

海诺旅游公司(英国)出境旅游合同

本合同系电子合同。由旅行者在产品预定过程中通过官网预定或官网客服以及销售代理自行选择的海诺旅游境外团组所产生的，为保障旅游者和旅行社的合法权益，维护旅游市场秩序，请在付款前认真阅读如下旅游协议条款的全部内容，付款之后此合同自动生效。本合同甲方为海诺旅游公司（以下简称“旅行社”），旅行者作为乙方（以下简称“旅游者”），已在签署本合同前充分阅读、了解并认可全部条款内容。

一. 旅游团费

针对出境组团游，游客支付海诺国际旅游公司旅游费用，由海诺国际旅游公司承办游客旅行中主要活动。

1. 旅游费用包括：

- a) 交通：行程表内列明包含之各种交通工具；
- b) 行程所列酒店住宿费用；
- c) 餐食：行程表内列明包含之餐食，交通服务供应商提供之餐食则以其最终安排为准。
- d) 行程单中明列安排的其他项目包含的费用；
- e) 导游沿途介绍及行程安排的费用（需另支付小费）。
- f) 行李：每名占位旅客限携带手提行李 1 件及寄舱行李(长度不超过 28 寸)1 件，重量与体积以交通服务供应商之规定为准，如行李超重，额外费用由旅客自行承担。

2. 旅游费用不包括：

- (1) 旅游者投保的个人旅游保险费用；
- (2) 合同约定需要旅游者另行付费项目的费用；
- (3) 合同未约定由旅行社支付的费用，包括但不限于行程以外非合同约定活动项目所需的费用、自行安排活动期间发生的费用；
- (4) 行程中发生的旅游者个人费用，包括但不限于交通工具上的非免费餐饮费、行李超重费，住宿期间的洗衣、电话、饮料及酒类费，个人娱乐费用，个人伤病医疗费，寻找个人遗失物品的费用及报酬，个人原因造成的赔偿费用；
- (5) 往返交通：旅客居住地往返旅行团集散地之交通，须由旅客自行安排及付费。
- (6) 单间差：如果旅游者是单独报名，旅行社会尽量为其安排一位同性游客/导游/领队/司机共享一个双人标准间。如若找不到适合共享房间的同住者，旅游者需承担单间差（价格以网站上各线路的对应说明或公司说明的最后回复为准）；

(7) 司机导游小费；

(8) 因天气问题、交通延误、意外事故、罢工、战争、恐怖袭击或其他本公司不能控制的情况所引致之额外费用。

***其中：旅游者投保的个人旅游保险，指旅游者自己购买或者通过旅行社、航空机票代理点、景区等保险代理机构购买的以旅行期间自身的生命、身体、财产或者有关利益为保险标的短期保险，包括但不限于航空意外险、旅游意外险、紧急救援保险、特殊项目意外险等。**

***自行安排活动期间，指《旅游行程安排单》中安排的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程活动期间、每日行程开始前、结束后旅游者离开住宿设施的个人活动期间、旅游者经导游同意并签署免责协议后暂时离团的个人活动期间。**

二. 责任和义务

1. 旅行社义务

- (1) 按照旅行合同和旅行行程约定的内容和标准为旅游者提供服务；
- (2) 按照要求，为旅游团队安排符合规定的导游、司机等人员；
- (3) 协助旅游者妥善保管旅游者提交的各种证件；
- (4) 对可能危及旅游者人身、财产安全的事项和须注意的问题，向旅游者做出真实的说明和明确的警示，并采取合理必要措施防止危害发生，旅游者人身、财产权益受到损害时，应当采取合理必要的保护和救助措施，避免旅游者人身、财产权益损失扩大；
- (5) 应当按照行程规定要求安排购物和自费项目时间，不得强迫和变相强迫旅游者购物和参加另行自费项目；
- (6) 依法对旅游者提供给旅游公司的个人信息保密，未经旅游者个人同意，不得透露给其他私人机构；
- (7) 积极协调旅游者处理行程中发生的投诉，出现纠纷时，及时采取适当的措施防止损失扩大；
- (8) 在拼团方式出团的情况下，签订此合同的旅行社仍承担责任并履行义务。

