

签证咨询服务协议

第一条 特别提示

在预订开始前，请仔细阅读本须知，本须知及产品页面中的预订限制也做为双方协议的补充内容。当您开始预订签证产品时，已表明您仔细阅读并接受协议的所有条款。

第二条 相关概念注解

1. 预订付款期：为保证签证产品预订，所有签证产品均在 HelloAUS 你好澳洲旅行网规定时间内付款后方可生效。
2. 无需预约的签证产品：一旦您预订我们的产品后，我们的工作人员会立即与您确认产品。
3. 需预约的签证产品：在您预订我们的产品完成付款后，我们的工作人员会为您预约。
4. 签证的有效期：是指签证在某一段时间内有效，持有人可以选择在这段时间内的任意一天入境。个别国家签证的有效期会要求您在签证有效期内入境和出境。
5. 签证的停留期：是指持证人入境该国后准许停留的时间。
6. 使领馆所需工作日是指签证材料送进使领馆后到签证出签的时间，不包括我处的材料准备时间和配送时间，以及预约等待时间。
7. 我司受理时间是从收到客人齐全和符合规定的材料之后开始计算，客人在预订产品时如需要往返邮寄，需要另外预留时间。

第三条 签证产品内容及其标准

1. 签证产品内容主要包含代为预约、签证材料制作整理、翻译或使领馆允许的代送服务。具体签证产品的最终包含内容以我司确认的订单约定内容为准。
2. 签证产品是以客人提供所需的材料为前提。网上公布的所需材料为使领馆要求每位申请人提供的必备材料。使领馆根据个人的不同情况可能会要求增补其它材料时，申请人应及时提供真实的材料。一旦增补材料，不能在原受理时间内出签，客人的行程可能会受影响。鉴于，上述情形并非旅行社所能控制，客人因此产生的损失，我司不承担任何赔偿责任。
3. 如申请人办签过程中，领馆对申请人进行行政审核导致未能及时出签或拒绝出签的，申请人应及时告知旅行社，客人应承担因此产生的全部损失。
4. 提供所有材料并不意味着使领馆一定颁发签证。如遇使领馆拒签，我司所收的全部费用不予以退还。

第四条 签证产品价格

1. 我司保留在不事先知会的情况下随时更改其网站上已公布的签证产品价格的权利。
2. 您预订的签证产品价格，以我司给您的确认单上约定的金额为准。



3. 我司给您的确认单上约定的价格，只包括确认单中注明的费用包含项中的内容，其它均不含。

第五条 订单生效

订单生效的定义：产品预订成功后，您按期付清我司给您确认的应付费用或提供我司认可的经济担保时，我司给您确认的订单即生效并产生法律效力。

如您未按要求及时付清相关费用，而此时我司为您预留的产品的价格、内容或标准等发生变化，我司对此将不承担任何责任。

订单生效后，您应按要求提供所需要的签证材料，如您未在规定时间内提供材料，我司则会取消您的订单。

第六条 您主动解除已生效订单

订单生效后，若要主动解除已生效订单，您必须及时通知我司解除所做预订，包括放弃整张订单、减少办理人数，同时您还须承担我司处理该订单已经支出的其它必要费用：已付款的订单，如未产生签证费用的，将全额退款。如已产生签证费用，所有费用将不予退还。

第七条 因 HelloAUS 原因取消您的已生效订单

在您按要求付清所有签证费用后，如因我司原因，致使您的签证无法办理而取消或不能按时出签的，我司应当立即通知您，无条件退返您已支付的所有费用。

第八条 更改已生效订单

订单生效后，如您要求更改该订单内的任何项目，请务必及时通知我司，我司会尽量满足您的需求，但您必须全额承担因变更带来的损失及可能增加的费用。

订单生效后，我司更改您的已生效订单内的任何项目时：

1. 非我司可控原因引起的更改，如使领馆临时闭馆、使领馆延长受理工作日等，我司会尽力协助您办理相关退变事宜。
2. 因我司原因引起的更改，致您不能实现办理签证的目的，我司将会退还所收取的签证费用。

第九条 您应履行的义务

1. 提供真实有效的材料。如由于提供虚假材料而被使领馆拒签，责任自负。如因此给旅行社造成损失的，申请人应赔偿我司由此受到的一切损失。
2. 您应确保自身身体条件适合外出旅行。
3. 您应确保您不属于中国政府限制出境的人员之列。
4. 您提供给我司的证件和相关资料，及通讯联络方式及配送地址等必须真实有效。
5. 您应确保订单中的出发日期为实际出发日期，如选择的出发日期与实际不符导致无法在预计时间出行的情况，须责任自负。
6. 使领馆在受理签证材料时，会根据个人情况提出增补材料，请您及时提供有效真实的材料。如因

为增补材料而致使领馆无法在原受理时间内签发签证、进而延误您原定行程的，责任自负。

7. 旅游者委托出境社办理签证，签证中含有旅行社的资金和信誉担保，旅游者应如期前往目的地旅游，否则出境社有权注销该签证。旅游者在旅行期间应遵守中国及当地法律法规并按时归国、按要求参加面试和面试销签、提交销签材料，我司有权根据旅游者办签材料等实际情况要求其交纳担保金或提交担保函。如旅游者违反该条规定，旅游者自愿承担我司因此产生的全部损失，同时，如旅游者交纳担保金的，我司有权直接扣除全部担保金，如旅游者提交担保函的，我司有权按照担保函中的担保金额向旅游者和担保人索赔。

第十条 HelloAUS 应履行的义务

我司代理您办理签证所需的手续，应妥善保管您的各项证件、材料，如有遗失或毁损，应立即主动补办，并承担补办相关材料的所需费用。

第十一条 涉及第三方的相关责任

第三方指在办理签证事宜中涉及的签证机关、同行团友及其他相关机构、企业和个人。

对于我司无法控制，您与第三方出现的下列情况，我司应协助处理，但不承担责任。

是否发放签证，是否准予出入境，系有关机构之行政权或主权，您应按要求提供真实情况，我司可协助办理。如因您自身原因或提供材料问题不能及时办理签证而影响行程的，以及被相关机关拒发签证或拒绝入境的，您承担全部责任，并应支付我司损失费用。

第十二条 解决争议适用法律法规约定

在您的预订生效后，如果在本须知或订单约定内容履行过程中，您对相关事宜的履行发生争议，您只同意按照中华人民共和国国家旅游局和澳大利亚国家旅游局颁布的相关法律法规相互约束来解决争议，如有任何争议，任何一方均有权向当地政府法院提起诉讼。

第十三条 其它

本须知未尽的其他事项，我司在相应签证产品中会加入详细说明

本协议已对与旅游者权益有或可能有重大关系的条款用粗体字标注提示旅游者注意，请旅游者仔细阅读。一经旅游者确认，则视为您实际使用本服务前，您已充分阅读理解并接受本合同的全部内容。