินคืนเต็มจำนวน เราอาจติดต่อไปหาคุณเพื่อให้คุณเลือกรับข้อเสนอราคาใหม่ระหว่างเวลาทำการปกติ หรือไม่เกิน 24 ชั่วโมงหลังจากเราทราบเรื่องการปรับราคา หรือในวันทำการแรกของสัปดาห์หลังจากพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมงดังกล่าว

3.2. ข้อมูลการจองและเงื่อนไขในการให้บริการ

- 3.2.1. สำหรับตั๋วเครื่องบินที่เปิดจำหน่ายผ่านทางเว็บไซต์ของเรา เราดำเนินการในฐานะผู้ประสานงานเท่านั้น ข้อตกลงในการให้บริการเที่ยวบินจะมีผลโดยตรงระหว่างคุณและสายการบินที่เกี่ยวข้องโดยเราจะไม่มีส่วนที่รับผิดชอบตามสัญญาข้อตกลงใด ๆ เกี่ยวกับการจัดหรือไม่จัดบริการเที่ยวบินของคุณ สายการบินที่ให้บริการมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัด/ไม่จัดบริการเที่ยวบินของคุณแต่เพียงผู้เดียว
- 3.2.2. ก่อนสรุปรายการจอง จะมีการแจ้งข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินที่เกี่ยวข้องให้คุณทราบ
- 3.2.3. ขณะวางแผนเกี่ยวกับบริการด้านการเดินทางที่จัดให้โดยสายการบิน เราไม่สามารถรับประกันว่าจะระบบจองของสายการบินจะพร้อมใช้งาน ในกรณีนั้น เราอาจดำเนินการเป็นผู้ประสานงานให้แก่คุณในการติดต่อและทำข้อตกลงกับสายการบิน เราอาจแจ้งให้คุณติดต่อกับสายการบินโดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจอง การแก้ไขหรือยกเลิกการจองของคุณ หากคุณมีบริการ บัตรโดยสารแบบเปลี่ยนได้ ที่จัดซื้อไว้ (ดูในข้อ 8) รายการจองซ้ำทั้งหมดจะต้องดำเนินการผ่านฝ่ายบริการลูกค้าตามที่ระบุในข้อ 8.1.4 คุณอาจได้รับข้อมูลยืนยันการจองสองชุด ชุดแรกจากเราและอีกชุดจากสายการบินที่เกี่ยวข้อง หากคุณได้รับการยืนยันรายการจองสองชุด กรุณาใช้รายการยืนยันการจองจากสายการบินเพื่อทำการเช็คอิน
- 3.2.4. ในเบื้องต้นเราได้ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับการจองและบริการด้านการเดินทางทั่วไปเกี่ยวกับสายการบินให้คุณทราบไว้ด้านล่าง ทั้งนี้เงื่อนไขใด ๆ ที่ขัดแย้งกันของสายการบินจะมีผลแทนที่ข้อมูลเบื้องต้นเหล่านี้ที่แจ้งไว้ในข้อ 3.2.4 ดังนั้นกรุณาตรวจสอบข้อ

กำหนดและเงื่อนไขของทางสายการบินที่เกี่ยวข้องก่อนทำรายการจอง

a. เวลาบิน/เช็คอิน

เวลาที่ขบวนบินทั้งหมดระบุเป็นเวลาที่ท้องถิ่น การเดินทางมาถึงในวันถัดไประบุด้วย "+1" ในตารางเวลา เวลาบินที่ระบุเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงก่อนบินไม่นานหลังจากออกตัวแล้ว เช่น หากมีข้อจำกัดด้านการควบคุมการบิน หรือมีข้อจำกัดในการให้บริการใด ๆ จากสายการบิน กรุณาคอยติดตามเวลาบินล่าสุดก่อนถึงเวลาออกเดินทางไปนระยะ ๆ

กรุณาปฏิบัติตามกรอบเวลาการเช็คอินที่สายการบินระบุไว้ สายการบินมีสิทธิ์ปฏิเสธการขึ้นเครื่องหากคุณไปเช็คอินล่าช้า โปรดสังเกตว่าบางสายการบินสนับสนุนให้เช็คอินผ่านเว็บไซต์ของตน ในกรณีที่อาจเรียกเก็บค่าเช็คอินด้วยตัวเองที่สนามบิน

b. ตัวเดินทางร่วมของผู้โดยสารที่นั่งราย

ตัวเดินทางขาเดียวสองใบจะมีกำกับไว้อย่างชัดเจนแยกกับตัวไปกลับระหว่างการทำรายการจอง ตัวเหล่านี้จะถือว่าเป็นการเดินทางแยกจากกันในกรณีที่มีการยกเลิก เปลี่ยนแปลง การหยุดให้บริการเที่ยวบินเนื่องจากภารันดหยุดงานหรือการเปลี่ยนแปลงเวลาบิน ทั้งนี้จะใช้ระเบียบปฏิบัติของแต่ละสายการบิน

ตัวเครื่องบินที่มีหมายเลขจองต่างกันจะถือเป็นคนละเส้นทาง

c. ตัวเครื่องบินที่มีรายละเอียดการเดินทาง/ลำดับการใช้งานหลายส่วน

ตัวเดินทางไปกลับหรือตัวเที่ยวเดียวอาจแบ่งออกเป็นหลายส่วนการใช้งาน ภายใต้เงื่อนไขของสายการบินส่วนใหญ่ ส่วนการให้บริการการบินเหล่านี้จะต้องใช้ตามลำดับที่แจ้ง หากไม่เป็นไปตามนั้น สายการบินหลายแห่งอาจปฏิเสธการให้บริการในเที่ยวบินขาถัดไป (เช่น ไม่ใช่สิทธิ์ในส่วนแรกของการเดินทางทำให้ไม่สามารถใช้บริการส่วนที่เหลือได้) สำหรับตัวไปกลับที่ไม่มีการใช้สิทธิ์สำหรับเที่ยวบินขาออกอาจส่งผลให้สายการบินยกเลิกเที่ยวบินขากลับของคุณ

d. การตั้งครรภ์

สายการบินบางแห่งปฏิเสธการให้บริการสตรีที่มีอายุครรภ์ 28 สัปดาห์ระหว่างเที่ยวบินขาไปหรือขากลับ หากคุณตั้งครรภ์อยู่ กรุณาแจ้งกับสายการบินและแพทย์เพื่อสอบถามว่าคุณสามารถเดินทางได้หรือไม่

