

(本协议中文版为翻译本, 仅供参考之用。)

本协议的英文版及中文版如有歧义, 概以英文版本为准)

## Crystal AirCruise 水晶航空

### 乘客协议

(仅适用于2017年9月30日至2017年10月8日期间行程)

您向天枫购买 Crystal AirCruise 水晶航空旅程即订立合同, 各方的若干权利和义务列述如下。

- 1. 总则:** 天枫企业有限公司 (“天枫”) 是 Crystal AirCruise 水晶航空旅程的承运商和旅游团运营商。旅程的价格、航班日期、每个航班路段的出发地和目的地城市, 以及其他条件均在由天枫发出的适用旅游行程表 (“行程表”) 中具体说明, 并以提述参考方式纳入本协议。
- 2. 预订和付款:** 可通过您的旅行社进行预订。所有价格均基于双人住宿酒店按每位计。单独出游的个人将须缴付标准套票价格 10%的单人住宿附加费; 单人房数量有限, 须视乎可供入住情况而提供。**每位参加者 15,000 美元**的订金须于预订后首 7 个工作日内缴付以确保预定作实。**预定出发日期前 14 天应全额付款。** 预定出发日期前不足 14 天内收到的任何预订必须全额付款。倘若收到您的预订请求时旅程名额已满, 天枫将在 14 天内退还已收款项 (如有)。不然, 在您授权的情况下, 天枫可保留订金并将您的姓名加入候补名单, 以在如有其他参加者取消其预订时替补。即使您授权天枫将您的姓名加入候补名单, 如您选择的旅程预订额满, 我们将在其后 7 天内 (但无论如何不迟于出发日期) 通知您。在我们向您发出相关通知之前, 预订并未最终确认且您可获得退款。
- 3. 费用包括项目:** 旅程 (“AirCruise”) 价格包括定制设备波音 777-200LR 宽体飞机国外航空交通, 由 Comlux Aruba N.V.在行程表所示城市之间运营; 每个目的地的住宿和客房税项; 行程表所示由天枫计划的所有短途游; 所有餐食, 从 AirCruise 的第一个晚上的晚餐到 AirCruise 的最后一个早上的早餐 (如行程表所示); 在每个目的地安排含数个选项的特别项目和活动的全面计划; 团体交通, 包括往返行程表上每个机场的内陆包机和陆上转接交通; 天枫专业员工的专门服务; AirCruise 期间所有行李处理安排; 机场和乘客税项和航空承运商和酒店为其行程表上活动而一般收取的费用。AirCruise 飞机上提供的免费饮料 (包括 SkyeCellar 酒单上的高级优质酒精饮料 (视乎供应情况而提供)), 以及由行政总厨预备的米其林级别菜肴。所有计划的陆上特别活动、鸡尾酒派对、午晚餐均提供精选饮料。免费机上机舱娱乐包括全球 WiFi、Bose®降噪耳机、现场电视节目互动显示器、iPad 使用、应要求提供的编程和音乐

库。当地导游、司机、行李员和服务员的小费已包括在内。（奖励出色服务或协助的小费不包括在内，由您酌情打赏。）旅游日期和城市、每家酒店的名称、地点和入住天数，以及其他陆上住宿和服务已列于构成本协议一部分的行程表。

**4. 费用不包括项目：**AirCruise 价格不包括您的居住城市与行程表所示 AirCruise 的出发和回程城市之间的个人、行李或其他财物的航空或其他交通服务；您可能选择购买的任何意外、行李、旅程取消、健康或其他保险；护照和签证费（包括某些外国政府在抵达相关国家时在机场征收的签证费）；个人开支，如洗衣、通讯（包括但不限于使用机上卫星电话）、药物等诸如此类；未列在费用包括项目中的所有饮品；非天枫预定安排的任何餐食；酒店迷你酒吧收费，以及任何个别酒店服务（如水疗服务和高尔夫球场费用和设备租金），除非另有注明。任何自选周边旅程、短途游及个人活动选项均不包括在 AirCruise 价格中。任何类型的疫苗和药物费用均不包括在内。奖励出色服务或协助的任何小费不包括在内，由您酌情打赏。价格亦不包括可能适用于您的信用卡付款的信用卡附加费。

