

旅行團細則及責任問題 (2021-12-08)

一. 報名手續及繳費方法

1. 旅客須出示有效的旅遊證件及身份證明文件。旅遊證件有效期須超過六個月，以回程日期起計。因證件失效未能出入境而引致之一切損失，須由旅客自行承擔。
2. 訂金收費：
個別線路之訂金或有所不同，以報名時公佈的金額為準。
3. 餘款須於出發前 45 天繳清。逾期者訂金作廢，所繳付之訂金恕不發還，訂金不得轉予他人或甚他旅行團使用。
4. 支票必須為香港之銀行發出，並要劃線及抬頭請註明“Panda Safari”或“熊貓行”，並須於 45 個銀行工作前全數繳付。
5. 鑑於外幣浮動、燃油漲價、稅項調整或因其他不可預計的情況而導致成本上升，本公司保留在出發前調整收費之權利。燃油附加費或稅項以航空公司或有關機構最後公佈為準。一切費用必須於出發前全數繳付。
6. 本公司保留接受報名與否之最終權利。

二. 團費內容：

包括：

1. 機票—來回經濟客位團體/個人機票（不適用於提供經濟客位以外之團體）。
2. 酒店—行程表所列或同級酒店，並以 2 人共用 1 房為原則。如閣下報名時人數為單數而無法與其他團友共用 1 雙人房間，本公司有權收取單人房附加費。
3. 交通工具—如行程所列。
4. 膳食—如行程表所列。
5. 遊覽節目—如行程表所列。
6. 每人寄艙行李 1 件（重量不超過 20 公斤）及手提行李 1 件（體積不超過 9 X 1 4 X 2 2 吋）。限制如有更改，以航空公司規定為準。
7. 香港旅遊業議會（T I C）印花費，以確定旅客受「旅遊業賠償基金」保障。

不包括：

1. 申請旅遊證、各國入境簽證及針痘紙費用。
2. 個人旅遊保險（T I C 建議旅客出發前應購買旅遊綜合保險，如有需要，本公司可代為辦理）。
3. 各國機場稅、海關課稅、燃油附加費、航空保險稅及行李超重費用。
4. 行程表以外之觀光節目及自費項目。
5. 一切私人性質的費用，如洗衣、電話、電子通訊、汽水、酒類、醫療、酒店服務員之服務費等。
6. 延期逗留者酒店至機場之接送費用、完團停留附加費、單人房附加費、提升機位等級或其他相關費用。
7. 因罷工、颱風、航班取消或更改時間、交通延誤、旅客私人理由及一切突發情況所引致之額外費用。
8. 付予隨團領隊、當地導遊、司機及非隨團工作人員之服務費。旅客須於旅遊當地繳付有關服務。服務內容如下：
 - 與航空公司、酒店、車公司或地接社接洽，落實之一切膳食、住宿、交通及活動安排。集合團友、確認機位、協助旅客辦理過關、登機及領取行李手續。辦理酒店入住

及退房手續、分配酒店房間、喚醒提示。介紹當地風土人情。處理行程中的突發事宜（如聯絡旅遊保險公司）等。

T I C 建議服務費的金額已詳列於”旅客須知”，請細閱有關內容。如旅客對隨團領隊、當地導遊、司機及非隨團工作人員之服務表示滿意，亦可給多額外的服務費，以示獎勵。

三. 簽證須知：

1. 代辦簽證事宜（如適用）：因簽證需時，旅客須於報名表列明的指定日期內繳交旅遊證件，相片及所需文件予本社代辦簽證，逾期責任自負。
2. 若因簽證問題而不能成行或因特殊情況不能如期出發或需改往其他地方，若證件已經由本公司遞交領事館辦理，簽證費及手續費恕不發還。

四. 臨時取消旅行團及退款安排：

1. 本公司有權因參加人數不足、機位、交通問題或逼不得已之情況等，在出發前7天取消旅行團，不包括通知日及出發日。在此情況下，除簽證及手續費外，本公司會全數退回旅客所繳交之費用。
2. 報名後，若旅客因任何理由而取消訂位或更改出發地點、日期或旅客姓名等，一律視作取消訂位論。本公司會根據下列方法扣除有關費用（以下費用按每人每次計算）：
 - 出發前30天或以上取消，扣除全數訂金。
 - 出發前15—29天內取消，扣除全數訂金或50%團費（以較高者為準）。
 - 出發前8—14天內取消，扣除全數訂金或75%團費（以較高者為準）。
 - 出發前7天內取消，扣除全數團費。

