

## Reisevilkår

**\*Reisende plikter å sette seg inn i reisevilkårene før kjøpet fullføres samt kontrollere at navn i bestillingen staves korrekt og likt med navnet i passet.**

### Ansvar for gjennomføring av reise

Gotogate.no er en formidler av flybilletter, hotell, leiebiler og arrangementer. Vi tar ikke ansvar for eventuelle endringer i rutetabeller, innstilte fly, mistet bagasje eller andre hendelser som har med flyreisens gjennomføring å gjøre. Vi tar heller ikke ansvar for problemer som gjelder bestilte hotellnetter eller leiebiler. Det er respektive leverandør som må holdes ansvarlig for dette. Derfor skal eventuelle reklamasjoner fremføres direkte til leverandøren. Vi formidler tjenester for privatreisende.

For å gjøre en bestilling hos Gotogate.no må du ha fylt 18 år.

### Endringer og kontroll av opplysninger

Flybilletter må bestilles med korrekt stavet fornavn og etternavn samt tittel slik det står oppført i passet. Flybilletter er personlige og det er ikke mulig å endre allerede bestilte billetter. Etter utført betaling er billettene ikke refunderbare eller mulig å endre.

### Den reisende har ansvar for

- å lese og godkjenne reisevilkårene før kjøpet.
- innen gjennomføringen av bestillingen, å kontrollere at den reisendes navn overensstemmer med det navn som står oppført i passet.
- å kontakte Gotogate.no omgående hvis du ikke har mottatt noen bekreftelse per e-post i løpet av få minutter etter bestillingstilfellet. Så fort du har mottatt din bekreftelse via e-post skal du kontrollere at alle opplysninger stemmer. Ved uklarheter - ta omgående kontakt med Gotogate.no. Utenfor våre ordinære åpningstider ber vi deg kontakte flyselskapet, hotelleverandøren eller leiebilfirmaet direkte for å kontrollere hvis det er mulig å gjennomføre eventuelle endringer.
- å regelmessig overvåke den oppgitte e-postadressen, da all korrespondanse fra oss skjer via e-post.
- å regelmessig kontrollere flytider og eventuelle endringer i rutetider for både ut- og hjemreise.
- å kontrollere visumregler for reisemålet samt for eventuelle mellomlandinger. Dette gjør du via respektive lands ambassade og det flyselskap du reiser med.
- å kontrollere hvilke vaksinasjoner som er nødvendige før avreise.
- å kontrollere passreglene, samt sjekke passets gyldighetstid, da visse land krever at passet skal gjelde minst seks måneder etter hjemreise.
- å kontrollere aktuelle tider for innsjekking for hele reisen. Vi anbefaler en innsjekkingstid på flyplassen, minst 1,5 time før innenriks flyavganger og 2,5 timer for utenlandske flyavganger.

### Billetter

Bestillingsbekreftelsen som Gotogate.no sender via e-post til den reisende, etter fullført bestilling, er et reisedokument som skal medtas under hele reisen. I bekreftelsen finnes all viktig informasjon vedrørende bestillingen som gjelder bestillingsreferanse, flynummer og rutetider. Vi anbefaler den reisende å skrive ut tidtabellen via lenken som finnes i den elektroniske bekreftelsen.

Flybilletter må alltid brukes i kronologisk ordning, og ingen flystrekning kan avstås. Uteblir den reisende fra noen strekning kansellerer flyselskapet den resterende delen av reisen og det utgår ingen tilbakebetaling av billetten. Dette regelverket er utenfor Gotogate.nos kontroll.

Billetter med separate bestillingsnummer håndteres alltid som separate reiser uavhengig av hverandre. Gotogate.no ansvarer ikke for om den reisende ikke rakk flyavgangen, uteblitt tilbakebetaling av separate billetter ved endringer av rutetider, forsinkelser eller innstilte flyavganger.

### Prisforandringer / tekniske feil

Gotogate.no reserverer seg for tekniske feil og prisforandringer som ligger utenfor vår kontroll – samt forbeholder seg retten til, innen 24 timer på hverdager, å kontakte den reisende for eventuelle endringer

i bestillingen. Hvis det oppstår tekniske problemer i tilslutning til helger eller under helg, kontakter vi den reisende kommende hverdag. Gotogate.no forbeholder seg retten til å kansellere bestillingen ved tekniske problem og prisfeil som ligger utenfor vår kontroll. Hvis dette skulle inntreffe meddeles den reisende via e-post.