2. 旅游者义务

- (1) 旅游者需如实提供正确的个人信息，及时告知旅行社工作人员是否有信息更新；
- (2) 按照合同所述条款支付旅游费用；
- (3) 确认出团后及时购买个人旅游保险并将保险合同扫描件或复印件及时发给工作人员；

- (4) 按照合同约定随团完成旅游行程，配合导游及工作人员完成统一的管理工作，发生突发事件时，配合工作人员采取措施防止损失扩大；
- (5) 遵守国家和地方的法律法规和有关规定，不在旅游行程中从事违法活动，不参与色情、赌博和涉毒活动；
- (6) 遵守公共秩序和社会公德，尊重当地的民族风俗习惯；尊重旅游服务人员的人格，举止文明，不在景观、建筑上乱刻乱画，不随地吐痰、乱扔垃圾；
- (7) 妥善保管好自己的行李物品；
- (8) 行程中发生纠纷，应本着平等协商的原则解决，采取适当措施防止损失的扩大，不得拒绝登机（车、船）等行为拖延行程或者在未经允许的情况下脱团；
- (9) 自行安排活动期间，应当在自己能够控制的风险范围内选择活动项目，并对自己的安全负责；
- (10) 在合法权益收到损害要求旅行社协助索赔时，提供合法有效的凭据。

三. 不可抗力因素对合同效力的影响

1. 因不可抗力或者意外事件导致无法履行或者继续履行合同的，旅行社可以决定内容的变更，并及时通知旅行者，变更后行程会尽量与原定行程接近。
2. 如遇不可抗力或意外事件影响出行，双方经协商后可取消行程或调整出发日期（限旅行社已确认成团日期）。若取消行程，旅行社将会立即返还尚未产生的相关费用，其他已产生的费用（例如酒店费用、车辆费用、欧洲之星车票等）旅行社将会积极与资源方协商处理，尽量减少旅行者损失，已产生的费用是否能够返还及返还比例以协商结果为准。
3. 在行程中遇到不可抗力导致无法继续履行需要变更合同的，旅行社将会立即返还尚未产生的相关费用，其他已产生的费用（例如酒店费用、车辆费用、欧洲之星车票等）旅行社将会积极与资源方协商处理，尽量减少旅行者损失，已产生的费用是否能够返还及返还比例以协商结果为准。
4. 在行程中遇到意外事件导致无法继续履行需要变更合同的，旅行社将会立即返还尚未产生的相关费用，其他已产生的费用（例如酒店费用、车辆费用、欧洲之星车票等）旅行社将会积极与资源方协商处理，尽量减少旅行者损失，已产生的费用是否能够返还及返还比例以协商结果为准。

***不可抗力因素：**所谓不可抗力因素，是指“不能预见、不能避免和不能克服的客观情况”。不可抗力主要包括以下几种情形，（1）自然灾害及恶劣天气，如台风、洪水、冰雹；（2）政府行为，如脱欧、征收、征用、签订条约、对外宣战等；（3）社会异常事件，如罢工、骚乱；（4）法律规定的其他情形（5）因天气原因主办方临时取消活动。

*由于不可抗力因素影响较大的景点项目：冰岛团的极光项目（自然现象），薰衣草团（气候原因），布里斯托热气球节热气球无法升空（天气原因&主办方原因），含烟花释放内容的团次没有成功释放烟花（天气原因&主办方原因）等。

