

Termini e condizioni di viaggio

Responsabilità per l'esecuzione del viaggio

Gotogate agisce come intermediario di biglietteria aerea, prenotazioni alberghiere e autonoleggio. Non ci assumiamo la responsabilità per eventuali cambi di orario, voli cancellati, bagagli smarriti o altri imprevisti collegati all'esecuzione del viaggio. Non siamo responsabili per eventuali problemi riguardo i pernottamenti in albergo o l'autonoleggio. Questi sono responsabilità del rispettivo fornitore ed eventuali reclami devono essere presentati direttamente al fornitore. Organizziamo viaggi per viaggiatori privati.

È necessario essere maggiorenni per prenotare con Gotogate.

Controllo delle informazioni e modifiche

È di fondamentale importanza prenotare i biglietti d'aereo con il nome e il cognome ortograficamente corretti, nonché il titolo, ed esattamente come riportato sul documento d'identità o il passaporto. Una volta effettuato il pagamento i biglietti aerei non sono né trasferibili, né modificabili né rimborsabili.

Modifica e controllo delle informazioni

I biglietti aerei devono essere prenotati utilizzando il nome e cognome ortograficamente corretti della persona nonché il suo titolo, secondo quanto indicato sul documento d'identità o passaporto. I biglietti aerei non sono trasferibili e non è possibile modificare una prenotazione esistente. I biglietti non sono rimborsabili né modificabili una volta effettuato il pagamento.

Il viaggiatore è tenuto a:

- Leggere e approvare i termini e le condizioni di viaggio prima dell'acquisto.
- Verificare che l'ortografia del nome del viaggiatore corrisponda a quella riportata sul documento d'identità o passaporto prima di effettuare l'acquisto.
- Contattare immediatamente Gotogate in caso di mancata ricezione della conferma via e-mail entro pochi minuti dall'effettuazione della prenotazione. Non appena ricevuta la conferma via e-mail, verificare che le informazioni siano corrette. Notificare immediatamente Gotogate della presenza di eventuali dettagli poco chiari. Al di fuori dei nostri orari di apertura regolari, contattare direttamente la linea aerea, l'operatore alberghiero o l'azienda di autonoleggio per verificare la possibilità di effettuare eventuali correzioni.
- Controllare regolarmente la posta sull'indirizzo e-mail fornito poiché tutte le comunicazioni di Gotogate vengono inviate tramite e-mail.
- Controllare regolarmente gli orari dei voli e qualsiasi modifica agli orari, sia per i voli di andata che per quelli di ritorno.
- Consultare la compagnia aerea con cui si viaggia per verificare il terminal dell'aeroporto dal quale avrà luogo la partenza.
- Verificare le norme relative ai visti d'ingresso per la destinazione finale e per eventuali scali. La verifica può essere compiuta tramite l'ambasciata del paese in questione o la linea aerea con la quale si viaggerà.
- Verificare le eventuali vaccinazioni richieste prima della partenza.
- Verificare le norme relative ai passaporti nonché la validità degli stessi, poiché alcuni paesi richiedono che il passaporto sia valido per almeno sei mesi dalla data di ritorno.
- Verificare gli orari di check-in aggiornati per l'intero viaggio. È consigliabile effettuare il check-in all'aeroporto almeno 1,5 ore (voli domestici) o 2,5 ore (voli internazionali) prima della partenza.

Biglietti

La conferma della prenotazione inviata al viaggiatore da Gotogate tramite e-mail una volta completata la prenotazione ha valore di titolo di viaggio e deve essere conservata per l'intera durata del viaggio. La conferma contiene tutte le informazioni rilevanti, come il riferimento della prenotazione, il numero del volo e i relativi orari. È inoltre consigliabile stampare l'orario facendo clic sul relativo collegamento nella conferma.

I biglietti aerei devono essere utilizzati in ordine cronologico e tutte le tratte del viaggio devono essere effettuate. In caso di mancato completamento di qualsiasi tratta del viaggio, le tratte restanti del viaggio verranno annullate dalla linea aerea senza alcun rimborso. Questo regolamento è al di fuori della responsabilità di Gotogate.

I biglietti con numeri di prenotazione diversi vengono sempre gestiti come viaggi singoli ed indipendenti l'uno dall'altro. Gotogate non si assume la responsabilità per coincidenze mancate o rimborsi negati in caso di cambi di orario, ritardi o voli

cancellati.

