

## 海诺旅游公司(英国)出境旅游合同

本合同为了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。

### 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。

#### (一) 旅游费用包括：

- (1) 大巴交通费；
- (2) 住宿费；
- (3) 餐费(特别指定的)；
- (4) 旅行社统一安排的部分景区景点门票费；
- (5) 行程中安排的其他费用包含的项目；
- (6) 导游服务费（需另支付小费）和旅行社(含旅游目的地地接旅行社)的其他制定服务费用。

#### (二) 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) 机票费用；
- (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）

\*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。

\*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

### (一) 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。

### (二) 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. 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；
4. 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；
5. 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；
6. 妥善保管好自己的行李物品；
7. 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；
8. 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；
9. 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. 不可抗力因素与第三方对合同效力的影响

- (一) 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，旅行社可以在征得旅游团队 50% 以上成员同意后对相应内容予以变更，因情况紧急无法征求意见或者经征求意见无法得到 50% 以上成员同意时，旅行社可以决定内容的变更，但应当就做出的决定提供必要的证明。

- (二) 在行前遇到不可抗力或者意外事件的，双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的，旅行社向旅游者全额退还旅游费用。已发生旅游费用的，应当由双方协商后合理分担。
- (三) 在行程中遇到不可抗力导致无法继续履行合同的，将未发生的旅游费用退还旅游者，增加的旅游费用，由游客承担。
- (四) 在行程中遇到意外事件导致无法继续履行合同的，旅行社应将未发生的旅游费用退还旅游者，增加的旅游费用由提出变更的一方承担。

\*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，如台风、洪水、冰雹；(2) 政府行为，如征收、征用；(3) 社会异常事件，如罢工、骚乱。

#### 四. 保险信息

旅游保险非常重要。您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。其中，行李险必须包含交通工具，推荐保额 3000 以上)。根据目前政策规定，办理申根签证时，持中国护照的旅游者，旅游保险是必须条件，因此我们强烈建议您外出旅行请务必购买旅游保险包括行李保险。对于参加埃及团次的朋友，为了保障您的旅行及人身安全，我们也同样强烈建议您购买旅游保险。

#### 五. 旅行社对旅行者的承诺

##### (一) 旅行社承诺

###### 1. 付款及确认

一旦您进行预订，并且在预订后 5 个工作日之内付款，我们将根据合同条款为您预留报名位置

###### 2. 保险

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 以上)，我们保留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的权力，尤其是对于第二次去欧洲的并且上一次旅游保险已经过期的客人，一定要重新购买旅游保险。

###### 3. 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。我们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%，您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)。

##### (二) 修改及取消

###### 1. 我方修改行程

由于不可抗拒因素：如果由于不可抗拒因素对行程进行修改，旅行社将及时通知旅行者，我们旨在最小化对您造成的不便。我们会为您安排与您原定行程日期最接近的行程。若存在差价，我们将退还差价并且提供以下更改条件选择。您有以下选择：

- 1) 接受行程变更
- 2) 选择同等价格的其他行程
- 3) 取消行程，收回所付金额

由于非不可抗拒因素：如果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，我们旨在最小化对您造成的不便。我们会为您安排与您原定行程日期最接近的行程。若存在差价，我们将退还差价并且提供以下赔偿条件。您有以下选择：

Notice before departure 离出发日的时间	Compensation per person 赔偿金额/人
More than 30 days 超过 30 天	None 无
15-30 days 15 到 30 天	£ 15 £ 15
8-14 days 8 到 14 天	£ 25.00 £ 25.00
0-7 days 0 到 7 天	£ 40.00 £ 40.00

以上赔偿情况不应用于以下情况所造成的行程变更：内战，暴动，战争，战争威胁，自然灾害，工业运动，机械故障造成的交通不便，恐怖活动，机场关闭及其他不可抗拒因素。

## 2. 我方取消行程

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，我们保留在出发前重新定价或者取消行程的权力，若取消行程我们将以最快速度将客户所付款项全部退还并给予以下补偿。

Notice before departure 离出发日的时间	Compensation per person 赔偿金额/人
------------------------------------	-----------------------------------



More than 20 days 超过 20 天	None 无
10-19 days 10 到 19 天	£ 20 £ 20
4-9 days 4 到 9 天	£ 40.00 and next trip 5% off face price £ 40.00 并享受下次参团 9.5 折优惠
0-3days 0 到 3 天	£ 60.00 and next trip 10% off face price £ 60.00 并享受下次参团 9 折优惠

如果我们由于不可抗拒外力因素而取消您的行程，我们定义这种情况为修改行程，我们将及时通知您并提供相应的行程选择或者需要的话全部退还客户所付款项。当我们不是由于不可靠抗拒的外力原因再出发前 10 个工作日内取消行程，我们将退还所有款项外加符合修改范围内进行补偿。然而，如果您未能在报名后 5 个工作日之内付款，我们将不会做出赔偿。

