

旅行社业务经营许可证编号：**L-BJ-CJ00314** 合同编号：  
团号： \_\_\_\_\_

## 出境旅游合同

北京提提卡卡豪翔国际旅行社有限公司

# 使用 说 明

1. 本合同由北京提提卡卡豪翔国际旅行社有限公司(以下简称“出境社”)与出境旅游者(以下简称“旅游者”)之间通过 **TITICACA 旅游网** 订立出境包价旅游(不含赴台湾地区旅游)合同时使用。

2. 本合同系电子合同,由旅游者在产品预订过程中通过预订系统填写、勾选的内容与其他经双方达成合意的常规条款整合生成。本合同由合同正文(包括《使用说明》、《通用条款》、《协议条款》、《退取条款》)以及附件(包括《安全提示须知》、《旅游行程》以及合同双方共同确认的其他文件)组成。

3. 双方当事人可以对合同文本内容进行变更或者补充,经过双方充分协商,一致同意后,与本合同具有同等效力。

4. 本合同主要条款参考国家旅游局和国家工商行政管理总局共同发布的《GF-2014-2402 <团队出境旅游合同>》示范文本,出境社和旅游者自愿订立,并遵照执行。

5. 旅游者在订立本合同前应仔细阅读本合同各项条款,出境社特别提示旅游者重点关注以加粗字体显示的条款,确保全面、完整了解相应条款的内容以及相应的合同、法律责任。

6. 旅游者在 **TITICACA 旅游网** 完成旅游产品预订、填写相关信息后,生成订单的同时本合同自动生成。[点击此处下载](#)经双方确认的合同文本。旅游者按照合同约定的方式支付费用后,合同生效,双方以此作为执行依据。

## 通用条款

### 第一章 术语和定义

#### 第一条 本合同术语和定义

1.出境旅游服务，指出境社依据《中华人民共和国旅游法》、《中国公民出国旅游管理办法》和《旅行社条例》等法律、法规，组织旅游者出国旅游及赴中外双方政府商定的国外边境区域和港、澳地区等旅游目的地旅游，代办旅游签证/签注，代订公共交通客票，提供餐饮、住宿、游览等两项以上的服务活动。

2.旅游费用，指旅游者支付给出境社，用于购买本合同约定的旅游服务的费用,即团款。

旅游费用包括出境社统一安排的以下项目的费用（本合同及相关合同附件另行约定的除外）：

- （1）必要的签证/签注费用（旅游者自办的除外）；
- （2）交通费（含境外机场税）；
- （3）住宿费；
- （4）餐费（不含酒水费）；
- （5）景区景点的首道门票费；
- （6）导游、领队等服务人员费用；
- （7）边境旅游中办理旅游证件的费用；
- （8）出境社、境外地接社等其他服务费用；
- （9）行程中安排的其他项目费用。

旅游费用不包括（本合同及相关合同附件另行约定的除外）：

- （1）办理护照或港、澳通行证的费用；
- （2）办理离团的费用；
- （3）旅游者投保的人身意外伤害保险费用；
- （4）旅游者自愿支付给导游、领队、司机、酒店服务生等服务人员的小费；
- （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、通讯、饮料及酒类费用，个人娱乐费用，个人伤病医疗费以及因此导致的其他扩大费用，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；

（6）合同未约定由出境社支付的费用，包括但不限于行程以外非合同约定项目所需的费用、自行安排活动期间发生的费用。

3.履行辅助人，指与出境社存在合同关系，协助其履行本合同义务，实际提供相关服务的法人、自然人或者其他组织。

4.自由活动，特指《旅游行程》中安排的自由活动。

5.自行安排活动期间，指《旅游行程》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、结束后旅游者个人活动期间、旅游者经领队或者导游同意暂时离团的个人活动期间。

6.不合理的低价，指出境社提供服务的价格低于接待和服务费用或者低于行业公认的合理价格，且无正当理由和充分证据证明该价格的合理性。其中，接待和服务费用主要包括出境社提供或者采购餐饮、住宿、交通、游览、导游或者领队等服务所支出的费用。

7.具体购物场所，指购物场所所有独立的商号以及相对清晰、封闭、独立的经营边界和明确的经营主体，包括免税店，大型购物商场，前店后厂的购物场所，景区内购物场所，景区周边或者通往景区途中的购物场所，服务旅游者的专门商店，商品批发市场和与餐饮、娱乐、停车休息等相关联的购物场所等。

8.旅游者投保的人身意外伤害保险，指旅游者自己购买或者通过出境社、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、身体或者有关利益为保险标的的短期保险，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。

9.离团，指旅游者经领队或者导游同意不随团完成约定行程的行为。

10.脱团，指旅游者未经领队或者导游同意脱离旅游团队，不随团队完成约定行程的行为。

11.转团，指出境社征得旅游者同意，在行程开始前将旅游者转至其他出境社所组的出境旅游团队履行合同的行為。

12.拼团，指出境社在保证所承诺的服务内容和标准不变的前提下，在订立合同时经旅游者同意，与其他出境社招徕的旅游者拼成一个团，统一安排旅游服务的行為。

13.不可抗力，指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于因自然原因或社会原因引起的事件，如自然灾害、战争、恐怖活动、动乱、骚乱、罢工、突发公共卫生事件、政府行为。

14.意外事件（已尽合理注意义务仍不能避免的事件），指因当事人故意或者过失以外的客观因素引发的事件，包括但不限于重大礼宾活动导致的交通堵塞，飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误或者取消，景点临时不开放。

15.必要的费用，指出境社为履行合同已经发生的费用以及向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用，包括但不限于乘坐飞机（车、船）等交通工具的费用（含预订金）、旅游签证/签注费用、酒店住宿费用（含预订金）、旅游观光汽车的人均租车费用。

16.出境社损失，指出境社为履行合同已经发生的必要的费用，以及出境社为开展该项业务而实际发生的人工成本、办公成本、管理费用等必要耗费。

17.公共交通经营者，指航空、铁路、航运客轮、城市公交、地铁等公共交通工具经营者。

## 第二章 合同的订立

### 第二条 旅游行程

出境社应当提供《旅游行程》，并作为本合同的组成部分。《旅游行程》应当对如下内容做出明确的说明：

1.旅游行程的出发地、途经地、目的地、结束地，线路行程时间（按自然日计算，含乘飞机、车、船等在途时间，不足24小时以一日计）。

2.旅游目的地地接社的基本信息。

3.交通、住宿、用餐等服务安排及其标准。

4.出境社统一安排的游览项目的具体内容及时间。

5.自由活动的时间。

6.行程安排的娱乐活动。

### 第三条 订立合同

旅游者应当认真阅读本合同条款和《旅游行程》等合同附件，在旅游者理解并同意本合同条款及有关附件后，点击生成电子合同文本。

由旅游者的代理人或代表人订立合同的，代理人或代表人须确保获得相应代理和代表权限，能够代表所有旅游者对合同约定的认可，并须要将本合同以及相关附件的内容如实完整告知被代理人或被代表人。

#### 第四条 旅游广告及宣传品

出境社的旅游广告及宣传品应当遵循诚实信用的原则，其内容符合《中华人民共和国合同法》要约规定并被旅游者认可和接受的，视为本合同的组成部分，对出境社和旅游者双方具有约束力。

### 第三章 合同双方的权利义务

#### 第五条 出境社的权利

1.根据旅游者的身体健康状况及相关条件决定是否与旅游者订立合同。

2.旅游者订立合同时**在 70 周岁以上、或 18 周岁以下、或处于妊娠期、或有身体残障等情况**，以及非中国国籍或为港澳台人士的，应在订立本合同时告知出境社，并按照出境社的要求签署有关文件。

3.旅游者为育龄女性的，旅游者在订立本合同前须确认本人出行期间**(指签署合同后至旅行结束的期间)**不处于妊娠期，如因处于妊娠期要求解除或变更合同的，应按照本合同中旅游者解除或变更合同的约定承担有关责任。

4.若旅游者未依照通用条款第五条第 2 款、第 3 款的约定向出境社如实告知本人信息、或在已订立合同后方提出本人处于妊娠期的，出于安全考虑，出境社可劝阻旅游者出行并解除合同，按本合同通用条款第十三条处理；若经出境社劝阻，已知风险仍坚持出行的，旅游者需在本合同之外签署相关声明方可出行；若旅游者拒绝签署相关声明，或出境社认为出行对旅游者风险较高，旅游者签署声明仍不宜出行的，出境社有权解除合同,按本合同通用条款第十三条处理。

5.核实旅游者提供的相关信息资料。

6.按照合同约定向旅游者收取全额旅游费用。

7.旅游者遇紧急情况时，可以采取安全防范措施和紧急避险措施并要求旅游者配合。

8.拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

9.要求旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违法和违反社会公德的行为;要求旅游者对在旅游活动中或者在解决纠纷时损害出境社合法权益的行为承担赔偿责任。对于有严重不文明行为的旅游者，出境社可将旅游者的不文明旅游信息向旅游或相关主管部门报告，建议相关部门将不文明旅游者的信息载入不文明游客记录。

10.有权根据出境旅游目的地的实际情况向旅游者收取一定金额的出境保证金。

11.如取得签证或签注后，因旅游者的原因导致合同在行前解除或旅游者放弃出行的，出境社有权注销旅游者的相应签证或签注（因签证或签注中含有出境社的信誉担保）。

#### 第六条 出境社的义务

1.按照合同和《旅游行程》约定的内容和标准为旅游者提供服务，不得擅自变更旅游行程安排，不降低服务标准。

2.向合格的供应商订购产品和服务。

3.不以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益；组织、接待旅游者，不指定具体购物场所，不安排另行付费旅游项目，但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。

4.在出行前采取说明会、发放《旅游行程》、《出团通知》等方式，如实告知具体行程安排和有关事项。

5.为旅游团队安排领队的，应安排合格领队人员。

6.妥善保管旅游者交其代管的证件、行李等物品。

7.旅游者人身、财产权益受到损害时，应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。

8.积极协调处理旅游行程中的纠纷，采取适当措施防止损失扩大。

9.提示旅游者投保人身意外伤害保险。

10.向旅游者提供其向出境社已交付的旅游费用（团款）发票。

11.依法对旅游者个人信息保密。

### **第七条 旅游者的权利**

1.要求出境社按照合同及《旅游行程》的约定履行相关义务。

2.拒绝出境社未经事先协商一致的转团、拼团行为。

3.有权自主选择旅游产品和服务；有权拒绝出境社未与旅游者协商一致或者未经旅游者要求而指定购物场所、安排旅游者参加另行付费旅游项目的行为；有权拒绝出境社的导游、领队强迫或者变相强迫旅游者购物、参加另行付费旅游项目的行为。

