

退款、更改及取消政策

條款 1 - 行程日期變更

在 **The Sommelier Tours** 的條款下，行程指的是從第一項服務開始提供之時起，直到最後一項包含在行程內的服務結束之時止的整個時段。行程中的部分天數將視作完整的一天。例如，即使航班當天的旅遊活動未滿 **24** 小時，該天仍計為完整的行程日。

如客戶希望更改行程日期，以下任一情況發生時，將收取改期費：

- 變更請求發生於行程開始前少於 **50** 天；
- 新選擇的行程日期屬於需求較高的時段，例如原日期屬於淡季，而新日期屬於旺季；
- 行程合作夥伴於 **The Sommelier Tours** 提出變更時收取額外費用。

條款 2 - 行程目的地變更

如客戶希望更改原有行程，並選擇 **The Sommelier Tours** 提供的不同目的地，則只需支付票價差額，前提是條款 1 所述條件 (a)、(b)、(c) 均未觸發。

如果條款 1 中的條件適用，則除了票價差額外，亦將收取改期費。

條款 3 - 取消政策

取消指的是客戶或 **The Sommelier Tours Limited** 在行程購買後的終止行程決定。

- 若取消決定由 **The Sommelier Tours Limited** 作出，客戶無需支付取消費，並將獲得全額退款。
- 若取消決定由客戶作出，**The Sommelier Tours Limited** 保留收取取消費的權利，取消費將按客戶已支付總金額的一定比例扣除，具體比例如下：

取消時間	取消費用
行程開始前 28 天或以上	40% 取消費
行程開始前 20-27 天	60% 取消費
行程開始前 10-19 天	80% 取消費
行程開始前 2-9 天	90% 取消費

行程開始前 **48** 小時內 100% 取消費

未出席 (**No-show**) 100% 取消費

條款 4 - 極端情況

如因 不可抗力, 導致客戶必須取消或更改已購行程, The Sommelier Tours 可能會提供 比條款 1 至 3 所述更優惠的退款方案, 或允許變更行程 而不收取改期費。

以下情況可能適用此條款:

- 直系親屬的意外離世;
 - 客戶或直系親屬被診斷患有嚴重慢性疾病;
 - 客戶因突發受傷而無法旅行, 且醫生認定其 無法在行程開始日前康復。
-

條款 5 - 退款

退款 指 The Sommelier Tours 依據條款 1 至 4, 向客戶退還全部或部分款項。

退款將透過 銀行轉帳 方式處理, 並於 最終確認退款金額後 **5** 個工作日內 完成轉帳。然而, The Sommelier Tours Limited 不對銀行或金融機構的處理時間負責。

- 若客戶 在 **5** 個工作日內未收到退款, 但 **The Sommelier Tours Limited** 已提供銀行轉帳證明, 則客戶應 直接聯繫其金融機構 以查詢處理進度。