### **Kombinasjon av enkeltbilletter (Enveis-kombinasjon)**

Reiser markert med "Enveis-kombinasjon" består av to enkeltreiser. Selv om flyreisene er bestilt samtidig er de uavhengige av hverandre. Dette innebærer at hver flyreise behandles separat ved avbestilling, endringer og andre trafikkforstyrrelser som f.eks. streik og endringer i rutetider. Flyselskapenes respektive regelverk gjelder.

Billettprisen vises inklusive flyskatter. Ved avreiser fra visse **flyplasser** må en avreiseskatt betales kontant. Det er den reisendes ansvar å kontrollere denne informasjonen.

### **Plassreservasjon**

Denne tjenesten kan kun kjøpes i forbindelse med billettbestillingen.

Vi kan ikke bekrefte at ønsket sitteplass blir bekreftet hos flyselskapet. Vi kan ikke forhåndsbestille sitteplasser på en spesiell rad, med ekstra benplass eller ved nødutgang. Flyselskapet har rett til å endre sitteplassene om bord uten å meddele oss eller deg som reisende.

Sitteplass kan vanligvis ikke reserveres på anslutningsfly for flybilletter til en annen verdensdel (f.eks. innenriks eller på flyvninger innen Europa). Selv om den ønskede sitteplassen ikke kan tilbys av flyselskapet vil du ikke få tilbakebetalt avgiften for tjenesten.

Bildet av sitteplassene stemmer ikke nødvendigvis overens med hvordan sitteplassene i flyet er utformet.

### **Avbestilling**

Billettene utferdes umiddelbart ved betalingstilfellet og er deretter ikke mulig å refundere eller å endre. Gotogate.no følger flyselskapenes regler for bestillinger som vanligvis er meget restriktive, det vil si at ingen tilbakebetaling eller ombestilling kan skje. Bestillingen kan tilbakebetales hvis den reisende har tegnet Gotogate.nos avbestillingsbeskyttelse ved bestillingstilfellet og oppfyller dets vilkår. Les mer under avsnittet avbestillingsbeskyttelse.

Ved hendelse av eventuell tilbakebetaling varierer håndteringstiden mellom 4 – 16 uker. All tilbakebetaling skjer via leverandøren og Gotogate.no har ingen mulighet til å påvirke håndteringstidene. Ved tilbakebetaling debiteres en administrativ avgift på 395,- per billett. Hvis en flyvning kanselleres av flyselskapet på grunn av en uforutsett hendelse (force majeure), eller en endring i tidstabellen (f.eks. at ruten innstilles) debiteres hver person et håndteringsgebyr på 150,- per person i forbindelse med tilbakebetalingen.

Gotogate.no tilbakebetaler ikke avgiften for avbestillingsbeskyttelsen eller tidligere utbetalinger, avgifter og eventuelle forsikringer (foruten reiseforsikringen).

### **Endringer**

Billetten utferdes umiddelbart ved betalingstilfellet og er deretter ikke mulig å endre. Gotogate.no følger flyselskapenes regler for bestillinger som vanligvis er meget restriktive, det vil si at ingen ombestilling/endring kan skje.

### **Flytider**

Alle flytider oppgis som lokal tid. Ved ankomst neste dag vises dette som +1 på tidtabellen

### **Endring av rutetider**

Flyselskapene kan, utenfor Gotogate.nos kontroll og på kort varsel, endre sine tidstabeller samt innstille fly. Det er den reisendes ansvar, å selv kontrollere flytider for ut- og hjemreise, noe som gjøres direkte via flyselskapene.

Gotogate.no ansvarer ikke for å informere om endringer av rutetider eller innstilte flyavganger. Vi ansvarer heller ikke for innstilt reise som skyldes miljøkatastrofer, krigshandlinger, streiker eller andre uforutsette hendelser. Eventuelle endringer berettiger ingen prisreduksjoner, erstatningsreise,

erstattninger eller annen kompensasjon fra Gotogate.no. Vi erstatter ikke tilleggskostnader som oppstår i forbindelse med reisen: som togbilletter, hotellovernattinger eller leiebil.

Hvis endringen av rutetidene medfører sen ankomst til hotellet eller leiebilselskapet må den reisende selv kontakte hotellet respektive leiebilfirmaet og melde fra om dette.

Gotogate følger flyselskapenes billettregler som vanligvis er svært restriktive. For fullstendige vilkår ber vi den reisende kontakte vår kundeservice eller respektive flyselskap direkte. I de tilfellene flyselskapene tillater ombooking kan dette kun utføres 24 timer før avgang. For at Gotogate skal assistere den reisende med ombooking må vedkommende ha tegnet vår servicepakke. Ved ombooking står den reisende for kostnadene som ombookingen medfører. Merk at ombookingen ikke er gyldig før du har mottatt en skriftlig bekreftelse fra Gotogate.