Alterazioni ai prezzi/Errori tecnici

Gotogate si riserva il diritto di apportare modifiche a causa di errori tecnici e alterazioni ai prezzi che sfuggano al proprio controllo, nonché di contattare il viaggiatore entro 24 ore nei giorni feriali per apportare qualsiasi modifica alle prenotazioni effettuate. In caso di errori tecnici in prossimità del o durante il fine settimana, il viaggiatore verrà ricontattato il primo giorno lavorativo successivo. Gotogate si riserva il diritto di annullare la prenotazione in caso di problemi tecnici ed errori sui prezzi che sfuggano al proprio controllo. In tal caso, il viaggiatore verrà informato via e-mail.

Il prezzo del biglietto visualizzato include le tasse aeroportuali. Alcuni aeroporti richiedono il pagamento di una tassa di partenza in contanti, alla partenza. La verifica di tali informazioni è a carico del viaggiatore.

Combinazione di biglietti di sola andata (One-way combination)

I viaggi indicati come "One-way combination" consistono in due viaggi di sola andata. Anche se le due parti del biglietto sono state prenotate insieme, vengono trattate singolarmente. Ciò significa che ogni parte del tuo viaggio sarà gestita separatamente in caso di annullamenti, modifiche, interruzioni del traffico aereo ad es. in caso di sciopero e modifiche degli orari. Saranno applicate le norme di ogni rispettiva compagnia aerea.

Prenotazione del posto

Questo servizio può essere acquistato solo al momento della prenotazione.

Non possiamo garantire che il posto sia confermato dalla compagnia aerea. Non è possibile prenotare anticipatamente posti in una determinata fila, con spazio in più per le gambe o nei pressi di un'uscita di sicurezza. La compagnia aerea si riserva il diritto di modificare i posti a bordo senza informare noi né i passeggeri.

Di norma, la prenotazione del posto non è consentita sulle tratte di collegamento in caso di biglietti aerei con destinazione in un'altra parte del mondo (ad es. voli interni o in Europa). Qualora la compagnia aerea non sia in grado di assegnarti il posto desiderato, il costo del servizio non sarà rimborsato.

Le immagini della mappa dei posti potrebbero non corrispondere alla configurazione dell'aeromobile.

Annullamento

I biglietti vengono emessi non appena ricevuto il pagamento e non possono essere successivamente rimborsati o modificati. Gotogate opera in ottemperanza alle regole di prenotazione delle linee aeree, che sono solitamente molto restrittive; in altre parole, non sono ammessi rimborsi né nuove prenotazioni. I rimborsi sulle prenotazioni sono possibili se il viaggiatore ha sottoscritto la protezione dall'annullamento Gotogate al momento della prenotazione e ne soddisfa i requisiti. Per saperne di più consultare la sezione intitolata Protezione dall'annullamento .

Il periodo di gestione varia tra 4 e 16 settimane in caso di possibili rimborsi. Qualsiasi rimborso viene effettuato tramite il fornitore del servizio e Gotogate non ha alcun potere d'intervento su detto periodo di gestione. Se il rimborso viene concesso, verrà addebitato un costo di gestione pari a 65 EUR per singolo biglietto. Gotogate non rimborserà il costo della protezione dall'annullamento, né tariffe, addebiti e polizze assicurative precedentemente pagate (eccezion fatta per l'assicurazione di viaggio).

Cambio di prenotazione

I biglietti vengono emessi lo stesso momento che viene effettuato il pagamento e non sono modificabili successivamente. Gotogate opera in conformità alle regole di prenotazione delle compagnie aeree che sono molto restrittive. In altre parole, i cambi di prenotazione non sono ammessi. Se la compagnia dovesse permettere il cambio di prenotazione, questa deve essere effettuata almeno 24 ore prima della partenza.

Riprenotazione

Gotogate opera in ottemperanza alle regole applicabili ai biglietti delle linee aeree, solitamente molto restrittive. Per le condizioni dettagliate, il viaggiatore deve rivolgersi al nostro servizio clienti, oppure direttamente alla linea aerea in questione. Nei casi in cui le linee aeree consentono riprenotazioni, queste possono essere effettuate esclusivamente almeno 24 ore prima della partenza. Per ottenere l'assistenza di Gotogate per una riprenotazione, il viaggiatore deve avere acquistato il relativo pacchetto servizi. Effettuando una riprenotazione, il viaggiatore è responsabile dei relativi costi. Si tenga conto che un annullamento non sarà valido finché non sia stata ricevuta conferma scritta da Gotogate.

