

## Hello-Hi Travel 出境旅游合同

在您报名前请认真阅读本合同的全部内容，在您报团并付款之后表示您已接受该合同的全部条款。

### 1. 旅游团次

- 1.1. 我社在接到您的报名订单和成功付款后，会以电子邮件形式向您的报名邮箱发送确认邮件。
- 1.2. 请勿在旅行社邮件确认报团成功前预定任何交通接驳、酒店住宿等，因此而造成的任何损失均需由旅游者本人承担。

### 2. 旅游团费

- 2.1 旅游者在报名参加 Hello-Hi 旅行社组织的出境游时，需全额支付旅游团费。
- 2.2 旅游费用包括：线路行程内的交通费；住宿费；行程中所提及的餐费（不含酒水费）；非自费旅游项目景区景点的第一道门票费；行程中安排的其他已含项目费用；境外导游讲解服务（需交小费）。
- 2.3 旅游费用不包括：必要的签证/签注的费用；旅游者个人投保的旅游保险费；合同约定自费项目的费用；合同未约定由旅行社支付的费用（包括：行程以外非合同约定活动项目所需的费用、自由活动期间的费用等）；境外小费；行程中发生的旅游者个人费用（包括：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，个人伤病医疗费，寻回个人遗失物品的费用及报酬，个人原因造成的赔偿费用等）。

### 3. 个人旅游保险

- 3.1 旅游者在出团前需自行购买足额个人旅游保险，以确保意外发生后最大限度获得赔付。

### 4. 离团、迟到和脱团

- 4.1 旅游者在参加旅行社所组的出境旅游后，在境外因疾病、证件丢失等客观原因未能随团队完成约定行程则视为离团。旅行社不承担此类行为造成的后果。
- 4.2 在旅行过程中，旅游者需按导游（或领队）要求的时间返回约定的集合地点。因旅游者个人原因而迟到，导游（或领队）和司机不会为其接送，旅游者需联系导游尽快返回团队。因此产生的个人交通费用需旅游者承担。

- 4.3 旅游者在参加旅行社所组的出境旅游后，在境外擅自脱离旅游团队，不随团完成约定行程的则视为脱团。请旅游者按照行程安排或联系导游尽快返回团队，但因此而产生的交通等一切费用均需旅游者个人承担。

## 5. 不可抗力

- 5.1 在旅行过程中，由于不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括因自然原因和社会原因引起的，如自然灾害、战争、罢工、重大传染性疫情、政府行为等特殊情况下导致无法履行或者继续履行合同的，旅行社可以在征得多数旅游团队成员同意后对相应内容予以变更。因紧急情况无法征求意见时，旅行社可决定内容的变更，但应当就作出的决定提供必要的说明和证据。旅行社不负责因不可抗力因素引起的损失。

## 6. 旅行社的权利

- 6.1. 根据旅游者的身体健康状况及相关条件决定是否接纳旅游者报名参团。  
6.2. 有权核实旅游者提供的相关信息资料。  
6.3. 按照合同约定向旅游者收取全额旅游费用。  
6.4. 旅游团队遇紧急情况时，可采取紧急避险措施。  
6.5. 有权拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

## 7. 旅行社的义务

- 7.1. 按照合同和行程计划约定的内容和标准，为旅游团队提供质价相符的旅游服务。对可能危及旅游者人身、财产安全的项目和须注意的问题，应当在报团前向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的措施。  
7.2. 按照合同和行程计划约定的内容和标准，为旅游团队安排符合规定的导游（或领队）。  
7.3. 妥善保管旅游者提交的各项证件。  
7.4. 旅行社在报团前需向旅游者对可能存在危及旅游者人身、财产安全等情况做出明确的说明，并强烈建议旅游者购买旅游个人保险及其他保险。  
7.5. 行程中不得违反合同约定，强迫或者变相强迫安排旅游者购物、参加自费项目。  
7.6. 对旅游者在报名时提供的各项个人资料信息保密。

7.7. 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。

## 8. 旅游者的权利

- 8.1. 依法享有有关法律法规赋予消费者的各项权利。
- 8.2. 依法享有有关法律法规赋予消费者的各项权利。
- 8.3. 在支付旅游费用时有权要求旅行社开具收据。
- 8.4. 有权要求旅行社按照合同和行程安排的内容和标准，兑现旅游行程服务。
- 8.5. 有权拒绝旅行社未经事先协商一致的转团行为和合同约定以外的购物及自费项目安排。

## 9. 旅游者的义务

- 9.1. 在报团时，需如实向旅行社提供个人信息，如健康情况、联系方式等，并对所提供内容承担责任。
- 9.2. 旅游者需确保个人护照、签证/签注在出游期间有效。
- 9.3. 按照合同约定支付旅游费用。
- 9.4. 遵守合同约定完成旅游行程，配合导游（或领队）人员的统一管理。
- 9.5. 遵守出境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，不在境外滞留不归。
- 9.6. 尊重旅游目的地国家（地区）的风俗习惯，举止文明，不参与非法活动。
- 9.7. 妥善保管自己的行李物品，尤其是贵重物品。
- 9.8. 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，不得以拒绝登机（车、船）等行为拖延行程或者脱团。
- 9.9. 在行程过程的自由活动期间，旅游者应当根据个人的情况选择能在自己控制的风险范围内的活动项目，并对自己的人身、财产安全等负责。