Når det gjelder Gotogates ombookingsbare billetter ber vi kunden om å kontakte vår kundeservice for ombooking. Se punktet "Gotogates ombookingsbare billetter" for fullstendige vilkår.

### **Gotogate ombookingsbare billetter**

Tjenesten må tegnes og betales samtidig som reisen bookes og kan ikke legges til i etterkant. Ombookingsproduktet er Gotogate egen tjeneste og behøver ikke å bety at flybillettene er ombookingsbare hos flyselskapene. All ombooking med ombookingsproduktet må derfor foretas via vår kundeservice. Tjenesten er personlige og kan ikke overføres.

Ved ombooking må den reisende kontakte Gotogate kundeservice, via telefon eller e-post. Ved kontakt på e-post må den reisende bruke det spesifikke skjemaet for ombookingsproduktet på hjemmesiden vår, under "Kontakt oss- Gotogate ombookingsbare billetter". Ombookingen må foretas innenfor åpningstidene våre og minst 24 timer før opprinnelig avreise. Ved ombooking skal reisen være gjennomført innen ett år fra det opprinnelige bestillingstidspunktet.

Ingen ombooking er gjennomført før Gotogate har bekreftet den via e-post. Gotogate tar ikke ansvar for uteblitt ombooking på grunn av at den reisende ikke har fått kontakt med vår kundeservice.

Ombookingsproduktet tillater ombooking av flyreisen forutsatt at det finnes plass. Hvis endringene medfører oppgradering til dyrere billetter står den reisende selv for denne kostnaden. Ombookingen kan kun gjøres med samme flyselskap som skulle ha utført den opprinnelige transporten.

- Det er ikke mulig å endre reisemål, verken på ut- eller hjemreisen.
- Ombookingsproduktet tillater ikke navneendringer eller navnkorrigeringer.
- Flystrekningene må benyttes i den rekkefølgen de opprinnelig ble bestilt.
- Ombookning av billetten for en såkalt «stop over» er ikke tillatt.
- Det er kun mulig å booke om reisen én gang. Når endringen er bekreftet er ombookingsproduktet ikke lenger gyldig.
- Ombookingsproduktet tilbakebetales ikke dersom reisen avbestilles.
- Dersom endringen medfører at noen av de reisende ikke lenger har rett til spesialpris (f.eks. spedbarn) betaler reisende mellomlegget for den nye billetten.
- Gotogate tar ikke ansvar for informasjon om visum dersom reisen forlenges.
- Ved ombooking må reisen være gjennomført innen ett år fra bestillingstidspunktet.
- Ved ombooking har ikke Gotogate ansvar for eventuelle tilleggstjenester som bagasje og plassreservering som er tegnet direkte med flyselskapet.
- Hvis den reisende uteblir fra noen av strekningene er ombookingsproduktet brukt opp.

### **Transport og hotell ved bytte av flyplass eller dato**

Eventuell bakke transport og overnattinger under reiseperioden inngår ikke i billettprisen. Det er den reisendes ansvar å selv kontrollere tidstabeller og priser. Dette gjelder også ved eventuelle endringer av flyselskapenes rutetider, noe som ligger utenfor Gotogate.nos kontroll- og ansvarsområde.

### **Byttetid ved mellomlandinger**

Reiser bestilt via Gotogate.no har godkjente tider for flybytte. Tiden for flybytter ved mellomlandinger er beregnet av flyselskapene. Hvis en flystrekning rammes av forsinkelse, ved en bestilling med mellomlandinger, er flyselskapet skyldig å hjelpe den reisende til reisens sluttmaal.

Ved bestilling av separate billetter har flyselskapene intet ansvar ved forsinkelser som leder til at den reisende ikke rekker neste flyforbindelse videre. Det er derfor den reisendes ansvar å kontrollere at byttetiden er tilstrekkelig i henhold til flyselskapenes og flyplassens beregninger. Gotogate.no erstatter ikke ekstrakostnader som oppstår i på grunn av slike forhold.

## **Hotell**

Fra 22. september 2014 formidler Gotogate hotellbestilling i samarbeid med Expedia. Alle spørsmål om bestillingen må derfor rettes direkte til Expedia. [Klikk her for fullstendige vilkår »](#)

For bestilling med fly og hotell, dvs. en pakkereiselignende bestilling, gjelder vilkårene nedenfor.

