温州市汇佳国际旅行社有限公司

HM7A-230711-zsk880
HM7A-230710-zsk880

客户服务协议

《客户服务协议》（以下简称“本协议”）由以下双方于 2023 年 07 月 01 日签署。下述双方，单独称为“一方”，合称为“三方”。

甲方：康辉集团北京国际会议展览有限公司

地址：北京市朝阳区农展馆南路 13 号 12 层 1510 内 002

电话：010-65870599

传真：

乙方：温州市汇佳国际旅行社有限公司

地址：浙江省温州市鹿城区南汇街道温州大道金宇商务楼六层 609 室

电话： 13916477385

传真：

鉴于康辉集团北京国际会议展览有限公司（以下简称“甲方”）是一家资深的大交通解决方案提供商，有能力满足客户在境内外航空/铁路的客运运输中提出的各种各样的需求；鉴于 温州汇佳国际旅行社有限公司 （以下简称乙方）在经营过程中有关于境内外航空/铁路客票产品的查询、预定、退改签的需求。经甲乙双方友好协商，本着诚信、互利、高效的原则，就有关境内外航空/铁路客票产品的查询、预定、退改签及其他相关之事宜，达成如下协议，共同遵照执行：

第一条 服务内容：甲方经乙方书面要求（本协议项下的书面形式，皆包括传真、QQ、短信、微信或电子邮件方式）为乙方提供境内外航空/铁路的客票产品的查询、报价、预定、出票、退改签、送票等服务。双方同意，前述书面文件皆可直接作为证明双方业务往来的证据使用，而无需采用公证等其他证明方式。

第二条 服务方式：

2.1 甲方指定专业对接业务联系人员为甲方提供 7*24 小时的客票服务包括但不限于：查询、报价、预定、出票、退改签、免费送票等服务，以及根据乙方提出的条件、内容或场景提供优惠的票价和线路安排。

2.2 甲方指定的专业对接业务联系人为：梁海诚，联系电话：133870154607，联系邮箱：lianghaicheng@cct.cn，QQ 号：392285242，微信号：hai811108，甲方如需更换以上人员应提前三个工作日书面通知甲方。

2.3 乙方指定的本协议所涉业务的联系人为：赵强，联系电话：1916477385，联系邮箱：无，QQ 号：无，微信号：13916477385，上述联系人就所涉客票业务与甲方进行对接，全权代表乙方具体负责乙方客票的预订、退改签以及结算等工作，该联系人的行为即视为是乙方的行为。乙方如更换联系人应提前三个工作日通过书面方式通知甲方，在甲方收到甲方加盖公章的变更该联系人的书面说明之前，双方认可该联系人以乙方名义采购之所有客票，甲方对该联系人的所有行为无条件予以认可。

第三条 甲方产品服务：

乙方同意从甲方采购 ☑全球机票 □境内火车票 □境外火车票产品服务。

境内火车票指出发地、目的地均在中国大陆境内，不包括港澳台。

境外火车票指出发地、目的地之一或全部在境外，包括港澳台。

3.1 甲方应按照乙方的书面要求完成预定及出票服务。乙方应严格按照民航总局/铁路公司及资源提供商的有关规定，审核旅客（之乘机/车人）有效身份证件，乙方也可以将其常出行旅客的姓名、证件号码等相关内容的书面资料交甲方备案，以便甲方更好地提供服务，提高合作效率；乙方乙经提交给甲方的信息，如有任何内容变更，乙方应提前以书面方式通知甲方，否则造成的损失由乙方承担。甲方对上述资料的完整性应进行形式上的核查，乙方对上述资料的真实性和有效性承担全部责任。

3.2 乙方提供的旅客信息应该与其有效身份证件上的信息一致，如果由于乙方提供的旅客与旅客实际有效身份证件上的信息不一致或提供虚假信息的，造成的全部损失由乙方承担。

3.3 甲方根据乙方的要求提供折扣产品、非折扣产品的预定，在甲方认为某些折扣产品在预定或使用时有特殊的限制条件时，甲方应提示乙方该限制条件。

3.4 甲方为乙方提供服务过程中所涉之预订、出票、变更、退票等事项，按中国民用航空局/铁路公司或资源提供商等境内外相关运输管理部门和供应商颁布的相关规定执行，相关费用以甲方发出的确认单为

准并由乙方承担。甲方在为乙方预订票务时，如需向航空公司/铁路公司交纳定金或押金，应事先征得乙方的同意，如乙方未能按甲方要求及时向甲方支付预订机票/车票的定金或押金，甲方有权拒绝为乙方提供相关订票服务。甲方在取得乙方同意并收到乙方足额的定金或押金之后向航空公司/铁路公司或资源提供商交纳定金或押金，乙方若取消或变更机票/车票，应由乙方按照航空公司/铁路公司或资源提供商等相关运输管理部门和供应商规定承担相应的损失。境外电子机票不提供免费变更、退票服务。境内火车票按中国铁道部和 12306 网站规则为甲方提供互联网的火车票改签和退票服务，乙换取纸质车票的火车票甲方不提供改签和退票服务，乙方应自行前往火车站办理。