e. ตัวสำหรับทารกและเด็กเล็ก

กรุณาติดต่อสายการบินเพื่อสอบถามเงื่อนไขการเดินทางพร้อมกับเด็กเล็กแบบไม่มีเบาะนั่งแยกเฉพาะ โดยปกติเด็กที่มีอายุ 2 ปีจะต้องจองที่นั่งแยกต่างหาก ส่วนเด็กอายุระหว่าง 0 - 2 ปีจะถือว่าเป็นทารกโดยจะไม่มีที่นั่งไปของตนเอง หากเด็กทารกมีอายุ 2 ปีก่อนสิ้นสุดการเดินทาง จะต้องจองตัวสำหรับเด็กสำหรับการเดินทางทุกเส้นทาง ไม่สามารถจองบัตรโดยสารทารกได้ก่อนที่จะเกิดเนื่องจากชื่อและวันเกิดที่ถูกต้องจะต้องตรงกับที่ระบุในหนังสือเดินทาง เราจะไม่ชำระคืนค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกิดขึ้น หากจองบัตรโดยสารผิดประเภทตั้งแต่ต้น

f. ผู้เยาว์ที่เดินทางตามลำพัง

เราไม่ให้บริการประสานการจองตัวโดยผู้เยาว์ที่เดินทางตามลำพัง เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีจะต้องทำรายการจองร่วมกับผู้ที่ยังบรรลุนิติภาวะ บางประเทศหรือบางสายการบินอาจปฏิเสธการให้บริการแก่เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีที่เดินทางโดยไม่มีผู้ปกครองตามกฎหมายไปด้วย สายการบินบางแห่งกำหนดให้เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีจะต้องนำเสนอสูติบัตรมาแสดงตัวระหว่างเดินทาง

g. สัมภาระที่สูญหาย/เสียหาย

ในฐานะผู้ประสานงาน เราจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ต่อสัมภาระที่สูญหายหรือเสียหาย ให้แจ้งปัญหาใด ๆ กับตัวแทนสายการบินที่สนามบินในทันที

h. ที่พักระหว่างต่อเครื่องและค้างคืน

โดยปกติบริการเดินทางภาคพื้นดินและ/หรือที่พักระหว่างการเดินทางของคุณจะไม่รวมอยู่ในราคาตั๋วเครื่องบิน คุณจะต้องตรวจสอบตารางเวลาให้บริการระบบขนส่งภาคพื้นดินและราคาด้วยตัวเอง

i. เวลาต่อเครื่องระหว่างเที่ยวบิน

ตัวมาตรฐานที่จองผ่านทางไซต์จะมีเวลาต่อเครื่องที่ยืนยันแล้วแจ้งให้ทราบ เวลาที่กำหนดสำหรับต่อเครื่องจะคำนวณโดยสายการบิน หากส่วนใดของการเดินทางเกิดความล่าช้าทำให้ไม่สามารถต่อเครื่องได้ สายการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่คุณในการเดินทางไปถึงจุดหมาย (ดูในข้อ 11.1) หากมีการจองตัวแยก สายการบินจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ต่อเที่ยวบินต่อที่พลาดไปเนื่องจากปัญหาล่าช้า ดังนั้นคุณมีหน้าที่ตรวจสอบเวลาต่อเครื่องว่าเพียงพอและเหมาะสมสำหรับสายการบินและสนามบินที่มีการเดินทาง อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับเที่ยวบินต่อเครื่องที่พลาดไปซึ่งไม่สามารถขอคืนเงินได้

j. การจองซ้อน

การจองซ้อนหมายถึงการทำรายการจองสองรายการขึ้นไปที่มีชื่อผู้โดยสารรายเดียวกันสำหรับสายการบินเดียวกัน หากคุณทำการจองซ้อน สายการบินอาจยกเลิกเที่ยวบินดังกล่าว กรณีเช่นนี้อาจเกิดขึ้นหากมีการจองกับบริษัทท่องเที่ยวคนละบริษัท เราจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ต่อการยกเลิกของสายการบิน หรือการถูกปฏิเสธการคืนเงินในกรณีที่สงสัยว่ามีการทำรายการจองซ้อน

3.3. สายการบินที่ถูกขึ้นบัญชีห้ามให้บริการใน EU (บัญชีดำ)

สายการบินบางแห่งถูกสั่งห้ามไม่ให้ให้บริการใน EU ภายใต้ข้อวินิจฉัยของคณะกรรมการการยุโรปโดยการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานด้านการขนส่งทางอากาศในประเทศ สายการบินเหล่านี้ถูกสั่งห้ามให้บริการเนื่องจากพบว่าไม่มีความปลอดภัยหรือไม่มีมาตรการควบคุมที่เหมาะสมภายใต้ข้อกำหนดของหน่วยงานในประเทศของตน
คุณสามารถตรวจสอบสายการบินที่ถูกสั่งห้ามให้บริการได้ผ่านทางลิงค์ต่อไป
บัญชีดำ (รายชื่อสายการบินที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ทำการบินใน EU)

3.4. การเปลี่ยนแปลงตารางเวลาและการยกเลิกการบินโดยสายการบิน

3.4.1. ข้อตกลงของคุณกับสายการบินที่เกี่ยวข้องอาจเปิดช่องให้สายการบินสามารถยกเลิกหรือแก้ไขรายการจองของคุณได้ เรา จะแจ้งให้คุณทราบการเปลี่ยนแปลงใด ๆ หลังจากเราได้รับแจ้งข้อมูลจากสายการบิน

หากคุณต้องการแจ้งขอแก้ไขหรือคืนเงินเมื่อยกเลิกการเดินทาง เพื่อไปใช้บริการเสริมเรามีบริการจัดการคำขอให้กับคุณหากสายการบินเปิดช่องให้ทำได้ **ดูรายการค่าธรรมเนียมของเราโดยคลิกที่นี่**

หากคุณไม่ได้จัดซื้อแพคเกจบริการของเราขณะทำการจอง สามารถซื้อแพคเกจได้เมื่อมีการขอความช่วยเหลือจากเรา

3.4.2. เวลาบินที่แสดงในเอกสารยืนยันการจองของคุณอาจมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างวันที่จองและวันที่ต้องเดินทางจริง ขอแนะนำให้ คุณคอยติดตามข้อมูลและติดต่อสายการบินอย่างน้อย 72 ชั่วโมงก่อนถึงเวลาออกเดินทางเพื่อให้แน่ใจว่าเที่ยวบิน (และเที่ยวบินต่ออื่น ๆ) จะออกเดินทางตามกำหนด เราไม่สามารถควบคุมการปรับเวลาของสายการบินได้ และจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ต่อค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