Informasjonen som oppgis på Gotogate.nos nettside er oppgitt av hotelleverandøren. Hotellbildene som presenteres på vår nettside behøver ikke overensstemme med det rom som virkelig bestilles.

Gotogate.no reserverer seg for eventuelle feil i bilder og tekst samt endringer som gjelder informasjonen fra hotelleverandøren. Vi anbefaler den reisende selv å skaffe seg en oppfatning over hotellstandarden.

Stjernegraderinger brukes som en helhetsbedømmelse for hotellets service og bekvemmeligheter. Observer at dette er en internasjonal bedømmelse som kan avvike fra de normer skandinaver vanligvis er vant med.

Romtypene «twin» (to enkeltenger) og «double» (en dobbeltseng) er kun ønskemål og kan ikke garanteres. I Nord-Amerika kan tre- og firesengers rom innebære to «kingsize»-senger som brukes av tre, respektive fire personer. Vi kan ikke garantere ønskemål om rök- eller rökfria rum.

Endringer som gjøres på stedet av hotellet garanterer ikke din rett til erstatning eller kompensasjon fra Gotogate.no. Eventuelle henstillinger må derfor styrkes av en skriftlig redegjørelse fra hotellet. Redegjørelsen skal inneholde navn og telefonnummer til hotellets representant. Informasjonen inngår deretter i en eventuell reklamasjonshåndtering mot hotelleverandøren.

Eventuelle feil eller klagemål skal framføres direkte til hotellet. Hvis den reisende ikke er fornøyd med hvordan hotellet håndterer situasjonen skal leverandøren kontaktes senest 24 timer etter ankomst. Dette for at få en mulighet til å løse problemet på stedet. Leverandørens servicetelefon står på bestillingsbekreftelsen.

Lokale myndigheter i visse land kan legge på ytterligere skatter, noe som må betales på plass. Den reisende er selv ansvarlig for å ta rede på hvor stor denne kostnaden er. De faktiske kostnader for disse skatter/avgifter kan skille seg fra våre preliminære beregninger, noe som gjør at vi ikke kan forutsi disse på forhånd.

Den reisende må sjekke inn på hotellet samme dag som bestillingen spesifiserer. Skjer ikke dette avbestilles hotellet automatisk og ingen tilbakebetaling skjer. Gotogate.no kan aldri garantere en sen innsjekking – dette må meddeles direkte til hotellet.

## **Leiebil**

Gotogate.no formidler leiebiler i samarbeid med rentalcars.com (frem til 11.juni 2013 var det Holiday Autos). Etter gjennomført bestilling kan ikke leiebilbestillingen endres eller tilbakebetales. Ved endringer i flyets tidtabell som innebærer en sen ankomst til leiebilfirmaet må den reisende selv melde fra til leiebilfirmaet om dette.

[Klikk her for fullstendige vilkår »](#)

## **Barn som reiser alene**

Gotogate.no formidler ikke billetter for barn som reiser alene. Barn under 18 år må reise til sammen med en voksen. Visse land tillater ikke innreise i landet for barn under 18 år uten en voksen formynder.

## **Spedbarn**

Barn som er mellom 0-2 år reiser som spedbarn og tildeles ikke eget sete. Hvis spedbarnet fyller to år innen reisen avsluttes må en barnebillett bestilles for hele reisen. Billett for spedbarn kan ikke bestilles før fødselen da korrekt navn og fødselsdato må overensstemme med passet. Vi kan ikke legge til et spedbarn på billetten etter bestilling. Gotogate.no erstatter ikke eventuelle kostnader som skyldes at feil

type billett ble bestilt.

Ønskemål om barnemat, spedbarnskurv/vugge eller lignende kan ikke garanteres.

### **Dobbeltbestilling**

Det er den som bestiller som må forsikre seg om at eventuelle dobbeltbestillinger avbestilles – uansett hvor det er gjort. Den reisende risikerer ellers at flyselskapet uten forvarsel avbestiller dobbeltbestillingen. Gotogate.no tar ikke ansvar for flyselskapets avbestillinger eller uteblitte tilbakebetaling i samband med dette.

### **Plassreservasjon**

Denne tjenesten kan kun kjøpes i forbindelse med billettbestillingen.

Vi kan ikke bekrefte at ønsket sitteplass blir bekreftet hos flyselskapet. Vi kan ikke forhåndsbestille sitteplasser på en spesiell rad, med ekstra benplass eller ved nødutgang. Flyselskapet har rett til å endre sitteplassene om bord uten å meddele oss eller deg som reisende.

