

为支持绿色环保，我同意接受电子合同并默认其合法有效性，如需签署纸质合同将另行致电TITICACA（联系电话：**4000439949**）或者邮件**info@titicaca.co.uk**索要纸质合同（仅限付款后7个工作日内索取），并签署回传。

旅游产品确认单以及本官网对应产品的文字描述部分合同附件，是本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

【旅游合同】《团队出境旅游合同》中第二十六条有关其他约定事项的全部内容，均以本网站【旅游协议】项下全部内容为准。

本协议一经旅游者确认，则视为您实际使用本服务前，您已充分阅读理解并接受本合同的全部内容。

本协议解释权归北京提提卡卡豪翔国际旅行社有限公司所有

尊敬的客人：

欢迎参加TITICACA提提卡卡旅游的旅行团！为了确保您的旅行安全顺利，我社特就旅行中应注意的问题与安全事项，向您提示与告知，请您仔细阅读。此协议分【**安全提示须知**】和【**退取条款**】

【安全提示须知】——适用于任何团次

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 脑血管疾病患者，如脑栓塞、脑出血、脑肿瘤等病人；

1.4 呼吸系统疾病患者，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，建议旅游者够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;乘飞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。为防止老年人跌跤发生伤害，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。

四、团次常规条款:

1. 团次的确认

支付全款并及时发书面邮件通知我们是您报名参团的前提条件,公司在收到您的团款和报名通知邮件后,按照先后顺序确认您的预订。您收到我们的确认文件时,条款自动生效。

若您对此条款的任何一部分没有充分了解,或对我们的条款存在质疑,请您在第一时间联系我们公司。我们在收到您的团款报名时,将默认您已阅读并接受该协议的全部条款。在您报名后出现任何问题,均遵照此协议条款处理。

2. 迟到和离团

2.1 在任何理由及情况下,团员逾时未能按我们网站或电子票所示的集合时间到达,赶不上团次车辆出发,本公司恕不负责且概不退还任何费用。

2.2 出团过程中,团员未能按导游(或领队)要求的时间返回到指定的集合地点,导游(或领队)和司机无法等待,恕不能为您接送。由此产生的其他费用自理。导游对于行程中的时间安排拥有决定和调整的权利。

2.3 一旦您中途离开团队,请您携带旅店清单,雇用的士,尽快返回团队,由此产生的费用自理。导游和司机若已超过服务时间,恕不能为您接送。当然您也可以和导游联系,获取归队方案建议。

2.4 团友在任何情况或私人理由下,要求自行出发,个别返回或途中离团,请务必提前与我们旅行社和导游沟通确认,我们会尽量协助安排。但本公司将不负责一切由于交通或任何事上之延误而导致未能赶上预先安排的行程或住宿上间接或直接的费用损失。

3. 不可抗力因素

3.1 路线行程在实际操作中如遇不可抗拒之力或其他因素; 导游有权对酒店安排或路线行程酌情调整,以便确保参观游览尽可能多的旅游景点。除非有证据表明该延误是因为我公司的疏忽,否则我们将不予负责因延误导致的损失等。请您放心,我们将以最大的努力来确保行程顺利。

3.2 在您旅行之前,请您务必给我们留下您的有效的联系电话或 E-mail 地址,如我们的团队因任何原因改变行程,会第一时间通知您;如因您没有留下您的有效联系方式而造成我们未能及时通知到您,由此而产生的后果我们概不负责。

4. 住宿

酒店提供的标准住宿方式是,双人标准间(Twin Room: Two single beds)。旅行团费的价格是按照两人共用一个双人标准间为依据的。如若有任何我们无法预料的情况发生,我们将为您提供行程中所涉及的类似规模或更好的住宿。我们将尽最大的努力来为您提供良好的住宿环境。

如果您是独自一个人旅行或是存在单数报名的情况,我们会为您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)。如若我公司找不到适合的同住者,那么将安排您独自享用一个房间,此项费用由我们负担,不会产生您的额外费用。

【注】我们只保证合住同伴是同性别,不能保证合住同伴的年龄、性格和睡眠习惯。如果担心不能跟陌生同伴同房间相处的顾客,不愿意服从分配或是一定要求使用单人间的顾客,请在报名时主动支付单间差。如果因为您临时不服从安排,导致更换或增加房间产生的费用,由您个人承担。

