

海诺国际旅游公司英国境内旅游协议

您预订团次前请仔细阅读该合同，您的预订以及付款成功则表示您已接受该合同条款。

旅行社：英国海诺国际旅游公司

旅行社业务经营许可证编号：7335842

- 手册信息

该手册所包含的信息都是建立在其发布的当下时间信息基础上的。我们保留在您预订之前修改手册信息的权利并且修改的信息将成为您与我们签署的部分合同。您必须保证在预定前与我们充分核对好您所选择的行程信息（包括价格）。

旅行信息

预定流程

正确的预定流程= 报名生成订单>付款>最海诺给予确认>出发

关于您的食宿

- a. 宾馆一般为 3 星级宾馆(特殊团次无法预定到 3 星级酒店除外)，房间为 2 个成人共住的标准间。需要额外的设施可能可以补充。三人间一般是双人间加床，因此房间空间会有所减小，加床一般为沙发床或折叠床。

单人间可以提供给独自旅行且不想与人同房间的旅客。这些单人间通常为双人床并且有时不能指定某一间，因为宾馆习惯在我们到达前不久才决定好我们所入住的房间。您必须支付单人间差价，一般情况下为 30 镑/人/天。

- b. 行程中将安排好您的早餐。早餐一般为欧式早餐或者英式早餐。此类早餐一般只提供面包，牛奶，果汁，芝士和奶酪。

关于您的行程

a. 宾馆

个别特殊情况下我们可能会选择宾馆名单以外的宾馆，但这些宾馆也一定属于同等档次。有些宾馆位于市中心以外的地区，但是这些地区都交通便利，并且有交通方式到达市中心观光。

- b. 请注意我们的行程也有可能因为各种原因进行变更，包括天气原因，道路或交通原因，机械故障，警察活动等，有些情况可能是短期通知。

关于您的费用：您假期支出即为此次参团旅行费。

2. 对于 0-1 岁的婴儿以及 1-12 岁的儿童能否参加团次，取决于您所选择的团次大巴是否提供儿童座位。具体情况请咨询我们的工作人员。12 岁以上孩童价格均为成人价格，可参加任何团次。

请注意 16 岁以下的孩童必须有大人陪伴， 否则我们将不接受预定。

旅游团费

针对英国境内组团游，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。其中旅游费用包括指定的：(1)大巴交通费;(2)住宿费;(3)早餐;(4)行程中安排的其他费用包含的项目;(5)导游服务费（不含小费）和旅行社(含旅游目的地地接旅行社)的其他服务费用。

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)多日游所规定的每日导游小费；(4) 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;(5)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等;(6) 多日游每日每人小费 (7) 景点门票。

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、旅游者经导游同意暂时离团的个人活动期间。

旅游行程安排单

出团前，旅行社应当提供《旅游行程安排单》(以下简称《行程单》)，经游客认可，由旅行社执行。《行程单》应当对如下内容作出明确的说明：

- (1) 旅游行程的出发地、途经地、目的地，线路行程时间和具体安排;
- (2) 交通服务安排及其标准 (交通工具及档次等级);
- (3) 住宿服务安排及其标准 (住宿饭店的大致地点，星级，及相关服务设施);
- (4) 用餐 (早餐)服务安排及其标准(明确用餐次数、地点、标准);
- (5) 旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间 (明确旅游线路内容包括景区点及游览项目名称等);
- (6) 另行付费项目 (如有安排，旅行社应当在签约时向旅游者提供《另行付费项目表》，列明另行付费项目的价格、参加该另行付费项目的交通费和导游服务费等);

旅行社的义务

- 1、按照合同和《行程单》约定的内容和标准为旅游者提供服务;
- 2、按照合同约定, 为旅游团队安排符合规定的导游人员;
- 3、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、应当按照合同约定另行付费项目, 不强迫或者变相强迫旅游者参加另行付费项目;
- 6、依法对旅游者个人信息保密;
- 7、积极协调处理旅游者在旅游行程中的投诉, 出现纠纷时, 采取适当措施防止损失扩大;

旅游者的义务

- 1、如实提供个人信息, 告知旅行社工作人员询问的与旅游活动相关的个人健康信息, 所提供的联系方式须是经常使用或者能够及时联系到的;
- 2、按照合同约定支付旅游费用;
- 3、按照合同约定随团完成旅游行程, 配合导游人员的统一管理, 发生突发事件时, 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、妥善保管自己的行李物品, 尤其是贵重物品, 例如现金, 银行卡, 护照, 照相机, 手机, 手提电脑等等;
- 7、行程中发生纠纷, 应当本着平等协商的原则解决, 采取适当措施防止损失的扩大, 不采取拒绝登机 (车、船) 等行为拖延行程或者脱团;
- 8、自行安排活动期间, 应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目, 并对自己的安全负责;
9. 行程中应遵守导游所要求的集合地点和时间, 若出现严重迟到或者脱队, 请即时联系好导游并归队。但由此产生的一系列交通以及其他费用由客人自理。
- 10、在合法权益受到损害要求旅行社协助索赔时, 提供合法有效的凭据。