由于不可预见的世界事件（包括但不限于战争、内战和恐怖主义活动）、自然灾害、天气，或天枫控制范围以外的其他情况或天枫无法合理预见或以合理努力预防的情况，天枫保留权利，可随时对飞机、行程表、住宿、预先安排的旅游团和其他活动作出可能属必要的更改，以使参加者有最佳体验。除下文第 10 段所述的重大变更外，将不会对此类变更或您自愿选择不使用的任何住宿或服务作出退款。请注意，某些目的地活动可能有参与人数限制并可能售罄。因此，目的地活动和短途游以先到先得的方式提供和预订。其他旅游团可能需要提前预订，并且由于天枫无法控制的因素，恕不接受临时更改。

**5. 往返 AirCruise 出发和回程城市的机票费用：**天枫可应您要求协调和预订您的居住城市与行程表上出发和回程城市之间的航班，请查询详情。此项服务不包括在 AirCruise 价格内，须另行额外收费。

**6. 国际航班：**Comlux Aruba N.V.在管限航空交通的适用法律、法规和协议规限下提供航空交通服务，并在获任何政府、政府机关或机场当局发出运营有关航班可能需要的有关批准、飞行许可、许可和运营权限的规限下执行每班航班。倘若航空承运商未能就 AirCruise 任何一个航班路段获得此等权利，则该航班路段将被取消，天枫将另作安排。除下文第 10 段所述的重大变更外，将不会就此类变更作出退款。

**7. 旅游忠告和警告：**每位参与者都有责任自行了解当前的旅游忠告、警报或警告，方法为参阅：(1) 香港政府的旅游事务网站 [www.sb.gov.hk/sc/ota/](http://www.sb.gov.hk/sc/ota/)，及 (2) 您将用于 AirCruise 旅程的护照的签发国家 / 地区发出的官方政府旅行警报通知或公告。倘若尽

管当时已发出针对前往行程表包括的目的地或地点旅游由政府旅游忠告、警报或警告，而参与者仍然选择参加天枫旅程出游，则参加者须承担可能因已发出忠告或警告的该类事件而发生的人身伤亡或财物损失或损害的所有风险。

尽管每位参加者的安全是天枫的最优先考虑，但每位参加者均应注意，住宿设施（包括营地）以及（在陆上游若干部分期间）参加者均可能与野生动物非常接近，而野生动物的行为不可预测且可构成潜在危险。**每位参加者都应警惕注意其行为，且须时刻严格遵循导游的指示。**

**8. 航空交通：**天枫航班由 Comlux Aruba N.V.运营，采用定制设备波音 777-200LR 宽体飞机，配置 86 个座位并设有平躺座椅。天枫和 Comlux Aruba N.V.保留权利，可以其他获正式许可的航空承运商作为替代及 / 或更改机型、载客量和路线，且不保证旅程所有路段均提供直航服务。将不会就此类替换或更改予以退款。此外，在本合同第 10 段“重大变更”的规定规限下，天枫保留权利，可将服务形式由包机更改为定期或非定期航班，反之亦然。天枫或 Comlux Aruba N.V.发出的旅行文件不能转签到其他承运商，也不能用于同一承运商的其他航线。航班日期和时间不予保证。所有航班均在全部时间禁烟（包括所有烟草制品和电子烟的使用）。锂电池操作的设备（包括但不限于电子烟、手机和笔记本电脑和平板电脑）不可放置在托运行李中，但可放在手提行李中或随身携带。任何备用电池必须彼此绝缘。

**9. 航班登机手续和安全筛查：**航班登机手续信息请参阅行程表。除非获另行通知，否则乘客应在预定出发时间前至少两（2）小时报到办理登机手续。如您未有在预定出发前至少四十五（45）分钟到达登机处，您将被视为“缺席”，而且航班可照常出发，**逾时不候**。在此情况下，天枫或 Comlux Aruba N.V.（或其他航空承运商）均毋须就您的交通负责或承担任何法律责任。有关缺席的其他信息，请参阅下文第 11 段。根据保安筛查程序，乘客可能需要被搜身，及其财物（包括托运行李）可能需接受搜查或检查，其中可包括在参加者同意或不同意或知悉或不知悉的情况下使用电子侦测仪器。不同意其个人或财物接受搜查的任何参加者将被拒载，而天枫或 Comlux Aruba N.V.（或其他航空承运商）将毋须就任何不便、延误、损失、损害、伤害或退款对该参加者承担任何法律责任。