Sitteplass kan vanligvis ikke reserveres på anslutningsfly for flybilletter til en annen verdensdel (f.eks. innenriks eller på flyvninger innen Europa). Selv om den ønskede sitteplassen ikke kan tilbys av flyselskapet vil du ikke få tilbakebetalt avgiften for tjenesten.

Bildet av sitteplassene stemmer ikke nødvendigvis overens med hvordan sitteplassene i flyet er utformet.

### **Pass, visum transittvisum**

Det er den reisendes ansvar å inneha gyldig pass ved bestillingstilfellet. Det er også den reisendes ansvar å inneha visum til reisens sluttmaal, samt eventuelle innreisetillatelser ved mellomlandinger. Den reisende er selv ansvarlig for eventuelle kostnader som tilkommer ved brist på ovennevnte formaliteter. Det er viktig at den reisende kontrollerer at pass, visum innreisetillatelser oppfyller både landenes og flyselskapenes krav. Gotogate.no råder at passet alltid medtas på samtlige reiser.

For alle reiser til eller via USA kreves det en godkjent reisetillatelse (ESTA) og maskinlesbart pass.

### **Avbestillingsbeskyttelse**

avbestillingsbeskyttelsen må tegnes og betales samtidig ved bestillingstilfellet. Forsikringen trer i kraft ved bestillingstilfellet og opphører å gjelde i og med reisens begynnelse, regnet fra den opprinnelige bestilte avreisedatoen. Alle reisende som inngår i bestillingen må ha tegnet avbestillingsbeskyttelsen for å kunne påberope dette ved avbestilling.

#### **Avbestilling**

Avbestilling må skje minst 2 timer før avreise for at avbestillingsbeskyttelsen skal gjelde. Avbestillingsbeskyttelsen opphører etter at reisen er påbegynt. Ved avbestillinger utenfor våre telefontider skal flyselskap, hotell- eller leiebilsleverandør kontaktes direkte.

Ved avbestilling med gyldig legeattest tilbakebetales hele kostnaden for bestillingen mot en administrativ avgift på 395 NOK per person. Vi tilbakebetaler ikke avgiften for avbestillingsbeskyttelsen eller tidligere utlegg, avgifter og eventuelle forsikringer (foruten reiseforsikringen). Høyeste erstatning ved avbestillinger mot avbestillingsbeskyttelse er 25 000 NOK per person og/eller 50 000 NOK per reise.

#### **Hendelser som gir erstatning**

Erstatning kan gis hvis den reisende ikke kan foreta planlagt reise på grunn av følgende uforutsette hendelser:

akutt sykdom eller ulykke som rammer deg, din/dine medreisende som inngår i samme bestilling eller nære pårørende, og at du derfor, etter attest fra behandlende (upartiske) lege, frarås å gjennomføre planlagt reise.

Avbestillingsbeskyttelsen omfatter ikke:

- erstatninger som fås på annen måte, for eksempel andre avbestillingsbeskyttelser eller forsikringer.

- sykdommer, ulykkeshendelser eller kjent skade (med diagnose) ved tegningen av avbestillingsbeskyttelsen.
- kroniske sykdommer/infeksjoner/psykisk sykdom hvis ikke personen har vært helt symptomfri de seneste seks månedene regnet fra tidspunktet da reisen ble bestilt. Hvis reisen omfatter disse symptomene skal diagnosen bestyrkes av en spesialistlege.
- sykdom, ulykkeshendelser eller følger virkninger forårsaket av graviditet eller barnefødsel.
- komplikasjoner forårsaket av alkohol, andre rusmidler, søvnmidler eller narkotiske preparat.
- kostnader som tilkommer av at den forsikrede drøyer med avbestilling av reisearrangementet.
- uteblitte formål for reisen
- fobi for flyreiser/flyskrekk
- komplikasjoner til følge av selvvalgte inngrep og behandlinger, for eksempel skjønnhetsoperasjoner.
- eventuelle tilleggsarrangement til reisen som ikke finnes med på bekreftelsen, for eksempel teaterbilletter eller lignende.

Hva ønsker vi fra deg?

Avbestillingsbeskyttelsen gjelder bare når du oppviser gyldig legeattest. Den må være oss i hende senest fem virkedager etter avbestilling. Legeattesten må være fylt i av behandlende (upartiske) lege og bestyrket med legens navn, kontaktopplysninger og stempel. Hvis stempel ikke finnes med skal en kopi av legens legitimasjon vedlegges.

Legeattesten sendes til Gotogate.no, Box 1340, S-75143 Uppsala, Sverige.