3.5 乙方应准确表达行程需求，甲方应按照乙方的需求提供票务服务。为确认订票的详细信息，甲方每次出票之前都会向乙方提供一份出票确认单，乙方核对该确认单上的信息并及时回复甲方（传真、QQ、短信、微信或电子邮件方式有效）。甲方按照乙方确认的班次及旅客信息出票之后，如发现班次或者旅客信息有误，该情形所产生的所有损失由乙方承担，甲方不承担任何责任。乙方及时审核出票确认单并向甲方书面发送修改后的出票确认单后，如甲方没有按照乙方修改之后的确认单出票，所造成的直接损失由甲方承担。

第四条 结算方式：

4.1 结算凭证：经双方盖章的材料或通过本协议第二条约定联系人的短信记录、往来电子邮件、微信 QQ 的沟通、聊天记录，或者双方联系人加盖公章或签字确认的扫描件、传真件等材料，均属于证明双方客票业务的有效凭证，双方对上述材料的真实性和有效性予以认可。

4.2 机票结算周期特别约定：双方约定的结算时间为最晚不得超过乙方向甲方采购的机票的航班起飞前【2 个工作日】之前，即乙方必须在向甲方采购的机票航班起飞前【2 个工作日】之前向甲方付清乙方购买的该批机票的全部款项，否则甲方有权采取取消机票、不提供回程机票、拒绝为乙方提供其他产品服务或处置乙方订购的其他产品等一项或多项措施，且由此产生的一切损失和不利后果均由乙方自行承担。

4.3 机票及火车票的结算周期及授信额度

4.3.1 除本协议另有约定外，双方约定的结算周期为自甲方出票之日起每间隔 2 天为一个固定不变的结算周期，乙方于该固定结算日向甲方一次性支付所有乙出票的机票和火车票款。除非政府原因或不可抗力因素，双方不得因节假日而延迟履行定票和付款义务。

4.3.2 双方约定的结算周期为满信用额度的即时结算付款日，甲方给与乙方可以出票的授信额度为 2

万元，如果乙方在未满结算周期时，乙经实际消费的出票总额超过授信额度，则乙方应于达到授信额度之日将上述总款项一次性支付给甲方，该笔结算支付完成之后，双方仍按前款约定的固定结算日进行结算。

4.4 款项确认：甲方不替乙方垫付预定机票的押金。甲方应在每一次结算票款之时，也就是乙方采购的机票航班起飞前【2 个工作日】之前或固定结算日的 2 天前或满信用额度结算之当日(以三者最先到来的时间节点为准)，通过本协议第二条约定的传真、电子邮件、QQ 等方式提供甲方一份内容完整的乙方乙出客票的详细账单，乙方以及乙方指定的业务联系人在审核甲方提供的账单后，及时通过本协议第二条约定的手机号码、邮箱、QQ 号码或者传真号码回复甲方传真、电子邮件、QQ、手机短信等，对账单内容予以确认或提出不同意见。如果乙方不能于乙方采购的机票航班起飞前【2 个工作日】之前或收到账单之日起两日内提出异议(以二者先到来的时间节点为准)，可以认为乙方对该账单内容的默认。如果乙方委托除本协议第二条指定联系人之外的第三人签字确认账单时，应提供一份内容明确且加盖乙方公章的授权委托书原件，交甲方存留。

4.5 结算付款：乙方应于乙方采购的机票航班起飞前【2 个工作日】之前或固定结算日或账单满信用额度之日，以先到期的时间节点为准，也就是说在到达乙方采购的机票航班起飞前【2 个工作日】之前或“固定结算日”或“满信用额度日”这三个之中的任何一个先到的时间的节点时，乙方应将甲方账单所列之机票款和火车票款一次性支付至甲方账号。

4.6 超期付款的责任：乙方应按期足额支付本协议所列款项，如果乙方未按上述约定及时、足额付款，甲方有权终止为乙方继续提供客票服务，并有权要求乙方承担每日千分之三的违约金，按日累积计算，直到付清所有款项之日止，因超期付款造成的汇率损失亦由乙方承担。如果乙方未按期足额付款，甲方有权对通过处置乙方所定之产品来减少甲方的损失，该行为所产生的所有损失、成本、费用以及其他所有后果，都由乙方来承担。甲方处置产品之后，所得款项仍不足以弥补乙方应支付的费用和违约金时，所欠部分由乙方支付给甲方。