3.5. การเปลี่ยนแปลงและการยกเลิกที่คุณร้องขอ

3.5.1. เงื่อนไขในการเปลี่ยนรายละเอียดการจองเที่ยวบิน (รวมทั้งการเปลี่ยนชื่อผู้โดยสาร ปลายทางและวันที่เดินทาง) และในการคืนเงินกรณียกเลิกการจองถูกกำหนดโดยสายการบินที่เกี่ยวข้องที่เป็นคู่สัญญาของคุณในการให้บริการการบินดังกล่าว เราในฐานะคนกลางไม่มีอำนาจใด ๆ ในการกำหนดเงื่อนไขดังกล่าว

3.5.2. หากคุณต้องการแก้ไขรายการจองหรือขอคืนเงินกรณียกเลิกการจอง เรามีบริการเสริมในการแจ้งความประสงค์ดังกล่าวให้แก่คุณ โดยสายการบินมีสิทธิ์ที่จะใช้ดุลพินิจในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจองดังกล่าวหรือไม่ก็ได้ ระหว่างขั้นตอนการจองบริการเพิ่มเติมดังกล่าว เราจะแจ้งให้คุณทราบถึงเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับบริการเหล่านี้ **ดูรายการค่าธรรมเนียมของเราโดยคลิกที่นี่**

3.5.3. เพื่อให้เราสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่คุณร้องขอ เราจะต้องได้รับคำขอแจ้งแก้ไขจากคุณอย่างน้อย 24 ชั่วโมงก่อนถึงกำหนดเวลาออกเดินทาง (ทางโทรศัพท์เท่านั้น) หากคุณจัดซื้อบริการ Flexible Ticket ไว้ ให้ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 8

สำหรับคำขอที่มีระยะเวลาสั้นกว่านั้น เราขอแนะนำให้ติดต่อสายการบินที่เกี่ยวข้องโดยตรง

3.6. การไม่ปรากฏตัวหรือใช้บริการเที่ยวบิน

คุณให้สิทธิ์แก่เราในการยกเลิกการจองเที่ยวบินที่ไม่ได้ใช้บริการในนามของคุณหากคุณไม่มาปรากฏตัวหรือใช้บริการเที่ยวบิน และในการแจ้งขอคืนเงินใด ๆ จากสายการบินในนามของคุณ เรามีสิทธิ์ในการดำเนินการตามนั้น (แม้ว่าจะไม่มีหน้าที่ต้องดำเนินการก็ตาม) และคุณมีสิทธิ์ในการแจ้งขอคืนเงินจากสายการบินโดยตรงตามเดิม **ดูรายการค่าธรรมเนียมของเราโดยคลิกที่นี่**

4. ประสานการจองที่พัก

บริการที่พักที่จองผ่านทางไซต์ประสานโดย EAN.com L.P. ("Hotels.com")

คำขอเกี่ยวกับการจองและการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจองทั้งหมดจะต้องแจ้งโดยตรงไปยัง Hotels.com คุณสามารถดูรายละเอียดติดต่อสำหรับ Hotels.com ได้ที่:

หมายเลขโทรศัพท์: (+65) 6415 5539

คุณสามารถตรวจสอบข้อกำหนดและเงื่อนไขของ Hotels.com ได้จากเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ

5. ประสานการจองรถเช่า

บริการเช่ารถที่จองผ่านทางไซต์ประสานงานโดย Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com")

คำขอเกี่ยวกับการจองและการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจองทั้งหมดจะต้องแจ้งโดยตรงไปยัง Rentalcars.com คุณสามารถดูรายละเอียดติดต่อสำหรับ Rentalcars.com ได้ที่:

ดูรายละเอียดติดต่อในพื้นที่ได้จากเว็บไซต์ของ Rentalcars
ตรวจสอบข้อกำหนดและเงื่อนไขของ Rentalcars.com ได้ที่

6. เงื่อนไขพิเศษสำหรับการประสานงานด้านการจองบริการต่าง

ทางไซต์สามารถให้คุณเลือกบริการได้ตามรูปแบบที่คุณต้องการ ในกรณีนั้น คุณคือผู้แจ้งให้เราเป็นผู้ประสานในการจองบริการการเดินทางต่าง ๆ จากผู้ให้บริการหลากหลาย ข้อมูลผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องจะถูกนำเสนอให้กับคุณระหว่างการจองก่อนที่จะสรุปการจอง ในกรณีที่ คุณผนวกบริการหลายอย่างเข้าด้วยกัน จะไม่ถือว่ามิข้อตกลงการเดินทางเฉพาะใด ๆ ระหว่างคุณและเรา แต่เป็นการทำข้อตกลงแยกเฉพาะกับผู้ให้บริการแต่ละราย ในกรณีนั้น เราจะดูแลในด้านการประสานการทำรายการกับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวแต่ละรายเท่านั้น

7. ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง วีซ่าและเงื่อนไขด้านสุขภาพ

- 7.1. เงื่อนไขเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง วีซ่าและ/หรือเงื่อนไขด้านสุขภาพอาจมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นควรตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สถานทูต สถานกงสุล ฯลฯ) ล่วงหน้าก่อนออกเดินทาง คุณจะต้องมีหนังสือเดินทางที่ถูกต้องและวีซ่าในกรณีที่ต้องขอ คุณจะไม่ต้องระบุจุดต่อเครื่องทั้งหมดในเส้นทางเพื่อขอวีซ่า อาจต้องใช้เวลาในการขอวีซ่า ดังนั้นควรยื่นขอไว้ล่วงหน้า เราจะไม่รับผิดชอบใด ๆ สำหรับลูกค้าที่ไม่มีเอกสารที่ถูกต้อง
- 7.2. ปลายทางแต่ละแห่งจะมีเงื่อนไขของตนเองทั้งในด้านพิธีการ เงื่อนไขการฉีดวัคซีน ฯลฯ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามสัญชาติของผู้เดินทาง คุณจะต้องศึกษาข้อมูลเหล่านี้ด้วยตัวเอง ความบกพร่องของคุณในการปฏิบัติตามข้อบังคับของทางการจะไม่ได้เป็นความรับผิดชอบของเราแต่อย่างใด ขอแนะนำให้ตรวจสอบพิธีการของปลายทางที่เลือกและประเทศที่ต้องต่อเครื่อง และเวลาในการผ่านพิธีการเหล่านั้นให้ดี