四. 保险信息

旅游保险非常重要。旅行者必须选择合适的旅行保险。为防止财物或行李损失、医疗费用、由于生病而取消订单的费用等，所有客户在旅行出发前都必须买好假日保险。海诺旅游推荐客人购买含有行李保险的保险套餐（行李险必须包含交通工具，推荐保额 3000 英镑 以上）。另根据目前政策规定，持中国护照的旅游者办理申根签证必须购买旅游保险。旅行者未及时购买旅游保险的，旅行社有权拒绝旅行者参与全部或部分行程，由此导致已支付的费用或者由于参团人数减少导致旅行社额外支付的费用由旅行者承担。

五. 旅行社对旅行者的承诺

1. 结算

(1) 付款及确认

一旦旅行者进行预订，需在预订后 2 个工作日之内付全款（冰岛团签证较为紧张需要在 24 小时之内付全款，具体以工作人员告知为准）。旅行社将根据合同条款为旅行者预留报名位置，如逾期未付或未收款到账，我社有权利取消已为旅行者预留的位置。

(2) 定价政策

对于所有团次的价格，旅行社保留随时变更的权力。旅行社保留在预订行程并确定价格之前纠正错误价格的权力。价格由汇率确定，如果由于政府手段改变汇率，交通费用或燃料价格上涨导致汇率上升，则价格也随之变化。任何价格上涨都会在出发前至少四周通知旅游者。在价格上涨达到 2%时才会要求追加费用，如果追加费用超过 10%，旅行者有权取消预订并获取退款，此退款仅限于团费，与参团有关产生的其他费用，不进行赔偿（如：签证费用，为了与行程连接而产生的交通、住宿费用等）。

2. 修改及取消

(1) 旅行社修改行程

由于非不可抗拒因素对行程进行修改，旅行社将及时通知旅行者，旅行社旨在最小化对旅行者造成的不便。旅行社会为旅行者安排与旅行者原定行程日期最近的行程。

(2) 旅行社取消行程

旅行社的团次定价是建立在拥有最理想人数成员的情况下。当某行程无法成团时，旅行社保留在出发前重新定价或者取消行程的权力，若取消行程旅行社将以最快速度将客户所付款项全部退还。

旅行社因非不可抗力因素而导致损失并不可挽回的机票预订费用，旅行社给予以下赔偿：

Reasons 费用产生原因	Compensation per person 赔偿金额/人
Flight ticket (Nonrefundable) 机票（不可退不可改）	the cost of the flight ,and up to £100 最高限额 £ 100，若机票票面价值，低于 £ 100，则补偿票面价格
Flight ticket (Refundable) 机票（可退可改）	Admission fee 机票取消或修改所产生的手续费

3. 抛锚和延误

由受委托第三方机构提供交通，出现抛锚和延误等情况非旅行社可以控制。旅行社希望旅行者的出行永远没有延误和车子抛锚的情况出现，但是不幸的是这种情况依然有发生。如果产生这种情况，旅行社将对旅行者进行人道主义赔偿。当出现抛锚和延误（其中包括由于抛锚所引起的延误）的时候，3小时以内为可接受的维修时间，在此期间没有赔偿。接下来每持续1小时的延误或抛锚按照5英镑/人进行赔偿（少于一小时部分不予补偿），但赔偿的最高金额不超过20英镑/人。如果抛锚或者延误导致行程延误超过2日的，旅行者可以取消行程，旅行社将会立即返还尚未产生的相关费用，其他已产生的费用旅行社将会积极与资源方协商处理，尽量减少旅行者损失，已产生的费用是否能够返还及返还比例以协商结果为准。

由受委托第三方机构提供交通，出现抛锚导致部分景点取消的情况非旅行社可以控制。出现由抛锚导致部分景点取消，旅行社将对旅行者进行人道主义赔偿，每取消一个景点补偿金额为5英镑，但赔偿的最高金额不超过20英镑/人。

4. 投诉

如果在旅行中遇到问题，从法律上说旅行者须通知相关供应商以及旅行社的分部或者导游，他们将为旅行者及时解决问题。如果旅行者对于当下的解决方法不满意，请在返程后28日内发送邮件至 daphne.chen@hinotravel.net，旅行社将依据合同条款尽快公平地为旅行者解决问题。