如需其他特殊房型,请在报名前与客服联系沟通,我们不保证可以提供,但是会尽量为您争取。出团之前,我们会根据您在顾客信息表中填写的合住要求来分房。未填写合住信息的顾客,我们会按您填写的性别来为您安排同性别团员合住。如因您填写合住信息或性别信息错误,导致房间无法分配,需要为您单独预定单人房,由此产生的单间差需要由您个人承担。

5. 交通

5.1 根据行程以及团次报名人数,我们通常会使用 5-17 座小巴或是 20-65 座大巴。TITICACA 保留在特殊情况下为团

次安排替代交通工具的权利。

5.2 为了您的安全,我们所有的大巴都配备了安全带。根据欧洲交通法规规定,您必须确保在大巴上系好安全带。如若您因为没有遵循这项条款而产生以外,对您造成的伤害,我们公司以及大巴司机和车公司都将不负任何责任。

6. 特殊人群

6.1 **2- 12 周岁**的儿童参团必须有成年人陪伴。车辆公司不允许儿童和他们的父母或者监护人挤在车上的同一个座位。

2-12 周岁儿童出示护照扫描件,即可享受指定团次的儿童折扣,详情请联系我们。

6.2 **未满 18 周岁**的未成年人参团,须有至少一名成人陪同且履行监护义务,负责未成年人安全;旅行过程中由于未成年团员自身原因或者陪同人照看失职造成的一切后果,由团员自负。

6.3 **凡年龄在 60-75 周岁的顾客** 需有孩子(或其他年轻成人同伴)陪同一同报名参团;**75 周岁**以上的顾客(不论是否有孩子或其他年轻同伴陪同),我们都不接受报名。

6.4 **孕妇**报名时必须如实说明;孕妇身孕周期超过 24 周以上的,原则上不建议参团,坚持报名参团的,须有一名家属陪同,并填写《免责声明》,但我公司有权视情况拒收;身孕周期不足 24 周又坚持报名参团的,须有一名家属陪同,并填写《参团声明》,但我公司有权视情况拒收。旅行过程中由于团员个人原因造成的一切后果,由团员自负。

6.5 **65 岁以上**包括 65 周岁老年人报名需强制购买境外紧急救援医疗 30 万元保额至 100 万元以上保额的保险,请另行购买并提供保单电子版信息给我社!

7. 个人财产

保管好个人财产是客户的个人责任,司机、导游、酒店、旅行社等任何一方都没有义务为乘客看管个人财产。如遇乘客个人财产损坏、丢失、盗窃等意外状况发生,由顾客自行承担风险和责任,TITICACA 不承担由此引发的任何争议。

如您离团时把物品或行李遗漏在车上,可及时发邮件至 info@titicaca.co.uk,详细描述您的遗失物品以及所在车辆的情况,我们会尽可能帮助您联系车公司或者导游确认是否有拾到对应的物品,但不确保一定可以找到,我们不承担由于未能找到丢失物品引发的任何争议。如能找到您遗漏的物品,我们会安把对应物品通过 Royal Mail Standard Parcel 邮寄到您所提供的地址上,需要您支付相应的邮费(邮费参考:<http://www.royalmail.com/personal/sending-mail>),TITICACA 不承担物品在邮寄过程中可能产生的破损或者丢失的可能性。

8. 行李

由于旅游车辆行李空间有限,请确保您的大件行李不超过一件,同时也建议您精简行李,贵重物品或行李请随身携带和保管。行李不可避免会遇到搬运和挪动情况,司机和导游以及 TITICACA 旅游都不承担在搬运行李造成意外损坏的责任,借此也建议您不要携带贵重行李箱。请办理旅游行李险,旅客如果发生丢失行李和财产损失,旅行社无法承担任何责任。客人所携带的贵重物品及现金应妥善保管或存入酒店保险箱。否则如发生失窃事件旅行社不承担任何责任。一旦发生行李破损、丢失等意外,请您联系您的保险公司索赔。

