

「未體驗退款」服務條款 (適用於 2022 年 6 月 14 日起購買之此類涵蓋活動)

定義

本文件所使用之名詞定義如下：

此類涵蓋活動	您透過 Klook 平台線上預訂的活動，且您於預訂活動時無法知悉可能導致活動取消的情況（例：家人住院或與旅遊目的地相關的任何風險）
全球大流行疫情	世界衛生組織（WHO）所宣告之全球大流行疫情
保障期	「未體驗退款」有效期
我們 / 我們的	Klook Travel Technology Limited
您 / 您的	參加此類涵蓋活動之旅客

「未體驗退款」給付

預訂時加購「未體驗退款」，即便您在活動免費退改期後取消訂單，仍可獲得此類涵蓋活動付款金額 60% 退款。不論任何理由，亦不需檢附任何證明文件，只要您尚未參加此類涵蓋活動且 / 或該活動憑證尚未兌換，即可獲得退款。

不涵蓋範圍

- (a) 如因發生全球大流行疫情，您居住的國家 / 地區政府不建議其居民前往此類涵蓋活動所在地進行非必要旅遊或所有旅遊活動，導致行程取消或您選擇取消行程所造成的直接或間接損失。
- (b) 我們恕不退還任何購買此類涵蓋活動時使用的優惠碼、優惠券或禮物卡。

「未體驗退款」條款

(i) 保障期

保障期自訂單確認起至此類涵蓋活動過期為止。

(ii) 購 買 資 格

「未體驗退款」目前適用於全球用戶購買（中國大陸地區居民除外），如您為中國大陸地區居民，則不適用「未體驗退款」，請務必於購買「未體驗退款」前確認。

Klook 酷幣 & 優惠碼使用

Klook 酷幣無法用於支付「未體驗退款」，且購買「未體驗退款」無法獲得酷幣；優惠碼折抵亦不適用於「未體驗退款」。

取消政策

訂單確認後，「未體驗退款」不可退款且不可轉讓。

如 有 任 何 詐 欺 嫌 疑 ， 我 們 有 權 拒 絕 顧 客 購 買 「 未 體 驗 退 款 」 。

(iii) 更 改 訂 單

更改參加日期

如於購買「未體驗退款」後更改此類涵蓋活動參加日期，有效退款期將以更改後的參加日期為準。

更改旅客姓名

如更改旅客姓名，「未體驗退款」仍適用於該訂單。

(iv) 「未體驗退款」退款

「未體驗退款」退款流程

「未體驗退款」退款申請時限：免費取消期結束後、指定參加日期前。超過上述申請期間提出「未體驗退款」退款申請，恕不受理。

「未體驗退款」退款需直接向 Klook 提出申請，請前往您的帳戶「訂單」頁面查看「未體驗退款」退款申請連結。

以下情形無法申請「未體驗退款」退款：

- 已兌換
- 已取消 / 已退款
- 退款申請待核准

- 已 成 功 獲 得 退 款

「未體驗退款」退款處理

我們將於此類涵蓋活動參加日期後處理您提出的「未體驗退款」退款申請，您將於預訂所選參加日期起 7 個工作天內收到退款申請狀態通知。退款申請核准後，一般情況約需 14 個工作天內 完 成 退 款 給 付 。

「未體驗退款」退款

「未體驗退款」退款金額為主要活動費用實際付款金額 60%，我們將以付款時同比例現金與 Klook 酷幣退還相應金額，預訂時使用之 Klook 禮物卡或優惠碼恕不返還。

「未體驗退款」部分退款

如果您於同一個此類涵蓋活動預訂多個數量單位，您不需一次申請訂單中全部數量的「未體驗退款」退款，我們可受理部分退款。例如，您於某活動預訂 5 個數量單位，但其中 1 個單位未兌換與 / 或使用，您可以針對此一單位提出「未體驗退款」退款申請。您亦可以在不同時間針對訂單中每個單位提出「未體驗退款」退款申請，直到該訂單中全部數量單位皆已申請退款或已使用。

其他

如有任何詐欺嫌疑，我們有權拒絕顧客申請退款。

條款更改

我們全權保留隨時變動或更改本服務條款內容之權利，且無須提前通知。您應定期查閱最新版服務條款內容，如我們更改或更新本服務條款，我們會將變更或修正的內容張貼於此頁面上，並於此頁面最下方載明本服務條款最近一次修訂日期。

額外條款

使用「未體驗退款」時，您應隨時遵守張貼於此類涵蓋活動頁面的相關額外條款，以及我們制定的隱私權政策，上述兩者皆作為本服務條款的參考內容。

更新於 2024 年 4 月 24 日