Per i biglietti flessibili Gotogate, i clienti sono tenuti a contattare il nostro servizio clienti per la riprenotazione. Consultare la voce "Biglietto flessibile Gotogate" per visualizzare interamente i termini e le condizioni del servizio.

Biglietto flessibile Gotogate

Il viaggiatore deve aver sottoscritto e pagato questo servizio per i clienti contemporaneamente alla prenotazione del viaggio. Non è possibile aggiungere questo servizio successivamente. La riprenotazione è un servizio offerto da Gotogate, e non significa necessariamente che i biglietti aerei possano essere riprenotati presso la linea aerea. Tutte le riprenotazioni tramite questo servizio devono quindi essere effettuate attraverso il nostro servizio clienti. Il servizio è nominativo e non trasferibile.

Per effettuare una nuova prenotazione, il viaggiatore deve contattare il servizio clienti Gotogate per telefono, chat o e-mail. In quest'ultimo caso, il viaggiatore deve avvalersi dello specifico modulo per il servizio di riprenotazione, disponibile sul nostro sito Web alla voce "Contattateci - biglietto flessibile Gotogate". La riprenotazione deve essere effettuata in orario di ufficio ed almeno 24 ore prima dell'ora di partenza originale. In caso di riprenotazione, il viaggio deve essere portato a termine entro un anno dalla data della prenotazione originale.

Nessuna riprenotazione può considerarsi completata prima della conferma scritta da parte di Gotogate via e-mail. Gotogate non sarà responsabile per riprenotazioni perdute dovute al mancato contatto col nostro servizio clienti da parte del viaggiatore.

Il servizio di riprenotazione consente di riprenotare i voli ma è soggetto a disponibilità. Se la modifica implica il passaggio a biglietti di prezzo superiore, la differenza sarà a carico del viaggiatore. Inoltre, la riprenotazione deve essere effettuata su voli della stessa compagnia aerea che avrebbe offerto il volo originale.

- Non è possibile modificare la destinazione del volo di andata né di quello di ritorno.
- Il servizio di riprenotazione non consente modifiche o correzioni del nome.
- I voli devono essere utilizzati nell'ordine in cui erano stati originariamente prenotati.
- Non è consentito riprenotare il biglietto per fare uno scalo con più di 24 ore di transito (il cosiddetto stopover).
- Il viaggio può essere riprenotato una sola volta. Una volta confermata la modifica, il servizio di riprenotazione è stato utilizzato e non sarà più disponibile.
- Il servizio di riprenotazione non verrà rimborsato in caso di annullamento del viaggio.
- Se la modifica implica che alcuni viaggiatori non abbiano più diritto alle tariffe speciali (ad esempio i lattanti), il viaggiatore pagherà la differenza per il nuovo biglietto.
- Gotogate non sarà responsabile delle informazioni sui visti in caso di prolungamento del viaggio.
- In caso di riprenotazione, il viaggio deve essere portato a termine entro un anno dalla data della prenotazione originale.
- In caso di variazione della prenotazione, Gotogate non si assume la responsabilità di eventuali servizi aggiuntivi quali prenotazioni di posto e bagagli. Questi vanno verificati direttamente con la compagnia.
- In caso di mancata presentazione del passeggero in una parte del viaggio, l'opzione di ri-prenotazione non è più valida.

Orari dei voli

Tutti gli orari dei voli vengono specificati nell'ora locale. Gli arrivi del giorno dopo vengono indicati con "+1" sull'orario.

Modifiche di orario

Le compagnie aeree possono cambiare l'orario oppure cancellare il volo con breve preavviso e senza che Gotogate possa controllarlo. Il viaggiatore è personalmente tenuto a verificare gli orari delle partenze direttamente con le compagnie aeree.

Gotogate non è tenuta ad avvisare circa eventuali modifiche e non si assume alcuna responsabilità per viaggi cancellati a causa di disastri ambientali, azioni belliche, scioperi o altri imprevisti. Eventuali modifiche non danno diritto a riduzioni, viaggi sostitutivi, indennizzi o altre compensazioni da parte di Gotogate. Gotogate non rimborsa eventuali spese sostenute per il viaggio, come biglietti ferroviari, pernottamenti in albergo o autonoleggi.

