



腾轩旅游集团客户服务服务协议

本《腾轩旅游集团客户服务服务协议》（以下简称“本协议”）由以下双方于 2019 年 10 月 25 日在北京市签署。下述双方，单独称为“一方”，甲方、乙方合称为“双方”。

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 号瑞辰国际中心 15 层

电话：010-65877577

乙方：腾轩旅游集团股份有限公司

地址：北京市东城区朝阳门银河 SOHO D 座 10 层

电话：010-65206689

鉴于腾轩旅游集团股份有限公司（以下简称乙方）为国内资深航空产品解决方案提供商，有能力满足客户在出、入境航空运输中提出的各种各样的需求；鉴于康辉集团北京国际会议展览有限公司（以下简称甲方）在经营过程中有关于机票的查询、预订、退改签以及其他与航空运输相关的需求，经甲乙双方友好协商，本着诚信、互利、高效的原则，达成如下协议，共同遵照执行：

第一条 服务内容：

乙方经甲方书面要求仅为甲方提供（国内机票）的查询、报价、预订、出票、退改签、送票等服务，并免收服务费，按照行程单实际金额结算。

双方所有的业务往来都应采取书面方式经对方确认。双方确认本协议项下的书面形式，皆包括 QQ、微信、短信、系统平台确认及电子邮件方式。经双方通过书面形式确认的文件/资料皆可直接作为证明双方业务往来的证据使用。

第二条 合作方式：

2.1 乙方指定固定客户经理（即附件一中乙方指定联系人）为甲方提供 7*24 小时的机票服务，该服务包括但不限于：查询、报价、预订、出票、退改签、免费送票等服务，以及根据甲方提出的条件、内容或场景提供优惠的票价和线路安排。

2.2 乙方指定业务联系人与甲方联系，该联系人的行为即视为乙方行为，乙方如需更换以上人员应提前三个工作日书面通知甲方，否则乙方应承担由此引发的责任及损失。在甲方收到乙方加盖公章的、变更该联系人的书面通知之前，乙方对该联系人的所有行为无条件予以认可并对其行为承担责任。甲方和乙方指定的对接的业务联系人的具体信息，见附件一。甲方附件一中指定的联系人就机票业务与乙方进行对接，全权代表甲方具体负责甲方机票的预订、退改签以及结算等工作，该联系人的行为即视为甲

方行为。甲方如更换联系人或联系人信息调整的, 均应提前三个工作日通过书面方式通知乙方, 否则应自行承担由此引发的责任及损失。在乙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甲方名义采购之所有机票, 甲方对该联系人的所有行为无条件予以认可。

- 2.3 甲方保证享有签订和履行本协议所必须的全部合法权利及资质, 且相应权利及资质在本协议有效期内均为合法有效; 甲方同时承诺不得利用乙方服务实施任何违法或侵害第三方合法权益的行为, 否则视为根本违约。

第三条 机票预订:

- 3.1 乙方应按照甲方的书面要求进行预订及出票服务。甲方应严格按照民航总局有关乘机规定, 审核乘机人有效身份证件, 甲方也可以将其常飞旅客的姓名、证件号码等相关内容的书面资料交乙方案案, 以便乙方更好地提供机票服务, 提高合作效率; 甲方已经提交给乙方的信息, 如有任何内容变更, 甲方应提前以书面方式通知乙方, 否则造成的损失由甲方承担。乙方对上述资料的完整性仅进行形式上的核查, 且相应核查并不为乙方设置任何义务或责任。甲方对上述资料的真实性和有效性承担全部责任。
- 3.2 甲方提供的乘机人信息应该与其有效身份证件上的信息一致, 如果由于甲方提供的乘机人信息与乘机人实际有效身份证件上的信息不一致或提供虚假信息的, 造成的全部损失由甲方承担。
- 3.3 乙方根据甲方的要求提供折扣机票、非折扣机票的预订, 在乙方认为某些折扣机票在预订或使用时有特殊的限制条件时, 乙方应提示甲方该限制条件。
- 3.4 乙方为甲方提供机票服务过程中所涉之预订、出票、变更、退票等事项, 按中国民用航空局或相关航空公司颁布的相关规定执行, 相关费用以经过甲方书面回复确认的确认单为准并由甲方承担。乙方在为甲方预订机票时, 如需向航空公司交纳定金或押金, 应事先征得甲方的同意, 如甲方未能按乙方要求及时向乙方支付预订机票的定金或押金, 乙方有权拒绝为甲方提供相关订票服务。乙方在取得甲方同意并收到甲方足额的定金或押金之后向航空公司交纳机票定金或押金, 甲方若取消或变更机票, 应由甲方按照航空公司或相关航空公司的有关规定承担相应的损失。
- 3.5 甲方应准确表达行程需求, 乙方应按照甲方的需求提供机票服务。为确认订票的详细信息, 乙方每次出票之前都会向甲方提供一份出票确认单, 甲方核对该确认单上的信息并及时以书面形式回复乙方。甲方未能及时进行确认的, 所涉机票产品将自动予以作废, 甲方应自行承担相应损失。乙方按照甲方确认的航班及乘机人信息出票之后, 如发现航班或者乘机人的信息有误, 该情形所产生的所有损失由甲方承担, 乙方不承担任何责任。甲方及时审核出票确认单并在约定期限内向乙方书面发送修改后的出票确认单后, 如乙方因自身原因没有按照甲方修改之后的确认单出票, 所造成的实际损失由乙方承