**10. 天枫取消旅程、价格条款、重大变更和不可抗力：**天枫尽其最大努力运营所有 AirCruise 旅程，但运营情况和计划方面偶或会超出我们的控制范围。因此，我们保留权利可随时因任何原因取消旅程，但须受本第 10 段解释的规定所限。

如某个旅程被取消或无法运营，我们将在预定出发日期前尽快以书面通知您旅程取消。旅程取消后十四（14）天内将全额退款。

倘若天枫在出发前对旅程作出重大变更，您可在收到重大变更通知后七（7）天内（但无论如何不得迟于出发之后）取消预订，并将在取消预订后十四（14）天内收到全额退款。仅以下各项构成“重大变更”：(i) 出发或回程日期变更，除非有关变更乃因航空承运商航班延误导致，但班机延误超过四十八（48）小时必将被视为重大变更；(ii) 任何一个航班路段的出发地和目的地城市变更，除非有关变更仅影响旅游团套票里列名的到访城市的顺序；(iii) 倘若行程表中包括酒店住宿，替换行程表中没有列名的任何酒店；或 (iv) 出发前十（10）天或以上之前价格增加超过百分之十（10）。倘若发生重大变更，天枫将在知悉有关变更后尽快通知您。

倘若在您的启程航班起飞后发生您不能接受的重大变更，天枫将在您的预定回程日期后十四（14）天内退还适用于未提供的一项或多项服务部分的款项（除非有关重大变更乃由于不可抗力而造成）。

如由于不可抗力事件造成或与之相关的其他原因，发生重大变更或旅程的任何部分被取消或变更（在旅程开始后），天枫将不会就任何损失或损害（不论为经济、相应而生或其他方面的损失或损害）对您负有法律责任，亦将不会退还您已就 AirCruise 缴付的任何部分款项。

不可抗力是天枫控制范围以外的事件，或天枫无法合理预见或以合理努力预防的事件，包括但不限于天灾或公敌行为、战争、内战、类似战争事件、恐怖主义活动、侵犯一国中立的行为、蓄意破坏、劫持、叛乱或骚乱、征用、没收、征收、扣押、火灾、爆炸、自然灾害、天气条件、疫情或检疫限制、遵守适用法律、法规或命令、任何第三方的任何行为、任何政府行为、政府优先事项、罢工或劳动力问题、交通运输的一般障碍、严重事故、技术原因、分包商或供应商未能提供服务或零件、参加者未能履行本协议的责任，或天枫人员认为乘客或舱务人员或工作人员的安全可合理评估为有危险的情况。

**11. 乘客取消预订、日期变更和退款：**除非发生第 10 段所述情况，否则如您取消或更改预订日期，您将不获退还订金及 / 或已付款项。如您更改日期，会被视为取消原已预订的旅程。

于航班起飞时间不在登机处的乘客（缺席乘客）将不获退款。

**取消例外情况：**如取消预订的参加者或天枫提供替补参加者（且该替补参加者接收并缴付被取消的预订的全额费用），则取消预订的参加者有权获得全额退款，但须扣减 1,000 美元（一千美元）的行政费。在适用 AirCruise 的预订初步额满前，天枫不得被视为已提供替补参加者。倘若预订详情没有其他更改，更名请求将予以受理，但将



须缴付 1,000 美元（一千美元）的行政费。如有取消旅程和更名请求，请拨打以下电话号码及 / 或发送电邮至以下电邮地址联系天枫：

**电话号码：**

中国	+(86) 400 800 0348
香港	+(852) 2378 5760
吉隆坡	+(603) 2382 5760
台湾	+(886) 2 2547 5760
新加坡	+(65) 6822 5760

**电子邮件：**

asiacharterinquiries@crystalcruises.com	英文查询
cn.asiacharterinquiries@crystalcruises.com	中文查询