第五条 相关票据：

5.1 根据相关规定，在乙方购买境内外机票和境外火车票结款后 2 个工作日内，甲方应向乙方出具等金额发票，该发票交付给乙方之后，由乙方负责妥善保管，甲方不承担任何乙方丢失该发票的责任，也不再提供任何票据、凭证。

5.2 乙方向甲方购买境内火车票且按时向乙方结算后 2 个工作日内，甲方应向乙方出具对应相应服务费金

额的服务费发票，火车票票款甲方不提供发票或其他报销凭证，乙方应自行换取纸质车票作为报销凭证。服务费发票交付给乙方之后，由乙方负责妥善保管，甲方不承担任何乙方丢失该发票的责任，也不再提供任何票据、凭证。

第六条 违约责任：

6.1 任何一方违反本协议（包括但不限于违反其承诺与保证），则守约一方有权解除本协议或要求继续履行，因违约行为给对方造成经济损失的，违约方应承担赔偿责任，包括但不限于为实现债权而发生的差旅费、律师费、仲裁费、保全费、公证费等。

6.2 如果乙方违反本协议项下任何规定，在收到甲方要求其纠正该违约行为的书面通知后，乙方应尽快但在任何情况下应在甲方通知后三（3）天内纠正，否则甲方有权单方解除本协议并追究乙方的违约责任。

第七条 不可抗力：

7.1 由于战争、地震、水灾、火灾、暴风雪、罢工、政府禁止令、重大意外事件、其他不可抗力，或航空公司、铁路公司或者其他资源提供公司的原因而致使乙方不能按预期取得或使用产品时，甲方不承担任何补偿或赔偿责任，但应协助乙方将损失降到最低。

7.2 如果航空公司、铁路公司或者其他资源提供公司临时调整航班/车次、运价，甲方尽力将调整情况通报给乙方，除对乙方履行上述通报义务外，甲方应尽力协调各方将乙方的损失降到最低，除此之外不承担任何责任。

7.3 若遇国家客运运输政策性调整，甲方尽可能地满足乙方的需求，并将甲方能争取到的优惠价格提供给乙方。

第八条 保密条款：对于任何与本协议有关的商业秘密、资源采购渠道及甲方提供的各种产品价格，双方共同负有保密义务，除国家政府有关司法、行政部门强制性要求之外，任何一方未经对方书面同意不得以任何方式向任何的第三方透露，本条款长期有效。

第九条 反商业贿赂条款：双方共同承诺不会向对方及其雇员、工作人员直接（或间接）在账外暗中支付（或收取）任何佣金、报酬、回扣、款待、礼品等不当利益。

第十条 不弃权：本协议任何一方未行使或迟延行使本协议或其他有关协议的权利、权力或特权，不应被视为放弃该等权利、权力或特权，除非以书面形式明确表示放弃该等权利、权力或特权。单独或部分行使该等权利、权力或特权，亦不应妨碍将来行使该等权利、权力或特权，除非一方以书面形式明示做出放弃。任何一方未行使其在本协议中规定的任何权利，均不应被视为对任何上述权利的放弃或对今

后行使任何上述权利的放弃。

第十一条 其他：

11.1 双方合作期内，一方上述资质丧失或受限的，应及时通知对方，如因此导致本协议无法履行的，协议终止，但乙方乙履行的具体业务订单，甲方应在 3 个工作日内结清。

11.2 本协议的订立、效力、解释、履行及争议的解决，均由中华人民共和国法律保护和管辖。双方合作过程中遇到纠纷时，应友好协商解决。如协商不成，任何一方均应提请北京仲裁委员会仲裁解决，仲裁裁决对双方均有约束力。

11.3 本协议履行过程中，经双方协商一致、可以通过签订补充协议的方式修改有关条款，补充协议与本协议具有同等的效力。

11.4 本协议有效期一年。在协议期满时，若双方均无书面异议，本协议自动顺延一年，期满之后不可顺延。

11.5 本协议一式贰份，双方各持一份，具同等效力，自双方盖章之日起生效，若双方使用数字证书作为电子签名对本协议进行签署的，所签署电子合同与纸质原件具有同等的法律效力。

（以下无正文，为签字页）

甲方：

康辉集团北京国际会议展览有限公司

负责人签字（盖章）

联系人：梁海波

电　话 Tel：13370154607

传　真 Fax：

日期：2023 年 8 月 17 日

乙方：

温州市汇佳国际旅行社有限公司

负责人签字（盖章）

联系人：赵强

电　话 Tel：13916477385

传　真 Fax：

日期：2023 年 8 月 17 日

甲方账户信息

户名：康辉集团北京国际会议展览有限公司

账号：　11006074401801004979 6

开户行：　交通银行北京团结湖支行

乙方账户信息

户名：温州市汇佳国际旅行社有限公司

账号：120321540910005998 2

开户行：工商银行股份有限公司温州战前支行