4.在支付旅游费用（团款）时要求出境社出具发票。

5.人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰得到尊重。

6.在人身、财产安全遇有危险时，有权请求救助和保护；人身、财产受到侵害的，有权依法获得赔偿。

7.在合法权益受到损害时向有关部门投诉或者要求出境社协助索赔。

8.《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规赋予旅游者的其他各项权利。

### **第八条 旅游者的义务**

1.如实填写出行人信息、提交签证/签注资料，告知与旅游活动相关的个人健康信息及身体情况，并对其真实性负责，保证所提供的联系方式准确无误且能及时联系。

故意隐瞒个人信息或身体和健康情况（如处于妊娠期、**70**周岁以上、**18**周岁以下或有身体残障、患有高血压、心脏病等疾病，非中国国籍或为港澳台人士等）的，由此产生的相关后果由旅游者自行承担。有出行风险但拒绝签署特殊声明的，出境社可以解除合同，相关责任和后果由旅游者承担。

2.需要出境社办理签证或签注等出入境手续的，应向出境社提交能有效使用的个人证件（旅游者应保证旅行结束时个人证件仍有六个月以上的有效期），包括但不限于因私护照或者港澳通行证以及出境社要求提供的其他资料；

自办签证/签注者应当确保所持签证/签注在出游期间有效；持中国因私护照以外旅行证件的旅游者，应自查出入境手续是否完备；如旅游者因工作性质或所在单位要求，需要办理有关出入境备案或报批手续的，旅游者应确保已办理完毕相应手续，如因此影响旅游的，由旅游者承担全部责任和损失。

**3.按照合同约定支付旅游费用。**

**4.按照合同约定随团完成旅游行程，配合领队或导游人员的统一管理。**

**5.遵守我国和旅游目的地国家（地区）的法律、法规和有关规定，不携带违禁物品出、入境；不参与色情、赌博和涉毒活动；携带需要申报物品出入海关的，应当遵守我国或目的地国家或地区海关管理规定，依法进行申报、纳税；不擅自脱团；不在境外滞留不归。**

**6.遵守旅游目的地国家（地区）的公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯，文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》等文明行为规范。**

**7.对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施予以配合。**

**8.妥善保管自己的行李物品，随身携带现金、有价证券、贵重物品，不在行李中夹带。**

**9.在旅游活动中或者在解决纠纷时，应采取适当措施防止损失扩大，不损害当地居民的合法权益，不干扰他人的旅游活动；不损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益，不采取拒绝上、下机（车、船）、拖延行程或者脱团等不当行为。**

**10.在自行安排活动期间，应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目，遵守旅游活动中的安全警示规定，对自己的安全负责。**

#### 第四章 合同的变更与转让

##### 第九条 合同的变更

**1.出境社与旅游者双方协商一致，可以变更本合同约定的内容。由此增加的旅游费用及给对方造成的损失，由变更提出方承担；由此减少的旅游费用，出境社应当退还旅游者。**

**2.行程开始前遇到不可抗力或者意外事件，影响旅游行程的，双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的，按照通用条款第十四条处理；延期出行的，增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。**

**3.行程中遇到不可抗力或者意外事件，影响旅游行程的，按以下方式处理：**

**（1）合同不能完全履行的，出境社经向旅游者作出说明，旅游者同意变更的，可以在合理范围内变更合同，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者；**

**（2）危及旅游者人身、财产安全的，出境社应当采取相应的安全措施，因此支出的费用，由出境社与旅游者分担；**

**（3）造成旅游者滞留的，出境社应采取相应的安置措施，因此增加的食宿费用由旅游者承担，增加的返程费用由出境社与旅游者分担。**

##### 第十条 合同的转让

旅游行程开始前，旅游者可以将本合同中自身的权利义务转让给第三人，出境社没有正当理由的不得拒绝，并办理相关转让手续，因此增加的费用由旅游者和第三人承担。

正当理由包括但不限于：对应原报名者办理的相关服务不可转让给第三人的；无法为第三人办妥签证/签注、安排交通等情形的；旅游活动对于旅游者的身份、资格等有特殊要求的。

##### 第十一条 不能达到成团人数时的安排

当未达到约定的成团人数时，旅游者可以与出境社进行协商，采取转团、延期、改签线路等方式进行变更，

变更内容经双方协商一致后生效。若有需要重新订立合同的，双方一切权利义务以新合同为准；原有合同（含合同附件）在新合同生效后自动全部失效。

若无法协商一致的，双方均有权解除合同，按照本合同通用条款第十二条第 1 款处理。

## **第五章 合同的解除**

### **第十二条 出境社解除合同**

1.未达到约定的成团人数不能成团时，出境社解除合同的，应当以书面等形式告知旅游者。出境社在行程开始前**40**日（按照出发日减去解除合同通知到达日的自然日之差计算，下同）以上（含第**40**日，下同）提出解除合同的，不承担违约责任，出境社向旅游者退还已收取的全部旅游费用；出境社在行程开始前**40**日以内（不含第**40**日，下同）提出解除合同的，按照通用条款第十七条第 1 款的约定承担违约责任。

**2.旅游者有下列情形之一的，出境社可以解除合同（相关法律、行政法规另有规定的除外）：**

- （1）患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；**
- （2）携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；**
- （3）从事违法或者违反社会公德的活动；**
- （4）从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能被制止的；**
- （5）法律规定的影响合同履行的其他情形。**

出境社因上述情形解除合同的，应当及时通知旅游者，按照通用条款第十五条的相关约定扣除必要的费用或出境社损失后，将余款退还旅游者。

**3.出境社认为不适宜履行合同的，可解除合同,并根据本合同的约定向旅游者承担违约责任。**

### **第十三条 旅游者解除合同**

1.未达到约定的成团人数不能成团时，出境社应及时发出不能成团的通知，旅游者既不同意转团，也不同意延期出行或者改签其他线路出行的，旅游者可以解除合同。旅游者在行程开始前**40**日（按照出发日减去解除合同通知到达日的自然日之差计算，下同）以上（含第**40**日，下同）收到出境社不能成团通知的，出境社不承担违约责任，向旅游者退还已收取的全部旅游费用；旅游者在行程开始前**40**日以内收到出境社不能成团通知的，按照通用条款第十七条第 1 款相关约定处理。

2.除本条第 1 款约定外，在行程结束前，旅游者亦可以书面等形式解除合同（相关法律、行政法规另有规定的除外）。旅游者在行程开始前或行程中提出解除合同的，出境社按照通用条款第十五条相关约定扣除必要的费用或出境社损失后，将余款退还旅游者。

**3.旅游者未按约定时间到达约定集合出发地点，未能中途加入旅游团队的，或未按照合同约定的时间缴纳全部旅游费用、出境保证金、或未提交相关旅行证件和资料的，视为旅游者解除合同，出境社有权按照通用条款第十五条相关约定扣除必要的费用或出境社损失。**

### **第十四条 因不可抗力或者意外事件解除合同**

因不可抗力或者意外事件，影响旅游行程，合同不能继续履行的，出境社和旅游者均可以解除合同；合同不能完全履行，旅游者不同意变更的，可以解除合同。

合同解除的，出境社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用等必要的费用后，将余款退还旅游者。



## 第十五条 必要的费用或出境社损失扣除

旅游者和出境社协商确认，同意按照本合同退取条款解决退团、取消旅游活动等涉及的费用返还、扣除等相关经济问题。

## 第十六条 出境社协助旅游者返程及费用承担

旅游行程中解除合同的，出境社应协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。因出境社或者履行辅助人的原因导致合同解除的，返程费用由出境社承担；行程中按照通用条款第十二条第 2 款，第十三条第 2 款、第 3 款情形解除合同的，返程费用由旅游者承担；按照通用条款第九条第 3 款（2）、（3）情形解除合同的，增加的返程费用由出境社与旅游者分担。

## 第六章 违约责任

### 第十七条 出境社的违约责任

1.出境社在行程开始前 40 日以内(不含 40 日)提出解除合同的，或者旅游者在行程开始前 40 日以内收到出境社不能成团通知，不同意转团、延期出行和改签线路、变更合同而解除合同的，出境社向旅游者退还已收取的全部旅游费用（不得扣除签证 / 签注等费用），并按下列标准向旅游者支付违约金：

行程开始前 39 日到 30 日（含第 39 日和第 30 日），支付旅游费用总额 1.5%的违约金；

行程开始前 29 日至 15 日（含第 29 日和第 15 日），支付旅游费用总额 2%的违约金；

行程开始前 14 日至 7 日（含第 14 日和第 7 日），支付旅游费用总额 5%的违约金；

行程开始前 6 日至 4 日（含第 6 日和第 4 日），支付旅游费用总额 10%的违约金；

行程开始前 3 日至 1 日（含第 3 日和第 1 日），支付旅游费用总额 15%的违约金；

行程开始当日，支付旅游费用总额 20%的违约金。

按上述比例支付的违约金不足以赔偿旅游者的实际损失的，出境社应当按照实际损失对旅游者予以赔偿。

出境社应当在解除合同通知或者旅游者不同意不成团安排的解除合同通知到达日起十个工作日内，向旅游者支付上述违约金。出境社向旅游者退还旅游费用的，按照通用条款第十三条第 3 款的约定办理。

2.出境社未按合同约定提供服务，或者未经旅游者同意调整旅游行程（不可抗力 and 意外事件除外），造成项目减少、旅游时间缩短或者标准降低的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

3.未经旅游者同意，出境社转团、拼团的，出境社应向旅游者支付旅游费用总额 25%的违约金；旅游者解除合同的，出境社还应向未随团出行的旅游者退还全部旅游费用，向已随团出行的旅游者退还尚未发生的旅游费用。如违约金不足以赔偿旅游者的实际损失，出境社应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

4.出境社有以下情形之一的，旅游者有权在旅游行程结束后 30 日内，要求出境社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用：