Se il cambio orario comporta un ritardo all'arrivo in albergo o all'autonoleggio, il viaggiatore dovrà personalmente avvisare il rispettivo fornitore.

Per ulteriori informazioni sui termini e le condizioni di viaggio, clicca sul link sottostante.

[Clicca qui per visualizzare interamente i termini e le condizioni di viaggio »](#)

Trasporto e hotel in caso di cambiamento dell'aeroporto o della data

Eventuali trasporti a terra e pernottamenti effettuati durante il viaggio non sono inclusi nel prezzo del biglietto. Il viaggiatore è tenuto a verificare personalmente gli orari e i prezzi. Ciò vale anche in caso di possibili cambiamenti agli orari della linea aerea, che sfuggono al controllo e alle responsabilità di Gotogate.

Tempi di coincidenza agli scali

I viaggi prenotati tramite Gotogate prevedono tempi di coincidenza approvati. I tempi richiesti per le coincidenze durante gli scali vengono calcolati dalle linee aeree. Se un volo, in una prenotazione che comprende più voli e scali, subisce un ritardo,

Le linee aeree sono tenute ad aiutare il viaggiatore a raggiungere la destinazione finale.

In caso di prenotazione di biglietti aerei separati, le linee aeree non hanno alcuna responsabilità per eventuali ritardi che causino mancate coincidenze. Di conseguenza, il viaggiatore sarà tenuto a verificare che i tempi di coincidenza siano sufficienti in base alle linee aeree e agli aeroporti. Gotogate non rimborserà alcun costo aggiuntivo sostenuto dal viaggiatore per tali motivi.

Hotel

Gotogate organizza i soggiorni in albergo in collaborazione con IAN.COM. Sarà il viaggiatore stesso a informare l'hotel di qualsiasi cambiamento agli orari dei voli che possa determinare un ritardo nell'arrivo all'hotel.

[Verificare qui i termini e le condizioni complete »](#)

Autonoleggio

Gotogate organizza gli autonoleggi in collaborazione con rentalcars.com (dall'11 luglio 2013). Sarà il viaggiatore stesso a informare l'azienda di autonoleggio di qualsiasi cambiamento agli orari dei voli che possa determinare un ritardo di arrivo presso l'azienda di autonoleggio.

[Verificare qui i termini e le condizioni complete »](#)

Viaggiare con bambini

Gotogate non rilascia biglietti a passeggeri minorenni non accompagnati. I biglietti per persone di età inferiore ai 18 anni possono solamente essere prenotati insieme ad 1 o più adulti. Alcuni paesi non consentono l'ingresso nel paese a persone di età inferiore ai 18 anni se non accompagnati.

Neonati

I bambini di età compresa tra 0 e 2 anni sono considerati neonati e non hanno un proprio sedile a bordo. Se il bambino dovesse compiere due anni durante il viaggio è invece necessario prenotare il biglietto per bambini fin dal principio del viaggio. Non è possibile prenotare bambini prima della nascita poiché il nome e la data di nascita devono corrispondere ai dati riportati sul passaporto. Non abbiamo alcun modo di aggiungere i neonati ad una prenotazione già esistente. Gotogate non rimborsa eventuali spese dovute a scelte errate per la tipologia di biglietto prenotato.

Eventuali richieste di servizi speciali, come culle o simile, o pasti per bambini, non sono mai garantite.

Prenotazioni doppie

Il viaggiatore è tenuto a verificare l'annullamento di eventuali prenotazioni doppie, a prescindere da dove sono state effettuate. In caso contrario, il viaggiatore rischia l'annullamento della doppia prenotazione da parte della linea aerea, senza alcun preavviso. Gotogate non accetta alcuna responsabilità per l'annullamento dei voli o la mancata erogazione dei rimborsi in relazione a ciò.

Passaporti, visti e visti di transito

Il viaggiatore è tenuto a verificare la validità del proprio passaporto già nel momento della prenotazione. Inoltre è tenuto a procurarsi eventuali visti necessari sia per la destinazione finale che di transito per gli scali. Eventuali costi relativi alle suddette formalità o causati dalla negligenza sono interamente a carico del viaggiatore. È di fondamentale importanza che il viaggiatore controlli che il proprio passaporto, il visto e il visto di transito siano conformi ai requisiti, sia dei paesi che delle compagnie aeree. Gotogate consiglia i viaggiatori di portare sempre il passaporto per tutti i viaggi.