Av legeattesten skal også følgende informasjon framgå/vedlegges:

- dato for undersøkelse
- undersøkelsens resultat
- diagnose
- annen original bekreftelse som kan være av betydning for å bedømme skadesaken
- hvis sykdommen/ulykkeshendelsen er av akutt art og forhindrer reise

### [Legeattesten kan hentes her »](#)

Forklaring – nære pårørende

Med nære pårørende avses i denne sammenheng den forsikredes hustru, make, barn, barnebarn, søsken, foreldre, far-, mor- og svigerforeldre, samboende personer under ekteskapslignende forhold.

### **Reiseforsikring**

Gotogate formidler reiseforsikring i samarbeid med Solid. All kontakt som gjelder forsikringen henvises derfor direkte til dem.

### **Bagasjeforsikring**

Gotogate formidler bagasjeforsikring i samarbeid med Solid. All kontakt som gjelder forsikringen henvises derfor direkte til dem.

### **Forsikring ved flyselskapskonkurs - SOLID**

Forsikring som gjelder ved flyselskapskonkurs innebærer at du får pengene tilbake hvis flyselskapet går konkurs før du reiser. Hvis flyselskapet går konkurs mens du er ute på reise, får du ny hjemreise.

For fullstendige villkår, [klikk her »](#)

Skademelding, [klikk her »](#)

### **Servicepakke**

Servicepakken er en tjeneste som vi tilbyr våre kunder. Den reisende tegner servicepakken i forbindelse med slutføring av bestillingen. Det går også å tegne det fram til avreisen mot en avgift på 295 kr/bestilling.

Dette er inkludert i vår servicepakke:

- finne beste mulige alternativ når flyselskapet endrer sine tider (i henhold til flyselskapenes retningslinjer)
- forbestille sitteplasser hos flyselskapet (gjelder ikke sitteplasser ved nødutgang, med ekstra benplass og normalt sett ikke ved flyvninger innen Europa)

- hjelpe dig med å ønske barnekurv til spedbarn (oftest ikke mulig på Europaflyvninger)
- bestille spesialbagasje (for eksempel golfbag, ski)
- bestille spesialkost når det inngår mat (inngår oftest ikke på Europaflyvninger)
- kontrollere mulighetene for ombestilling av din reise (ombestillingsavgifter tilkommer)
- registrere ditt bonuskort hos flyselskapet
- Videreformidle ønsker til hotellet

Ved avreise innen 3 dager vennligst kontakt oss via telefon med dine forespørsler / spørsmål.

Vær oppmerksom på at det ofte ikke er mulig å bekrefte forespørsler om de sendes til flyselskapet mindre enn 72 timer før avreise. Alvorlige matallergier må meldes direkte til flyselskapet.

Servicepakken tilbakebetales ikke ved en eventuell avbestilling eller hvis ønskemålene ikke kan bekreftes av flyselskapet.

Eventuelle avgifter til Gotogate og flyselskapet/andre leverandører kan tilkomme.

### **Bagasje**

Gotogate.no tar intet ansvar for bagasjekostnader som ikke inngår i billettprisen. Vi formidler bare forespørsler som gjelder følgende spesialbagasje: rullestol, snowboard, surfebrett, ski, golfbag, sykkel, hund og katt. Vi kan ikke påvirke flyselskapene til å bekrefte disse ønskemålene. Gotogate.no debiterer en avgift for denne tjenesten utover flyselskapenes kostnad.

### **Tapt/skadet bagasje**

Gotogate.no tar intet ansvar for tapt eller skadet bagasje. Eventuelle feil skal meldes umiddelbart på flyplassen til flyselskapets representant.

### **Premium Economy, Business, First Class**

Denne tjenesten kan kun kjøpes til i forbindelse med bestilling av reisen. Avhengig av flyselskap, kan tjenesten iblant kun tilbys på deler av flyreisen.

Service om bord skiller seg ofte fra flyselskap til flyselskap. For spesifikk informasjon henviser vi til flyselskapenes hjemmesider. Gotogate kan ikke holdes ansvarlig dersom flyselskapet endrer flytype eller overbooker en kabinklasse, noe som medfører endringer i servicetilbudet eller nedgradering. Eventuelle klager skal derfor rettes direkte til respektive flyselskap.

### **Vaksinasjon**

Det er den reisendes ansvar å inneha komplette vaksinasjoner samt andre nødvendige formaliteter som kreves for reise til det land som planlegges besøkt. Eventuelle kostnader i samband med det som er nevnt over betales av den reisende.