（1）出境社以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益的；

（2）未经双方协商一致或者未经旅游者要求，出境社指定具体购物场所或者安排另行付费旅游项目的。

5.与旅游者出现纠纷时，出境社应当积极采取措施防止损失扩大，否则应当就扩大的损失承担责任。

### 第十八条 旅游者的违约责任

1.因不听从出境社及其领队或导游的劝告、提示而影响团队行程，给出境社造成损失的，由旅游者承担相应

的赔偿责任。

**2.**旅游者超出本合同约定的内容进行个人活动所造成的损失，由旅游者自行承担。

**3.**由于旅游者的过错，使出境社、履行辅助人、旅游从业人员或者其他旅游者遭受损害的，由旅游者承担赔偿责任。

**4.**旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，应采取措施防止损失扩大，否则应当就扩大的损失承担相应的责任。

**5.**旅游者违反安全警示规定，或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合，造成出境社损失的，应当依法承担相应责任。

#### 第十九条 其他责任

**1.**是否发放签证或签注，是否准予出入境，系有关国家地区的主权或行政权；因旅游者提供材料存在问题或其他非出境社原因被拒签、缓签、拒绝入境和出境的，出境社不承担责任；旅游者因此无法出行的，按照旅游者解除合同处理；如给出境社造成损失的，旅游者还应当承担赔偿责任；因出境社原因导致旅游者被拒签、缓签、拒绝入境和出境而解除合同的，依据通用条款第十七条第**1**款处理。

**2.**由于旅游者自身原因导致本合同不能履行或者不能按照约定履行，或者造成旅游者人身损害、财产损失的，出境社不承担责任。

**3.**旅游者在自行安排活动期间人身、财产权益受到损害的，出境社在事前已尽到必要警示说明义务且事后已尽到必要救助义务的，出境社不承担赔偿责任。

**4.**由于第三方侵害等不可归责于出境社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，出境社不承担赔偿责任；但因出境社不履行必要协助义务致使旅游者人身、财产权益损失扩大的，出境社应当就扩大的损失承担赔偿责任。

**5.**由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失，由公共交通经营者依法承担赔偿责任的，出境社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

**6.**因一方违约产生损失的，另一方应当采取适当措施防止损失扩大，未采取适当措施致使损失扩大或故意扩大损失的，就扩大的损失应当自行承担；但为防止损失扩大而发生的合理费用，由违约方承担。

（下接协议条款）

# 协议条款

根据《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国合同法》、《旅行社条例》等有关法律、法规规定，旅游者和出境社双方在平等自愿、诚实信用的基础上就出境旅游有关事宜达成如下协议：

## 第 1 条 团次的确认

旅游者支付全部旅游费用后，向出境社发送书面邮件通知，经出境社确认后，本合同生效。

## 第 2 条 迟到和离团

2.1 旅游者未按照要求的时间到达，导致未能乘坐预定的旅游车辆，出境社不承担任何责任，也不退还任何费用。要求的集合时间，以网站或电子票为准。

2.2 旅游行程中，旅游者未按照导游(或领队)要求的时间返回到指定集合地点的，出境社旅游车辆不予等待，不提供接送服务，因此产生的费用由旅游者自行承担。导游(或领队)拥有决定和调整行程时间安排的权利。

2.3 旅游者中途离团的，应尽快返回团队，因此产生的费用由旅游者自行承担。应旅游者请求，导游(或领队)应当向旅游者提供归队方案建议。

2.4 旅游者不随团出发、返回或中途离团的，应提前与出境社及其导游(或领队)协商。因旅游者不随团出发、返回或中途离团导致的交通延误、住宿、旅游项目等直接或间接损失，由旅游者自行承担，出境社不承担任何责任。

## 第 3 条 不可抗力

3.1 因不可抗力或其他不可归责于出境社的原因导致行程不能按照约定完成的，导游（或领队）有权对住宿安排或路线行程酌情调整,以确保参观游览尽可能多的旅游景点。

3.2 旅游者应向出境社提供随时可以联系上的联系电话或 E-mail 地址。团队行程因故发生改变，旅行社应在合理时间内通知旅游者。旅游者未提供随时可以与其取得联系联系方式导致无法通知的，因此产生的损失，由旅游者自行承担。

## 第 4 条. 住宿

4.1 除双方另有约定外，住宿标准为：两人共用一个双人标准间(Twin Room: Two single beds)。

4.2 因出境社无法预料的情况导致预定酒店不能提供住宿服务的，出境社应为旅游者提供行程中所涉及的类似规模或更好的住宿。

4.3 旅游者单数报名的，出境社有权为旅游者安排一位同性别游客/导游/领队/司机共享一个双人标准间，或是三人家庭间(仅限英国境内团次提供三人家庭间)。因出境社原因无法安排同性别的同住者，旅游者可以独自使用一个双人标准间。因此产生的费用由出境社承担，旅游者无需支付额外费用。

4.4 出境社安排共享双人标准间的同住者时，仅负责安排性别相同的同住者，对同住者的年龄、性格和睡眠习惯不承担责任。

4.5 旅游者填写合住信息或性别信息错误，导致房间无法分配，需要单独预定单人间的，由此产生的单间差由旅游者自行承担。

4.6 旅游者因任何原因不服从住宿安排的，应承担相应的住宿费用，该费用以酒店当天门市价为准计算。

## 第 5 条 交通

5.1 出境社为旅游者提供的交通工具为 5 座至 17 座小巴或者 20 座至 65 座大巴。出境社有权根据团队旅游报名人数以及旅游行程安排的具体情况，为旅游者安排替代交通工具。

5.2 旅游者乘坐交通工具，应全程系好安全带。因旅游者未系好安全带导致的损害，由旅游者自行承担，出境社、运输公司及其司机均不承担任何责任。

## **第 6 条 特殊人群**

6.1 未满十八周岁的未成年人参加旅游的，应当由成年监护人陪同履行监护义务。旅游行程中，由于未成年旅游者自身原因或者监护人未尽监护责任造成的一切损害，由旅游者及其监护人自行承担。

6.2 乘坐交通工具时，未成年人应独立乘坐自己座位并系好安全带，不得与他人（包括父母、监护人）同坐一个座位。未成年人与他人同坐一个座位造成的一切损害，由未成年人及其监护人自行承担，出境社、交通运输公司及其司机均不承担责任。

6.3 二周岁以上十二周岁以下的儿童参加旅游的，出境社为其提供儿童折扣价，具体折扣由双方协商确定。

## **第 7 条 个人财产**

7.1 旅游者应自行保管其个人财产，出境社及其关联方、工作人员均不承诺、也不承担旅游者个人财产保管责任。

7.2 旅游者向出境社报告个人物品、行李遗失的，出境社协助旅游者寻找，但不承担找回物品的责任。

7.3 出境社应旅游者要求，发现旅游者遗失的个人行李物品，可通过邮寄方式寄送旅游者，费用和毁损灭失的风险，由旅游者自行承担。

## **第 8 条 行李**

旅游者免费携带大件行李（28 寸及以下）的件数限为了一件。非因出境社工作人员故意或重大过失，旅游者行李在搬运和挪动情况下所发生的损失，出境社不予承担。发生丢失行李和财产损失，旅行社不承担任何责任，建议旅游者办理旅游行李险。

## **第 9 条 个人旅游保险**

出境社强烈建议旅游者购买个人旅游保险，避免造成不必要的损失。旅游者拒绝购买旅游意外险的，出境社不承担因旅游意外事故产生的经济损失。出境社保留审查旅游者所购买的旅游保险并拒绝没有购买旅游保险的旅游者的权利。

## **第 10 条 顾客的责任和赔偿**

10.1 旅游行程中，交通工具驾驶员对交通工具及交通工具上的活动拥有绝对的控制、处置权力。妨碍导游（领队）、司机工作(包括但不限于醉酒、车上吸烟、说脏话以及其他威胁性的行为)，危害他人人身安全，影响旅游团队正常活动及利益时，导游或司机有权取消旅游者随团出游资格，命令该旅游者离团。该旅游者未完成部分旅程之的费用概不退还，离团后一切行动概与出境社无关。因旅游者的不当行为造成的直接和能够间接损失，出境社有权主张旅游者赔偿。

10.2 旅游者对住宿设施、交通工具等造成损失的，应依旅游所在地法律规定，承担赔偿责任。

## **第 11 条 我们的责任**

出境社仅代理导游、酒店、交通工具的组织、安排服务，旅游者遇有财产损失、盗窃、意外身亡、交通延误、失火、罢工、战争、政局不安、政府修改法律法规等出境社无法控制的因素招致损失时，出境社不需负任何责任。

## **第 12 条 责任免除**

### **12.1 因下列原因造成的损失、费用和责任，出境社不负责赔偿：**

- 12.1.1 战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖主义活动、罢工、暴动、骚乱；
- 12.1.2 核爆炸、核裂变、核聚变；放射性污染及其他各种环境污染；
- 12.1.3 行政行为、司法行为；
- 12.1.4 投保人、被保险人或其代表的故意行为、重大过失、犯罪行为；
- 12.1.5 旅游者的故意行为、犯罪行为或自身疾病；
- 12.1.6 旅游者因挑衅或故意行为而导致的打斗、被袭击或被谋杀；
- 12.1.7 因旅游者妊娠、流产、分娩、药物过敏；
- 12.1.8 因旅游者接受整容手术和任何医疗事故；
- 12.1.9 因旅游者未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- 12.1.10 因旅游者不服从旅游区或旅游团管理规定；
- 12.1.11 因旅游者酗酒或受毒品、管制药物的影响；
- 12.1.12 旅游者驾驶交通工具；
- 12.1.13 旅游者从事赛车、赛马、攀崖、滑翔、探险性漂流、潜水、滑雪、滑板、跳伞、热气球、蹦极、冲浪等高风险活动。

### **12.2 下列损失、费用和责任，出境社不负责赔偿：**

- 12.2.1 被保险人应该承担的合同责任，但无合同存在时仍然应由被保险人承担的经济赔偿责任不在此限；
- 12.2.2 发生未经公安部门认定或无外来明显痕迹的盗窃、抢劫所导致的财产的损失；
- 12.2.3 金银、首饰、珠宝、文物、软件、数据、现金、信用卡、票据、单证、有价证券、文件、账册、技术资料及其他不易鉴定价值财产的丢失和损坏。
- 12.2.4 被保险人或其雇员所有的财产的损失；
- 12.2.5 以美容或整形为目的的外科手术或治疗，除非这种手术或治疗是在患者因意外事故受伤后为维持生命或避免永久性伤残必须进行的；
- 12.2.6 罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- 12.2.7 精神损害赔偿；
- 12.2.8 任何间接损失

