

海诺国际旅游公司英国境内旅游合同

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。本合同旅行社为海诺旅游公司（以下简称“旅行社”），旅行者作为旅行者（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：单人间可以提供给独自旅行且不想与人同房间的旅客。您必须支付单人间差价，一般情况下为 30 镑/人/天。（由受委托第三方机构提供酒店住宿，非旅行社可以控制，单人间床型与房型以酒店最终安排为准）

(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。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

由于非不可抗力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城际交通预订费用，旅行社给予以下赔偿：

Reasons 费用产生原因	Compensation per person 赔偿金额/人
train /coach ticket (Nonrefundable) 火车票/大巴票 (不可退不可改)	the cost of the train/coach ,and up to £50 最高限额 £ 50, 若火车票/大巴票面价值, 低于 £ 50, 则补偿票面价格
train/coach ticket (Refundable) 火车票/大巴票 (可退可改)	Admission fee 火车票/大巴票 (取消或修改所产生的手续费)
Hotel booking (nonrefundable) 酒店预定费用 (不可免费取消)	the cost of the hotel booking ,and up to £100 最高限额 £ 100, 若酒店预定价值, 低于 £ 100, 则补偿实际价格
Hotel booking (refundable) 酒店预定费用 (可以免费取消)	None

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 镑, 但赔偿的最高金额不超过 20 英镑/人。

4. 接站点取消

旅行社希望满足所有旅行者的接站要求, 但是由于接站点过多会导致旅游行程时间的缩减, 所以我社规定每个接站点需要满足至少 10 个人同一站点的接车原则。一日游会在出发前 1 天中午 12:00 之前通知接站点是否有变更, 多日游会在出发前 2-3 天通知接站点是否有变更。如果由于接站点的变更, 给旅行者的行程带来不便, 旅行社表示非常抱歉。一日团旅行社将全额退款。多日游可以选择到确定的接站点上团, 旅行社将给予相应的交通补助。四日游 (四日以上) 城际交通补助 20 镑封顶 (旅行者需提供交通证明, 最高补助 20 英镑, 少于 20 英镑实报实销); 三日游城际交通补助 15 镑封顶 (旅行者需提供交通证明, 最高补助 15 英镑, 少于 15 英镑实报实销); 两日游城际补助 10 镑封顶; (旅行者需

提供交通证明，最高补助 10 英镑，少于 10 英镑实报实销）一日游，无补助。如果旅行者不方便到其它确认接站的点上团，旅行社可以帮旅行者转至下一个团期或者全额退款。

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

旅行者须在预订团次之后 2 个工作日付全款，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，请及时与旅行社联系）

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。

另外旅行社将收取取消费用如下：

多日游

High Season 旺季 5-10 月		Low Season 淡季 11-4 月	
离出发日的时间	取消费用/人(不包含行政费用)	离出发日的时间	取消费用/人(不包含行政费用)
出团前 21 天或以上	10%团款	出团前 8 天或以上	10%团款
出团前 20-8 天	50%团款	出团前 7-4 天	30%团款
出团前 7-0 天	100%团款	出团前 3-0 天	100%团款

一日游

离出发日的时间	取消费用
超过 4 天(含 4 天)	可转团
0-3 天(含 3 天)	100%，成团票转让

*团票转让：若旅行者因为自身原因要求转让团次给第三方(多日游以上必须为同性别)，请旅行者在在出团前 7 天通知旅行社，若旅行者在七天内通知旅行社，旅行社将收取 25 磅/人的手续费，出团前二天内不得进行团票转让。

3. 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 镑 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。

4. 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. 本协议适用英格兰及威尔士法律，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，任何一方应向旅行社所在地提起诉讼。

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。

旅行者乙在本协议签订以前，对于协议全部条款充分了解，旅行社对旅行者充分示明，旅行者了解并认可全部条款的含义。

旅行社：

旅行者：

签订日期：

合同更新于 2019 年 8 月