8. บริการของเรา

8.1. Flexible Ticket

8.1.1. หากมีการจัดซื้อตั๋ววันระหว่างทำการจอง Flexible Ticket ช่วยให้คุณสามารถเปลี่ยนแปลงวันที่และ/หรือเวลาบินที่จองได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน บริการ Flexible Ticket เป็นการประสานความตกลงด้านการเดินทางระหว่างคุณกับสายการบินที่เกี่ยวข้องโดยเราเท่านั้น ในกรณีที่ Flexible Ticket เป็นบริการของเรา (เช่น คุณไม่สามารถใช้ Flexible Ticket ได้โดยการติดต่อกับสายการบินโดยตรง) รายการจองทั้งหมดผ่าน Flexible Ticket จึงต้องติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าของเราเท่านั้น (ดูรายละเอียดในข้อ 8.1.4)

8.1.2. Flexible Ticket

- รายการจองทั้งหมดจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขในข้อ 8.1.4 และเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมงก่อนถึงเวลาออกเดินทางเดิม
- การทำรายการจองใหม่สามารถทำได้กับสายการบินเดิม เช่น จองเที่ยวบินใหม่ได้กับสายการบินเดียวกันกับที่จองไว้ก่อนหน้านี้เท่านั้น
- จะต้องใช้บริการเที่ยวบินแบบแยกส่วนการเดินทางตามลำดับเดิมที่จองไว้ในตอนแรก
- ไม่อนุญาตให้อัพเกรดเป็นประเภทที่นั่งอื่นในเที่ยวบินเดียวกัน
- ห้ามการทำรายการจองใหม่สำหรับ "การแวะพักต่อเครื่อง" (พักในเมืองที่ต้องต่อเครื่องนานกว่าที่คาดไว้)
- ไม่สามารถเปลี่ยนต้นทางและ/หรือปลายทางได้ ทั้งเที่ยวบินขาไปและขากลับ
- Flexible Ticket
- สามารถจองการเดินทางใหม่ได้เพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น หลังจากยืนยันการเปลี่ยนแปลงแล้ว จะถือว่าใช้สิทธิ์ของ Flexible Ticket ครบถ้วนแล้ว
- ในกรณีที่ทำการจองใหม่ จะต้องเดินทางสำหรับรายการจองดังกล่าวภายในระยะเวลาที่นับจากเวลาจองเดิม การเดินทางใหม่ไม่สามารถเกิดขึ้นภายใน 24 ชั่วโมงจากเวลาที่ร้องขอการเปลี่ยนแปลง
- รายการจองไม่สามารถขอคืนเงินได้หลังจากใช้สิทธิ์ใน Flexible Ticket ไปแล้ว

8.1.3. จะต้องจองและชำระเงินสำหรับ Flexible Ticket ระหว่างการจองโดยไม่สามารถขอใช้สิทธิ์คืนได้ในภายหลัง

8.1.4. หากคุณต้องการจองตั๋วใหม่ คุณจะต้องติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าของเราทางโทรศัพท์ระหว่างเวลาทำการตามปกติตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของเราได้จากหัวข้อ "ติดต่อเรา - โทรศัพท์"

การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์และอีเมลจะใช้ภาษาอังกฤษ

8.1.5. การทำรายการจองใหม่จะเสร็จสิ้นก็ต่อเมื่อได้รับอีเมลยืนยันแล้วเท่านั้น หากคุณไม่ได้รับการยืนยัน กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าของเรา

8.1.6. การจองตั๋วเครื่องบินใหม่ผ่าน Flexible Ticket ขึ้นอยู่กับที่ว่างที่สามารถจัดสรรให้ได้ หากการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการทำให้ตัวมีราคาเพิ่มขึ้น หรือหากการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับราคาพิเศษอีกต่อไป (เช่น สำหรับเด็กเล็ก) คุณจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมด้วยตัวเอง เราจะไม่รับผิดชอบใด ๆ จากผลของการทำรายการจองใหม่สำหรับบริการเพิ่มเติมที่มีโดยตรงกับสายการบิน (เช่น การจองสัมภาระเพิ่มเติมหรือสำรองที่นั่งเพิ่มเติม)

8.1.7. หากคุณยกเลิกเที่ยวบิน จะไม่มีการคืนเงินให้สำหรับ Flexible Ticket

8.1.8. หากคุณไม่ปรากฏตัวสำหรับแผนการเดินทางส่วนใด ทางเลือกในการทำรายการจองใหม่ผ่าน Flexible Ticket จะไม่สามารถทำได้อีกต่อไป

8.2. การคุ้มครองการยกเลิก

8.2.1. การคุ้มครองการยกเลิกจะต้องร้องขอและชำระเงินขณะของการเดินทาง การคุ้มครองดังกล่าวมีผลใช้เมื่อทำการจองและสิ้นสุดผลใช้งานเมื่อเริ่มต้นการเดินทาง โดยคำนวณจากวันที่ออกเดินทางเดิมที่จองไว้ ผู้เดินทางทุกท่านในการจองจะต้องร้องขอการคุ้มครองการยกเลิก เพื่อให้มีผลใช้เมื่อมีการยกเลิกการจอง

8.2.2. การยกเลิกต้องทำล่วงหน้าอย่างน้อยสองชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง เพื่อให้การคุ้มครองการยกเลิกมีผลใช้ การคุ้มครองการยกเลิกจะสิ้นสุดผลใช้งานในวันที่ที่การเดินทางเริ่มต้นขึ้น ทั้งนี้จะต้องติดต่อสายการบินและโรงแรมหรือผู้ให้บริการเช่ารถโดยตรง หากอยู่นอกชั่วโมงการรับโทรศัพท์ของเรา

8.2.3. เมื่อการเดินทางถูกยกเลิกเมื่อแสดงใบรับรองแพทย์ที่ถูกต้อง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดสำหรับการจองจะถูกคืนเงิน ยกเว้นค่าจัดการของเรา 50 THB เปลี่ยนแปลงและค่าธรรมเนียมประกันภัยใดๆ (นอกเหนือจากประกันการเดินทาง) จำนวนสูงสุดที่ต้องชำระในกรณีที่ยกเลิกการคุ้มครองการยกเลิก คือ 3,000 THB ต่อคน และ/หรือ 4,600 THB ต่อการเดินทาง