## **第 13 条 投诉与反馈**

旅游者认为出境社及其关联方提供的旅游服务与旅游合同约定不符的，应立即向导游（领队）人员提出。无法向导游（领队）人员提出的，应当致电出境社办公电话（0207 043 9949）提出。旅游者如需通过电子邮件或信函方式提出的，应在旅游活动结束后 7 日内提出。逾期未提出导致无法查明的，视为旅游服务符合旅游合同约定，出境社不承担有关责任。

## **第 14 条 因顾客的不当行为以及不合理要求而结束服务**

- 14.1 旅游过程中，旅游者负有配合、服从导游（领队）人员指令的义务。
- 14.2 导游（领队）人员有权拒绝旅游者的不合理要求，包括但不限于在交通工具上吸烟、饮酒，或者在室内要求吸烟等。
- 14.3 旅游者不服从导游（领队）人员指令，威胁其他旅游者人身、财产安全的，导游（领队）人员有权取消旅游者的旅游资格，出境社无需向该旅游者退还任何费用。

## **第 15 条 替他人预定旅游**

为他人购买出境社旅游产品的，应确保该他人阅读旅游合同以及有关法律文件。付费行为视同于旅游者阅读并同意本旅游合同及相关法律文件。

## **第 16 条 集体合照**

旅游者授权出境社使用其旅游过程中的集体合照，用于出境社业务推广。旅游者有权不参加集体合照，但应事先向导游（领队）人员说明。

### **第 17 条 预付保护**

出境社收取旅游者支付定金后，应将定金存放于第三方账户里，以保护旅游者的合法权益。

### **第 18 条 第三方服务**

出境社出于便利旅游者的考虑，友情推荐车公司、餐馆或者船公司等等，不具有任何法律约束力，不承担任何相关责任。

### **第 19 条 地接社**

北京提提卡卡豪翔国际旅行社有限公司为本旅游合同中的出境社和组团社，依法委托下列地接社为旅游者提供旅游目的地旅游接待服务：

#### **19.1 GEG Europe,**

地址:Karel Doormanstraat 16 , 3012 GJ Rotterdam;

负责旅游团团号: ORBL-16D、OGRL-16A、OGBL-16C、OG9L、OR9L、OR9L-B、OR7、OR7-B、OG7、OY7、OB9Z、OO7、OF7

#### **19.2 KaiYuan Information & Business GmbH,**

地址:Schwanthalerstr. 75a , 80336 Muenchen, Germany ;

负责旅游团团号: KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6、KB9

#### **19.3 CAISSA Touristic (Group) AG,**

地址:Eiffestrasse 76. 20537 Hamburg, Germany;

负责旅游团团号: CE8、CE10、CI6、CS4、CS6

#### **19.4 Dehua Touristic GmbH,**

地址:Klosterwall 4, B/C • 20095 Hamburg;

负责旅游团团号: DEI11、DSI9

#### **19.5 Timetravels Incoming Ltd,**

地址:Mikonkatu 8A K137, FI-00100 Helsinki, FINLAND;

负责旅游团团号: TF6

#### **19.6 Gioven Travel s.r.l**

地址: Via Anapo 26, 00199 Roma, P.IVA 119 115 21000

负责旅游团团号: KT7

19.7 本合同未明确地接社的，均由出境社自行负责联系酒店、交通、景点等旅游服务。

### **第 20 条 延误赔偿**

20.1 因出境社提供车辆意外不能正常使用导致行程延误的，根据以下标准进行赔偿：

延误两个小时以内:无赔偿

延误 2 到 3 个小时:每人 2.5 英镑赔偿

延误 3 到 4 个小时:每人 5 英镑赔偿

延误 4 到 5 个小时:每人 7.5 英镑赔偿

超过 5 个小时:每人 10 英镑赔偿 (最高赔偿金额是 10 英镑)

20.2 如果是因为火车、飞机、公交设施等第三方导致的延误，出境社将不承担上述赔偿责任。

## 退取条款

请认真阅读如下旅游协议条款的全部内容,在您付款之后我们将默认您已经阅读并认可此协议规定的条款。

### 欧洲多国游, 埃及游, 土耳其, 摩洛哥等

针对团号: EP3-LL、EH4、EH6-LL、EH6-5Z、EY10-LL、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-LL、EX14-Z12Z、EX12-L、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9L-1D9、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY13-LL、EHY11、EHY14-13Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO9、MO9-D、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7、GR8、GR6、GR2、ORBL-16D、OGRL-16A、OGBL-16C、OG9L、OR9L、OR9L-B、OR7、OR7-B、OG7、OY7、OB9Z、OO7、OF7、KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6、KT7、CE8、CE10、CI6、CS4、CS6、DEI11、DSI9 的英国境外团次

请以收到电子确认票(E-Ticket)作为报团成功的依据,如需预定相关交通,请尽量留出灵活的时间换乘,避免交通堵塞或者意外延迟而耽误您的行程,协议须知阅读如下:

#### 1) 我方涉及改变或取消出团计划:

1. 由于不可抗力、罢工、战争或是参团人数不足等原因造成我们不得不取消某团次,我们会以书面 Email 的形式通知您,您在约定的期限内可以选择全部团款退还或是免费转到其他类型/日期的团次上。一旦您选择了退款,您与我们之间的旅行协议立即终止,我们会在 10 个工作日内将全部团款退还给您;一旦您选择了转团,按照新的团次您和我们之间的协议重新开始。因此在收到我们的出团确认函之前,请不要预定额外的交通和住宿,以避免不必要的损失,我们不承担因为取消团造成的连带经济损失和责任。

埃及、土耳其、摩洛哥团的取消通知最迟在距离出团前 14 天通知您;英国境外欧洲团的取消通知最迟在距离出团前 30 天通知您。

2. 如果您在得到我们发送的电子票确认出团后,因为我们的原因取消该团次(任何非不可抗力因素除外,包括自然灾害、政府行为、社会异常事件或天气原因导致道路封阻或景点关闭等),我们除了全款退还团费之外,还会根据距离出团日期的长短支付一笔额外补偿费用,如下:(额外补偿费用仅适用于确认出团的团次。任何因满团而无法参团或其他各种原因未收到我们发送的电子票确认出团的顾客不适用于额外补偿条款。除了额外的补偿费用,我们不再承担由于意外取消团次产生的连带经济损失和责任)。

2.1 针对团号为: EP3-LL、EH4、EH6-LL、EH6-5Z、EY10-LL、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-LL、EX14-Z12Z、EX12-L、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9L-1D9、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY13-LL、EHY11、EHY14-13Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、MO9、MO9-D、EF7、EG10、EG9、EE7、GR8、GR6、ORBL-16D、OGRL-16A、OGBL-16C、OG9L、OR9L、OR9L-B、OR7、OR7-B、OG7、OY7、OB9Z、OO7、OF7、KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6、KT7、CE8、CE10、CI6、CS4、CS6、DEI11、DSI9 的团次的改变或取消赔偿

出团前 29 天或以上, 20GBP/人;

出团前 28-14 天, 30GBP/人;

出团前 13-7 天, 50GBP/人;

出团前 6-0 天, 70GBP/人(最高赔偿金额 70 英镑/人)

2.2 针对团号 EX-P、GR2、DE-EI、DE-EIN、EG1 的团次的改变或取消赔偿

出团前 7 天(含第 7 天)以上, 无赔偿;

出团前 6-0 天, 10 英镑/人 (最多赔偿 10 英镑/人, 不足 10 镑按团款等额赔偿)

### 2.3 如果涉及到申请签证产生费用:

请出示您办理签证并产生费用的证明, 欧洲申根签证我们给予最多 60GBP/人的签证费用补偿; 埃及签证我们给予最多 20GBP/人的签证费用补偿。注意: 额外补偿费用仅适用于如上类型已经确认了出团日期和接人地点的团次。任何因满团而无法参团或其他各种原因未收到我们发送的电子票确认出团的顾客不适用于额外补偿条款。除了额外的补偿费用及签证赔偿费用, 我们不再承担由于意外取消团次产生的任何其他连带经济损失和责任 (不承担的连带经济损失包括顾客自行预定的机票等交通或是与团次衔接的酒店)。

2.4 针对团号为 EP3-LL、EH4、EH6-LL、EH6-5Z、EY10-LL、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-LL、EX14-Z12Z、EX12-L、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9L-1D9、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY13-LL、EHY11、EHY13-12Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、MO9、MO9-D、EF7、EG10、EG9、EE7、GR8、GR6 的英国境外团, 如果涉及到预定机票产生费用:

如您在收到我们电子票之后并在我们发出的取消团书面邮件之前, 预定了衔接团次的往返机票, 请出示您预订机票的订单并产生费用的证明, 我们给予最多 150 英镑/人的费用补偿 (高于 150 英镑的机票预订单我们只补偿 150 英镑/人; 少于 150 英镑的机票根据票面实际价值给予补偿)。请注意, 机票费用补偿只适用于不可取消退款 (non-refundable) 的机票预订单, 如果您预订的机票可取消不产生费用, 我们无法给予任何补偿; 如果您的机票预订单可取消会产生一笔手续费, 我们只补偿您取消费用。如您在收到电子票之前, 或者是在我们取消团之后预定的机票, 不享受以上补偿政策, 无法给予任何补偿。

\* 以上涉及到的退款仅限于我们账面收到的旅游团费用以及可能产生的、额外补偿费用。TITICACA 提提卡卡旅游不承担因汇率或者国际转账等产生的手续费。例如: 旅行团费我们收到 200 英镑, 但是顾客需要退款到英国境外的指定账户, 产生任何手续费, 顾客自行承担, 我们将从退款金额中扣除这部分手续费。除去以上描述的特定条件范围内的签证费用和机票费用补偿, TITICACA 提提卡卡旅游不承担客户因为预定衔接团次的其他交通、酒店、签证等任何其他费用。例如: 顾客为了衔接参团, 自行提前预定了衔接团次的火车、机车或者酒店等任何交通住宿费, 均不在我们退款范围内。