### **Betalingsbedragerier**

Gotogate.no forbeholder seg retten å nekte kortbetaling hvis det finnes mistanke om bedrageriforsøk. Ved en slik mistanke kan krav på legitimering av betalingen kreves. Alle typer av kortbedragerier politianmeldes samt sendes til inkassoselskaper.

### **Personopplysningspolicy for brukervilkår**

Gotogate følger personopplysningsloven (Lov om behandling av personopplysninger). Ved å kjøpe et produkt/tjeneste eller registrere deg hos oss samtykker du i at vi kan behandle informasjonen til bestemte formål.

Personopplysninger menes alle opplysninger om en person som er lagret på noen måte. Dette gjelder f.eks. navnet ditt, e-post- og postadresse, telefonnummer, faktura og kontoinformasjon, og annen informasjon som du opplyser om deg selv og familien din når du oppretter en profil, eller registrerer deg hos oss.

De opplysningene du oppgir til Gotogate på nettstedet brukes til administrasjon og til å opprettholde en høy grad av service til våre kunder. Denne informasjonen blir brukt til å levere de tjenestene du har bestilt, gi deg etterspurte produkter og sende ut tilbud om egne og lignende produkter knyttet til din reise. Informasjonen brukes også til statistikk og forbedring av innholdet på nettstedet og oppdatering av våre databaser.

Personopplysninger om kontoinformasjon i forbindelse med betaling av våre produkter/tjenester behandles bare for å gjennomføre kjøpet og vil kun bli utlevert til tredjepart dersom det er nødvendig for å gjennomføre og administrere din betaling og for å kunne belaste deg for din bestilling.

Gotogate inngår i et konsern der European Travel Interactive er morselskap. Gotogate forbeholder seg retten til fritt å behandle og videreggi opplysningene innenfor konsernet. Gotogate forbeholder seg retten til fritt å overføre data til tredjeparter ved salg eller kjøp av et firma eller eiendeler, eller hvis European Travel Interactive, annet selskap i konsernet, eller eiendeler i konsernet kjøpes opp av en tredjepart og personlige informasjon vil være en av de overførte eiendeler. Tredjeparter som kan få informasjonen vil fortrinnsvis være aktører som tilbyr lignende produkter og tjenester som Gotogate.

Informasjonen kan bli delt med våre samarbeidspartnere og andre medvirkende som jobber på oppdrag av Gotogate, f.eks. underleverandører for å oppfylle en kontrakt mellom bruker og Gotogate.

Videre kan vi gi slik informasjon til tredjepart for å oppfylle en rettslig forpliktelse, eller hvis det kreves ved lov eller rettskjennelse.

Du er ansvarlig for at informasjonen blir oppdatert på nettstedet eller ved å kontakte Gotogate. Hvis du vil oppdatere, korrigere informasjon eller har spørsmål eller kommentarer vedrørende våre tjenester, den informasjonen vi samler inn eller dine rettigheter, kan du kontakte oss på [www.Gotogate.no](http://www.Gotogate.no).

Hvis du ikke ønsker å motta ytterligere tilbud i forbindelse med reisen, klikk på avregistrering i slutten av e-posten. Hvis du har problemer med avregistreringen, vennligst send en e-post til [crm@etraveli.com](mailto:crm@etraveli.com)

### **Svartelistede flyselskap**

Visse flyselskap har forbud mot å bedrive virksomhet innen EU.

[Les mer om disse flyselskapene her »](#)

### **Betaling**

De prisene som vises i søkeresultatet forutsetter betaling via meastro.

Når betalingen er gjennomført er bestillingen bindende og kan ikke endres eller avbestilles. Disse regler er satt av flyselskapene og ikke av Gotogate.no\*. Når betalingen er overført til Gotogate.no sender vi en bestillingsbekreftelse til den e-postadressen som den reisende oppga ved bestillingstilfellet. Bestillingsbekreftelsen er den reisendes billett/voucher og skal medtas under hele reisen.

All betaling administreres av Marco Polo AS/Travel agency MoP AS.(org. 985 711 259)

\* Gotogate.no reserverer seg for tekniske problem og prisfeil som ligger utenfor vår kontroll samt forbeholder seg retten til, innen 24 timer på hverdager, å kontakte deg for eventuelle endringer på utført bestilling. Hvis tekniske problem oppstår i tilknytning til eller under helg kontakter vi deg neste hverdag.

### **Betaling med nettbank, konto- eller kredittkort**

Det er ikke mulig å betale med Diners Club, Amex eller Elektronkort. I visse tilfeller kan vi ikke ta imot utenlandske kort. Ved kortbetaling kan debiteringen gjøres i to steg. En debitering gjøres fra flyselskapet og en av Budjet / Marco Polo Travel AS (Travel agency MoP AS) vises som betalingsmottaker på din kontoutskrift.