六. 旅游者对旅行社的承诺

1. 付款

(1) 旅行者须在预订团次之后 2 个工作日付全款(冰岛团需 24 小时之内付款)。旅行者必须确保在预定前已阅读并理解条款(如遇任何不解之处, 请及时与我方联系)

(2) 对于行程目的地或途经点为冰岛的旅行团, 旅行者应当在生成订单后 24 小时之内支付全款。若旅行者因个人原因无法在 24 小时内支付全款, 可以向旅行社申请 24 小时之内先支付定金 150 磅, 支付定金的旅行者应当自定金支付起 5 日内支付剩余全款; 不支付全款、或者不支付定金、或者支付定金后未支付剩余款项的, 均视为旅行者取消行程, 已支付的定金不予返还, 旅行者还应当支付旅行社已发生的实际费用。

2. 旅行者方取消

旅行者可以在任何阶段通过书面通知等方式告知旅行者需要取消的预订, 旅行者必须支付 25 英镑/人/次的行政费用。已申请免费辅助签证办理但未去签证中心递交签证的客人需扣除 35 镑签证办理费用, 若旅行者办理的是冰岛/瑞典签证, 需另扣 10 镑签证预约费; 已申请免费辅助签证办理且已办签证的客人需扣除 100 镑签证预约费+签证材料费, 若旅行者办理的是冰岛/瑞典签证, 需另扣 10 镑签证预约费。

另外旅行社将收取取消费用如下:

Notice before departure 离出发日的时间	Cancellation charge(excluding admission fee) 取消费用/人(不包含行政费用)
More than 45 days 超过 45 天	£ 50 or switch trip within 6 months since you cancel the original booking £ 50 或转至自取消日期起半年内的其他团次
45-30 days 45 到 30 天	30%, no switch trip or sell to other people 团费的 30% 并不可转团且不可转卖团票
29-15 days 29 到 15 天	50%, no switch trip or sell to other people 团费的 50% 并不可转团且不可转卖团票
14-8 days 14 天到 8 天	80%, no switch trip or sell to other people 团费的 80% 并不可转团且不可转卖团票
0-7 days 0 到 7 天	100%, no switch trip or sell to other people 团费的 100% 并不可转团且不可转卖团票

*转团至旅行者取消日期半年内的其它海诺自营境外团。团费多退少补, 如规定日期内, 未完成参团, 则转团无效团款不退。

冰岛团额外收取取消费用如下:

Notice before departure 离出发日的时间	Cancellation charge(excluding admission fee) 取消费用/人 (不包含行政费用)
More than 60 days 超过 60 天	£ 50 or switch trip within 6 months since you cancel the original booking £ 50 或转至自取消日期起半年内的其他团次
45-60 days 45 到 60 天	30%, no switch trip or sell to other people 团费的 30% 并不可转团且不可转卖团票
30-44 days 30 到 44 天	50% , no switch trip or sell to other people 团费的 50% 并不可转团且不可转卖团票
15-30 days 15 到 29 天	80% , no switch trip or sell to other people 团费的 80% 并不可转团且不可转卖团票
0-14 days 0 到 14 天	100% , no switch trip or sell to other people 团费的 100% 并不可转团且不可转卖团票

*转团至旅行者取消日期半年内的其它海诺自营境外团。团费多退少补，如规定日期内，未完成参团，则转团无效团款不退。

如果旅行者是由于签证被拒签原因需要取消行程，旅行者至少需要提前 30 天（冰岛团需要提前 60 天）提供旅行者的拒签信，旅行者需要支付 25 英镑/人/次的行政费用。由于这将造成一定的费用，旅行社将额外收取取消费用如下:

Notice before departure 离出发日的时间	Cancellation charge(excluding admission fee) 取消费用/人 (不包含行政费用)
More than 30 days 超过 30 天	£ 25 or switch trip within 6 months since you cancel the original booking £ 25 或转至自取消日期起半年内的其他团次
15-30 days 15 到 30 天	30%, no switch trip or sell to other people 团费的 30% 并不可转团且不可转卖团票
8-14 days 8 到 14 天	50% , no switch trip or sell to other people 团费的 50% 并不可转团且不可转卖团票

0-7 days 0 到 7 天	100% , no switch trip or sell to other people 团费的 100% 并不可转团且不可转卖团票
---------------------	--

*转团至旅行者取消日期半年内的其它海诺自营境外团。团费多退少补，如规定日期内，未完成参团，则转团无效团款不退。

冰岛团额外收取取消费用如下：

Notice before departure 离出发日的时间	Cancellation charge(excluding admission fee) 取消费用/人（不包含行政费用）
More than 60 days 超过 60 天	£25 or switch trip within 6 months since you cancel the original booking £25 或转至自取消日期起半年内的其他团次
45-60 days 45 到 60 天	30%, no switch trip or sell to other people 团费的 30% 并不可转团且不可转卖团票
30-44 days 30 到 44 天	50% , no switch trip or sell to other people 团费的 50% 并不可转团且不可转卖团票
15-29 days 15 到 29 天	80% , no switch trip or sell to other people 团费的 80% 并不可转团且不可转卖团票
0-14 days 0 到 14 天	100% , no switch trip or sell to other people 团费的 100% 并不可转团且不可转卖团票

*转团至旅行者取消日期半年内的其它海诺自营境外团。团费多退少补，如规定日期内，未完成参团，则转团无效团款不退。

3. 关于签证问题补充条款：

若委托我社辅助办理签证，无论签证是否办理成功，其中签证预约费、办理签证过程中的其他花费以及签证服务套餐费用不予退还。

若委托我社辅助办理签证，旅行者临时取消参团，但要保留签证预约名额，旅行者按照取消条款扣除相应费用后，旅行者还需额外支付签证辅助费用 100 镑。

- (1) 若委托我社辅助办理签证，旅行社签证部门会按照签证中心官网下签周期进行预约，如签证中心未按照约定时间下签或者签证在邮寄过程中延迟或者丢失，旅行社不予负责；
- (2) 若委托我社辅助办理签证，旅行社签证部门预约签证时，发现时间不足以在参团之前下签，且已向旅行者告知有风险，旅行者仍选择继续办理签证并且参团，如出发日期前未下签，导致旅行者无法正常参团的由旅行者自行承担责任，旅行者可以按照本协议约定选择退团或者转团，并支付相应费用。
- (3) 若因旅行者原因导致的签证不能按时出签：如未按签证部要求准备材料、自己迟到、漏带材料、不服从签证中心人员建议安排等原因，导致客人未能成功递交材料或者未能按时下签等，由旅行者自行承担责任。
- (4) 若委托我社辅助办理签证，预约递签的时间，和旅行者想要的时间不一致，但是旅行社之前已经告知，旅行者也已同意，若后续退款需按照退团合同条款扣款。
- (5) 冰岛客人若无冰岛签证，需办理法签自由行参团的客人，若旅行社签证部门提醒客人下签日期可能会在参团日期之后，客人仍然愿意接受，后续出现的任何问题，旅行社不予负责，由旅行者自行承担责任。
- (6) 客人之前办理申根签（如法签），之后被签证中心拒签，后又想参加境外团，需在报名付款前如实告知销售代理详细情况。若因客人曾被拒签，或者隐瞒拒签记录造成的客人再次拒签，旅行社不予负责。
- (7) 旅行社签证辅助办理内容包括：签证预约&填表（冰岛和葡萄牙需要客人自行填写申请表。具体填表方式按签证中心要求处理）、酒店预订单，行程单，检查材料，提示签证细节等其他旅行社或者签证中心要求提供的材料。旅行者仍需准备个人相关文件（银行流水、在读证明、保险、照片等）并打印复印相关递签文件，且客人需要本人自行去签证中心递签，并且当场支付签证相关费用。如预约过程中需要提前支付预约费的（签证中心要求收取的费用），客人需在预约之前交付给旅行社。
- (8) 若出现上述情况之外的问题，所有解释权属于旅行社。

