

**“未体验退款”条款及细则 - 适用于2022年6月14日起购买的受保障活动****定义**

以下定义将适用于本文件：

此类涵盖活动	你通过Klook客路平台线上购买了未体验退款的活动，且预订时未知晓任何可能导致活动取消的情况（如家庭成员住院或与旅行目的地相关的任何风险）
疫情	经由世界卫生组织(WHO)宣布的“全球大流行”疾病
有效期	未体验退款有效期
我们 / 我们的	客路旅游科技有限公司
你 / 你的	预订此类涵盖活动的旅客

**未体验退款的优点**

预订时加购未体验退款，无论任何原因取消订单，亦无需提交任何理由或证明文件，只要你尚未参加此类涵盖活动，且该活动凭证尚未被兑换，你就可以拿回此类涵盖活动付款金额60%的退款。

**哪些不在保障范围内？**

(a)因疫情爆发，居住地政府倡导非必要不前往活动所在目的地 / 国家进行非必要或所有旅游活动，导致行程取消而造成的任何直接或间接损失。

(b)我们恕不退还任何购买此类涵盖活动时使用优惠码、优惠券、礼品卡的部分或全部损失。

**未体验退款条款****(i) 有效期**

未体验退款有效期由预订确认时开始，至此类涵盖活动过期时终止。

**(ii) 购买资格**

目前，未体验退款适用于除中国大陆以外的所有国家 / 地区居民若你是中国大陆区居民，则不适用，请务必于购买未体验退款前确认。

**Klook客路积分及优惠码使用**

Klook客路积分无法用于支付未体验退款，且购买未体验退款不会获得积分。优惠码亦无法用于支付未体验退款。

**退改须知**

订单确认后，未体验退款不可退款亦不可转让。

### 未体验退款

如顾客有涉嫌欺诈行为，我们保留拒绝有关顾客加购未体验退款的权利。

### (iii) 修改订单

#### 修改参与日期

如在购买未体验退款后提出修改参与活动日期的需求，有效理赔期将以修改后的参与活动日期为准。

#### 修改旅客姓名

即使旅客姓名有更改，未体验退款将仍适用于相关订单。

### (iv) 未体验退款理赔

#### 未体验退款理赔流程

“未体验退款”理赔申请时限：(a) 已过免费取消期限；(b) 指定参与日期之前。超过预订时所选活动日期10天以上，恕不受理任何未体验退款理赔申请。

未体验退款理赔申请需直接向Klook提出，可至你的账户中“我的订单”页面找到未体验退款理赔申请链接。

以下情况无法申请Klook未体验退款理赔：

- 已兑换
- 已取消 / 已退款
- 理赔申请已提交，审核中
- 已成功理赔

#### 未体验退款理赔处理

我们将于此类涵盖活动的日期后处理你的未体验退款理赔，你将于预订时所选活动日期起7个工作日内收到理赔申请状态通知。理赔申请核准后，一般情况约需14个工作日内完成退款。

#### 未体验退款退款

未体验退款赔偿金额为付款金额的60%，并将按你付款时相同比例的现金和Klook客路积分)退款，预订时使用的礼品卡和优惠码恕不退还。

#### 未体验退款部分理赔

如预订活动时，于同一单位购买多张门票，则不需要一次申请订单中全部数量的未体验退款理赔，我们接受部分理赔。例如：你预订某活动5张门票，但你的同行旅伴中临时有一人无法参加，你可申请未体验退款赔偿1张门票。你也可以在不同时间为多个购买单位提出理赔，直至订单中的全部数量皆已申请理赔或已使用。

#### 其他

如顾客有涉嫌欺诈行为，我们保留拒绝有关顾客提出未体验退款理赔申请的权利。

#### 条款更改

我们保留更改或调整此条款及细则任何部分的权利，且无需事先通知。你应定期查阅最新版本的条款及细则。如果我们更改或调整此条款及细则，我们会将有关更改或调整更新于此页面，并会于页面底部列明此条款及细则的最近一次更新日期。

#### 附加条款

此外，当你使用未体验退款时，将随时受页面上列明的此类涵盖活动的条款及细则，以及我们的隐私政策所约束。上述两者皆作为本条款及细则的参考内容。

更新于2024年5月10日