

温馨提示：请您在付款参团前确认您已经阅读并接受如下条款

旅游协议

*该旅游协议适用于英国境内，欧洲及埃及国语品质团次

旅游条款（摘要）：

一、报名的确认

公司在收到您的报名和团款后，方确认您的预订。您收到我们的确认文件时，条款生效。

二、参团价格

我们在网上公布的旅游团价格为最新报价。如有价格变化调整，我们会及时通知您。在您未支付全款之前，如果我们的价格有调整，您需要按照调整后的价格支付。

三、参团行程

我们将按照公司官方网站www.torealtravel.com公布的旅游线路出团，如因特殊原因我们需要对原线路进行修改，将在最短时间内通知您，如果已经出团，行程中出现一些不可抗力的情况，比如交通/天气情况等，导游有权对行程做相应修改。

游客报名后因不可抗力因素，造成原行程不得不修改时，我们不承担赔偿责任。

四、如果您取消参团：

取消团次需要提出书面Email申请，口头通知无效。根据您提出取消的书面Email 通知的日期，我们根据不同团次返还相应比例的团费(机票及船舶费用不可退还)：

1. 英国境内团，

出团前30天或以上:全额返还

出团前14 -29天：返还团款的70%；

出团前8-13 天：返还团款的50%；

出团前 4-7 天：返还团款的10%；

出团前 0-3 天：无返还

2. 英国境外团，

出团前30天或以上:返还团款的95%

出团前21 -29天：返还团款的75%；

出团前15-20天：返还团款的50%；

出团前 8-14 天：返还团款的15%；

出团前 0-7 天：无返还

* 以上涉及到的退款仅限于公司账面收到的旅游团费用。本公司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。

* 本公司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。

五、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，我们根据不同团次收取如下变更费用：

1. 针对英国境内团：

出团前7天或以上：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）

少于出团前7天：按正常取消处理，参考顾客取消团条例，再参考新团空位情况重新预定。

2. 针对英国境外团：

出团前15天或以上：扣取团费25%

少于出团前15天：按正常取消处理，参考顾客取消团条例。

六、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(同性别)，那么请您在出团前15天以外书面通知我们，我们会收取10镑的管理费。

七、如果我们改变或取消出团计划

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。

英国境内团的取消通知最迟在距离出团前5天时间通知您；英国境外团，例如：埃及团，取消通知最迟在距离出团前10天时间通知您。

八、个人旅游保险

旅游保险是参团旅游的必需条件。您出外旅行请务必自行购买个人旅游保险，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。如有需要，本公司可以为您代办。

九、迟到

一旦您中途离开团队，请您携带旅店名单，雇用的士，尽快返回团队，但是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。

十、延误

路线行程在实际操作中如遇不可抗拒之力或其他因素，导游有权就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。

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，如我们的团队因其他原因而改变行程，我们会及时通知您；如因您没有留下您的有效的联系方式，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。

十一、 住宿

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。我们将以最大的努力来为您提供良好的住宿环境。

我们公司对于住宿的定义如下：

酒店为3-4星级，一般适用于容纳2人标准间。房内设施完备。酒店提供的标准住宿方式为双人标准房间(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房间为依据的。如果您是独自一个人旅行或是存在单数报名的情况，我们尽量会找到一个同性的游客与单出的顾客共享一个双人房间，或是三人间。如若我公司找不到适合您的同住者，那么您将被安排独自享用一个单人房，此项费用由我们公司负担的，不会产生您的额外费用。如果您特别要求单人间或不愿意和其他人共用双人房间或三人间，那么您将需要交纳额外30 GBP/每晚每人的单间房价差。出团之前，为了大家能提前互相了解、沟通，我们会把您的联系方式发给与您同住的顾客，如果您不希望我们把您的联系方式发给其它人，请在报名的时候通知我们。

十二、 座位事宜

所有的座位选择请服从导游的管理和安排进行调换。我们可以提供座位预定服务，只要您在出团前缴清座位预定的费用，我们可以为您保留相应的座位。优先付款优先选择。我们依然保留在特殊情况下，请您调换座位的权利。若没有特殊要求，座位是按照先到先选，当天座位不变，次日可根据上车早晚选择左右。

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将不负任何责任。

十三、 赔偿

所有我们替您预定的交通工具都是符合行业标准按照高要求进行预订的，以便确保旅客旅途的顺利进行。若由于意外的机械原因产生的故障从而造成的旅途延误，我们的赔偿额度为：

延迟两小时以内：不赔偿

延迟两到三小时：每人2.5 GBP

延迟三到四小时：每人5 GBP

延迟四到五小时：每人7.5 GBP

延迟五小时以上：每人10 GBP

以上赔偿不包括任何第三方的交通工具造成的延迟，比如游船、火车和飞机等，并且不包括一些非机械故障造成的延迟，比如交通堵塞、巴士交通事故、一些乘客的紧急事故等。

十四、 投诉

如果您在旅途过程中有任何不满或投诉，请第一时间联系导游或在场的工作人员做出妥善解决或弥补。如果在旅行期间不便解决，请务必在旅行结束后七个工作日通过Email 书面形式反映给我们。

十五、 合同终止和顾客的赔偿责任

团员在旅游期间,需要服从导游合理的安排和管理,不得妨碍或故意扰乱履行秩序。如果您严重违反相关规定,对其他顾客或工作人员造成威胁和损害,导游和司机有权利终止您的旅程。如果团员因故意或鲁莽、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。

十六、 不配合的乘客

在车上,司机对车辆和乘客有最终处理权。如果您被认为不适合继续旅行或对车辆或其他乘客构成威胁,司机有权利终止您的旅行。司机在以下情况将会行使这个权力,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。在这种情况下,导游或司机会根据合理的判断终止您的旅行,并且不再负责您接下来的旅行计划。与此同时我们也不会因此退还旅行费用或给与赔偿。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。

十七、 代别人订票

如果您为其他人支付订金和报名参团,我们视您为参团者的代理人。参团协议一样有效,请您务必保证被代理人的知情权,并接受各项条款。

十八、 集体照

旅行期间,您的导游会为您拍照或组织集体拍照。您可以发邮件免费索取这些照片。我们有权保留这些照片,并且可能会把照片用于以后的宣传当中。如果您不愿意参加集体照的拍摄,请及时告知您的导游。

十九、 签证意外被拒签的退款保证

针对英国境外团,一旦发生使馆无理由拒签的情况,只要您符合下面的条件,我们依然会退还您的旅游团费用(仅扣除10英镑管理费用):

- a) 您完全按照使馆要求,准确、准时、完整地提交了签证材料;
- b) 在遭到使馆拒签之后的三天之内,通过邮件书面通知了我们,并通过扫描或传真的方式提供使馆拒签的书面证明。

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,无论是在中国还是英国,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天内通知被拒签。

* 以上涉及到的退款仅限于我们账面收到的旅游团费用。本公司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。本公司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。

拓瑞有限责任公司拥有对本合同内容的最终 解释权及变更权