8.2.4. กรณีที่สามารถขอคืนเงินได้ จะมีการคืนเงินให้หากคุณไม่สามารถเดินทางตามที่กำหนดเนื่องจากสาเหตุที่ไม่คาดคิดต่อไปเป็น

- การเจ็บป่วยเฉียบพลันหรืออุบัติเหตุที่ส่งผลกระทบต่อคุณ เพื่อนร่วมเดินทางในรายการจองเดียวกันหรือญาติใกล้ชิด และคุณได้รับคำแนะนำว่าไม่ควรออกเดินทางโดยมีเอกสารยืนยันจากแพทย์ที่เป็นกลางที่ให้การรักษาดังกล่าว
- การเสียชีวิตของคุณ ญาติสนิทหรือเพื่อนร่วมเดินทางในการจองเดียวกัน

"ญาติสนิท" ในที่นี้หมายถึงสามี ภรรยา ลูก หลาน พี่น้อง ผู้ปกครอง 'ปู่ตายาย หรือผู้ปกครองบุญธรรม ผู้ซึ่งอยู่ด้วยกันกับผู้ประกันตนในฐานะคู่สามีภรรยา

8.2.5. การคุ้มครองการยกเลิกไม่รวมถึง

- ค่าตอบแทนที่พึงได้จากแหล่งที่มาอื่น เช่น จากความคุ้มครองหรือประกันภัยกรณยกเลิกการเดินทาง
- การเจ็บป่วย อุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บที่คุณทราบ (มีการวินิจฉัยโรคกับคุณแล้ว) ขณะพิจารณาสิทธิ์ความคุ้มครองกรณยกเลิกการเดินทาง
- ความเจ็บป่วยเรื้อรัง/การติดเชื้อ/ความผิดปกติทางจิต เว้นแต่ว่าคุณนั้นจะปราศจากอาการปัญหาโดยสิ้นเชิงในช่วงหกเดือนที่ผ่านมานับจากเวลาที่ของการเดินทาง หากการยกเลิกการเดินทางมีสาเหตุมาจากกรณเหล่านี้ ผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้ยืนยันข้อวินิจฉัยดังกล่าวต่อไป
- ความเจ็บป่วย อุบัติเหตุหรือผลสะท้อนอื่น ๆ อันเนื่องจากการตั้งครรภ์หรือการคลอดบุตร
- ภาวะแทรกซ้อนที่เกิดจากเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ของมีเมาอื่น ๆ ยาระงับประสาทหรือยาเสพติด
- ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเนื่องจากผู้เอาประกันภัยยกเลิกการเดินทางล่าช้า
- วัตถุประสงค์ในการเดินทางสิ้นสุดลงแล้ว
- ภาวะแทรกซ้อนที่เป็นผลมาจากขั้นตอนและการรักษาที่เลือกด้วยตัวเอง เช่น ศัลยกรรมความงาม
- การจัดหาเสริมใด ๆ สำหรับการเดินทางที่ไม่รวมอยู่ในการยืนยัน เช่น บัตรเข้าโรงละครและสิ่งอื่นที่คล้ายคลึงกัน
- ภาวะโรคกลัวเครื่องบิน/การกลัวการบิน

8.2.6. สิ่งที่คุณต้องจัดหาให้แก่เรา

การคุ้มครองการยกเลิกใช้ร่วมกับใบรับรองแพทย์ที่ถูกต้องเท่านั้น ซึ่งเราจะต้องได้รับภายในห้าวันทำการจากการยกเลิก ใบรับรองแพทย์ต้องออกโดยแพทย์ที่เป็นกลางผู้ให้การรักษา และต้องมีชื่อ รายละเอียดการติดต่อและตราประทับของแพทย์ หากไม่มีตราประทับจะต้องมีสำเนาบัตรประจำตัวของแพทย์แนบมาด้วย

8.2.7. ข้อมูลต่อไปนี้จะต้องรวมอยู่ในใบรับรองแพทย์ด้วย

- วันที่ตรวจ
- ผลการตรวจ
- การวินิจฉัย
- ใบรับรอง/เอกสารต้นฉบับอื่นๆ ที่อาจมีความสำคัญต่อการประเมินการเรียกร้อง
- ข้อเท็จจริงที่ความเจ็บป่วยเป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วนและทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางได้

สามารถดาวน์โหลดใบรับรองแพทย์ได้ที่

หากต้องการส่งใบรับรองแพทย์ ให้คลิกที่

8.3. รับประกันการต่อเครื่องอัตโนมัติ (Self-transfer Guarantee)

8.3.1. หากบริการความช่วยเหลือภายใต้การรับประกันการต่อเครื่องของเราที่ระบุไว้ในข้อ 8.3 (เรียกต่อกันว่า (“Self-transfer Guarantee”)) มีอยู่ในรายการจองของคุณ จะมีรายละเอียดส่วนนี้ไว้อย่างชัดเจนระหว่างการจองและในการยืนยันรายการจองของคุณ

8.3.2. Self-transfer Guarantee (“”)

- ในกรณที่เที่ยวบินของคุณมีการปรับเปลี่ยนเวลา ล่าช้าหรือถูกยกเลิกโดยสายการบินทำให้คุณพลาดเที่ยวบินปลายทางของคุณ
- หากคุณพลาดเที่ยวบินต่อเนื่องจากสัมภาระล่าช้าหรือสูญหายที่ไม่อยู่ในการควบคุมของคุณและ
- หากคุณพลาดเที่ยวบินต่อเนื่องจากปัญหาด้านศุลกากรหรือการตรวจคนเข้าเมืองที่ไม่อยู่ในการควบคุมของคุณ