9. 个人旅游保险

旅游保险不是参团旅游的必需条件,但我们强烈建议您外出旅行请务必购买个人旅游保险,以保证在出现个人意外,例如:生病、丢失财物等个人意外情况时,有保险公司保障您的权益。游客应主动购买旅游意外险,以减少因旅游意外给自己造成经济损失。确切的说,认定为旅游意外伤害,由旅游意外险赔付,如果游客拒绝购买旅游意外险,旅行社不承担因旅游意外事故产生的经济损失。我们保留检查顾客所购买的旅游保险并拒绝没有购买旅游保险的顾客上团的权利。

10. 顾客的责任和赔偿

10.1 在车上,司机对车辆和乘客有最终处理权。任何团员若蓄意妨碍导游或司机工作(例如上车前后醉酒,车上吸烟或滥说脏话以及有威胁性的行为),危害他人人身安全,影响团体正常活动及利益时,导游和司机视具体情况或在大多数团员赞同下有权取消其随团资格,命令该团员离团,其未完成部分旅程之的费用,概不退还,其离团后一切行动,概与本公司无关。我们甚至会通过法律途径向您索赔因您的不当行为所造成的直接和间接损失。

10.2 团员在旅游期间，如因故意或鲁莽、粗心等原因损坏了酒店设施、交通工具，造成损失的团员需要遵守当地法律和地方规定，予以赔偿。

11. 我们的责任

组团运营方仅代理导游、酒店、交通工具的组织、安排服务，凡参加本行程内团员或客人如遇有财产损失、盗窃、意外身亡、或天灾人祸、交通延误、失火、罢工、战争、政局不安、无法控制及政府更改条例而招致损失额外费用时，概与组团运营方无关及不需负任何责任。

12. 我们公司旅行社责任险中的责任免除包括

12.1 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

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，保险人不负责赔偿：

2.2.1 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

13. 投诉与反馈

如果因为任何原因顾客对我们的服务产生不满意，请首先联系我们的旅游经理或者导游来解决现场问题。如果出于任何原因当场无法得到帮助时，请马上致电我们的办公室：0207 043 9949 并向我们反馈您的问题。

如果尝试了以上两种方式后我们依然无法帮您解决问题，请邮件或者写信给我们，我们将在 7 天内收到并且回复您的投诉。请注意，我们不会处理下团后超过 7 天之后的投诉。

14. 因顾客的不当行为以及不合理要求而结束服务

在参观旅游的过程中，顾客必须确保执行并配合我们的导游以及司机的指令，因为在大部分情况下许多请求和要求都是为

了确保顾客自身以及其他人的安全。顾客不能自己擅自做出可能会影响到自己或者他人的决定，并威胁或胁迫我们的导游和司机。不合理要求包括在大巴上吸烟或者饮酒，或者在室内要求吸烟等等，如果顾客刻意破坏我们条款或者不配合我们的导游，我们有权驱逐顾客并且不退换一切费用。

5. 替他人预定旅游

如果您是为他人预定团次，请确保他人阅读我们的旅游协议以及条款，在付费后，我们将默认所有顾客都阅读过我们的旅游协议和条款

16. 集体合照

在旅游的过程中，导游可能会拍一些集体的照片用于推广用途，如果客户不希望参与拍照，请提前通知导游。

17. 预付保护

为了客户自身得财产安全，客户支付的定金将会存放在第三方的账户里，以确保公司财务出状况的时候还能退款给客户

18. 个人物品

个人物品应始终由顾客在任何情况下自我保管，如果因为个人原因没有携带好自己的私人物品，比如留在酒店，遗忘在车上，或者在旅途中的任何景点，我们公司，导游，酒店，景点，都不会对所造成的任何丢失和损伤承担任何责任。

19. 我们的责任

19.1 对于战争或者恐怖活动所造成的任何灾难和伤害，我们无法承担责任，其他自然灾害例如火灾，水灾，旱灾，不可预见的紧急公共交通的更改，飞机或乘船，疫情或疾病爆发等等，都不在我们的控制范围之内，所以因为此类灾害导致的旅游行程延长或者缩短，或者是行程出现变化，我们无法承担责任。

19.2 如果顾客违反了当地的法律并且造成任何损失和损害都与我们公司无关。

19.3 如果顾客有任何的医疗情况或身体疾病等影响到旅程，请提前以书面的方式告知我们，在预定我们的旅游产品时如果有任何特殊要求请在邮件里写出来，我们会为您进行适量的安排，如果我们合理的觉得我们可能无法满足您的特殊要求，我们将有权力拒绝您的请求，和预定。或者可能会合理的对顾客提出自带看护的要求。