致天枫的通知在天枫实际收到的时间生效。替补参加者和更名通知必须不迟于预定出发日期前 14 天被天枫收到。退款（如适用）将在取消日期后 14 天内作出。

**12. AirCruise 中途离队：**如因任何原因，参加者决定或需要在 AirCruise 中途离队，则将不会就 AirCruise 任何未用部分作出退款。除适用法律或法规另行规定外，如在 AirCruise 旅程期间任何时间，天枫确定参加者的身体状况或行为损害 AirCruise 的安全、稳妥和有效运作，或其他 AirCruise 参加者的安全及 / 或整体享受，天枫保留权利可合理酌情决定采取一切必要措施中止有关行为及撤走有关参加者（包括如参加者被认为对其自身造成安全风险的情况）。如参加者被从 AirCruise 撤走，且除非有其他安排，否则参加者将无权获得退款或任何赔偿，包括旅程任何未用部分的任何退款。被撤走方将自行承担因被撤走而导致的任何法律责任、费用和开支。不论参加者因何原因（自愿或非自愿）在 AirCruise 中途离队，天枫将不承担与替代航空交通、住宿、签证、保险或任何其他事宜相关的费用。

**13. 行李限额和限制：**每位参加者的免费行李限额是三件托运行李（每件行李不超过 70 磅 / 32 公斤），加一件手提行李（每件行李尺寸总和（长加宽加高）不超过 45 寸 / 118 厘米），以及一件个人物品（如钱包、公文包或笔记本电脑）。**请注意：**行程表中可能包括的当地航班服务可能有更多行李限制（如前往波拉波拉岛较小型的飞机或非洲的丛林飞机），详情请向天枫查询。倘若参加者为残疾人士，则免费行李限额在上述者外包括参加者的行动辅助器材及 / 或其他残疾相关设备。所有参加者的重要药物（包括胰岛素）、药丸和其他药物均不可托运，必须由参加者手提携带。对于参加者的药物被托运而因此在交通途中或其后无法取得，因而使参加者招致任何医疗并发症或开支，天枫和航空承运商均将不承担责任或法律责任。视乎重量和空间的限制，以及缴付航空承运商对此收取的额外费用后，航空承运商将承运任何超重或体积过大

的行李（大于手提行李箱）（如有）。航空承运商将仅接受为乘客在旅程中穿戴、使用、舒适或便利所必须或合宜的个人财物作为行李。航空承运商将接受布面、帆布、乙烯基和其他软面袋装的托运行李，但不对该等行李或其内含物品的损坏承担责任或法律责任，除非适用法律或法规另有规定。除非与承运商作出事先书面安排且获承运商接受，否则航空承运商将拒绝接受运输以下物品：枪械和弹药；行李或其他容器内装的任何液体；活动物。在任何情况下，航空承运商将不接受在托运或手提行李中或作为货物运输任何构成或含有危险材料的物品，且任何乘客均不可携带此类物品登机。就此目的而言，危险材料（亦称为 HAZMAT、危险品和 DG）定义为香港民航处或国际民用航空组织的任何规则或规例所禁止、限制或以其他方式影响以空运方式运输的任何物品或物质。

**14. 航空承运商法律责任：**根据 1999 年 5 月 28 日在加拿大蒙特利尔签署的《统一国际航空运输某些规则的公约》（蒙特利尔公约），航空承运商就行李丢失、损坏和延误的法律责任限于每位乘客 1,000 单位特别提款权。航空承运商必须在发现索赔后从速获通知所有行李索赔。航空承运商仅对航空承运商代表在机场办理登机处从个别乘客处实际收到的行李承担法律责任。除适用法律或法规有所要求外，对因乘客托运行李内所载贵重物品（包括但不限于金钱、可转让票据、证券、重要药物、珠宝、银器、贵金属、运动器材、照相机、镜头、收音机、电子设备或其他类似的贵重物品）被盜、丢失、损坏或延误到达所引起的伤害或损失，航空承运商将不承担责任或法律责任。就参加国际旅程而行程包括往返香港/澳门或在香港/澳门有协定停留地的乘客，蒙特利尔公约和特殊承运合同规定，航空承运商在乘客人身伤亡的大部分情况中，法律责任限于不多于每位乘客 100,000 单位特别提款权的经证明损害赔偿，而此法律责任达到有关限额并不取决于承运商一方疏忽。特别提款权当前价值的信息可在 [www.imf.org](http://www.imf.org) 查阅。在法律许可的最大范围内，不得对运送行李丢失、损坏或延误，或对任何其他索赔（包括因航空交通引起或与之相关的人身伤亡，或载运任何乘客或行李中之失误）而展开诉讼，除非有关索赔通知已在收到行李起计七（7）天内（行李损坏索赔）或二十一（21）天内（延误索赔）；或航班到达目的地城市时起计四（4）小时内（行李遗失索赔）；或指称事件发生起计七（7）天内（人身伤害索赔）呈交予航空承运商。此外，在法律许可的最大范围内，倘若发生行李损坏或丢失或人身伤亡，除非追讨损害赔偿的诉讼在指称事件发生后两（2）年内展开，否则不获受理。