8.3.3. Self-transfer Guarantee

- หากการเปลี่ยนแปลงมีผลเฉพาะกับเที่ยวบินในตั๋วใบเดียวกัน (ออกใบตั๋วอิเล็กทรอนิกส์/PNR เดียว) สายการบินที่จัดหาเที่ยวบินจะต้องรับผิดชอบต่อปัญหาต่าง ๆ และการจัดการการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน (คุณสามารถติดต่อกับสายการบินได้โดยตรงเพื่อขอความช่วยเหลือและ/หรือสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ)
- หากเป็นการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากเหตุสุดวิสัย ซึ่งไม่อยู่ในการควบคุมของสายการบิน (ไม่ว่าในกรณใด ๆ) เช่น สถานการณ์ไม่สงบทางการเมือง สภาพอากาศเลวร้าย ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การนัดหยุดงาน ข้อจำกัดของการให้บริการของสนามบินและ/หรือสายการบินล้มละลาย
- สำหรับการดำเนินการใด ๆ (หรือการเพิกเฉยใด ๆ) ที่อยู่ในการควบคุมของคุณ รวมทั้งกรณที่พลาดเที่ยวบินเนื่องจาก (i) ไม่มีวีซ่า เอกสารเดินทางหรือเอกสารการเดินทางอื่น ๆ ที่ถูกต้อง หรือ (ii) คุณละเมิดกฎเกณฑ์และข้อบังคับของสายการบินหรือ
- หากคุณเดินทางโดยมีสัมภาระเช็คอินแม้ว่าจะจองเที่ยวบินแบบต่อเครื่องอัตโนมัติที่กำกับว่า “ไม่มีสัมภาระเช็คอิน” ก็ตาม เช่น

- ทริปต่อเครื่องอัตโนมัติที่มีเวลาต่อเครื่องช่วงสั้น ๆ หรือ
- หากคุณมีการปรับเปลี่ยนรายการจองโดยไม่ขออนุญาตเราก่อนล่วงหน้า

8.3.4. แจ้งให้เราทราบโดยเร็ว

หากคุณต้องการใช้ Self-transfer Guarantee คุณจะต้องแจ้งให้เราทราบโดยไม่ล่าช้าทางโทรศัพท์หลังจากทราบการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดูรายละเอียดติดต่อได้จากหัวข้อเกริ่นนำ หากคุณไม่แจ้งให้เราทราบโดยเร็ว คุณจะไม่สามารถใช้บริการ Self-transfer Guarantee □□□

8.3.5. บริการ Self-transfer Guarantee - เกี่ยวกับทางเลือกหรือการคืนเงิน

หลังจากเราได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลง เราจะให้ทางเลือกดังต่อไปนี้สำหรับคุณ:

- ก) เกี่ยวกับบทแทนสำหรับปลายทางของคุณโดยเราจะรับผิดชอบค่าใช้จ่าย (เกี่ยวกับที่จัดให้โดยเราจะมีการแจ้งให้คุณทราบต่อไป)
- ข) การคืนเงินค่าตัวเครื่องบินที่ไม่ได้ใช้ตามที่จ่ายจริงขณะทำรายการจอง หรือ
- ค) รับผิดชอบค่าตัวเครื่องบินขากลับไปยังสนามบินที่คุณออกเดินทาง (เกี่ยวกับที่จัดให้โดยเราจะมีการแจ้งให้คุณทราบต่อไป)

ในกรณีที่เราไม่สามารถจัดหาที่บินที่เหมาะสมสำหรับปลายทางของคุณ เราอาจแนะนำสนามบินทางเลือกให้กับคุณ ในกรณีนั้น เราจะดูแลค่าใช้จ่ายในการรับส่งไปยังสนามบินทางเลือกดังกล่าวให้

หากมีเวลาคลาดเคลื่อนกันมากกว่า 48 ชั่วโมงกว่าจะถึงเวลาออกเดินทางเดิมของเที่ยวบินที่มีปัญหา เราจะพิจารณาทางเลือกตามที่กำหนดไว้ในข้อ 8.3.5 ตามที่เห็นสมควร

8.3.6. การยอมรับความช่วยเหลือที่จัดเสนอของคุณ

คุณจะต้องตอบกลับแจ้งความประสงค์โดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากเราเกี่ยวกับทางเลือกที่ระบุในหัวข้อ 5 (ก)-(ค) ข้างต้น หากเราไม่ได้รับคำตอบจากคุณภายในเวลาที่เหมาะสม (ไม่เกิน 24 ชั่วโมง) คุณจะเสียสิทธิ์ในการรับบริการ Self-transfer Guarantee

8.3.7. ค่าชดเชยเพิ่มเติม

นอกเหนือจากสิทธิ์ของคุณตามที่ระบุในหัวข้อ 8.3 บริการ Self-transfer Guarantee ให้สิทธิ์ดังต่อไปนี้กับคุณ:

- **ที่พัก** – หากการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นโดยแจ้งให้ทราบแบบกะชั้นขีดโดยที่คุณไม่มีที่พักค้างคืน (22:00-08:00) เราจะดูแลค่าที่พักให้แก่คุณตั้งแต่หนึ่งคืนขึ้นไป ค่าตอบแทนนั้นจำกัดโดยรวมไว้ที่ 100 USD ต่อคนตามความคุ้มครองของ Self-transfer Guarantee ค่าชดเชยที่พักที่คุณได้รับจากสายการบินจะถูกหักยอดจากส่วนที่สามารถคืนเงินได้จาก Self-transfer Guarantee
- **อาหารและเครื่องดื่ม** – หากการเปลี่ยนแปลงทำให้เที่ยวบินของคุณล่าช้าเกินกว่า 4 ชั่วโมง เราจะดูแลค่าอาหารและเครื่องดื่มให้สูงสุด 12 USD ต่อรายภายใต้บริการ Self-transfer Guarantee ค่าอาหารและ/หรือเครื่องดื่มที่คุณได้รับจากสายการบินจะถูกหักจากเงินคืนภายใต้บริการ Self-transfer Guarantee

คุณจะต้องดูแลค่าใช้จ่ายดังกล่าวไปก่อนและแสดงใบเสร็จเพื่อเบิกจ่ายกับเรา

9. ค่าบริการและการชำระเงิน

9.1. การชำระเงิน

9.1.1. การชำระเงินค่าบริการเกี่ยวกับการเดินทางถูกประมวลผลโดยเราหรือหน่วยงานในสังกัดในกลุ่มบริษัทของเรา (โดยความร่วมมือกับผู้ให้บริการชำระเงินซึ่งดูแลด้านการชำระเงิน) หรือโดยผู้ให้บริการ ข้อมูลการชำระเงินทั้งหมดของลูกค้านจะถูกเข้ารหัสในเซิร์ฟเวอร์ที่มีความปลอดภัยสำหรับแชร์ข้อมูลกับผู้ให้บริการชำระเงินของเรา

9.1.2. การชำระเงินอาจแยกเป็นธุรกรรมสองรายการ รายการแรกเป็นค่าบริการที่คิดจากเรา และอีกรายการเป็นค่าบริการที่คิดจากผู้ให้บริการ ขึ้นอยู่กับประเภทการจองและบริการเสริมต่าง ๆ คุณจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าราคาตามจริงที่แจ้งในไซต์ของเรา มาตรการดูแลความปลอดภัยเดียวกันจะถูกนำมาใช้