## 2) .参团方涉及以下:

### 1. 退团

您在付款预定之后, 因为任何原因取消参团或者无法按计划参团, 我们会根据我们接到您取消的邮件通知距离出团日期的天数扣除如下管理费用:

1.1 针对团号为: EP3-LL、EH6-LL、EY10-LL、EX14-LL、EX12-L、EX9L-1D9、EHY13-LL、EF7、GR8、GR6、GR2、ORBL-16D、OGRL-16A、OGBL-16C、OG9L、OR9L、OR9L-B、OR7、OR7-B、OG7、OY7、OB9Z、OO7、OF7、KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6、KT7、CE8、CE10、CI6、CS4、CS6、DEI11、DSI9、KB9、HYM8、HSFA 的团次

出团前 17 天或以上, 30%团款/人;

出团前 16-10 天, 50%团款/人;

出团前 9-0 天, 全部团款

1.2 针对团号为: EH4、EH6-5Z、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-Z12Z、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY11、EHY14-13Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO9、MO9-D、EG10、EG9、EG1、EE7 的团次

出团前 30 天或以上: 5%团款/人;

出团前 29-11 天: 20%团款/人;

出团前 10-8 天, 40%团款/人;

出团前 7-0 天, 全部团款

注: 如因使馆拒签, 请参考签证部分条款

## 2. 如果您要更改团次



报名参团后如需更改出团日期，或转到其他类型的团次上去，在有空缺的情况下，根据您提出更改团次的书面 Email 通知的日期，我们根据以下条款处理(1-2 日游不可转团)：

2.1 针对团号为 EH4、EH6-5Z、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-Z12Z、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY11、EHY13-12Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、MO9、MO9-D、EF7、EG10、EG9、EE7 的团次

出团前 20 天（不含第 20 天）以外：免费（每人只限一次免费转团机会，可以转到尚未满团的其他任意英国境内或境外的 5 天以上常规团次，已使用一次免费转团机会之后，如因其他原因仍需要转团或退团，按照首次参团日期的正常取消团处理，参考顾客取消团条例）

出团前 20 天（含第 20 天）以内：按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例

2.2 针对团号为 EP3-LL、EH6-LL、EY10-LL、EX12-L、EX14-LL、EX9L-1D9、EHY13-LL、HYM8、HSFA 的欧洲境外团转团按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例

2.3 针对团号为：ORBL-16D、OGRL-16A、OGBL-16C、OG9L、OR9L、OR9L-B、OR7、OR7-B、OG7、OY7、OB9Z、OO7、OF7、KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6、KT7、CE8、CE10、CI6、CS4、CS6、DEI11、DSI9、GR8、GR6、KB9 的团次

出团前 30 天（不含第 30 天）外：如未出具过签证辅助材料，可免费转团至其他有位置的团次上（每人只限一次免费转团机会，已使用一次免费转团机会之后，如因其他原因仍然需要转团或退团，按照正常取消团处理，参考顾客取消团条例）；如出具过签证辅助材料，则按照退团处理。

出团前 30 天（含第 30 天）以内：按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例

### 3. 团票转让

3.1 针对团号：EP3-LL、EH4、EH6-LL、EH6-5Z、EY10-LL、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-LL、EX14-Z12Z、EX12-L、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9L-1D9、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY11、EHY13-12Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO9、MO9-D、EF7、EE7、GR8、GR6、GR2 的团次

如果您因为自身原因不能随团出行，想转让票给其他人，在不影响我们房间分配的前提下，请您在出团前 7 天外书面通知我们，我们会尽量安排，不收取任何费用。7 天以内按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例。

3.2 针对团号：EG10、EG9、ORBL-16D、OGRL-16A、OGBL-16C、OG9L、OR9L、OR9L-B、OR7、OR7-B、OG7、OY7、OB9Z、OO7、OF7 的团次

如果您因为自身原因不能随团出行，想转让票给其他人，在不影响我们房间分配的前提下，请您在出团前 16 天外书面通知我们，我们会根据如下标准收取费用：

如已经出具过签证辅助材料，则需收取 80 英镑材料费；如未出具签证辅助材料，则可免费转票。

16 天以内按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例。

3.3 针对团号：KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6 的团次

如果您因为自身原因不能随团出行，想转让票给其他人，在不影响我们房间分配的前提下，请您在出团前 16 天外书面通知我们，我们会根据如下标准收取费用：

如已经出具过签证辅助材料，则需收取 50 英镑/人的材料费；如未出具签证辅助材料，则可免费转票。

16 天以内按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例。

\* 以上涉及到的退款仅限于我们账面收到的旅游团费用。TITICACA 旅游不承担因汇率或者国际转账等产生的手续费。例如：旅行团费我们收到 200 英镑，但是顾客需要退款到英国境外的指定账户，产生任何手续费，顾客自行承担，我们将从退款金额中扣除这部分手续费。TITICACA 旅游不承担客户因为预定衔接团次的交通、酒店、签证等任何其他费用。例如：顾客为了衔接参团，自行提前预定了机票、火车或者酒店等交通住宿费，均不在我们退款范围内。

## 英国境内多日团

针对团号： SC(Hogmanay) , SC5-O4 (Hogmanay) , SC5-4C(Hogmanay) , SC6-141(Hogmanay) , SC5-NY, SC4-NY, LE3, LE4, EL3, EL4, BB3-CLO, SC6-4CL, SC6-SO4, SC7-SO4C, SC2-EL, SC3-EL, SC4-EL, SC3-LE, SC4-LE, BB3-OCL, SC4, SC4-MB, SC5-4O, SC5-C4, SC6-4OL, SC6-C4O, SC6-LC4, SC6-SC4, SC7-C4OL, SC7-LC4O, SC7-SC4O, SC7-BIR, SC8-S7, SC8-7S, SC7-NN, SC8-YY, SC8-EE, SC8-7T, SC9-A7A, SC10-A7ZA, SC10-AS7A, SC10-A7TA, SC11-AS7ZA, SC11-A7ZZA, SC11-AS7TA, SC12-AS7ZZA, SC12-A7ZZZA, SCIRX7-6O, SCIRX8-C6O, SCIRX9-C6OL, SCIRX9-SC6O, SCIRX11-A9A, SCIRX12-A9ZA, SCIR13-AS9ZA, SCIR6, SCIR7-6O, SCIR7-C6, SCIR8-C6O, SCIR8-O6C, SCIR9-C6OL, SCIR9-O6CL, SCIR9-LC6O, SCIR9-SC6O, SCIR11-A9A, SCIR12-A9SA, SCIR12-AS9A, SCIR12-A9ZA, SCIR13-A9SZA, SCIR13-A9ZZA, SCNI6, SCNI7-6O, SCNI7-C6, SCNI8-C6O, SCNI8-O6C, SCNI9-SC6O, SCNI9-C6OL, SCNI9-LC6O, SCNI9-SC6O, SCNI11-A9A, SCNI12-A9SA, SCNI12-AS9A, SCNI12-A9ZA, SCNI13-A9SZA, SCNI13-A9ZZA, IR4, IR5-C4, IR5-4O, IR6-C4O, NI4, NI5-C4, NI5-4O, NI6-C4O, SY5, SY6-5O, SY6-C5, SY7-5OL, SY7-C5O, SY8-SC5O, SY8-O5CL, SY8-C5OL, SY9-S7L, SY9-7LS, SY10-A8A, SY11-AS8A, SY11-A8SA, SY12-A8ZZA, ZH2-EL, ZH2-LL, ZH3-LE, ZH4, ZH6-4LL, ZH8-A6A, ZH8-EE, SK3, SK3-T, SW3-L, SW3-MB 的英国境内团次。

请以收到电子确认票（E-Ticket）作为报团成功的依据，如需预定相关交通，请尽量留出灵活的时间换乘，避免交通堵塞或者意外延迟而耽误您的行程，协议须知阅读如下：

### 1) 我方涉及改变或取消出团计划：

1. 由于不可抗力、罢工、战争或是参团人数不足等原因造成我们不得不取消某团次，我们会以书面 Email 的形式通知您，您在约定的期限内可以选择全部团款退还或是免费转到其他类型/日期的团次上。一旦您选择了退款，您与我们之间的旅行协议立即终止，我们会在 10 个工作日内将全部团款退还给您；一旦您选择了转团，按照新的团次您和我们之间的协议重新开始。因此在收到我们的出团确认函之前，请不要预定额外的交通和住宿，以避免不必要的损失，我们不承担因为取消团次造成的连带经济损失和责任。

### 英国境内多日团的取消通知最迟在距离出团前 5 天通知您

2. 如果您在得到我们发送的电子票确认出团后，因为我们的原因取消该团次（任何非不可抗力因素除外，包括自然灾害、政府行为、社会异常事件或天气原因导致道路封阻或景点关闭等），我们除了全款退还团费之外，还会根据距离出团日期的长短支付一笔额外补偿费用，如下：（额外补偿费用仅适用于确认出团的团次。任何因满团而无法参团或其他各种原因未收到我们发送的电子票确认出团的顾客不适用于额外补偿条款。除了额外的补偿费用，我们不再承担由于意外取消团次产生的连带经济损失和责任）

#### 2.1 英国境内团

针对团号为： SC(Hogmanay) , SC5-O4 (Hogmanay) , SC5-4C(Hogmanay) , SC6-141(Hogmanay) , SC5-NY, SC4-NY, LE3, LE4, EL3, EL4, BB3-CLO, SC6-4CL, SC6-SO4, SC7-SO4C, SC3-EL, SC4-EL, SC3-LE, SC4-LE, BB3-OCL, SC4, SC4-MB, SC5-4O, SC5-C4, SC6-4OL, SC6-C4O, SC6-LC4, SC6-SC4, SC7-C4OL, SC7-LC4O, SC7-SC4O, SC7-BIR, SC7-NN, SCNI6, SCNI7-6O, SCNI7-C6, IR4, IR5-C4, IR5-4O, IR6-C4O, NI4, NI5-C4, NI5-4O, NI6-C4O, SY5, SY6-5O, SY6-C5, SY7-5OL, SY7-C5O, ZH2-EL, ZH2-LL, ZH3-LE, ZH4, ZH6-4LL, ZH8-A6A, ZH8-EE, SK3, SK3-T, SW3-L, SW3-MB 的英国境内团