担。

- 3.6 甲乙双方同意，加盖公司公章、合同章、业务章，及指定联系人签字确认形式均应视为对于机票预订的有效意思表示，对双方具有约束力。出票确认单及对账单由附件一中双方指定业务员签字或书面确认（均对双方产生约束力）。
- 3.7 双方使用的业务章预留印鉴，具体见附件二。若涉及双方使用的业务章预留印鉴变更应在3个工作日内以书面形式告知对方，否则造成损失，由擅自变更方承担。

第四条 结算方式：

- 4.1 结算凭证：双方及双方指定联系人通过短信、电子邮件、QQ、微信进行的确认，以及双方加盖公章或合同章或业务确认章或双方指定联系人已签字的扫描件、传真件等材料，均属于证明双方机票业务的有效凭证。
- 4.2 甲、乙双方均认可用汇款、支票等方式结算，汇款账户的具体信息见附件三。
- 4.3 结算周期：
- 4.3.1 除本协议另有约定外，双方约定自本协议生效之日起每月进行一次结算，甲方于每月5号（固定结算日）向乙方一次性支付上月已出票的机票款。任何情况下，双方不得因节假日而延迟履行定票、发送账单和付款义务。
- 4.3.2 除上述约定外，甲方还应遵守满信用额度即时结算的结算规定。即乙方在本协议项下给予甲方可以出票的授信额度为壹佰万元（乙方有权随时调整该授信额度），如果甲方在未满其他结算周期时，实际消费的出票总额达到或超过授信额度，则甲方应于达到授信额度之日将上述总款项一次性支付给乙方，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。
- 4.3.3 任何情况下，除非得到乙方的书面同意，否则双方约定的结算时间为最晚不得超过甲方向乙方采购的已出票机票的航班起飞前2天之前（含第2天），即甲方必须在向乙方采购的已出票机票航班起飞前2天之前（含第2天）向乙方付清甲方购买的该批机票的全部款项。
- 4.4 款项确认：乙方不替甲方垫付预订机票的押金。乙方应在每一次结算机票款之时，也就是甲方采购的机票航班起飞前4天之前（不含第4天），或固定结算日的2天前（不含第2天），或满信用额度结算之当日，通过书面方式提供甲方一份内容完整的甲方已出机票的详细账单。甲方以及甲方指定的业务联系人在审核乙方提供的账单后，应通过书面形式予以回复（包括但不限于确认或提出不同意见）。如果甲方在收到乙方发送的账单后不能于甲方采购的机票航班起飞前2天之前（不含第2天）或固定结算日前（不含固定结算日）或在收到满信用额度账单之日（在先到达时间点为准）提出异议，可以

认为甲方已认可全部账单内容。甲方回复认可账单或视为甲方已认可账单的，甲方按协议约定时间向乙方付款。如甲方对乙方账单提出合理意见，双方应协商对账单进行修改，在双方最终确认账单后2日内，甲方履行付款义务。如果甲方委托除本合同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甲方公章的授权委托书原件，交乙方存留。

4.5 结算付款：甲方应于甲方采购的机票航班起飞前2天之前（含第2天）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，也就是说在到达甲方采购的机票航班起飞前2天之前（含第2天）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，将乙方账单所列之机票款一次性支付至乙方账号。

4.6 超期付款的责任：甲方应按期足额支付本合同所列款项，如果因甲方原因甲方未按上述约定及时、足额付款，乙方有权终止为甲方继续提供新预订机票服务，并有权要求甲方每日按未付金额千分之一的标准支付违约金，按日累积计算，直到付清所有款项之日止，因逾期付款产生的汇率损失由甲方承担，且乙方有权采取取消机票、不提供回程机票、或处置甲方订购的其他机票或旅游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甲方自行承担（包括但不限于由此给旅行者造成的损失）。如造成乙方损失的，甲方负责承担乙方全部损失。

第五条 相关票据： 根据相关规定，在甲方或其指定第三方结清其全部款项后2个工作日内，乙方向甲方出具对应款项的发票，该发票交付给甲方后，由甲方负责妥善保管，乙方不承担任何甲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交通差旅费、律师费、公证费、仲裁费、鉴定费、保全费等。