19.4 如果在非不可抗力造成的情况下，旅游产品与我们官网上对产品的描述不符，我们可以赔偿等同于团次的价格，但是不含保险费。我们只会负责支付您对因产品不符，而造成的交易失败，其他不是由我们公司所出的费用我们一概不负责。

19.5 倘若客人发生意外身亡、人身伤害或者疾病等情况，需要我公司支付任何款项，顾客必须给予我公司当事人所有的上诉权利，并全力配合我公司。

19.6 在您报名成功后，我们默认您已经了解并接受行程中会出现一些不可控的风险和问题，因为团次安排的多样性，行程可能会因为当地国家或者地区的原因造成变动或者延迟，行程的最终决定权取决于我们公司和导游。

20. 退款

如果出团时因为顾客自身原因没有参团，我们将不会退还任何款项。

21. 第三方服务

在我们的团次进行中，我们会善意推荐一些合作公司的产品，比如车公司、餐馆或者船公司等等，也请您自行斟酌选择，我公司不承担任何责任和后果。

22. 操作社

以下所涉及到的团次都是由北京提提卡卡豪翔国际旅行社有限公司出售，其中：

针对团号为 LB1-O, LL2-OC, LL3-OCL, LL3-SOC, BB3-CLO, EL3, EL4, LE3, LE4, SC4, SC4-MB, SC5-O4, SC5-4C, SC6-O4C, SC6-LO4, SC6-4CL, SC6-BO4, SC6-SO4, SC7-LO4C, SC7-O4CL, SC7-SO4C, SC7-4CLB, SC7-Bir, SC7-NN, SC8-YY, SC8-EE, SC8-S7, SC8-7S, SC8-7B, SC8-B7, SC9-S7B, SC9-7BS, SC9-SB7, SC9-A7A, SC10-A7BA, SC10-AB7A, SC10-A7ZA, SC10-AS7A, SC10-A7SA, SC11-AS7BA, SC11-A7BSA, SC11-ASB7A, SC11-AS7ZA, SC11-A7SZA, SC11-A7BZA, SC11-A7ZZA, SC12-AS7ZZA, SC12-A7ZZZA,

SC12-AS7BZA, SC12-A7SBZA, SC(Hogmanay) , SC5-O4 (Hogmanay) , SC5-4C(Hogmanay) , SC6-141(Hogmanay) , SC5-NY, SC4-NY, NI4, NI5-O4, NI5-4C, NI6-04C, NI6-LO4, NI6-4CL, NI7-O4CL, NI7-LO4C, IR4, IR5-4C, IR5-O4, IR6-04C, IR6-4CL, IR6-LO4, IR7-04CL, IR7-LO4C, SCIR6, SCIR7-6C, SCIR7-O6, SCIR8-O6C, SCIR9-O6CL, SCIR9-LO6C, SCIR9-S8, SCIR10-9B, SCIR10-B9, SCIR10-9S, SCIR10-S9, SCIR11-9BS, SCIR11-S9B, SCIR11-A9A, SCIR12-A9ZA, SCIR12-A9BA, SCIR13-A9BSA, SCIR13-A9ZZA, SCIR13-A9BZA, SCIR13-A9SZA, SCNI6, SCNI7-O6, SCNI7-6C, SCNI8-O6C, SCNI9-O6CL, SCNI9-LO6C, SCNI9-S8, SCNI10-9B, SCNI10-B9, SCNI10-9S, SCNI10-S9, SCNI11-A9A, SCNI11-9BS, SCNI11-S9B, SCNI12-A9ZA, SCNI12-A9BA, SCNI13-A9BSA, SCNI13-A9ZZA, SCNI13-A9BZA, SCNI13-A9SZA, SK, SK3, SK3T, SW3-L, SW3-MB, WA3, ZH2-EL, ZH2-LE, ZH3, ZH4, ZH5-S4, ZH5-4L, ZH6-S4L, SY5, SY6-5C, SY6-O5, SY7-O5C, SY8-O5CL, SY8-SO5C, SY9-8B, SY9-S7L, SY9-7LS, SY10-A8A, SY11-A8ZA, SY11-A8BA, SY11-A8SA, SY11-AS8A, SY12-A8ZZA, SY12-A8BSA, SY12-AS8BA, SY12-A8BZA, SY13-AS8BZA, SCNI6-Man, SCIR6-Man, ZH5-B4, ZH6-B4L, ZH8-ZB4LZ, EP3-LL、EP4-LL、EH4、EH3、EH6-LL、EH6-Z4Z、EY10-LL、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-L、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EX3-L、EX-P、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7、GR8、GR6、GR2、EHY14-Z12Z、EHY14-LL、EHY12、TU、EYF10-Lon 操作社为北京提提卡卡豪翔国际旅行社有限公司, 地址: 北京朝阳区东四环华腾国际 1 号楼 12C;