Alcuni paesi dispongono requisiti particolari riguardo il viaggio di ritorno. Il viaggiatore è tenuto a verificare quanto sopra con l'ambasciata del paese in questione e le compagnie aeree coinvolte.

I viaggi per gli Stati Uniti, o con scalo all'interno degli Stati Uniti, richiedono l'autorizzazione al viaggio statunitense (ESTA) nonché un passaporto elettronico.

Assicurazione di viaggio

Gotogate vende l'assicurazione di viaggio in collaborazione con Solid. Tutte le questioni relative all'assicurazione di viaggio saranno gestite direttamente da Solid.

Assicurazione sul bagaglio

Gotogate vende l'assicurazione sul bagaglio in collaborazione con Solid. Tutte le questioni relative all'assicurazione di viaggio saranno gestite direttamente da Solid.

Protezione dall'annullamento

La protezione dall'annullamento deve essere sottoscritta e pagata al momento della prenotazione del viaggio. Questa copertura entra in vigore nel momento in cui la prenotazione è stata effettuata e cessa di essere valida nel momento in cui il viaggio inizia, a partire dalla data di partenza originale prenotata. Tutti i viaggiatori inclusi nella prenotazione devono aver sottoscritto la protezione dall'annullamento affinché questa sia valida al momento dell'annullamento della prenotazione

Annullamento

L'annullamento deve essere effettuato non più tardi di due ore prima della partenza perché la protezione dall'annullamento sia valida. La protezionee dall'annullamento cesserà di essere valida una volta iniziato il viaggio. Le linee aeree, gli hotel e le aziende di autonoleggio devono essere contattate direttamente per gli annullamenti al di fuori dei nostri orari di servizio telefonico.

Nel caso di annullamento del viaggio con un certificato medico valido, verrà rimborsato l'intero importo meno una tassa amministrativa pari a 45€ a persona. Inoltre non verrà rimborsato né l'importo della protezione dall'annullamento né supplementi o altre assicurazioni addebitate in precedenza (eccezione fatta per l'assicurazione di viaggio). L'importo massimo rimborsabile nel caso di annullamento con assicurazione di viaggio è pari a 2 825 € a persona e/o 5 650 € per viaggio.

Casi rimborsabili

Il rimborso sarà effettuato se il viaggiatore non è stato in grado di intraprendere il viaggio pianificato a causa dei seguenti imprevisti:

- Malattia acuta o infortunio del passeggero o dell'accompagnatore nella stessa prenotazione o di un parente prossimo, laddove il viaggiatore viene sconsigliato di intraprendere il viaggio da un medico imparziale che rilascia un certificato.
- Decesso del viaggiatore o dell'accompagnatore nella stessa prenotazione o di un parente prossimo.

La protezione dall'annullamento non include:

- remunerazioni eventualmente ricevute da altre fonti, ad esempio altre assicurazioni o polizze di annullamento.
- malattie, incidenti o infortuni di cui si fosse consapevoli (già diagnosticati) al momento della sottoscrizione della protezione dall'annullamento .
- malattie/infezioni/problemi mentali di tipo cronico, a meno che non vi sia stata alcuna manifestazione del sintomo/problema negli ultimi sei mesi, dal momento in cui il viaggio è stato prenotato. Se l'annullamento riguarda tali sintomi, la diagnosi deve essere confermata da uno specialista.
- malattie, incidenti o altri disturbi e complicazioni dovuti a gravidanze o parti.
- complicazioni causate da alcol, sostanze stupefacenti, sedativi o narcotici.
- costi determinati dal fatto che l'assicurato ha ritardato il suo annullamento del viaggio organizzato.
- la sopravvenuta inesistenza dello scopo del viaggio.
- complicazioni risultanti da procedure e trattamenti personalmente scelti e decisi, ad esempio operazioni di chirurgia estetica.
- possibili eventi accessori del viaggio che non fossero inclusi nella conferma, ad esempio biglietti per spettacoli teatrali e eventi analoghi.

Cosa deve presentare l'assicurato?