**15. 责任：**天枫是主事人且有责任安排提供旅程中包括的服务。在所有情况下，航空交通须受限于相关承运商的适用关税及 / 或承运合同的条款和条件；倘若为定期航空服务，请参阅机票或同等文件以了解合同条件和纳入条款的通知，并向航空公司查询其他详情。航空公司和其他旅游服务供应商并非天枫的代理人或雇员，而是天枫无控制权的独立承包商。因此，您特此同意，除非本协议另行规定，就 (a) 任何航空承运商或其他旅游服务供应商的作为或不作为；或 (b) 天枫控制范围以外任何性质的任何

其他因由或作为，直接或间接导致的任何损失、伤害、开支、财物损害或人身不适及伤亡天枫概不承担责任或法律责任。由您发起的任何偏离旅程的行程由您承担全责。

**16. 乘客身份证明：**登机前，您必须出示到期日为在您的回程日期后至少六（6）个月的有效护照；护照上显示的姓名必须与您在 AirCruise 预订名单上的姓名相符。视乎参加者的国籍和旅程的目的地，您或需要一个或多个签证。每位参加者须负责取得所有必要的旅游文件（护照、签证、旅游卡、免疫证明和规定的任何其他文件），以及遵守其交通往返或经过的每个国家的法律。**乘客未持有有效未到期护照和任何规定的签证或其他旅游文件将被拒登机，且不予退款。**

**17. 机舱座位安排：**视乎座位供应情况，天枫将尽力按先到先得原则安排座位。然而，并不保证座位安排，天枫或航空公司可能将需要基于运营需要安排或重新分配座位。

**18. 通知：**联系天枫的所有通讯应以以下电话号码及 / 或电子邮箱地址作出：

**电话号码：**

中国	+(86) 400 800 0348
香港	+ (852) 2378 5760
吉隆坡	+ (603) 2382 5760
台湾	+(886) 2 2547 5760
新加坡	+(65) 6822 5760

**电子邮件：**

asiacharterinquiries@crystalcruises.com	英文查询
cn.asiacharterinquiries@crystalcruises.com	中文查询

致天枫的通知在天枫实际收到的时间生效。

**19. 年龄规定：**基于 AirCruise 旅程的性质，于 AirCruise 旅程开始时未年满 12 岁的儿童将被拒绝准许登机，天枫对有关拒绝造成的任何后果不承担任何法律责任。天枫将按其全权酌情决定权决定在 AirCruise 旅程开始时年届 12 至 18 岁的乘客（“未成年人”）将会否获准许登机；如其获准许登机，天枫将按其全权酌情决定权决定所提出的条件（包括但不限于由一名年满 18 岁或以上的乘客随行（“随行成人”））。随行成人明确同意负责未成年人在整个 AirCruise 期间的安全和行为举止（尤其是在陆上游非常接近野生动物期间）；住宿方面，随行成人必须与未成年人使用同一房间或与未成年人的房间相连接之房间。随行成人的责任包括但不限于防止未成年人购买或饮用酒精饮料或参与有法定最低年龄规定的其他活动、确保未成年人遵守（并防止其违反）AirCruise 任何规则，并根据本乘客合同就与未成年人有关的所有应付债务及金额对天枫负法律责任。如随行成人并非未成年人的父母或法定监护人，则授权未成年人

出游和遇上紧急情况时为未成年人提供医疗之经公证父母 / 监护人同意书必须在登机前至少 14 天交付给承运商的以下电子邮箱地址。

**电子邮件：**

asiacharterinquiries@crystalcruises.com                      英文  
cn.asiacharterinquiries@crystalcruises.com                      中文