4. 续签

- (1) 旅行者应当保证行程期间签证均在有效期内，对于英国签证需要续签的旅行者，应当保证参团日期开始前，英国签证已完成续签、可正常使用且签证期间覆盖全部行程期间。
- (2) 对于续签英国签证的旅行者，参团前由旅行社办理预约申根签证手续，旅行者收到续签的英国签证后，由旅行社办理申根签证手续，旅行者拥有覆盖行程期间的英国签证及申根签证是参与申根国（冰岛六日或八日/法意瑞梵 10 日游/荷比卢德法五国八日/东欧团/北欧团等）旅行的前提。

(3) 旅行者应当向旅行社提供准确可以收到续签英国签证的时间, 旅行社办理完毕预约申根签证手续后, 由于旅行者无法在规定期限内收到续签的英国签证, 导致无法按期办理申根签证的, 有以下两种选择: a. 旅行者可以不收任何手续费转团至其他境外团次(埃及/土耳其/摩洛哥等), 补齐团款即可. b. 旅行者选择取消参团, 旅行社将从支付的预约服务费 100 磅扣除 35 磅签证辅助费, 退还 65 磅。

(4) 旅行者在旅行社预约的递签时间前收到续签的英国签证, 需在收到英国签证后 48 小时之内付清全款, 如若在递签后补齐团款, 出现递签材料的任何问题需本人自行承担

(5) 旅行者应当按照旅行社要求严格在规定时间内取得续签的英国签证。

5. 保险

必要的个人旅行保险对于保护旅行者的出行安全是至关重要的。旅行者有义务保证旅行者所购买的保险可以涵盖旅行者在旅行中的所需, 至少包含人身意外保险和行李保险。若旅行者未购买符合要求的旅行保险, 旅行社将保留取消旅行者的预定的权利并且将按照旅行者取消团次收取一定的取消费用。所有持中国护照的旅游者都必须购买符合条件的旅游保险包含行李保险(行李险必须包含交通工具, 推荐保额 3000 磅 以上), 旅行社有权检查顾客所购买的保险内容, 并拒绝没有购买合格保险的客人参团, 对于非首次去欧洲且上一次旅游保险已经过期的客人, 必须重新购买旅游保险。

6. 旅行者的义务

(1) 旅行者必须保证旅行者拥有有效的护照和适合的签证。

(2) 旅行者需要对旅行者的行为负责。如果旅行者的行为存在危险, 已经威胁或者危害到其他旅客的, 或者旅行者已经或即将损害财物的情况下, 旅行社可以拒绝旅行者成为旅行社的客户或者终止对旅行者的旅行安排并拒绝继续为旅行者服务。如果旅行社已经因为旅行者的不当行为而终止对旅行者的服务, 旅行社不会支付任何由于旅行者个人原因造成的损失, 旅行社将不对旅行者负任何责任(包括旅行者返程的安排)。

七. 其他条款

1、本协议适用中华人民共和国法律, 凡由本协议引起的任何争议, 双方应首先本着相互信任、长期合作的原则, 通过友好协商方式解决, 协商或调解不成的, 任何一方可提起诉讼。

2、本合同如用中英文两种文字写成, 两种文字具有同等法律效力。若文字解释出现分歧, 以中文版为准。

*合同中英文内容不一致的, 以中文为准。

旅行社（电子章）：
**Hino Travel Limited
Unit 5 Second Floor
Suite Grain' s Building
High Cross Street
Nottingham NG1 3AX
TEL:03339009888**

旅行者：

签订日期：

合同更新于 2020 年 1 月

海诺旅游
Hino Travel