La protezione dall'annullamento è valida solo in presenza di un certificato medico. Il certificato dev'essere presentato a noi entro 5 giorni lavorativi dal momento dell'annullamento. Il certificato dev'essere compilato da un medico curante imparziale e riportare il nome del medico stesso, i suoi recapiti e convalidato con un timbro. Se manca il timbro è necessario allegare una copia del documento d'identità del medico.

Il certificato medico deve riportare le seguenti informazioni:

- la data della visita
- il risultato della visita
- la diagnosi
- altri certificati e/o documenti in originale ritenuti rilevanti nella valutazione del caso
- che la malattia e/o l'infortunio e'acuta e il medico sconsiglia il viaggio

[Può scaricare il certificato medico qui »](#)

Definizione di "parente prossimo"

"Parenti prossimi" dell'assicurato/a sono da considerarsi in questo contesto il marito, la moglie, i figli, i figli dei figli, i fratelli, i genitori, i nonni, i suoceri o il partner convivente in condizioni equivalenti al matrimonio.

Pacchetto servizi

Il pacchetto servizi è un servizio offerto ai nostri clienti. Il viaggiatore acquista questo servizio al momento della prenotazione. È

inoltre possibile sottoscrivere in seguito il pacchetto servizi in qualsiasi momento prima della partenza dietro pagamento di una tariffa di 20 EUR per prenotazione.

Il pacchetto servizi include quanto segue:

- ricerca della migliore alternativa se la linea aerea cambia i suoi orari (in base alle linee guida fornite dalla linea aerea stessa).
- prenotazione anticipata dei posti con la linea aerea ove possibile (tranne i posti accanto alle uscite di emergenza, i posti con spazio aggiuntivo per le gambe e comunque non solitamente sui voli all'interno dell'Europa).
- assistenza nella richiesta di una culla per neonati (spesso non possibile in caso di voli interni all'Europa).
- prenotazione per bagagli speciali (ad esempio, sacche da golf o sci)
- prenotazione di una dieta specifica nel caso in cui i pasti siano inclusi (non normalmente possibile in caso di voli interni all'Europa)
- verifica delle opzioni e dei costi per una nuova prenotazione del viaggio (si noti che il costo di una nuova prenotazione verrà addebitato in base alle regole applicate dalle linee aeree secondo quanto dichiarato sul biglietto).
- registrazione della carta fedeltà con la linea aerea.
- presentazione di richieste all'hotel.

Potrebbero essere aggiunte eventuali tariffe addebitate dal fornitore del servizio. Non verranno effettuati rimborsi sul pacchetto servizi se il viaggio viene annullato o se le richieste presentate non possono essere confermate dalla linea aerea.

Se la data di partenza è entro tre giorni, chiediamo di contattarci telefonicamente o via chat per fare le richieste. Si noti che è spesso impossibile confermare le richieste se vengono presentate entro 72 ore dalla partenza.

I passeggeri con gravi allergie alimentari devono notificarle direttamente alla linea aerea.

Pagamento per servizi supplementari

Il cliente ha due possibilità per quanto riguarda il pagamento di prodotti supplementari. I dettagli di pagamento possono essere forniti all'assistenza clienti sia telefonicamente che tramite un payment link che forniremo come concordato.

Gotogate non accetta carte monouso poiché il pagamento può avere luogo in due fasi. Il cliente è tenuto a fare in modo che il pagamento possa avere luogo al momento dell'acquisto. Gotogate si riserva il diritto di ricontattare il cliente in caso di variazioni di prezzo o errori tecnici.

Una volta effettuato il pagamento, il servizio è vincolante e non può essere né modificato né annullato.

Bagagli

Gotogate non accetta alcuna responsabilità per i costi relativi ai bagagli che non siano inclusi nel prezzo del biglietto. Gotogate si limita a trasmettere le richieste riguardanti i seguenti bagagli speciali: sedie a rotelle, snowboard, tavole da surf, sci, sacche da golf, biciclette, cani e gatti. Non siamo in grado di influenzare le linee aeree per quanto riguarda la conferma delle richieste. Gotogate addebiterà un importo per questo servizio in aggiunta al costo addebitato dalle linee aeree.

Bagagli perduti/danneggiati

Gotogate non accetta alcuna responsabilità per bagagli perduti o danneggiati. Qualsiasi problema deve essere immediatamente comunicato al rappresentante della linea aerea presso l'aeroporto.