针对团号 ORBL-16D、OGRL-16A、OGBL-16C、OG9L、OR9L、OR9L-B、OR7、OR7-B、OG7、OY7、OB9Z、OO7、OF7 的团次, 操作社为 GEG Europe, 地址: Karel Doormanstraat 16 , 3012 GJ Rotterdam;

针对团号 KFD10、KE7-Z5Z、KE9-B、KE7、KN6、KFE11、KD4、KI6、KS4、KY7、KC7、KG7、KEI6 的团次, 操作社为 KaiYuan Information & Business GmbH, 地址: Schwanthalerstr. 75a , 80336 Muenchen, Germany ;

针对团号 CE8、CE10、CI6、CS4、CS6 的团次, 操作社为 CAISSA Touristic (Group) AG, 地址: Eiffestrasse 76. 20537 Hamburg, Germany.

针对团号 DEI11、DSI9 的团次, 操作社为 Dehua Touristic GmbH, 地址: Klosterwall 4, B/C • 20095 Hamburg

针对团号 TF6 的团次, 操作社为 Timetravels Incoming Ltd, 地址: Mikonkatu 8A K137, FI-00100 Helsinki, FINLAND

23. 延误赔偿

我们选择的汽车公司均是有品质保障的优质合作伙伴, 我们也会尽一切可能避免车辆出现问题。但可能也无法百分之百保证, 所以如果车辆出现任何问题, 比如抛锚或者不能正常使用, 我们会尽最大努力来解决问题, 保证行程尽可能地顺利进行, 但如果因此导致行程的延误, 我们会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)

如果是第三方责任, 以上赔偿将不会兑现, 例如火车, 飞机, 公交设施等。

【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、EP4-LL、EH4、EH3、EH6-LL、EH6-Z4Z、EY10-LL、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-L、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EX3-L、EX-P、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7、GR8、GR6、GR2、EHY14-Z12Z、EHY14-LL、EHY12、TU、EYF10-Lon、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、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次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、EP4-LL、EH4、EH3、EH6-LL、EH6-Z4Z、EY10-LL、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-L、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EX3-L、EI6、EI6-Z、EI6-N、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EE7、GR8、GR6、EHY14-Z12Z、EHY14-LL、EHY12、TU、EYF10-Lon、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、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、EP4-LL、EH4、EH3、EH6-LL、EH6-Z4Z、EY10-LL、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-L、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EX3-L、EI6、EI6-Z、EI6-N、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EE7、GR8、GR6、EHY14-Z12Z、EHY14-LL、EHY12、TU、EYF10-Lon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： EH4、EH3、EH6-Z4Z、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EI6、EI6-Z、EI6-N、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EE7、GR8、GR6、EHY14-Z12Z、EHY12、TU、EYF10-Lon 的团次

出团前 11 天或以上，70 英镑/人；

出团前 10-8 天，45%团款/人；

出团前 7-0 天，全部团款

1.2 针对团号为： EH6-LL、EY10-LL、EX12-L、EHY14-LL 的团次

出团前 30 天或以上 100 英镑/人；

出团前 29-11 天：140 英镑/人；

出团前 10-8 天，45%团款/人；

出团前 7-0 天，全部团款

1.3 针对团号为：EP3-LL、EP4-LL、EX3-L 的团次

出团前 30 天或以上 100 英镑/人；

出团前 29-11 天：140 英镑/人；

出团前 10-0 天，全部团款

1.4 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、CE8、CE10、CI6、CS4、CS6、DEI11、DSI9 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