農曆新年、復活節、聖誕節、暑假等旺季期間，一經報名，均不能更改或取消，否則，其所有已繳付之費用將被扣除。

3. 如改期或轉團後之新團費與原本團費有差異，旅客須補回差額。餘額恕不發還及不可保留作日後報團之用。
4. 旅客須以親身或書面方式，辦理取消訂位或更改資料的手續，電話通知恕不受理。
5. 旅客於旅遊途中突然退出或不參與任何團體活動（如膳食、觀光或住宿等），均當作自動放棄論，所繳費一概不會獲發還。
6. 旅客須於3個月內領取退款（由確實取消訂位日起計），逾期恕不受理。退款以支票支付（信用咭付款除外）。以信用咭付款，退款將以信用咭 Credit Slip 支付，退款時間及有關條款均由信用咭公司決定。

五. 根據香港旅遊業議會關於「會員因迫不得已理由而取消旅行團」的第二百零三號指引，旅行社如因「迫不得已理由」取消旅行團，處理客人退款時可收取該指引列明之手續費（如下），及退票費（如適用）；詳情請瀏覽香港旅遊業議會網站（www.tichk.org）。

1. 旅客可選擇保留團費半年或支付下列手續費及退票費後退回團費

手續費	
本地團	每位港幣\$100
海外團	每位港幣\$1500
退票費	
退票費指如旅行團「迫不得已理由」取消而交通服務供應商堅持徵收退票費，旅行社為客人安排退款時，可 X 客人收取退票費的實際金額	

* 「迫不得已理由」指戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災、疫症、惡劣天氣、交通工具發生技術問題、載運機構臨時更改班次／時間表、罷工、工業行動、旅遊目的地政府／

世界衛生組織發出旅遊警告、香港特區政府發出紅色／黑色外遊警示，以及其他業界不能控制的不利旅客外遊的情況。

2. 外遊警示

根據香港保安局所設立的「外遊警示制度」，當指定國家出現可能影響香港居民人身安全的事故時，保安局會評估風險，當中包括風險的性質、程度及持續性，並考慮是否需要發出外遊警示。

外遊警示包括：

黃色	留意局勢、提高警惕
紅色	調整行程、如非必要，避免前赴
黑色	不應前赴

當遇到以上警示時，本公司會按實際情況決定旅行是否成行，如旅行團如常出發，本公司會採取以下措施以作出適當的安排：

黃色及紅色警示	客人可選擇繼續出發 客人必須就於當地旅遊時所遇到與「外遊警示」相關的情況負上個人之人身安全及意外責任，並需按實際情況投保旅遊保險，惟如旅行團最終因任何原因未能成行，客人必須按本「旅行團細則及責任問題」第五點處理、或按以下指引選擇退團或選擇轉往本公司其他旅行團
	客人可選擇取消出發並退回團費 客人須繳付本公司就有關旅行團所作出的一切開支，包括機票費用、綜合費等，本公司扣除有關費用後，會將餘款按客人的付款方式退回
黑色警示	旅行團會取消出發，本公司會按香港旅遊業議會有關「會員因迫不得已理由而取消旅行團」的第二百零三號指引扣除手續費及退票費，餘款按客人的付款方式退回

六. 免責條款：

1. 旅行團所採用為團體交通票，旅客必須跟團往返。如旅客因任何理由，要求自行出發、個別返港或中途離團，本公司定當樂意安排，但不論機位／船位確定與否，旅客均不得反對或退出。本公司亦不會負責該旅客因此而未能趕上預先安排的交通或住宿、間接或直接之費用或損失。
2. 行程中所安排之機票、船票、車票、酒店或觀光項目，均屬團體訂位，一經在香港確認及訂購後，不論任何情況下而未能使用者，一概不會獲發還任何款項。
3. 如遇本公司不能控制之特殊情況如交通延誤、天災、戰爭、政治動盪、天氣惡劣、颱風、交通工具發生技術問題、工業行動影響、證件遺失、罷工等，必須將行程更改，或取消任何一項旅遊節目，而所引致之額外支出或損失，必需由旅客自行承擔。旅客不得藉故反對或退出、要求退還或賠償未完成行程之費用。
4. 即使旅客持有有效之入境簽證及旅遊證件，而於入境時仍遭當值之移民局海關人員拒絕入境，其責任與本公司無關，而餘下之旅程費用亦將不獲發還。一切因此而引起的額外費用，如交通、住宿安排等須由旅客自行承擔，本公司一概不會負責。