Carte fedeltà

Al momento della prenotazione è possibile aggiungere la propria carta fedeltà durante la compilazione dei dati personali quali il nome, ecc. Gotogate si limita a trasmettere i dettagli degli utenti e non accetta alcuna responsabilità per l'accredito dei punti bonus con la linea aerea in questione.

Conservare sempre la carta d'imbarco finché l'accredito dei punti non è stato verificato. Non sarà possibile ottenere l'accredito retrospettivo dei punti se non si dispone della carta d'imbarco. Se è necessario ottenere l'accredito retrospettivo dei punti, ciò deve essere richiesto direttamente alla linea aerea.

Si tenga presente che non tutti i voli garantiscono punti bonus e il servizio deve essere verificato direttamente con la linea aerea.

Premium Economy, Business, First Class

Questo servizio può essere acquistato solo al momento della prenotazione. A seconda della compagnia aerea, il servizio potrebbe essere offerto solo su alcune tratte del viaggio.

Il servizio di bordo disponibile varia a seconda della compagnia aerea. Per informazioni specifiche, ti invitiamo a consultare la pagina web della compagnia aerea. Gotogate non potrà essere ritenuto responsabile in caso di modifica del tipo di

aeromobile oppure overbooking di una classe di prenotazione da parte della compagnia aerea, da cui derivino eventuali modifiche della varietà di servizi disponibili o un downgrade del biglietto. Di conseguenza, qualsiasi reclamo dovrà essere inoltrato direttamente alla compagnia aerea.

Vaccinazioni

Il viaggiatore è tenuto a verificare di essersi sottoposto a tutte le vaccinazioni richieste e di avere espletato tutte le altre formalità necessarie per il viaggio nel paese che intende visitare. Qualsiasi costo relativo a quanto sopra sarà a carico del viaggiatore.

Frodi di pagamento

Gotogate si riserva il diritto di rifiutare il pagamento tramite carta se ha ragioni di sospettare che sia in corso una frode. La legittimazione del pagamento può essere richiesta se si sospetta un crimine. Tutti i tipi di frodi con carta verranno denunciati alla polizia e inviati a un'azienda di recupero crediti.

Legge sui Dati Personali Svedese (PUL)

Gotogate applica la Legge sui Dati Personali Svedese (1998:204). Acquistando un prodotto/servizio da Gotogate o registrando i propri dettagli sul sito Web, l'utente accetta il trattamento dei dati personali da parte di Gotogate per fini specifici.

I dati personali sono tutte le informazioni riguardanti una persona che vengono memorizzate sotto qualsiasi forma. Essi includono, ad esempio, il nome, l'indirizzo e-mail, l'indirizzo, il numero di telefono, le informazioni in fattura e sull'account, nonché le altre informazioni immesse dall'utente su se stesso e la propria famiglia durante la creazione di un profilo o la registrazione con Gotogate.

I dettagli forniti a Gotogate sul sito web verranno utilizzati a fini amministrativi e per consentire di mantenere un elevato livello di servizio ai clienti. Questi dettagli verranno utilizzati per fornire i servizi ordinati, fornire i prodotti richiesti e inviare le offerte e i prodotti analoghi correlati al viaggio prenotato. Tali informazioni verranno inoltre utilizzate a fini statistici e per migliorare il contenuto del sito Web, nonché per aggiornare il database di Gotogate.

I dati personali relativi alle informazioni sull'account utilizzato per pagare i prodotti/servizi forniti verranno elaborati esclusivamente per completare l'acquisto e verranno forniti a terzi solo se necessario per implementare e amministrare il pagamento e incassarlo per la prenotazione.

Gotogate fa parte di un gruppo di cui European Travel Interactive è la società madre. Gotogate si riserva il diritto di elaborare e trasferire liberamente le informazioni all'interno del gruppo. Gotogate si riserva il diritto di trasferire liberamente le informazioni a terzi in caso di vendita o acquisto di un'azienda o di risorse oppure nel caso di acquisto da parte di terzi di European Travel Interactive, di un'altra azienda all'interno del gruppo o di risorse all'interno del gruppo ove le informazioni personali fossero una delle risorse cedute. I terzi che potrebbero ricevere i dati saranno preferibilmente organizzazioni che offrono prodotti e servizi analoghi a quelli di Gotogate.

I dati potranno essere condivisi con i partner e altri partecipanti operanti per conto di Gotogate, ad esempio subappaltatori che abbiano l'obiettivo di soddisfare i contratti tra gli utenti e Gotogate.