我方因非不可抗力因素而导致损失并不可挽回的签证申请费用、机票预订费用，我方给予一下赔偿：

Reasons 费用产生原因	Compensation per person 赔偿金额/人
Schengen visa 欧洲申根旅游签证	£ 60 £ 60
Egypt visa 埃及签证	£ 15 £ 15
Flight ticket(Non refundable) 机票（不可退不可改）	Up to £ 200 最高限额 £ 200，若机票票面价值低于 £ 200，则补偿票面价格

Flight ticket (Refundable)	Admission fee
机票 (可退可改)	机票取消或修改所产生的手续费

(三) 抛锚和延误

(四) 我们希望您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，我们将对您负责。当延误或者抛锚出现的时候，在第一个 5 小时的延误或抛锚产生时，我们赔偿旅客 10 英镑/人，接下来每持续 5 小时的延误或抛锚 10 英镑/人的赔偿直至最高达 30 英镑/人。如果您购买了保险，您将可以向您的保险公司索要包含这种情况的赔偿费用。

(五) 投诉

如果在旅行中遇到问题，从法律上说您须通知相关供应商以及我们的分部或者导游，他们将为您及时解决问题。如果您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 headoffice@hinotravel.com，我们将依据合同条款尽快公平地为您解决问题。

## 六. 旅游者对旅行社的承诺

### (一) 旅游者的承诺

#### 1. 付款

您须在预订团次之后 5 个工作日付款，您的支付以及收到的订单确认表示我们之间的合同关系的建立。您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）

### (二) 修改及取消

#### 1. 您方修改

如果您需要修改您的行程，我们会全力配合。如果您需要对已经确认的行程进行修改，您必须在行程出发前 15 天以上书面通知我们，发送邮件到 info@hinotravel.com，我们将尽力满足您的要求，但结果取决于具体情况。您必须支付 25 英镑/人/次的行政费用。如果您需要在行程出发前 15 天内修改您的行程，我们将视您的修改为取消预订，并按照取消预订的条款来处理您的情况。

#### 2. 您方取消

您可以在任何阶段通过书面通知的方式告知您需要取消的预订，发送邮件到 info@hinotravel.com，您必须支付 25 英镑/人/次的行政费用，另外我们将收取取消费用如下：

离出发日的时间	取消费用/人（不包含行政费用）
超过 30 天	£ 50 或转至其他团次

15 到 30 天	25% 或 支付 £ 50 转至其他团次
8 到 14 天	50% 不可转团
0 到 7 天	100% 不可转团

注：转至其他团次需遵循您方修改的具体条款

如果您是由于**签证被拒签**原因需要取消行程，您至少需要提前 30 天提供您的拒签信，我们将只扣支付 25 英镑/人/次的行政费用，其他团费余额将全部返还或者转移至其他团次。当小于 30 天时，由于这将造成一定的费用，我们将额外收取取消费用如下：

离出发日的时间	取消费用/人
15 到 30 天	£ 50 或转至其他团次
8 到 14 天	50% 或 扣除 25%转至其他团次
0 到 7 天	100% 不可转至其他团次

注：签证被拒包括因签证材料准备不齐或错误，未能预约到签证名额以及客人主观原因被告知拒签等。

若为意外签证被拒签（此情况为：客人材料准备符合规定标准，但使馆无理由拒签）而无法参团，我社将只收取 25 英镑的行政费用，其他团费将全部返还或转至其他团次（其中签证费、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），但是您必须在出团前至少 7 天将拒签信发送到我方邮箱中 [info@hinotravel.com](mailto:info@hinotravel.com)，并得到我们的核实。

### (三) 保险

必要的个人旅行保险对于保护您的出行安全是至关重要的。因此您必须出示您的保险。您将有义务保证您所购买的保险可以涵盖您在旅行中的所需，至少包含人身意外保险和行李保险。如果你在预定中没有购买保险，您将不符合我们的预定条款，若您未购买符合要求的旅行保险，我们将保留取消您的预定的权利并且将按照您取消团次收取一定的取消费用。

### (四) 您的义务

1. 您必须保证您拥有有效的护照和适合的签证。
2. 您需要对您的行为负责。如果您的行为在我们或者其他权威人士看来是具有破坏性的、危险的或者危害到其他旅客的，或者您已经或即将损害财物的情况下，我们可以拒绝您成为我们的客户或者终止对您的旅行安排并拒绝继续为您服务。如果我们已经因为您的不当行为而终止对您的服务，我们不会支付任何由于您个人原因造成的损失，我们将不对您负任何责任（包括您返程的安排）。

## 七. 执照

1. VOSA (Vehicle & Operator Service Agency) 英国车辆管理机构
2. IATA (International Air Transport Association: 91-2 8545 6) 国际航空联盟
3. UKINBOUND 英国入境局
4. ATOL (Air Travel Organisers' Licensing: 10650) 英国民航局



海诺旅游  
Hino Travel