Når du betaler med et kort eller nettbank kan tilkomme en ekstra avgift. Dette opplyses før kjøpet er fullført og vil ikke bli refundert.

### **Betaling av tilleggstjeneste**

Bestilleren har to valgmuligheter for betaling av tilleggsprodukter. Betalingsdetaljer meddeles til kundesupport via telefon eller via betalingslenke etter overenskomst.

Gotogate aksepterer ikke engangskort, da betalingen kan skje i to steg. Bestilleren ansvarer for at betalingen gjennomføres ved kjøpstilfellet. Gotogate forbeholder seg rett til å kontakte kunden ved eventuelle priskorrigeringer eller tekniske feil.

Når betalingen er gjennomført, betraktes bestillingen som bindene og kan ikke endres eller avbestilles.

### **Delbetaling (Klarna)**

Hvis den reisende velger å dele opp betalingen treffes en avtale mellom den reisende, Marco Polo Travel AS og betalingsleverandøren Klarna. Avtalen gjelder fra og med bestillingstilfellet (den reisende klikker på «Betal»). Reisen er i dette tilfellet å anse som fullt betalt og det gis dermed ingen mulighet for den reisende å avbestille reisen i henhold til de allmenne vilkårene. Fakturaen sendes per post til



oppgitt adresse. Observer at i henhold til lov om distansehandel (fjernsalgsloven) omfattes ikke transporter og tjenester som innlosjering, konsertbilletter med mer. Reiser innenriks kan ikke betales med Klarna.

For delbetaling gjelder følgende:

- reisen starter i et nordisk land
- den reisende og bestiller er samme person, samt er manntallskrevet i et nordisk land
- kjøpsbeløpet ligger mellom 1 NOK og 50 000 NOK

Måneder	Rentesats	Behandlingsgebyr	Fakturagebyr
3 mnd	0%	195 NOK	45 NOK
6 mnd	0%	295 NOK	45 NOK
12 mnd	0%	395 NOK	45 NOK
24 mnd	14,95%	395 NOK	45 NOK
36 mnd	14,95%	395 NOK	45 NO

[Allmenne vilkår finner du her »](#)

[Standardiserte europeiske opplysninger om forbrukerkreditt »](#)

### **Fakturabetaling (Klarna)**

Hvis den reisende velger å betale via faktura treffes en avtale med deg, Marco Polo Travel AS og betalingsleverandøren Klarna. Avtalen gjelder fra det øyeblikket bestillingen gjennomføres og bestilleren klikket på «Betal». Reisen er i dette tilfellet å anse som fullt betalt og det gis dermed ingen mulighet for den reisende å avbestille reisen i henhold til de allmenne vilkårene. Fakturaen sendes per post til oppgitt adresse. Observer at i henhold til lov om distansehandel omfattes ikke transporter og tjenester som innlosjering, konsertbilletter med mer. Reiser innenriks kan ikke betales med Klarna.

For fakturabetaling gjelder følgende:

- reisen starter i et nordisk land
- bestiller og reisende er en og samme person, samt er manntallskrevet i et nordisk land
- kjøpsbeløpet ligger mellom 1 000 NOK og 10 000 NOK

I samband med bestillingen utføres en kredittkontroll og ved visse tilfeller en kredittopplysning. Den reisende får da en kopi av kredittopplysningen tilsendt per post. En del av denne informasjonen kan Klarna bruke til markedsføringsaktiviteter, men det behandles alltid i henhold til lov om personopplysninger.

[Allmenne vilkår finner du her »](#)

[Standardiserte europeiske opplysninger om forbrukerkreditt »](#)

### **Reklamasjoner**

Eventuelle problemer eller merknader under reisen skal framføres direkte til leverandøren (flyselskapet, leiebilselskapet eller hotellet). Hvis du får erstatning eller kompensasjon direkte av leverandøren forfaller normalt retten til ytterligere erstatninger senere. Reklamasjon som ikke erstattes/kompenseres under reisen av leverandør må formidles videre direkte til Gotogate.no for undersøkning. Reklamasjoner håndteres bare skriftlig gjennom anvist reklamasjonsblankett, senest en måned etter hjemkomstdato. Håndteringstiden er cirka tre måneder.

[Hent vår reklamasjonsblankett her »](#)

Reklamasjonen sendes til:

Gotogate.no  
Att: Reklamation  
Box 1340  
751 43 Uppsala, Sverige