1.5 针对团号为：EX-P、EG1、DE-EI、DE-EIN、GR2 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。

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、EH3、EH6-Z4Z、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EI6、EI6-Z、EI6-N、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EE7、GR8、GR6、EHY14-Z12Z、EHY12、TU、EYF10-Lon 的欧洲境外团
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、EP4-LL、EH6-LL、EY10-LL、EX12-L、EX3-L、EHY14-LL 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、CE8、CE10、CI6、CS4、CS6、DEI11、DSI9 的英国境外团

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、EP4-LL、EH4、EH3、EH6-LL、EH6-Z4Z、EY10-LL、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-L、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EX3-L、EX-P、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7、GR8、GR6、GR2、EHY14-Z12Z、EHY14-LL、EHY12、TU、EYF10-Lon、CE8、CE10、CI6、CS4、CS6、DEI11、DSI9 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：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 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用。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。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：LL3-OCL, LL3-SOC, BB3-CLO, EL3, EL4, LE3, LE4, SC4, SC4-MB, SC5-O4, SC5-4C, SC6-O4C, SC6-LO4, SC6-4CL, SC6-BO4, SC6-SO4, SC7-LO4C, SC7-O4CL, SC7-SO4C, SC7-4CLB, SC7-Bir, SC7-NN, SC8-YY, SC8-EE, SC8-S7, SC8-7S, SC8-7B, SC8-B7, SC9-S7B, SC9-7BS, SC9-SB7, SC9-A7A, SC10-A7BA, SC10-AB7A, SC10-A7ZA, SC10-AS7A, SC10-A7SA, SC11-AS7BA, SC11-A7BSA, SC11-ASB7A, SC11-AS7ZA, SC11-A7SZA, SC11-A7BZA, SC11-A7ZZA, SC12-AS7ZZA, SC12-A7ZZZA, SC12-AS7BZA, SC12-A7SBZA, SC(Hogmanay), SC5-O4 (Hogmanay), SC5-4C(Hogmanay), SC6-141(Hogmanay), SC5-NY, SC4-NY, NI4, NI5-O4, NI5-4C, NI6-O4C, NI6-LO4, NI6-4CL, NI7-O4CL, NI7-LO4C, IR4, IR5-4C, IR5-O4, IR6-O4C, IR6-4CL, IR6-LO4, IR7-O4CL, IR7-LO4C, SCIR6, SCIR7-6C, SCIR7-O6, SCIR8-O6C, SCIR9-O6CL, SCIR9-LO6C, SCIR9-S8, SCIR10-9B, SCIR10-B9, SCIR10-9S, SCIR10-S9, SCIR11-9BS, SCIR11-S9B, SCIR11-A9A, SCIR12-A9ZA, SCIR12-A9BA, SCIR13-A9BSA, SCIR13-A9ZZA, SCIR13-A9BZA, SCIR13-A9SZA, SCNI6, SCNI7-O6, SCNI7-6C, SCNI8-O6C, SCNI9-O6CL, SCNI9-LO6C, SCNI9-S8, SCNI10-9B, SCNI10-B9, SCNI10-9S, SCNI10-S9, SCNI11-A9A, SCNI11-9BS, SCNI11-S9B, SCNI12-A9ZA, SCNI12-A9BA, SCNI13-A9BSA, SCNI13-A9ZZA, SCNI13-A9BZA, SCNI13-A9SZA, SK, SK3, SK3T, SW3-L, SW3-MB, WA3, ZH3, ZH4, ZH5-S4, ZH5-4L, ZH6-S4L, SY5, SY6-5C, SY6-O5, SY7-O5C, SY8-O5CL, SY8-SO5C, SY9-8B, SY9-S7L, SY9-7LS, SY10-A8A, SY11-A8ZA, SY11-A8BA, SY11-A8SA, SY11-AS8A, SY12-A8ZZA, SY12-A8BSA, SY12-AS8BA, SY12-A8BZA, SY13-AS8BZA, SCNI6-Man, SCIR6-Man, ZH5-B4, ZH6-B4L, ZH8-ZB4LZ 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： LL3-OCL, LL3-SOC, BB3-CLO, EL3, EL4, LE3, LE4, SC4, SC4-MB, SC5-O4, SC5-4C, SC6-O4C, SC6-LO4, SC6-4CL, SC6-BO4, SC6-SO4, SC7-LO4C, SC7-O4CL, SC7-SO4C, SC7-4CLB, SC7-Bir, SC7-NN, SC8-YY, SC8-EE, SC(Hogmanay), SC5-O4 (Hogmanay), SC5-4C(Hogmanay), SC6-141(Hogmanay), SC5-NY, SC4-NY, NI4, NI5-O4, NI5-4C, NI6-O4C, NI6-LO4, NI6-4CL, IR4, IR5-4C, IR5-O4, IR6-O4C, IR6-4CL, IR6-LO4, SCIR6, SCNI6, SK, SK3, SK3T, SW3-L, SW3-MB, WA3, ZH3, ZH4, ZH5-S4, ZH5-4L, ZH6-S4L, SY5, SY6-5C, SY6-O5, SCNI6-Man, SCIR6-Man, ZH5-B4, ZH6-B4L 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, SC8-7B, SC8-B7, SC9-S7B, SC9-7BS, SC9-SB7, SC9-A7A, SC10-A7BA, SC10-AB7A, SC10-A7ZA, SC10-AS7A, SC10-A7SA, SC11-AS7BA, SC11-A7BSA, SC11-ASB7A, SC11-AS7ZA, SC11-A7SZA, SC11-A7BZA, SC11-A7ZZA, SC12-AS7ZZA, SC12-A7ZZZA, SC12-AS7BZA, SC12-A7SBZA, NI7-O4CL, NI7-LO4C, IR7-O4CL, IR7-LO4C, SCIR7-6C, SCIR7-O6, SCIR8-O6C, SCIR9-O6CL, SCIR9-LO6C, SCIR9-S8, SCIR10-9B, SCIR10-B9, SCIR10-9S, SCIR10-S9, SCIR11-9BS, SCIR11-S9B, SCIR11-A9A, SCIR12-A9ZA, SCIR12-A9BA, SCIR13-A9BSA, SCIR13-A9ZZA, SCIR13-A9BZA, SCIR13-A9SZA, SCNI7-O6, SCNI7-6C, SCNI8-O6C, SCNI9-O6CL, SCNI9-LO6C, SCNI9-S8, SCNI10-9B, SCNI10-B9, SCNI10-9S, SCNI10-S9, SCNI11-A9A, SCNI11-9BS, SCNI11-S9B, SCNI12-A9ZA, SCNI12-A9BA, SCNI13-A9BSA, SCNI13-A9ZZA, SCNI13-A9BZA, SCNI13-A9SZA, SY7-O5C, SY8-O5CL, SY8-SO5C, SY9-8B, SY9-S7L, SY9-7LS, SY10-A8A, SY11-A8ZA, SY11-A8BA, SY11-A8SA, SY11-AS8A, SY12-A8ZZA, SY12-A8BSA, SY12-AS8BA, SY12-A8BZA, SY13-AS8BZA, ZH8-ZB4LZ 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用。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：LL3-OCL, LL3-SOC, BB3-CLO, EL3, EL4, LE3, LE4, SC4, SC4-MB, SC5-O4, SC5-4C, SC6-O4C, SC6-LO4, SC6-4CL, SC6-BO4, SC6-SO4, SC7-LO4C, SC7-O4CL, SC7-SO4C, SC7-4CLB, SC7-Bir, SC7-NN, SC8-YY, SC8-EE, SC8-S7, SC8-7S, SC8-7B, SC8-B7, SC9-S7B, SC9-7BS, SC9-SB7, SC9-A7A, SC10-A7BA, SC10-AB7A, SC10-A7ZA, SC10-AS7A, SC10-A7SA, SC11-AS7BA, SC11-A7BSA, SC11-ASB7A, SC11-AS7ZA, SC11-A7SZA, SC11-A7BZA, SC11-A7ZZA, SC12-AS7ZZA, SC12-A7ZZZA, SC12-AS7BZA, SC12-A7SBZA, SC(Hogmanay), SC5-O4 (Hogmanay), SC5-4C(Hogmanay), SC6-141(Hogmanay), SC5-NY, SC4-NY, NI4, NI5-O4, NI5-4C, NI6-O4C, NI6-LO4, NI6-4CL, NI7-O4CL, NI7-LO4C, IR4, IR5-4C, IR5-O4, IR6-O4C, IR6-4CL, IR6-LO4, IR7-O4CL, IR7-LO4C, SCIR6, SCIR7-6C, SCIR7-O6, SCIR8-O6C, SCIR9-O6CL, SCIR9-LO6C, SCIR9-S8, SCIR10-9B, SCIR10-B9, SCIR10-9S, SCIR10-S9, SCIR11-9BS, SCIR11-S9B, SCIR11-A9A, SCIR12-A9ZA, SCIR12-A9BA, SCIR13-A9BSA, SCIR13-A9ZZA, SCIR13-A9BZA, SCIR13-A9SZA, SCNI6, SCNI7-O6, SCNI7-6C, SCNI8-O6C, SCNI9-O6CL, SCNI9-LO6C, SCNI9-S8, SCNI10-9B, SCNI10-B9, SCNI10-9S, SCNI10-S9, SCNI11-A9A, SCNI11-9BS, SCNI11-S9B, SCNI12-A9ZA, SCNI12-A9BA, SCNI13-A9BSA, SCNI13-A9ZZA, SCNI13-A9BZA, SCNI13-A9SZA, SK, SK3, SK3T, SW3-MB, WA3, ZH3, ZH4, ZH5-S4, ZH5-4L, ZH6-S4L, SY5, SY6-5C, SY6-O5, SY7-O5C, SY8-O5CL, SY8-SO5C, SY9-8B, SY9-S7L, SY9-7LS, SY10-A8A, SY11-A8ZA, SY11-A8BA, SY11-A8SA, SY11-AS8A, SY12-A8ZZA, SY12-A8BSA, SY12-AS8BA, SY12-A8BZA, SY13-AS8BZA, SCNI6-Man, SCIR6-Man, ZH5-B4, ZH6-B4L, ZH8-ZB4LZ 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。

