

## 客户协议

蓝天旅游订购网 ([www.elantrip.com](http://www.elantrip.com)) 是一个提供目的地旅游产品的电子订购平台, 汇集具有相关资质目的地供应商的优质产品供您选择、订购。

请在使用蓝天旅游订购网平台服务前仔细阅读本《客户协议》中的各项条款, 以确保您全面了解双方的权益和责任。一旦您使用了蓝天旅游订购网平台服务, 您的使用行为将被视为对本协议全部内容的认可。

### I. 您的权益

您在行程中, 可以自行决定是否参加自选自费项目 (不包括行程中已说明的必付自费项目), 目的地供应商不可强制您参加。

### II. 您的责任

在订购蓝天旅游订购网平台上的任何一款产品前, 您有责任阅读与该产品相关的所有信息和声明, 包括但不限于: 产品价格、行程详情、出发地点、团费明细、行前须知, 取消订购和退款政策及其他与该产品相关的信息。一旦您订购成功, 我们将认为您已仔细阅读、充分理解并完全同意所有与该产品相关的上述信息。

您在订购时, 请确保留下正确畅通的联系方式, 包括但不限于手机、电话、邮件等。如因缺失联系方式, 或未能及时查看留言和邮箱, 或不回复我们给您发送邮件而造成行程信息未能及时传达给您, 由此产生的费用或责任蓝天旅游订购网将不予承担。

您应在自己能够控制风险的范围内选择目的地活动产品, 并对自己的安全负责; 如参加具有风险的目的地活动产品 (包括但不限于: 浮潜、冲浪、漂流等水上活动以及骑马、攀岩、登山等高风险的活动) 或患有不宜出行旅游的病情 (包括但不限于: 恶性肿瘤、心血管病、高血压、呼吸系统疾病、癫痫、怀孕、精神疾病、身体残疾、糖尿病、传染性疾病、慢性疾病健康受损), 须在预定前自行前往医疗机构体检后, 确保自身身体条件能够完成本次活动项目。路路行不承担由此造成任何人身意外及不良后果。

您必须是年满 18 岁或以上的个体。如果未满 18 岁, 您可以在父母或法律监护人的带领下参加行程。如您的年龄超过 70 周岁, 部分目的地旅行团需要您提供购健康和免责声明, 并强烈建议您购买保险且由年轻人陪同。

### III. 订购和付款流程

1. 填写订单。选定行程后, 在该行程页面填写基本信息, 系统会自动为您计算相应的价格。点击“我要订购”完成详细的订单信息并结算。
2. 网上支付。网站目前支持欧元支付, 并提供多种支付方式, 具体支付条款请参考支付页面的各项说明。您所订购的目的地产品均以当地货币为基础计价标准, 实际支付金额可能因不同货币的实时汇率有所浮动。支付完成后, 您的注册邮箱会立即收到蓝天旅游订购网给您发送的 [预订单]。订购者有义务核对并确保 [预订单] 的信息正确。
3. 等待确认。在您成功支付的 2 个工作日内, 我们会为您确认订单, 并发送 [电子旅行凭证]。一旦您的订单状态显示为“已确认”, 收到 [电子旅行凭证], 即意味着您的订单已经被确认。此时如果您需要更改或取消订单, 请参看更改取消条款。如果您所订购的行程因为人数已满或未达到指定出发人数而不能确认, 我们将全额退款。在这里, 建议您在收到 [电子旅行凭证] 后再订购机票。
4. 获取 [电子旅行凭证]。一旦您的预定得到确认, 我们会向您的注册邮箱发送 [电子旅行凭证]。您需要打印 [电子旅行凭证], 并于参加行程当日随身携带。
5. 如您在订购后 24 小时内, 发现在蓝天旅游订购的目的地旅行团和活动产品降价促销, 且您的行程未开始, 您可以在订购后的 24 小时内致电我们申请差价退款, 并将订单号、降价促销的产品编号或网址发送至 [info@www.elantripchina.com](mailto:info@www.elantripchina.com)。经核实符合条件后, 我们会在 7 个工作日内为您安排退款

### IV. 行程更改取消

一旦您的订单状态显示为“已确认”, 即意味着您的订单已经被确认。此时如果您需要更改或取消订单, 请下载填写 《更改/取消表格》, 将填写完整并附有签名的表格通过电子邮件, 或传真, 或书面邮寄的方式告知蓝天旅游订购网。取消、更改和修改订单, 会有相应费用产生。具体退费标准如下:

#### 1. 目的地旅行团更改和取消条例

1-1 取消、更改订单

以下情况适用于取消、更改订单退费标准:

- 减少参加行程人数
- 取消整张订单
- 更改行程
- 更改同一行程的不同参加日期

一日游：

取消 / 更改时间	退费标准
行程开始前 7 天或以上（包括 7 天）	退还费用的 90%
行程开始前 2-7 天(包括第 2 天)	不退换任何费用
行程开始前 1 天及当天退团	不予调整也不予退款

若不可控因素导致不能成团，则无条件退全款。

多日游：

取消 / 更改时间/退团	退费标准
行程开始前 21 天或以上（含第 21 天）	退还费用的 90%
行程开始前 11-20 天(包括第 11 天)	退还费用的 65%
行程开始前 10 天内(包括第 10 天)	不退还任何费用

若不可控因素导致不能成团，则无条件退全款。

\*费用：指订购时最终产生的基础团费，不包括自费项目、酒店加定和酒店升级费用等特殊费用。

\*自费项目更改取消条例视具体产品而定，详情请参见旅行团产品详情页的【订购须知】板块的【温馨提示】/【变更条例】部分。

\*酒店升级和酒店加订项目，一经订购，不可更改取消。

\*以上更改取消条例适用于蓝天旅游网站普遍团品，个别团更改取消条例请参考产品详情页内【订购须知】板块的【变更条例】部分。

#### 1-2 修改订单

以下情况适用于修改订单收费标准

- 增加参加行程的人数
- 修改参加行程人的姓名
- 在仍能被确认的情况下更换同级酒店或自选行程的情况下更换同级酒店或自选行程

修改时间	退费标准
行程开始前 7 天或以上	每份订单收取 50 美金订单修改费用
行程开始前 7 天以内	无法修改订单
行程开始当日及行程开始后的任何修改	不退还任何费用

#### 1-3 【72 小时免费改退】标签产品取消条例：

1-3-1 用距离出发日期 7 天或以上的旅行产品（天数计算方式：从订单订购日次日算起至出团前一日）

1-3-2 适用 1-3-1 条款的订单，只有一次免费更改或者取消（包含部分取消）的机会。

### 2. 目的地活动产品更改和取消条例

2-1 目的地活动产品（包括但不限于：演艺门票、景点门票、城市通票等）**订单一经确认，不可做任何取消和更改，蓝天旅游不退还任何费用。**

2-2 任何客人如在活动当日缺席或在中途提前离开（签订离团确认书），将被视作自动放弃。

2-3 如产品 [订购须知] 中有特别说明取消和更改条例的，按照每个产品中的具体规定执行。

### 3. 游轮产品更改和取消条例

邮轮预定需付全款，出发前 90 天以上取消，每人产生 100 欧元罚金，其余退还。出发前 90 天取消，不退任何费用，但可以将船票转手出售。如果需要改名字的话，需要在出发前 1 个星期内将新的乘客信息发送给操作

#### 4. 包团定制产品更改和取消条例

取消 / 更改时间	退费标准
行程开始前 31 天或以上	退还费用的 90%
行程开始前 8-30 天(包括第 30 天)	退还费用的 50%，如产生了费用则以实际费用结算为准！
行程开始前 7 天内(包括第 7 天)	不退还任何费用

\* 以上产品如涉及预付的目的地活动产品（包括但不限于：演艺门票、景点门票、城市通票等），订单一经确认，不可做任何取消和更改，蓝天旅游不退还任何费用。

#### 5. 酒店产品更改和取消条例

旅行团加订酒店，不可单独取消或更改。最终取消政策以酒店政策为准。

#### 6. 签证产品更改和取消条例

境外签证：一次性收齐签证费+150 欧元服务费，如果不出签，退还客人 50 欧元

#### 7. 团购 / 秒杀特惠产品更改和取消条例

团购 / 秒杀特惠产品为路路行精选的优质热销产品，在特惠期间，适用如下特别更改和取消条例：

##### 7-1 取消、更改订单

以下情况适用于取消、更改订单退费标准：

- 减少参加行程人数
- 取消整张订单
- 更改行程
- 更改同一行程的不同参加日期

取消 / 更改时间	退费标准
行程开始前 31 天或以上	退还费用的 90%
行程开始前 30 天内(包括第 30 天)	不退还任何费用

##### 7-2 修改订单

以下情况适用于修改订单收费标准

- 增加参加行程的人数
- 修改参加行程人的姓名
- 在仍能被确认的情况下更换同级酒店或自选行程

修改时间	收费标准
行程开始前 31 天或以上	每份订单收取 50 美金订单修改费用
行程开始前 30 天内(包括第 30 天)	无法修改订单

#### 8. 保险产品更改和取消条例

(1) 具体条例请以不同险种和保险公司的更改和取消条例为准，蓝天旅游不承担您与第三方保险公司相关的任何法律责任。

(2) 订单确认后若出现更改或取消，请至少在产品可退改时间范围外提前 2 个工作日填写《更改/取消表格》并发送至 info@www.elantripchina.com