Gotogate può inoltre fornire i dati a terzi con l'obiettivo di soddisfare obblighi legali o in caso ciò venisse richiesto dalla legge o da una decisione del tribunale.

I dati personali non personalmente identificabili forniti sul sito Web prima della prenotazione o prima dell'iscrizione al servizio. Le mie pagine, come ad esempio le informazioni relative a familiari e amici, verranno memorizzate esclusivamente per l'uso privato di chi li ha forniti. Questo significa che Gotogate non utilizzerà tali dati per contattare le persone a essi correlate né utilizzerà altrimenti tali informazioni.

L'utente è personalmente responsabile di verificare che i dati vengano aggiornati sul sito Web o contattando Gotogate. Se si desidera aggiornare o correggere i dati forniti oppure in caso di domande od opinioni da sottoporre in relazione ai servizi forniti, alle informazioni raccolte da Gotogate o ai propri diritti, contattare l'azienda tramite il sito www.Gotogate.com

Se non desideri ricevere altre offerte relative al tuo viaggio, fai clic su "Annulla l'iscrizione" alla fine di questa mail. In caso di problemi per annullare l'iscrizione, ti preghiamo di inviare una mail a crm@etraveli.com

Linee aeree nella lista nera

Ad alcune linee aeree è stato proibito di operare nell'Unione Europea.

[Ulteriori informazioni su queste linee aeree sono disponibili qui »](#)

Pagamento

I prezzi presentati nei risultati di ricerca richiedono il pagamento con un tipo specifico di carta di credito. Il tipo di carta valido per lo sconto carta di credito viene dichiarato durante la prenotazione. Una volta che Gotogate abbia ricevuto il pagamento, inviamo una conferma della prenotazione all'indirizzo e-mail specificato dal passeggero al momento della prenotazione. Tale conferma di prenotazione è il biglietto/voucher del passeggero e deve essere tenuto a portata di mano per l'intero viaggio.

Una volta effettuato il pagamento, la prenotazione è vincolante e non può essere né modificata né annullata. Queste regole vengono stabilite dalle linee aeree, non da Gotogate*. Una volta ricevuto il pagamento, Gotogate provvede a inviare la conferma della prenotazione all'indirizzo e-mail specificato dal viaggiatore al momento della prenotazione stessa. Tale conferma di prenotazione è il biglietto/voucher del viaggiatore e dovrà accompagnare il viaggiatore per l'intero viaggio.

Il cliente approva l'invio elettronico della fattura.

Tutti i pagamenti vengono amministrati da Travelpartner AB (556730-1543).

Gotogate si riserva il diritto di apportare modifiche a causa di problemi tecnici ed errori sui prezzi che sfuggano al proprio controllo, nonché di contattare l'utente entro 24 ore nei giorni feriali per apportare qualsiasi modifica alle prenotazioni effettuate. In caso di errori tecnici in prossimità del o durante il week-end, l'utente verrà ricontattato il primo giorno lavorativo successivo.

Carte di debito/credito (MasterCard, Eurocard, Visa e American Express)

Non è possibile effettuare pagamenti con carte Diners Club. In alcuni casi non siamo in grado di accettare carte estere. Gli addebiti possono avere luogo in due fasi in caso di pagamento tramite carta: un addebito da parte della linea aerea e uno da parte di Gotogate/Travelpartner.

Reclami

Qualsiasi problema od osservazione durante il viaggio deve essere trasmesso direttamente al fornitore del servizio (linea aerea, azienda di autonoleggio, hotel). In caso di ricezione di un pagamento o risarcimento direttamente dal fornitore del servizio, il diritto al risarcimento retrospettivo sarà da considerarsi normalmente cessato. Qualsiasi reclamo per il quale non venga pagato alcun pagamento/risarcimento da parte del fornitore del servizio durante il viaggio verrà presentato direttamente a Gotogate che investigherà su di esso. I reclami vengono gestiti esclusivamente per iscritto e presentati tramite un modulo reclami specificatamente designato entro un mese dalla fine del viaggio. La gestione di un reclamo richiede circa tre mesi.

[Scaricare qui il modulo reclami »](#)

Inviare eventuali reclami a:
Gotogate
FAO:Reklamation [Reclami]
Box 1340
SE-751 43 Uppsala, Sweden