出团前 31 天或以上，无赔偿；

出团前 30-21 天，10GBP/人；

出团前 20-15 天，20GBP/人；

出团前 14-10 天，30GBP/人；

出团前 9-3 天，40GBP/人；

出团前 2-0 天，50GBP/人（最高赔偿金额 50 英镑/人）

针对团号为： SC8-S7, SC8-7S, SC8-EE, SC8-YY, SC8-7T, SC9-A7A, SC10-A7ZA, SC10-AS7A,

SC10-A7TA, SC11-AS7ZA, SC11-A7ZZA, SC11-AS7TA, SC12-AS7ZZA, SC12-A7ZZZA, SCIRX7-60, SCIRX8-C60, SCIRX9-C60L, SCIRX9-SC60, SCIRX11-A9A, SCIRX12-A9ZA, SCIR13-AS9ZA, SCIR6, SCIR7-60, SCIR7-C6, SCIR8-C60, SCIR8-O6C, SCIR9-C60L, SCIR9-O6CL, SCIR9-LC60, SCIR9-SC60, SCIR11-A9A, SCIR12-A9SA, SCIR12-AS9A, SCIR12-A9ZA, SCIR13-A9SZA, SCIR13-A9ZZA, SCNI8-C60, SCNI8-O6C, SCNI9-SC60, SCNI9-C60L, SCNI9-LC60, SCNI9-SC60, SCNI11-A9A, SCNI12-A9SA, SCNI12-AS9A, SCNI12-A9ZA, SCNI13-A9SZA, SCNI13-A9ZZA, SY8-SC50, SY8-O5CL, SY8-C50L, SY9-S7L, SY9-7LS, SY10-A8A, SY11-AS8A, SY11-A8SA, SY12-A8ZZA 的英国境内团

出团前 7 天或以上, 500GBP/人;

出团前 7 - 0 天, 1000GBP /人 (最高赔偿金额 1000GBP/人)

2.2 如果涉及到申请签证产生费用:

请出示您办理签证并产生费用的证明, 英国签证我们给予最多 80GBP/人的签证费用补偿。注意: 额外补偿费用仅适用于如上类型已经确认了出团日期和接人地点的团次。任何因满团而无法参团或其他各种原因未收到我们发送的电子票确认出团的顾客不适用于额外补偿条款。除了额外的补偿费用及签证赔偿费用, 我们不再承担由于意外取消团次产生的任何其他连带经济损失和责任 (不承担的连带经济损失包括顾客自行预定的机票等交通或是与团次衔接的酒店)。

\* 以上涉及到的退款仅限于我们账面收到的旅游团费用以及可能产生的、额外补偿费用。**TITICACA** 提提卡卡旅游不承担因汇率或者国际转账等产生的手续费。例如: 旅行团费我们收到 200 英镑, 但是顾客需要退款到英国境外的指定账户, 产生任何手续费用, 顾客自行承担, 我们将从退款金额中扣除这部分手续费。除去以上描述的特定条件范围内的签证费用和机票费用补偿, **TITICACA** 提提卡卡旅游不承担客户因为预定衔接团次的其他交通、酒店、签证等任何其他费用。例如: 顾客为了衔接参团, 自行提前预定了衔接团次的火车、机车或者酒店等任何交通住宿费, 均不在我们退款范围内。

2) 参团方涉及以下:

1. 退团

您在付款预定之后, 因为任何原因取消参团或者无法按计划参团, 根据您提出取消的书面 E-mail 通知的日期, 我们会根据不同团次扣除如下管理费用:

1.1 针对团号为: SC(Hogmanay), SC5-O4 (Hogmanay), SC5-4C(Hogmanay), SC6-141(Hogmanay), SC5-NY, SC4-NY, LE3, LE4, EL3, EL4, BB3-CLO, SC6-4CL, SC6-SO4, SC7-SO4C, SC2-EL, SC3-EL, SC4-EL, SC3-LE, SC4-LE, BB3-OCL, SC4, SC4-MB, SC5-40, SC5-C4, SC6-4OL, SC6-C40, SC6-LC4, SC6-SC4, SC7-C4OL, SC7-LC40, SC7-SC40, SC7-BIR, SC8-S7, SC8-7S, SC7-NN, SC8-YY, SC8-EE, SC8-7T, SC9-A7A, SC10-A7ZA, SC10-AS7A, SC10-A7TA, SC11-AS7ZA, SC11-A7ZZA, SC11-AS7TA, SC12-AS7ZZA, SC12-A7ZZZA, SCIRX7-60, SCIRX8-C60, SCIRX9-C60L, SCIRX9-SC60, SCIRX11-A9A, SCIRX12-A9ZA, SCIR13-AS9ZA, SCIR6, SCIR7-60, SCIR7-C6, SCIR8-C60, SCIR8-O6C, SCIR9-C60L, SCIR9-O6CL, SCIR9-LC60, SCIR9-SC60, SCIR11-A9A, SCIR12-A9SA, SCIR12-AS9A, SCIR12-A9ZA, SCIR13-A9SZA, SCIR13-A9ZZA, SCNI6, SCNI7-60, SCNI7-C6, SCNI8-C60, SCNI8-O6C, SCNI9-SC60, SCNI9-C60L, SCNI9-LC60, SCNI9-SC60, SCNI11-A9A, SCNI12-A9SA, SCNI12-AS9A, SCNI12-A9ZA, SCNI13-A9SZA, SCNI13-A9ZZA, IR4, IR5-C4, IR5-40, IR6-C40, NI4, NI5-C4, NI5-40, NI6-C40, SY5, SY6-50, SY6-C5, SY7-50L, SY7-C50, SY8-SC50, SY8-O5CL, SY8-C50L, SY9-S7L, SY9-7LS, SY10-A8A, SY11-AS8A, SY11-A8SA, SY12-A8ZZA, ZH2-EL, ZH2-LL, ZH3-LE, ZH4, ZH6-4LL, ZH8-A6A, ZH8-EE, SW3-L, SW3-MB 的英国境内团

1.1.1 每年 6 月 1 日-9 月 30 日出发的团期, 取消条款如下:

出团前 16 天或以上: 10%团款/人;

出团前 15-8 天: 50%团款/人;

出团前 7-0 天: 全部团款。

1.1.2 每年 10 月 1 日-5 月 31 日出发的团期, 取消条款如下:

出团前 8 天或以上：25 英镑/人；

出团前 7-4 天：50 英镑/人；

出团前 3-0 天：全部团款。

1.2 针对团号为：SK3, SK3-T 的英国境内团

出团前 5 天或以上：不收取任何费用；

出团前 4-3 天：50%团款/人（可免费转团）；

出团前 2-0 天：全部团款。

## 2.转团

报名参团后如需更改出团日期，或转到其他类型的团次上去，在有空缺的情况下，根据您提出更改团次的书面 Email 通知的日期，我们根据以下条款处理：

2.1 针对团号为：SC4, SC5-C4, SC5-40, NI4, NI5-C4, NI5-40 的英国境内团

出团前 7 天外：免费（每个团上限最多 4 名顾客，每人只限一次免费转团机会，只限更改出团日期，不允许转到其他类型团次。已使用一次免费转团机会之后，如因其他原因仍然需要转团或退团，扣除全款。

7 天以内按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例。

注：针对除团号为 SC4, SC5-C4, SC5-40, NI4, NI5-C4, NI5-40 之外的其他任意英国境内团付款报名后如需更改出团日期，或转到其他类型的团次，按正常取消团处理，参考顾客取消团条例

## 3.团票转让

如果您因为自身原因不能随团出行，想转让票给其他人，在不影响我们房间分配的前提下，请您在出团前 7 天外书面通知我们，我们会尽量安排，不收取任何费用。7 天以内按正常取消团次处理，参考顾客取消团条例。

## 4. 签证

顾客须自行负责办理及持有有效的旅游证件（护照）及签证，在任何情况下或即使团员持有有效旅游证件及入境签证，如在入境时为当地移民局（海关）拒绝入境，概与本公司无关，一切损失团员自行负责。因无法准备有效签证材料、无法成功办理签证、无法顺利入境等任何原因导致不能参团的顾客，不在旅游团费退款保障条款内，均按照退款条例处理，我们不承担由此引起的任何争议或产生的任何经济损失。

因极少数情况下，遇到使馆无理由拒签的客人，本公司也非常体谅，故如因使馆无理由拒签，可享受我们的签证意外拒签退款保证，细则请查看如下：

### 重要提示：

**签证申请是由 UKBA 官员处理及决定。所有签证申请人必须符合英国移民规定的要求才可能通过签证审核，我们尽量提供合理建议提高您的签证通过率，最终签证结果由英国使馆决定。如果您完全按照使馆要求，准确、准时、完整地提交了签证材料，一旦发生使馆无理由拒签的情况，我们会按照以下拒签保障条款进行处理。**

★ 最晚出团前 7 天尚未得到签证结果，针对团号为 SC4, SC5-C4, SC5-40, NI4, NI5-C4, NI5-40 的团次，只要书面联系我们并提供递交签证资料的收据证明，即可免费转团一次，除 SC4, SC5-C4, SC5-40, NI4, NI5-C4, NI5-40 以外团次均按照取消团次处理

★ 出团前 7 天以上（不包括第 7 天）被使馆无理由拒签，通过 [info@titicaca.co.uk](mailto:info@titicaca.co.uk) 书面通知我们有关您被拒签的情况并提供拒签信，我们仅扣除 25 英镑的手续费，其他团款全部返还

★ 出团前 7 天以内按照正常取消团次条款扣除相应团款：

针对条款 4.1、4.2 的补充说明：下列情况，不能享受意外拒签退款保障：

a) 因为材料提供的不及时、不准确、不充分导致的拒签。例如：没有递交有效学校或工作证明文件，护照过期，银行帐单/个人资产证明或旅游保险不符合使馆规定等；

b) 顾客自行签证，无论是在中国、英国或是其他国家，未预约到合适面签位置的顾客不能享受退款保障服务。

c) 顾客在出团前 7 天或 7 天内通知被拒签。

英国境内 1 - 2 日团&英文讲解团

针对团号为 DE, DE-London, DE-LonBath, TD, DET, LB1-C, BL1-O, ZH2-LE, SC2-EL, SW1-LWC, SW1-BMWC, MBL1-Bath, ZH2-EL, GE1-HI, EE1-HI, TB-Highlands (英文讲解), TB-Oban (英文讲解), TB2 (英文讲解) 的一日游&英文讲解团次