#### 9. 退款

9-1 蓝天旅游在收到填写完整并附有签名的《更改/取消表格》的 3 个工作日内处理更改和取消请求，退款实际到账时间以各银行处理时间为准。

9-2 退款时，蓝天旅游按照更改取消条例中的相关条款，以交易时的订单美金金额进行结算退款，并将相应款项退回至

用户原支付交易账户；如使用非欧元币种支付的，退款时由此造成汇兑及手续费损失，需用户自行承担，蓝天旅游仅以交易时的订单美金金额为基准，进行相应的退款。

#### **备注：**

- \* 关于目的地旅行团酒店和接送机服务的加订，一经确认，费用无法退还。
- \* 目的地旅行团行程开始后，客人如自行拼房，蓝天旅游不退还任何费用。
- \* 对于使用“买二送一”、“买二送二”优惠的订单，如在行程确认后进行修改或取消，费用将按取消和修改条款进行收费。如享有优惠参加行程的人于发团当天缺席，将根据每个行程设定的标准对其收取一定数量的罚金。罚金将由导游以现金的方式从其他参加行程人处收取。
- \* 如行程包含机票，订单确认后，航班无法作任何更改（包括姓名、时间、飞行线路、航班号等）。如取消订单，恕不退还机票费用。
- \* 如产品 [订购须知] 中有特别说明取消和更改条例的，按照每个产品中的具体规定执行。
- \* 在极少的特殊情况下，供应商可能会取消/更改行程。在这种情况下，我们会及时通知您并提供其他可选行程，如果您不满意我们所建议的其他行程，我们将全额退款。
- \* 取消/更改时间计算不包括出发当天及蓝天旅游收到取消/更改表格当天。
- \* 行程开始后，蓝天旅游不再接受退还费用的申请。任何人在行程开始当天缺席，我们不退还任何费用。
- \* 如由蓝天旅游不可控之原因，包括但不限于：航班延误或取消、交通意外、车辆抛锚、天气等其它一些不可控之原因导致您改变、延迟或取消行程，蓝天旅游将尽力协助安排，但不负责由此导致的任何损失。
- \* 请将填写完整并附有签名的《更改/取消表格》通过以下电子邮件的方式告知蓝天旅游订购网。

邮箱：[info@www.elantripchina.com](mailto:info@www.elantripchina.com)

## **V. 不可抗力导致的行程更改或取消**

行程的安排会尽量与网站所列的行程详情保持一致，但是为了保证您的行程安全，在罕见的特殊情况下，包括但不限于灾害性天气、交通、暴动、传染性病毒及其它一些无法控制的原因，蓝天旅游订购网和目的地产品供应商保留对行程更改、推迟和取消的权利。

由于不可抗力，包括但不限于设备及交通工具故障、罢工、疾病、失窃、走失、意外事故、天气等，或其他个人原因造成您行程改变、延迟或取消，蓝天旅游订购网不承担任何责任；由于以上不可抗原因所导致行程延误或取消的额外费用，蓝天旅游订购网不做任何补偿；由于以上原因导致您个人身体或生命有所损伤时，蓝天旅游订购网不承担任何法律责任。

## **VI. 蓝天旅游订购网权益**

为维护团体共同利益，旅客若有妨碍行程正常活动的情况，蓝天旅游订购网和目的地产品供应商有权取消其继续参加行程的资格，其未完的行程，不得要求退款或转让。

如由于个人原因，参加行程人要求使用部分产品服务，或中途离开行程，蓝天旅游订购网将尽力协助安排，但不负责由此导致的任何损失。

供应商对行程中的部分自费项目设有最低成行人数要求，如当日人数未达到要求，供应商有权取消该自费项目，路路行不负责由此导致的任何损失。

蓝天旅游订购网不对任何由于您和目的地供应商，或任何其它第三方的纠纷而引起的损失负责。蓝天旅游订购网保留追究任何以不当言论对蓝天旅游订购网构成负面影响的相关人的法律责任的权利。