## 10. 合同的解除

- 10.1. 旅游者和旅行社在行前可以书面形式提出解除合同。在出发前 45 日（按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（不含第 45 日）提出解除合同的，双方互不承担违约责任。旅行社应当在解除合同的通知到达日起 5 个工作日内，向旅游者退还全部

旅游费用。旅行社提出解除合同的，不得扣除签证/签注费用；旅游者提出解除合同的，如已办理签证/签注的，应当扣除签证/签注费用。

- 10.2. 旅游者或者旅行社在旅游出发前 45 日以内（含第 45 日）提出解除合同的，由提出解除合同的一方承担违约责任。按本合同第 11、12 条约定处理。
- 10.3. 旅游者未按约定时间到达约定集合出发地点，也未能在出发中途加入旅游团的，视为旅游者自愿解除合同，按照本合同第 12 条旅游者违约责任相关约定处理。
- 10.4. 旅游者在行程中脱团的，旅行社可以解除合同。旅游者不得要求旅行社退还旅游费用，如给旅行社造成经济损失的，应当承担相应赔偿责任。

## 11. 旅行社违约责任

- 11.1. 旅行社在出发前 45 日以内（含第 45 日）取消出团的，除向旅游者退还全额旅游费用（不得扣除签证/签注费），并按下列标准向旅游者支付违约金：

出发前 45 日至 30 日，支付旅游费用总额 5% 的违约金；

出发前 29 日至 15 日，支付旅游费用总额 10% 的违约金；

出发前 14 日至 8 日，支付旅游费用总额 15% 的违约金；

出发前 7 日至出团当天，支付旅游费用总额 20% 的违约金；

旅行社应当在取消出团通知到达日起 5 个工作日内，向旅游者退还全额旅游费用，并支付上述违约金。

- 11.2. 旅行社未按合同约定提供质价相符的服务，或者未经旅游者同意调整旅游行程（不可抗力因素除外），造成项目减少、旅游时间缩短或者标准降低的，应当采取措施予以补救，未采取补救措施的，应当承担相应的赔偿责任。

- 11.3. 旅行社领队或者境外导游未经旅游者签字确认，安排旅游者参加本合同约定以外的自费项目的，应当承担擅自安排的自费项目费用；旅行社强迫或者变相强迫旅游者购物的，应当按旅游费用总额的 20% 向旅游者支付违约金。

- 11.4. 旅行社违反合同约定在境外中止对旅游者提供住宿、用餐（行程中列明的）、交通等旅游服务的，应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用，并向旅游者支付旅游费用总额 30% 的违约金。如果因此给旅游者造成其他人身、财产损害的，旅行社还应当承担损害赔偿责任。

11.5. 与旅游者出现纠纷时，旅行社应当采取积极措施防止损失扩大。否则，应当就扩大的损失承担责任。

## 12. 旅游者违约责任

12.1. 旅游者在出发前 45 日以内（含第 45 日）提出解除合同的，应当按下列标准向旅行社支付业务损失费：

出发前 45 日至 30 日，按旅游费用总额 25%；

出发前 29 日至 15 日，按旅游费用总额 50%；

出发前 14 日至 8 日，按旅游费用总额 75%；

出发前 7 日至出团当天，按旅游费用总额 100%；

旅行社在旅游者提出解除合同前已将签证需要的相关证明材料发送至旅游者，旅游者在支付上述规定的旅行社业务损失费外，还需支付 25 镑手续费；

12.2. 若递签时所有材料符合标准，但签证仍然无理由被拒而需要取消行程的，凭使馆或签证中心出具的拒签证明在出团前 28 日以上（含第 28 日）取消参团，旅行社在扣除 25 镑手续费后在 5 个工作日内将余额退还至旅游者；无论任何原因在出团前 7 日（含第 7 日）以内取消参团，旅行社将收取旅游者 100% 团费。具体如下：

出发前 29 日及以上，扣取 25 镑手续费或免费转至其他确认发团的团次

出发前第 28 日至 15 日，扣取 50 镑手续费或免费转至其他确认发团的团次

出发前第 14 日至 8 日，扣取旅游费用总额 20%

出发前第 7 日至出团当天，扣取旅游费用总额 100%

以下任一情况均不享受签证意外被拒退款：

- a) 旅游者未能预约上递签时间或预约后未能按时递签
- b) 旅游者未及时准备递签材料，如未能开出在读证明、银行存款证明等
- c) 旅游者在递签时未提供完整、正确的材料
- d) 出团前 7 天（含第 7 天）内被拒要求退团

12.3. 旅游者在报团后若因个人原因，在出团前 28 日以上（含第 28 日）放弃参加该团而欲转至其他确认发团的团次，需向旅行社支付相应手续费。出团前 14 日（含第 14 日）以内旅行社不接受转团，按照旅游者解除合同处理。具体如下：

出发前 29 日及以上，扣取 25 镑手续费

出发前第 28 日至 15 日，扣取 25% 团费

出发前第 14 日至出团当天，不接受转团

- 12.4. 因不听从旅行社及领队的劝谕而影响团队行程，给旅行社造成损失的，应当承担相应的赔偿责任。
- 12.5. 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，由其自行承担。
- 12.6. 由于旅游者的故意或者过失，使旅行社遭受损害的，应由旅游者赔偿损失。
- 12.7. 与旅行社出现纠纷时，旅游者应当采取积极措施防止损失扩大。否则，应当就扩大的损失承担责任。