请以收到电子确认票 (E-Ticket) 作为报团成功的依据, 如需预定相关交通, 请尽量留出灵活的时间换乘, 避免交通堵塞或者意外延迟而耽误您的行程, 协议须知阅读如下:

### 1) 我方涉及改变或取消出团计划:

1. 由于不可抗力、罢工、战争或是参团人数不足等原因造成我们不得不调整或取消某团次, 我们会以书面 Email 的形式通知您, 对于修改团次, 征求 50% 以上参团人同意方可变动行程, 不赞成变更行程的客户, 可申请退团并全额退款; 对于取消团次, 您在约定的期限内可以选择全部团款退还或是免费转到其他类型/日期的团次上。一旦您选择了退款, 您与我们之间的旅行协议立即终止, 我们会在 5 个工作日内将全部团款退还给您; 一旦您选择了转团, 按照新的团次您和我们之间的协议重新开始。因此在收到我们的出团确认函之前, 请不要预定额外的交通和住宿, 以避免不必要的损失, 我们不承担因为取消团造成的连带经济损失和责任。

#### 英国境内 1-2 日团的调整或取消通知最迟在距离出团前 3 天通知您

2. 如果您在得到我们发送的电子票确认出团后, 因为我们的原因取消该团次 (任何非不可抗力因素除外, 包括自然灾害、政府行为、社会异常事件或天气原因导致道路封闭或景点关闭等), 我们除了全款退还团费之外, 还会根据距离出团日期的长短支付一笔额外补偿费用, 如下: (额外补偿费用仅适用于确认出团的团次。任何因满团而无法参团或其他各种原因未收到我们发送的电子票确认出团的顾客不适用于额外补偿条款。除了额外的补偿费用, 我们不再承担由于意外取消团次产生的连带经济损失和责任)

出团前 7 天 (含第 7 天) 以上, 无赔偿;

出团前 6-3 天, 5 英镑/人;

出团前 2-0 天, 10 英镑/人 (最多赔偿 10 英镑/人, 不足 10 镑按团款等额赔偿)

### 2) 参团方涉及以下:

#### 1. 退团

您在付款预定之后, 因为任何原因取消参团或者无法按计划参团, 根据您提出取消的书面 E-mail 通知的日期, 我们会根据不同团次扣除如下管理费用:

##### 1.1 针对团号 DE 的一日游团次

出团前 7 天 (含第 7 天) 或以上, 不收取任何费用;

出团前 6-3 天, 50% 团款;

出团前 2-0 天, 100% 团款。

##### 1.2 针对团号 DE-London, DE-LonBath, TD, DET, LB1-C, BL1-O, SC2-EL, SW1-LWC, SW1-BMWC, MBL1-Bath, ZH2-EL, ZH2-LE, GE1-HI, EE1-HI, TB-Highlands (英文讲解), TB-Oban (英文讲解), TB2 (英文讲解) 的团次

出团前 7 天 (含第 7 天) 或以上, 10% 团款;

出团前 6-0 天, 100% 团款。

#### 2. 转团

2.1 针对团号 DE 的一日游团次, 报名参团后如需更改出团日期, 或转到其他类型的团次上去, 在有空缺的情况下, 根据您提出更改团次的书面 Email 通知的日期, 我们根据以下条款处理:

出团前 7 天 (含第 7 天) 或以上: 免费转团

出团前 7 天 (不含第 7 天) 以内按取消团次处理

##### 2.2 针对团号 DE-London, DE-LonBath, TD, DET, LB1-C, BL1-O, SC2-EL, SW1-LWC, SW1-BMWC, MBL1-Bath, ZH2-EL, ZH2-LE, GE1-HI, EE1-HI, TB-Highlands (英文讲解), TB-Oban (英文讲解), TB2 (英文讲解) 的团次

转团按照退团条款处理。

#### 3. 团票转让

如果您因为自身原因不能随团出行，想转让票给其他人，请您在出团前 7 天外书面通知我们，我们会尽量安排，不收取任何费用，是否能安排请以邮件确认为准。

## 办理申根签证服务须知

### 签证服务免责声明：

- 1. 签证申请是由使馆官员处理及决定。所有签证申请人必须符合使馆规定的要求才可能通过签证审核，我们尽量提供合理建议提高您的签证通过率，最终签证结果由申根国使馆决定。如果您完全按照使馆要求，准确、准时、完整地提交了签证材料，一旦发生使馆无理由拒签的情况，我们会按照以下拒签保障条款进行处理。**
- 2. 如因个人原因，迟迟不发送签证材料或未能按时提供所需全部材料，导致签证日期不得不延后，影响计划日期出行，恕概不负责。**
- 3. 由于我们无法对您提供的材料和信息的真实性做判断，请您自觉提供真实有效的材料和信息，如因提供虚假材料造成拒签或者其他严重后果的情况，无法享受签证保障条款，请您理解。**

### 一. 针对参团自行办理申根签证顾客：

如果您在有效时间递交了完整准确的签证材料，却遭到使馆无理由拒签，

1. 针对参加团号为 EH4、EH6-5Z、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-Z12Z、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY11、EHY13-12Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7 自行办理签证的顾客：只要在出团前 7 天（含第 7 天）以上通知我们并出示被拒签证明，我们仅扣除 25 英镑的手续费，其他团款全部返还（使馆签证费不退），7 天（不含第 7 天）以内扣除全部团款

2. 针对参加团号 EP3-LL、EH6-LL、EY10-LL、EX12-L、EX14-LL、EX9L-1D9、EHY13-LL 自行办理签证的顾客：任何原因导致退团均参考退团条款。

3. 针对参加团号 OG7, OR7, OR7-B, OB9Z, OG9L, OR9L, OR9L-B, OGRL-16A, OGRL-16C, ORBL-16D, OY7, OO7, OF7, TF6, CS4, CS6, CE10, CE8, CR5, CI6, DSI9, DEI11 并自行办理签证的顾客：出团前 16 天以外（含第 16 天）书面通知公司被拒签，同时提供大使馆拒签章和拒签信，公司会退还客户团款全款扣除 25 英镑手续费、服务费和使馆签证费不退，出团前 16 天以内，按照退团条款处理。

4. 针对参加 KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6、GR8、GR6、GR2 团次顾客：

出团前 16 天以外（含第 16 天）书面通知公司被拒签，同时提供大使馆拒签章和拒签信，需扣除 50 英镑/人材料费，剩余团款全部退回，服务费和使馆签证费不退。出团前 16 天以内（不含第 16 天），按照退团条款处理。

### 二. 针对参团选择签证代办的顾客：

2.1. 针对参加团号为 EH4、EH6-5Z、EY10-9Z、EY8、EY7、EX14-Z12Z、EX12-2D13、EX11-3D13、EX12-Z10Z、EX9-3D11、EX4-8D11、EX5-8D12、EX6-8D13、EHY11、EHY13-12Z、TU、EYF10-Lon、EIT6、EIT7、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7 选择代办签证的顾客：只要在出团前 7 天（含第 7 天）以上通知我们并出示被拒签证明，我们将退回全部团款（服务费和使馆签证费不退），7 天（不含第 7 天）以内扣除全部团款

2.2 针对参加团号 EP3-LL、EH6-LL、EY10-LL、EX12-L、EX14-LL、EX9L-1D9、EHY13-LL 选择代办签证的顾客：任何原因导致退团均参考退团条款。

2.3 针对参加团号 OG7, OR7, OR7-B, OB9Z, OG9L, OR9L, OR9L-B, OGRL-16A, OGBL-16C, ORBL-16D, OY7, OO7, OF7, TF6, CS4, CS6, CE10, CE8, CR5, CI6, DSI9, DEI11 选择代办办理签证的顾客：出团前 16 天以外（含第 16 天）书面通知公司被拒签，同时提供大使馆拒签章和拒签信，我们将退回全部团款，服务费和使馆签证费不退，出团前 16 天以内（不含第 16 天），按照退团条款处理。

2.4 针对参加 KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6、KEI10、KF6、KD7、KR7、KN7、KGR6、GR8、GR6、GR2 团次顾客：

出团前 16 天以外（含第 16 天）书面通知公司被拒签，同时提供大使馆拒签章和拒签信，需扣除 50 英镑/人材料费，剩余团款全部退回，服务费和使馆签证费不退。出团前 16 天以内（不含第 16 天），按照退团条款处理。

**三.针对不参团顾客：**由于审核等服务费用已经产生，任何原因导致的签证失败，服务费用无法退还。

针对以上拒签保障条款的补充说明：

下列情况，不能享受意外拒签退款保障：

- a) 因为材料提供的不及时、不准确、不充分导致的拒签。例如：没有递交有效学校或工作证明文件，护照过期，银行帐单/个人资产证明或旅游保险不符合使馆规定等；
- b) 顾客自行签证，无论是在中国、英国或是其他国家，未预约到合适面签位置的顾客不能享受退款保障服务。
- c) 顾客在出团前 7 天或 7 天内通知被拒签。

**\*以上签证条款不适用于任何签证促销活动，详情咨询客服。**

出境社：北京提提卡卡豪翔国际旅行社有限公司天津分公司

合同生成日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



附件： 《旅游安全与注意事项》  
《旅游行程》  
《游客安全信息卡》

## 旅游安全与注意事项

### 一、旅游注意事项:

1.请务必如实告知身体健康状况,建议您在出行前做一次必要的身体检查,如存在下列健康问题的病患者,请勿报名!如隐瞒参团,发生事故,责任自负。

- 1.1 传染性疾病的患者,如传染性肝炎、活动期肺结核、伤寒等传染病人;
- 1.2 心血管疾病的患者,如严重高血压、心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞等病人;
- 1.3 脑血管疾病的患者,如脑栓塞、脑出血、脑肿瘤等病人;
- 1.4 呼吸系统疾病的患者,如肺气肿、肺心病等病人;
- 1.5 精神病患者,如癫痫及各种精神病人;
- 1.6 严重贫血病患者,如血红蛋白水平在 50 克/升以下的病人;
- 1.7 大中型手术的恢复期病患者;