5. 本公司代旅客安排之交通工具（如飛機、輪船、火車或巴士等）、住宿、膳食點、旅遊觀光點或娛樂項目、均非由本公司擁有、管理或操作。所有由本公司代旅客作出之上述安排，或代上述服務機構簽發之任何票券、交換文件、收、合約或票據等，乃按照上述服務機構預先擬定的規則條款簽發。旅客如遇交通延誤、行李損失、意外傷亡及財物損失等，該根據當地法律向擁有、管理或操作有關交通工具、酒店、食肆、旅遊點或娛樂項目之機構直接交涉或追討賠償，本公司一概不會負責。旅客可向本公司查詢有關服務機構的資料。
6. 旅客如在旅途中自行離團或放棄行程，離團後之責任自負，一切後果與本公司及其委託之機構無關。
7. 旅客須遵守各國政府之條例，嚴禁攜帶違禁品，違例者須自行負上一切責任。
8. 所有酒店根據行程安排，但本公司有權視乎當時情形作出更改，並給予同等級之酒店。
9. 如遇人數不足15人或旅行社控制範圍以外之特殊情況，本公司有權不派隨團領隊。
10. 本公司保留合併旅行團之權利。
11. 在特殊情況下，本公司有權在啓程前或出發後取消或替換任何一項旅遊項目、亦有權縮短或延長行程。在此情況下，費用將酌情增減，旅客不得藉故反對或退出。
12. 任何旅客若妨礙領隊或團體的正常活動及利益，或在行動，言談上詆毀或侮辱其他團友及服務人員者，本公司領隊有權視乎具體情況取消其隨團資格並無須發還任何費用，而受該旅客監護之18歲以下同行旅客亦須一併離團，其離團後之一切活動，一概與本公司無關。

七. 旅客參與行程中活動：

1. 行程中各項活動皆按整體需要而設計及安排，旅客參加此等活動時，應遵守服務人員之指引及安排，並先衡量個人年齡、體格、健康狀況，以及當時天氣環境及活動內容等，以評估應否參與，並須承擔由此而引致的一切責任及後果。旅客更應根據實際情況，於參與活動前，先徵詢醫生或專業人士之意見。

八. 旅客參與自費活動：

1. 自費活動或貨品是由本公司以外的第三者提供；旅客如對此等活動或貨品有任何不滿，應直接向服務提供者進行交涉或追討賠償，本公司一概不會負責。
2. 旅客有權決定是否參與該等活動及購買該等貨品。
3. 旅客在參加自費活動時，應遵守服務人員之指引及安排，並先衡量個人年齡、體格、健康狀況，以及當時天氣環境及活動內容等，以評估應否參與，並須承擔因此而引致的一切責任及後果，包括意外傷亡及財物損失等。旅客更應根據實際情況，於參與活動前，先徵詢醫生或專業人士之意見。
4. 本公司未有授權任何人士（包括領隊及導遊）向旅客推銷或介紹自費項目表以外或未經本公司認可的自費活動及貨品。因旅客自願參加此等活動或購買此等貨品而引致的任何不滿或損失，旅客應直接向介紹人或服務提供者進行交涉或追討賠償，本公司一概不會負責。

九. 旅遊業賠償基金保障：

1. 遵守旅遊業議會指示，旅行團收據上蓋有0.15%印花費，為旅客提供保障。
2. 「旅遊業賠償基金」為顧客因旅遊業議會會員破產或挾款潛逃，而未能隨團旅遊，可申請團費九成之特惠補償。
3. 「旅行團意外緊急援助基金計劃」為參加旅行團外遊時因意外弄至傷亡之團員，提供經濟援助。