

「未體驗退款」條款及細則 – 適用於2022年6月14日起所購買的受保障活動

定義

以下定義將適用於本文件：

受保障活動	你透過Klook網上平台選購的活動，前提預訂時無法知悉可能導致活動取消的情況（如家人住院，或與目的地相關的任何風險）
疫情大流行	疫情大流行 - 由世界衛生組織公布的疫情狀態
保障期	你的保障之有效時期
我們／我們的	Klook客路 (Klook Travel Technology Limited)
你／你的	姓名登記至受保障活動之人士

「未體驗退款」之好處

為你的訂單加購「未體驗退款」，無論你以任何原因決定取消訂單，只要你未參與該受保障活動及／或有關受保障活動之憑證尚未經使用，均可取回你就該受保障活動已繳付金額的60%退款，且無需提交任何理由或證明文件。

有甚麼是不受保障？

- (a) 如因應疫情大流行，你居住國家／地區政府機構建議不要進行非必要旅遊活動、或所有旅遊活動，導致行程取消而造成任何直接或間接損失，恕不賠償。
- (b) 如你使用優惠碼、優惠券或禮品卡預訂受保障活動，則不能（部份或全額）退回扣減金額。

「未體驗退款」條款

(i) 保障期

保障有效期由預訂確認起開始，直至受保障活動逾期時終止。

(ii) 使用資格

目前，「未體驗退款」適用於來自全球所有國家／地區之居民，但中國內地居民除外。如你是中國內地居民，則未能為你所預訂的活動提供有關保障。在你加購「未體驗退款」時，將需要你作出確認。

Klook積分及優惠碼之使用

不可使用Klook積分加購「未體驗退款」，亦不可透過加購「未體驗退款」賺取Klook積分。優惠碼折扣同樣不適用於「未體驗退款」。



取消政策

訂單確認後，「未體驗退款」即不設退款及不可轉讓。如任何顧客有涉嫌欺詐行為，我們保留拒絕有關顧客加購「未體驗退款」。

(iii) 更改預訂

更改參與日期

如在加購「未體驗退款」後需更改受保障活動之參與日期，可申索期將根據最新之參與日期相應調整。

更改旅客姓名

即使旅客姓名有更改，「未體驗退款」將仍適用於有關訂單。

(iv) 「未體驗退款」申索

「未體驗退款」申索程序

「未體驗退款」理賠申請時限：免費取消期結束後、指定參加日期前。上述申索日期後之「未體驗退款」申索將不獲受理。

你必須直接向Klook提出「未體驗退款」申索。你可以透過你的帳戶中的「我的訂單」部份，找到前往提出「未體驗退款」申索的連結。

如出現以下情況，你不可為有關項目提出「未體驗退款」申索：

- 該項目已被兌換
- 該項目已被取消／退款
- 該項目之申索正有待批准
- 該項目之申索已成功獲批

「未體驗退款」申索之處理

我們只會於受保障活動日期後處理你的「未體驗退款」申索。你將會在所選活動日期起計7個工作日內收到有關「未體驗退款」申索的狀態更新。如你的申索獲批，在一般情況下你將於另外14個工作日內收到「未體驗退款」退款。

「未體驗退款」退款

「未體驗退款」退款金額將相等主要活動費用所付金額之60%，並將以付款時同比例之現金與KlookCash退還相應金額，預訂時使用之Klook禮品卡或優惠碼恕不返還。

部份「未體驗退款」申索

如你預訂活動時，在同一活動中選購了多個單位的門票，你毋須為同一訂單中所有購買單位提出申索。舉例說，如為你於同一活動中選購了5個單位，但當中只有1個單位未有兌換及／或使用，你可以就該1個單位提出申索。你亦可以在不同時候為多個購買單位提出申索，直至所有訂單中的單位均已兌換或使用為止。

其他

如任何顧客有涉嫌欺詐行為，我們保留拒絕有關顧客提出「未體驗退款」申索。



條款更改

我們全權保留更改或調整此條款及細則任何部份之權利，而毋須事先通知。你應該定期瀏覽此頁面，以檢視並遵守最新之條款及細則。如果我們更改或調整此條款及細則，我們會將有關更改或調整放置於此頁面，並會於頁面底部列明此條款及細則之最後更新日期。

額外條款

此外，當你使用「未體驗退款」時，將不時受頁面上列明受保障活動之條款及細則，以及我們的私隱政策所約束。有關條款在此明確透過引用而納入此條款及細則。

最後更新日期：2024年4月24日