第七条 不可抗力：

7.1 由于战争、地震、水灾、火灾、暴风雪、战争、罢工、政府禁止令、重大意外事件、其他不可抗力，或航空公司的原因而致使甲方不能按预期取得或使用机票时，乙方不承担任何补偿或赔偿责任，但应协助甲方将损失降到最低。

7.2 如果航空公司临时调整航班、运价，乙方需在收到航空公司通知后立即将调整情况通报给甲方，除对甲方履行上述通报义务外，乙方还应协调各方将甲方的损失降到最低，除此之外不承担任何责任。

7.3 若遇国家民航政策性调整，乙方尽可能地满足甲方的需求，并将乙方能争取到的优惠价格提供给甲方。

第八条 保密条款：本协议在履行过程中，对于任何与本协议有关的商业秘密、乘客信息、机票渠道以及机票价格、旅游接待、境外旅游产品、境外接待服务内容或价格等，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，否则需向对方承担采取补救措施及赔偿损失的责任。本条规定的保密义务在双方合作终止后对双方仍有约束力。

第九条 反商业贿赂条款：双方共同承诺不会向对方及的雇员、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 保证条款：

10.1 基于本协议中乙方给甲方的授信，为确保乙方的合法权益，依照诚实信用之原则，由____///____（即保证人）身份证号码_____////自愿以合法有效的全部财产（包括但不限于本人的薪金、劳务报酬、稿酬、特许权使用费、利息、股息、股利、红利、财产租赁、财产转让等所取得现金、实物和有价值证券）就甲方（即债务人）对乙方的一切债务以无限连带责任保证的方式提供担保。此担保系保证人真实意思表示，未受到任何欺诈或胁迫。保证人承担无限连带保证责任期间自本协议签订之日起，直至甲方欠付乙方的所有债务及孳息悉数清偿为止。如保证人未按前述约定履行无限连带保证责任，由此给乙方造成的其他经济损失概由甲方及保证人共同承担（包括但不限于服务费用、违约金、利息和其他损失赔偿责任及实现债权而发生的差旅费、律师费、公证费等）。乙方有权根据法律规定，通过法律程序追索所有债权。履行债务期间保证人与债务人不分先后顺序。

10.2 甲方保证人为自然人的，须提供保证人身份证复印件，且需保证人在以上条款手签并且按手印；甲方保证人为企业法人的，须提供保证人加盖公章的营业执照复印件。

第十一条 资质确认：

11.1 在本协议有效期内，双方应保证其资质、凭证是有效的。所有资质类证件提供的复印件必须加盖公司公章。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，另一方有权终止本协议。

11.2 双方合作终止，不影响合作终止前乙方已履行的具体业务订单，甲方应在3个工作日内向乙方结清全部欠付费用。

11.3 本协议须附资信证明文件：双方营业执照复印件。

第十二条 其他：

12.1 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 and 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，任何一方均应提请甲方住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

12.2 本协议一式贰份，甲乙双方各持壹份，具有同等效力。自双方盖章（公章或合同专用章）之日起生效，本协议期限为 壹 年，自 2019 年 10 月 25 日起至 2020 年 10 月 24 日止。本协议履行过程中，经双方协商一致、可以通过签署补充协议的方式修改有关条款，补充协议与本合同具有同等的效力。

12.3 本协议自签署之日起，连续 90 天内没有二次交易产生，则本协议中的账期及授信额度自动变为 0 天 0 元，若甲方仍有意向享有账期额度，需与乙方另行签署补充协议。

（本页以下无正文）

甲方（盖章）：

康辉集团北京国际会议展览有限公司

负责人签字：_____

2019 年 11 月 1 日



乙方（盖章）：

腾轩旅游集团股份有限公司

负责人签字：_____

年 月 日



附件一：双方指定联系人

甲方联系人	手机	QQ 号	微信号	邮箱
详见甲方提供通讯录人员！ 甲方确认方式为带有企业邮箱后缀 “ <u> @cct.cn </u> ” 之往来邮件				
乙方联系人	手机	QQ 号	微信号	邮箱
麻鹏飞	13911867075	2850413795	13911867075	mapengfei@tengxuan.com
田秀杰	15911083734	2850413773	txj15911083734	tianxiujie@tengxuan.com
等带有我公司企业邮箱后缀 “ <u> @tengxuan.com </u> ” 之往来邮件				

附件二：业务预留印鉴

甲方统一确认章（印样）： 乙方统一确认章（印样）：



附件三：双方指定账户信息

乙方账户信息

户名：腾轩旅游集团股份有限公司

账号：2000 0027 7532 0002 5560 159

开户行：北京银行怀柔支行

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：110060744018010049796

开户行：交通银行北京团结湖支行