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-O4, SC5-4C, NI4, NI5-O4, NI5-4C 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-O4, SC5-4C, NI4, NI5-O4, NI5-4C 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-O4, SC5-4C, NI4, NI5-O4, NI5-4C 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-O4, SC5-4C, NI4, NI5-O4, NI5-4C 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 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-O, LL2-OC, ZH2-EL, ZH2-LE, SW1-LWC, 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返还给您；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）

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, DET, LB1-O, SW1-LWC, GE1-HI, EE1-HI, TB-Highlands（英文讲解），TB-Oban（英文讲解）LL2-OC, ZH2-EL, ZH2-LE, ZH2-EL, ZH2-LE, TD, 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, DET, LB1-O, SW1-LWC, GE1-HI, EE1-HI, TB-Highlands（英文讲解），TB-Oban（英文讲解）LL2-OC, ZH2-EL, ZH2-LE, ZH2-EL, ZH2-LE, TD, 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、EH3、EH6-Z4Z、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EX-P、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7、GR8、GR6、GR2、EHY14-Z12Z、EHY12、TU、EYF10-Lon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、EP4-LL、EH6-LL、EY10-LL、EX12-L、EX3-L、EHY14-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、OGBL-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KY7、KN7、KEI6、KN6、KE7、KE7-Z5Z、KFD10、KS4、KE9-B、KG7、KR7、KFE11、KI6、KD4、KC7团次顾客：

出团前16天以外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，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、EH3、EH6-Z4Z、EY10-Z8Z、EY8、EY7、EX12-Z10Z、EX10、EX8、EX-P、EI6、EI6-Z、EI6-N、DE-EI、DE-EIN、MO8、MO8-D、EF7、EG10、EG9、EG1、EE7、GR8、GR6、GR2、EHY14-Z12Z、EHY12、TU、EYF10-Lon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、EP4-LL、EH6-LL、EY10-LL、EX12-L、EX3-L、EHY14-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,按照退团条款处理。

2.4 针对参加KY7, KN7, KEI6, KN6, KE7, KE7-Z5Z, KFD10, KS4, KE9-B, KG7, KR7, KFE11, KI6, KD4, KC7团次顾客:

出团前16天以外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,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。