不可抗力事件与第三方对合同效力的影响

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，但应当就作出的决定提供必要的证明。

2、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。

3、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。

保险信息

旅游保险非常重要。建议您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建议买好假日保险。

(j). 修改---我方修改

如果我们由于不可抗拒外力被迫对行程进行大规模修改，我们将及时通知你们，我们旨在最小化对您造成的不便。我们会为您安排与您的原定行程日期最接近的行程。在两种行程有差价的情况我们将返还差价并且提供下方的赔偿细则。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（不包括赔偿）。

多日游赔偿方案:

离出发日的时期	赔偿金额/人
超过 4 天	0
3 - 4 天	£ 5.00
0 - 2 天	£ 10.00

注：一日游不给与任何赔偿

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，机场关闭及其他类似不可抗拒外力。

(l). 取消行程—我方取消行程

我们官网的最低价格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，我们保留在出发前最早一个星期重新定价或者取消行程的权利，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与以下补偿。

多日游赔偿方案（团票价值 200 镑及以下）

离出发日的时期	赔偿/人
超过 4 天	0
3 - 4 天	£ 5.00 赔偿并享受下次参加英国境内多日游 9.7 折优惠价格一次
0 - 2 天	£ 10.00 赔偿并享受下次参加英国境内多日游 9.5 折优惠价格一次

多日游赔偿方案（团票价值 200 磅以上）

离出发日的时期	赔偿/人
超过 4 天	0
3 - 4 天	£ 10 赔偿并享受下次参加英国境内多日游 9.7 折优惠价格一次
0 - 2 天	£ 20 赔偿并享受下次参加英国境内多日游 9.5 折优惠价格一次

一日游赔偿方案

离出发日的时期	赔偿/人
超过 2 天	0
0 - 2 天	全额退款并享受下次参加英国境内多日游 9.5 折优惠价格一次

如果我们由于不可抗拒的外力原因而取消您的行程，我们定义这种情况为修改行程，我们将及时通知你们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抗拒的外力原因在出发前一个星期内取消行程，我们将退还所有款项外加符合修改范围内的补偿。然而，如果您未能在我方取消行程前付款，我们将不会做出赔偿。

12. 延误和抛锚

旅行社希望旅游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可能会发生。如果出现延误或者抛锚的情况，在延误 3 小时后旅行社将按每小时 10 英镑/人提供赔偿（少于一小时部分不予补偿）。延误 3 个小时以上，一日团退全款，多日团最多赔偿 50 英镑/人。如果旅游者购买了保险，旅游者将可以向旅游者的保险旅行社索要包含这种情况的赔偿费用。

13. 接站点取消

旅行社希望满足所有出行者的接站要求，但是由于接站点过多会导致旅游行程时间的缩减，所以本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，给您的行程带来不便，我们表示非常抱歉。一日团我们将全额退款。多日游可以选择到确定的接站点上团，我们将给予相应的交通补助。根据交通收据实报实销，四日游（四日以上） 城际交通补助 20 镑封顶；三日游城际交通补助 15 镑封顶；两日游城际补助 10 镑封顶；一日游，无补助。如果您不方便到其它确认接站的点上团，我们可以帮您转至下一个团期或者全额退款。

14. 投诉

如果你在旅行中遇到问题，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 日内写邮件给我们 (headoffice@hinotravel.com)，我们将依据合同条款尽快公平地解决您的问题。

您对我们的承诺：

15. 全款

您须在行程出发前至少 3 个工作日付清全款(一日游为出发前 1 个工作日付清全款)，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您已阅读并理解这些条款（如遇任何不解之处，请和我们联系）。

16. 修改---你方修改

如果您需要修改您的行程，我们会全力配合。如果您想对已经确认的行程进行修改，您必须在多日游行程出发前 7 天(一日游为 4 天)以上书面通知我们，我们将尽力满足您的要求，但结果取决于具体情况。您必须付 25 英镑/人/次的行政费用。如果您需要在多日游行程出发前 7 天内(一日游为 4 天)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。

17. 取消预订---你方取消

您，或者您的成员可以在任何阶段由签署预订表格的人写信告知我们您需要取消预订，由于这将造成行政费用，我们将收取取消费用如下（总费用的百分比）：

多日游取消费用（注：团票转让请参照具体条款）

离出发日的时期	取消费用
超过 7 天	零
5 天-7 天（含 7 天）	30%，或团票转让
3 天-4 天（含 4 天）	50%，或团票转让
0 天-3 天（含 3 天）	100%，或团票转让

一日游取消费用（注：团票转让请参照具体条款）

离出发日的时期	取消费用
超过 4 天（含 4 天）	团票转让
0 天- 3 天（含 3 天）	100%，或团票转让

18. 团票转让

若您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），请您在在出团前 7 天通知我们，若您七天内通知我们,我们将收取 25 镑/人的手续费，出团前二天内不得进行团票转让。

19. 您的义务

a) 您将对您以及您的成员的行为负责。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）。

20. 执照

该手册中的行程由海诺提供。海诺是国际航空运输协会及英国民航局会员之一，并且与各大银行绑定，保证旅游安全返程。