如有任何疑问,乘客可以致电上述第 18 段列出的电话号码。

如未能在登机时出示有关文件，可能会导致被拒绝登机，并且不获提供退款或补偿。  
**乘客必须年满 18 岁或以上方能饮用酒精饮料。**

**20. 健康要求：AirCruise 是需要活跃活动的旅程，因此，各准参加者应在决定是否购买旅程之前，实际评估自己的体能与健康状况。**由于每位参加者都将成为同行大群旅客的一份子，全体参加者都被预计健康良好、活力充沛，以确保不只是您一个人享受旅程体验，而是所有其他参加者都一样享受。参加者应能够在许多地点行走和爬楼梯（包括但不限于登上 AirCruise 飞机和前往某些目的地必要的当地小型飞机）。参加者亦必须准备以包容和情愿的心情体验新文化的独特风俗和传统。天枫强烈建议您在出行前到您的私人医生处检查身体，讨论您参加此类旅游的能力以及行程表所适用的疫苗接种或其他医疗准备。在某些情况下，到访若干目的地及 / 或参与若干活动可能需要您医生的批准。在此情况下，将会发送一份表格给您，让您的医生填写和签署。倘若您的医生有此建议，天枫将安排替代体验或活动（任何相关特别活动的额外费用将由参加者承担）。疟疾和其他疾病可能存在于将到访的一些国家。请咨询您的医生和香港卫生署，以获取有关您的行程表中将会到访的地区的最新健康预防措施的最新建议。**需要特别照顾的任何状况、饮食或待遇必须在预订时书面提出。**尽管天枫将尽一切合理努力配合参加者的特殊需要，鉴于许多 AirCruise 行程到访的国外目的地和地点偏远落后，天枫不能保证能够提供轮椅。倘若参加者需要额外协助、使用手杖或拐杖，或动作较慢，天枫将按其人员酌情决定为每个目的地安排替代游览选项。与此等特别安排相关的任何额外费用将由参加者承担。参加者如有此意，可放弃任何预定的观光或其他活动，但相关费用将不予退还。

乘客确认，飞行途中的医疗护理可能有限或延迟，AirCruise 可能会前往医疗护理有限或无法提供医疗护理的目的地，飞机上也视乎天枫的选择而可能载有或不载有医生或其他医护人员。尽管天枫会尽一切合理的谨慎在飞行途中为乘客提供医疗，但在飞行途中获得的该等医疗及 / 或医疗设施不得被视为如同在普通医院获得的全面医疗设施。**医疗设施（如有）仅供用于紧急救护。**



21. **保险：**提供旅程取消、健康和意外保险供参加者购买，并且强烈建议参加者购买此等保险。保险详情将应要求发送给您。

22. **个人资料：**天枫可使用您所提供以及天枫收集的个人资料于以下目的：提供 Crystal AirCruise 所需的所有及任何相关服务和设施；会计和计费；核实信用卡和其他付款卡；入境和海关控制；安全、保安、健康、行政和法律目的；营销分析、运作忠诚计划；系统开发；客户关系；以及直销和市场调研（就此项而言，我们仅会在您提出要求或征得您同意，或在为我们为您提供选择不参与机会的情况下，方会执行）。就此等目的而言，您授权我们可以在履行此等任务所需期间保留和使用该等数据，并将之传输给我们自己的办事处、授权代理人、政府机关、其他承运商或上述服务的提供商。政府条例可能规定您须向我们提供特定个人资料或信息（包括在发生紧急事件时可用于通知您的家人的信息），以及为用于与接载您的其他相关目的。天枫毋须就天枫使用或传输我们获提供的任何个人资料而招致的任何损失或开支而对您承担法律责任，除非有关损失或开支乃由于天枫的重大疏忽引致。为确保始终如一的服务水平、防止 / 侦测欺诈行为，以及为培训目的，天枫亦可监听及 / 或将您与我们的电话通话录音。

23. **其他：**本协议受香港特别行政区（“香港特区”）法律管限，并据其解释。天枫和参加者同意本协议应由香港特区法院专属强制执行。本合同下提供的权利和济助乃附加于适用法律下提供的任何其他权利或济助之上。然而，接受本合同下提供的退款须构成放弃该等其他权利和济助。

**版本：2017年7月**