## **VII. 纠纷解决**

蓝天旅游订购网是一个电子旅游订购平台，列出的旅游产品都是由蓝天旅游订购网审核通过的具有相关资质的目的地供应商提供。因此，对于您预定的产品中出现的瑕疵等问题，蓝天旅游订购网不承担任何责任，但蓝天旅游订购网将尽力协助您与相关目的地供应商进行协商。

如您在参加行程过程中对于目的地供应商的服务存在争议，请先与导游进行友好协商，并及时联系我们。行程结束后的投诉，如无详实的证据，蓝天旅游订购网保留不予受理的权益。

## VIII. 其它

### 1. 隐私及数据

蓝天旅游订购网尊重并保护所有使用蓝天旅游订购网平台您的个人隐私权。在未得到您的许可之前，我们承诺不会将您的个人信息对外披露或向第三方提供。蓝天旅游订购网只将您的信息用于处理订单及其它必要的后续服务。详见[使用和隐私条款](#)。

### 2. 旅游保险

为了确保您在旅游过程中权益得到保障，蓝天旅游订购网强烈推荐您购买医疗、行程取消、航班延误以及行李等保险项目。蓝天旅游订购网不对旅途中发生的意外事故承担任何责任，包括航班取消延误，丢失或损坏物品，个人身体或生命损伤等。解决事宜会遵循航空公司、酒店和公共汽车公司等指定的规则。保险产品购买详见[旅游保险](#)

### 3. 参加行程人健康状况

为保证旅游计划的顺利操作，蓝天旅游订购网建议旅客须有良好的健康状况。请就您的健康状况和长途旅行的能力与您的医生商榷。如有任何需要特殊治疗或照顾的体力上和精神上的无力和伤残，在订购时必须说明，为了团体的利益，蓝天旅游订购网和目的地供应商保留不接纳在体力上或精神上不适合长途旅行的客人的权利。

### 4. 护照和签证

参加行程人有责任携带所有“进入”或“经由”所选路线中国家所必须的旅行证件。不同国籍的人有不同的入境规定，参加行程人需要自行了解相关政策。蓝天旅游订购网不承担通知参加行程人其旅游目的地国家通行所需证件的责任。参加行程人要自行承担由于缺少旅行证件而造成的行程推迟与更改的所有费用。参加行程人应当严格遵守法律以及目的地国家政府所发布的法规，包括移民和海关法律条例等。蓝天旅游订购网不对参加行程人由于违反游览国家政府法规而产生的任何惩罚或罚款负责。

### 5. 版权说明

蓝天旅游订购网拥有网站内所有信息内容（除目的地供应商提供的行程信息外）的版权。未经蓝天旅游订购网许可，任何人不得擅自（包括但不限于：以非法的方式复制、传播、展示、镜像、上载、下载）使用。否则，蓝天旅游订购网将依法追究法律责任。

蓝天旅游订购网尊重合法版权，反对侵权盗版。若本网有部分文字、摄影作品等侵害了您的权益，在此深表歉意，请您立即将侵权链接及侵权信息邮件至 [info@www.elantripchina.com](mailto:info@www.elantripchina.com)，我们会尽快与您联系并尽快移除相关涉嫌侵权的内容。

### 6. 免责声明

蓝天旅游订购网是一个提供目的地旅游产品的电子订购平台，为了提升您的一站式订购体验，我们提供合作供应商页面或将您带往相关产品服务提供商网站。您了解并同意蓝天旅游订购网上来自于第三方网站的链接，您可能从该第三方网页上获得资讯及享用服务，但蓝天旅游订购网不承担您与第三方网站相关的任何法律责任。

蓝天旅游订购网将尽力给顾客提供正确、完善和最新的信息，但也不排除会有一些技术和排版上的错误存在。顾客在使用前有义务进行核实。我们有权在不提前通知的情况下作任何修改和更新。

## IX. 法律声明

此《订购协议》视为您与蓝天旅游订购网之间的协议。此协议的订立、执行和解释及争议的解决均应适用美国加利福尼亚之法律内容。如双方就本协议内容或其执行发生任何争议，双方应尽量友好协商解决；协商不成时，任何一方均可向蓝天旅游订购网所在地的法院提起诉讼。如本协议中的任何条款无论因何种原因完全或部分无效或不具有执行力，本协议的其余条款仍应有效并且有约束力。蓝天旅游订购网未行使或执行本服务协议任何权利或规定，不构成对前述权利或规定之放弃。蓝天旅游订购网保留对此《客户协议》的最终解释权。