9.1.3. เพื่อให้เราสามารถทำรายการชำระเงินของคุณ คุณต้องมีเงินเพียงพอสำหรับจ่ายค่าทำรายการที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ปัญหาในการชำระเงินของคุณ เราจะพยายามทำรายการโดยประสานกับผู้ให้บริการชำระเงินของเรา หากคุณไม่ได้ทำการถอนเงินใด ๆ เรา จะติดต่อไปหาคุณโดยเร็วที่สุดเพื่อพิจารณาช่องทางชำระเงินอื่น ๆ หากเราไม่ได้รับชำระเงินจากคุณหลังจากมีการประสานไปแล้ว ยอดคงค้างของคุณจะถูกส่งต่อไปยังบริษัทเรียกเก็บหนี้

9.2. การร้อง้องการชำระเงิน

หากมีเหตุให้เราสงสัยว่าการร้อง้องเกิดขึ้น เราขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการชำระเงินดังกล่าว หากสงสัยว่ามีการกระทำผิด จะมีการตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินดังกล่าว การร้อง้องเกี่ยวกับการชำระเงินทุกประเภทจะถูกแจ้งกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

9.3. การคืนเงิน

9.4. จะมีการคืนเงินภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ให้บริการ หากคุณมีสิทธิ์รับเงินคืน การคืนเงินของคุณจะมีการดำเนินการโดยอาศัยแบบฟอร์มชำระเงินเดียวกับที่ใช้เพื่อชำระเงินไปนค่าจองตัว

9.5. การคืนเงินทั้งหมดส่งจ่ายจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องและเราในฐานะผู้ประสานงานไม่มีอำนาจควบคุมใด ๆ เกี่ยวกับเวลาในการดำเนินการของผู้ให้บริการดังกล่าว

9.6. ในฐานะผู้ประสานงาน เราจะดำเนินการคืนเงินให้เฉพาะในกรณีที่เรารับชำระเงินแล้วจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง

9.7. ราคาจบรวมของคุณครอบคลุมค่าบริการด้านการเดินทาง ผลิตภัณฑ์เสริมและค่าธรรมเนียมการให้บริการของเรา ค่าธรรมเนียมการให้บริการของเราไม่สามารถขอคืนเงินได้ ทั้งนี้เนื่องจากค่าธรรมเนียมการให้บริการเป็นค่าใช้จ่ายในการประสานงานที่ถือว่าจัดให้แล้วเมื่อมีการยืนยันรายการจองโดยคุณ

10. การร้องเรียน

10.1. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดบริการด้านการเดินทาง

หากมีปัญหา ข้อเสนอแนะหรือข้อเรียกร้องใด ๆ เกี่ยวกับบริการด้านการเดินทางที่จัดให้ ให้ติดต่อกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องโดยตรง (บริษัทท่องเที่ยว สายการบิน ผู้ให้บริการ บริษัทเช่ารถ โรงแรม) ตามที่คุณมีสัญญาบริการดังกล่าว ตรวจสอบสิทธิ์ของคุณภายใต้ข้อบังคับของ EU ได้จากข้อ 11

10.2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของเรา

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของเราจะดำเนินการไปหลายลักษณะอักษรและจะต้องจัดส่งเป็นหนังสือไม่เกินสองเดือนหลังจากสิ้นสุดการเดินทางของคุณ

อีเมลแอดเดรส: customer.relations@support.etraveli.com

11. สิทธิของลูกค้าภายใต้ข้อบังคับของ

11.1. เที่ยวบินที่ถูกยกเลิกหรือล่าช้า

หากคุณเดินทางเข้าไปหรือออกจาก EU หรือใช้บริการสายการบินของ EU คุณมีสิทธิในการขอคืนเงินได้โดยตรงกับสายการบินที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เที่ยวบินถูกยกเลิก ล่าช้าหรือถูกปฏิเสธการขึ้นเครื่อง **ตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อบังคับ EC Regulation 261/2004** □□□□□□□□□□□□□□

11.2. ความรับผิดชอบของสายการบิน

ข้อบังคับ EC-Regulation (889/2002) กรณความรับผิดชอบของสายการบินในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ **ตรวจสอบข้อบังคับได้ที่**

12. ความรับผิดชอบ

12.1. คุณยอมรับว่าเรารับหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างคุณและผู้ให้บริการ เราจะไม่รับผิดชอบใด ๆ เกี่ยวกับบริการด้านการเดินทางที่คุณจองไว้กับผู้ให้บริการใด ๆ และเราจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ต่อความผิดพลาดของข้อมูลที่จัดแสดงในไซต์ซึ่งจัดหาโดยผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง

12.2. หากผู้ให้บริการไม่สามารถจัดบริการการเดินทางไม่ว่าด้วยสาเหตุใด รวมทั้งหากมีเหตุการณ์พิเศษหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกินการควบคุมของผู้ให้บริการ (เหตุสุดวิสัย) หรือหากผู้ใช้บริการกลายเป็นผู้ล้มละลาย เราสามารถทำหน้าที่เป็นคนกลางเท่านั้นและจะสามารถคืนเงินเฉพาะรายการคืนเงินที่ได้รับการส่งจ่ายแล้วจากผู้ให้บริการดังกล่าว

12.3. ในส่วนของบริการของเรา เราจะรับผิดชอบเฉพาะความเสียหายภายใต้ข้อจำกัดที่ระบุในข้อกำหนดและเงื่อนไข และภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายให้อนุญาต เราจะรับผิดชอบเฉพาะความเสียหายที่สร้างผลกระทบ ที่ชำระแล้วหรือที่เกิดขึ้นแล้วตามจริงกับคุณ เนื่องจากเรบกพร่องในการให้บริการของเรา สูงสุดตามราคาสูงสุดสำหรับรายการจองรวมของคุณ (ไม่ว่าจะเป็นกรณีเดียวหรือหลายกรณีที่เกี่ยวเนื่องกันก็ตาม) หากมีสาเหตุใด ๆ เนื่องจากสถานการณ์พิเศษที่เกินการควบคุมของเรา (เหตุสุดวิสัย) ทำให้มีข้อบกพร่องในระบบการจอง การยืนยันและ/หรือการดำเนินการจองหรือให้บริการใด ๆ เราได้รับการยกเว้นจากความรับผิดทางกฎหมายเนื่องจากข้อบกพร่องหรือการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวที่เกิดขึ้นจากเหตุสุดวิสัย