2.旅游出行前,建议旅游者购买旅游意外伤害保险。

3.认真填写报名表,确认个人信息和证件号码无误,如自身原因造成机票或其他失误,一切损失自行承担,旅行社不承担责任。

4.因不可抗力(自然灾害、政府行为等)或不可归责于旅行社的原因(天气变化、道路堵塞、列车航班延误或取消等)导致行程不能履行或不能完全履行的,旅行社不承担违约及赔偿责任。

### 二、出团前准备事项:

根据当地气候准备相应的衣物用品:

- 1.1 同的景点气候多变,所以衣服要带够,以便随时增减。穿运动鞋,请酌情带防晒霜、太阳镜、晴雨伞、墨镜、雨鞋等。上年纪的人要带上手杖,山区不易打伞,请自备雨衣,安排好所需的行李,行李包里有易碎的东西,请保管好。
- 1.2 根据目的地风俗及礼仪,某些项目只有穿长袖衣裤才适合,因此女游客不要只带裙子,长袖衣裤都必不可少。
- 1.3 到野生动物园保护区游览,应穿中性颜色的衣服,如棕色、米色和土黄色。鲜艳的颜色会令动物不安。同时,尽量穿 长袖衣裤,以防被蚊虫叮咬。
- 1.4 如参加火车团队因乘坐火车需经常上下铺,尤其老年人会经常起夜,因此长时间乘坐火车时应准备一双拖鞋。
- 1.5 部分特色旅行团或参加火车团队等,由于环境因素可能无法提供洗漱用品,请自备好洗漱用品。

提前检查身体,自备药品:

- 2.1 临行前确保身体健康,如有体制较弱者必须坚持治好,防止旧病复发。平时用药自疗者,出门时切勿忘记带药。
  - 2.2 为防止水土不服或意外,还要带上急救用品及常用药品,如绷带、创可贴、伤湿止痛膏、感冒药、晕车药、止泻药等 等。有晕车的要在乘车的半个小时前,服药。
  - 2.3 参加野外、高原、长途旅游,旅行社不建议年长的或有高血压、心脏病、糖尿病、身体残疾等不适合旅游的客人参团 旅游,如执意参团必须先征得医生的同意,备好药品,并征得家属子女同意,如因自身原因发生意外责任自负。
- 3、出团时请带好个人证件,如护照、身份证、学生证/学生卡、办理签证所需材料、保险单等,如因证件不全导致无法出境或登机,本社已尽到提醒义务,责任由游客自身承担。

### 三、出游中注意事项:

1. 认真的阅读出团通知书,记好旅行社通知的集合地点,要在规定的时间内,到达指定的地点集合,由于游客迟到造成的无法出行,损失自担。带好自家的车票、船票、机票。安排好从家中到车站、机场、码头的路线和交通工具;乘机请务必带好护照原件,如自身原因无法登机,后果自负。

2.证件机票安全:



A.护照是您在国外的唯一的有效身份证明,丢失护照将有很大的麻烦。护照须由自己保管。丢失护照将影响您正常随团旅行,可在旅行社的导游协助下补办护照手续,但所发生的费用、机票变更费用以及行程损失应由您自己承担。

B.证件和贵重物品,如护照、身份证、机票、现金、支票、邀请函原件和复印件等,请务必随身携带,一定不要放在托运的行李中。

### 3.在交通工具上的注意事项:

A.出外旅游携带的行李要求轻便,旅行箱、包,要坚固耐用,应尽量避免携带贵重的物品,我社部分旅行团对行李尺寸和数量有要求,需以客服信息为准。

B.大巴车启动后,需系好安全带,禁止在车上行走;大巴车内禁止吸烟;禁止带热饮上车;下车游览时请将贵重物品随身携带,不要滞留在车上,以免丢失。由于游客个人看管不当导致物品丢失,我社不承担责任。

### 4.酒店注意事项:

A.入住酒店后请保管好自己的房卡,检查房间内的设施(卫浴设施、遥控器、烟缸、毛巾、浴巾等)是否损坏,如有任何损坏请及时报告酒店,以免退房时发生不必要的麻烦。染发的客人请自备一条毛巾、枕巾或是等头发干了以后再入睡,以免染到酒店的枕头上。

B.在使用房间物品时,注意查看是否是免费使用,如使用非免费物品请看清标价。

C.出入酒店后请随手关门并把门窗锁好,不要随便开门或让陌生人进入房间以免上当受骗。

D.请勿将衣物披在灯上或躺在床上吸烟。

E.沐浴时,地面、浴缸容易打滑,一定要先把防滑垫放好以防滑倒摔伤;境外酒店卫生间有的没有地漏,请在浴缸内洗澡,并将浴帘底部放入浴缸内遮挡,防止外溢弄湿地毯。

F.自由活动期间最好结伴而行,去什么地方应当和领队或导游打好招呼,并带上酒店的名片以免迷路,如发生了意外,一定要先与领队或导游联系。按照国家规定,旅游者在境外不准许参与色情场所活动,如有前往者,须负责自己的行为后果。

G.每次退房前,请检查您所携带的行李物品,需特别注意您的证件和贵重物品。房间内配备的浴巾、毛巾,吹风机等酒店所属物品均不可携带。

### 5.景点游览注意事项:

A.抵达景点游览前,谨记导游交代的集中地点、时间、所乘游览车号,万一走失请于集中地点等候导游返回寻找。

B.团体旅行时不可擅自脱队,单独离队,如果要脱离团队请征得导游的同意。并随身携带当地所住宿饭店地址、导游电话,以免发生意外。参加团队旅游,要听从领队或导游的指挥安排。不随意活动,以免发生离队、掉队、迷路等情况。旅行期间,团友应互敬互谅。配合领队和导游的工作。如有违反或违规行为,领队和导游有权制止和采取相应措施。

C.行程中或自行安排活动期间,不得参加危险活动项目,如攀岩,高速飞艇,水上飞机,高速游轮等项目,如有意外,保险公司不予理赔。如执意要参加,要听从该处工作人员的安排,落实各项的安全措施,切勿麻痹大意。携带儿童的游客,参加此类的活动应照顾好自己的小孩,不要让他们独自活动。身体状况不佳者请勿参加。如有意外,我社不承担任何责任。

D.如遇游览项目包含游泳、浮潜、游船等水上项目,不熟悉水性的游客,请勿下水。儿童一定要有家长的陪同方可下水游玩。如有意外,我社不承担任何责任。

E.搭乘快艇,漂流木筏,参加水上活动,请按规定穿好救生衣,并遵照工作人员的指导,如有晕水、晕船的游客,请勿玩水上任何活动项目。

F.游客在乘坐缆车或高空项目时,一定注意安全,系好安全带。

G.游客在旅游行程中如出现乏力、多汗、头晕、眼花、心悸等症状时,应及时休息,不可勉强坚持。患有心血管的游客更要加强自我保护,感到体力不支时,应及时休息或终止旅行。在长时间游览时应随时坐下小歇一会,并切随时与陪同和导游联系以便在第一时间得到救护。

H.在走路时靠内侧行走,要注意脚下,切记“走路不看景,看景不走路”,紧跟导游,避免危险的路线,照相时

不要拥挤，以免发生意外。

I.出游时，老人最好有亲朋好友结伴，以免生病或是发生意外时无人照顾。为防止老年人跌倒发生伤害，最好拄着手杖，在乘车时，最好选择中间的位置及舒适的座椅，以防引起晕车、恶心、呕吐等。自觉维护景点的卫生，不乱扔废弃物，不在禁烟区内吸烟，不要投喂动物，不往湖泊里扔垃圾。

J.如遇游览行程包含不同宗教/民族地区请注意民族的禁忌，尊重当地的民俗。

K.我社郑重的提醒:我们非常不建议旅游者参加赛车、骑马、攀岩、滑翔、探险、漂流、跳伞、蹦极、冲浪等高风险自选活动，若造成人员伤亡或是财产的损失，我社不承担任何赔偿。同时，您所投保的旅游意外保险，除非有特别约定，保险公司对上述高风险项目，也不承担赔偿责任。

L.在自由行活动中，您自愿参加的一切活动项目，请充分的了解活动的内容并严格遵守活动项目的安全规定。建议您主动购买相关的保险。我社对您在此过程中发生的意外不承担任何责任。

M.参加海边旅游，请您不要在非游泳区游泳、不要在水中过份嬉戏，防止呛水。水性一般的人最好不要太往里走，海和游泳池不同，海水有涨落潮之分，一旦涨潮，您离海水的距离变远，体力消耗过大极其危险。忌剧烈运动后游泳，忌长时间暴晒游泳，忌游泳后马上进食、忌游泳时间过久、忌高血压患者游泳、忌心脏病者游泳、忌患中耳炎游泳，忌患急性眼膜炎游泳。

#### 6.饮食注意事项:

A.旅游中不光顾路边无照牌的摊档，不吃不洁和生冷的食品，防止病毒型肝炎、痢疾、伤寒等肠道传染病经口进入。在外面私自食用不洁食品和海鲜引起的肠胃病旅行社不承担任何责任。

B.重视饮食卫生，严防“病从口入”，对各地的风味小吃、土特产食品应以品尝为主，一次不宜吃的太多，更不能暴饮暴食，以免引起消化不良等。

C.多吃些新鲜的蔬菜和水果，吃海鲜不宜饮啤酒、不宜与某些水果同吃，且吃海鲜后不要马上游泳。如果游泳者自行购买的海鲜发生了问题(非旅行社安排的用餐)，我社不承担任何责任。

#### 7 购物注意事项:

我社旅行团全程不含强制购物。

A.不增加行程标注以外的购物店(须经全体团员签字同意方可增加)。

B.行程规定的景点、餐厅，中途休息站等这类购物店不属于旅游定点商店，若商品出现质量问题，旅行社不承担任何责任。

C.游客自行前往的购物店所购商品出现质量问题，旅行社不承担任何责任。

D.切勿在公共场所露财，购物时请勿当众清点钞票。

E.在小摊位购买物品时，看好后再与商贩讨价还价，如无意购买切勿与商贩多做讨价以免发生争吵。

F.购物时，应细心鉴别商品真伪并向商家索取正式发票和购买证明。

出境社旅游服务质量监督电话：400-043-9949 客户意见电子邮箱：[info@titicaca.co.uk](mailto:info@titicaca.co.uk)

全国旅游投诉电话：12301

北京市旅行社服务质量监督管理所地址：北京市朝阳区建外大街 28 号，邮编：100022