12.4. ข้อจำกัดความรับผิดชอบนี้มีกำหนดไว้ในข้อ 12.3 และมีผลกับกรณีละเมิดหน้าที่ของบุคคลใด ๆ ที่เราจะต้องรับผิดชอบภายใต้ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

13. กฎหมายที่บังคับใช้และการยุติข้อพิพาท

13.1. กฎหมายที่บังคับใช้

กฎหมายของสวีเดนจะบังคับใช้เฉพาะเงื่อนไขและข้อกำหนดและสัญญาระหว่างคุณกับเราเท่านั้น

ในฐานะผู้บริโภค คุณจะได้รับประโยชน์ตามข้อบังคับของกฎหมายในประเทศที่คุณพำนัก T&Cⁿ รวมทั้งรายละเอียดในข้อ 13.1 นี้ไม่มีผลกระทบต่อสิทธิของคุณในฐานะผู้บริโภคภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายท้องถิ่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะสำหรับคุณ

13.2. การยุติข้อพิพาทผ่านช่องทางออนไลน์

คณะกรรมการการยุโรปมีการจัดหาช่องทางออนไลน์เพื่อยุติข้อพิพาท (ODS) ไว้ที่: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. การปกป้องข้อมูล

เรามีมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนตัวของคุณอย่างจริงจัง ดูรายละเอียดการจัดเก็บ ประมวลผลและใช้ข้อมูลส่วนตัวของคุณได้จากนโยบายความเป็นส่วนตัวของเรา

ภาคผนวก 1 - ค่าธรรมเนียมบริการช่วยเหลือ

บริการ	ค่าธรรมเนียม (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)										
แพคเกจบริการ ยอดพึงจ่ายสำหรับค่าบริการและการ เปลี่ยนแปลง	740 THB □□□□□□□□□□										
ค่าธรรมเนียมการจัดการการคืนเงินกรณี มีการยกเลิกภายใน 24 ชั่วโมง ในกรณีที่ยังไม่ออกตั๋ว/สามารถยกเลิกได้	1 930 THB □□□□□										
ค่าธรรมเนียมการคืนเงิน สำหรับการคืนเงินทั้งหมดของคุณ รวมทั้ง ค่าขอคืนเงินตามยอดที่ระบุในตัว ค่าภาษี ค่า ธรรมเนียมและ/หรือค่าธรรมเนียมสายการบิน ค่าธรรมเนียมยังรวมไปถึงค่าดำเนินการของ เรากรณีมีการยกเลิกของสายการบิน	2360 THB □□□□□ การคืนเงินหลังการยกเลิกโดยสายการบิน: 1040 THB □□□□□□□□□□										
การแก้ไขรายการจอง หากมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงรายการจอง เช่น เปลี่ยนเวลาบิน แก้ไขชื่อหรือจองตั๋วเพิ่มเติม สำหรับเด็กแบบไม่มีที่นั่ง	<table border="1" data-bbox="603 831 1257 1301"> <thead> <tr> <th data-bbox="603 831 935 954">มูลค่าตั๋ว</th> <th data-bbox="935 831 1257 954">ค่าธรรมเนียมต่ออันที่ท่องเที่ยวหนึ่งราย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="603 954 935 1043">0-100 EUR</td> <td data-bbox="935 954 1257 1043">750 THB</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1043 935 1133">101-350 EUR</td> <td data-bbox="935 1043 1257 1133">2030 THB</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1133 935 1223">351 - 750 EUR</td> <td data-bbox="935 1133 1257 1223">2780 THB</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1223 935 1312">751 < EUR</td> <td data-bbox="935 1223 1257 1312">3310 THB</td> </tr> </tbody> </table>	มูลค่าตั๋ว	ค่าธรรมเนียมต่ออันที่ท่องเที่ยวหนึ่งราย	0-100 EUR	750 THB	101-350 EUR	2030 THB	351 - 750 EUR	2780 THB	751 < EUR	3310 THB
	มูลค่าตั๋ว	ค่าธรรมเนียมต่ออันที่ท่องเที่ยวหนึ่งราย									
0-100 EUR	750 THB										
101-350 EUR	2030 THB										
351 - 750 EUR	2780 THB										
751 < EUR	3310 THB										
<p data-bbox="603 1335 1198 1379">การแก้ไขตารางเวลา (ทำรายการจองใหม่) ภายใน 24 ชั่วโมง</p> <table border="1" data-bbox="603 1402 1257 1693"> <thead> <tr> <th data-bbox="603 1402 935 1514">มูลค่าตั๋ว</th> <th data-bbox="935 1402 1257 1514">ค่าธรรมเนียมต่ออันที่ท่องเที่ยวหนึ่งราย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="603 1514 935 1603">0-350 EUR</td> <td data-bbox="935 1514 1257 1603">795 THB</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1603 935 1693">350 < EUR</td> <td data-bbox="935 1603 1257 1693">1135 THB</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="603 1693 1437 1805">การทำรายการจองใหม่ตามช่องทางที่สายการบินจัดไว้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาจะไม่มีค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายใด ๆ สำหรับความช่วยเหลือในการแก้ไขรายการจองอื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยสายการบินจะมีค่าธรรมเนียมที่ 1040 THB ต่อรายการจอง</p>	มูลค่าตั๋ว	ค่าธรรมเนียมต่ออันที่ท่องเที่ยวหนึ่งราย	0-350 EUR	795 THB	350 < EUR	1135 THB					
มูลค่าตั๋ว	ค่าธรรมเนียมต่ออันที่ท่องเที่ยวหนึ่งราย										
0-350 EUR	795 THB										
350 < EUR	1135 THB										
ค่าธรรมเนียมการจัดการแบบแมนวอล ความช่วยเหลือแบบแมนวอลในการทำรายการ จองใหม่	1135 THB □□□□□										

การแก้ไขและ/หรือคืนเงินใด ๆ จะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของสายการบินและหลักเกณฑ์การพิจารณาค่าตัวของสายการบิน อาจมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมของสายการบิน เราในฐานะคนกลางไม่มีอำนาจในการควบคุมเงื่อนไขดังกล่าว

หากการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการทำให้ตัวมีราคาแพงขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับราคาพิเศษอีกต่อไป คุณจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวด้วยตัวเอง

