

广东爱游环球国际旅行社有限公司

关于广东爱游环球国际旅行社有限公司坂田分公司订单履约及退款安排的公告

尊敬的各位消费者：

因坂田分公司部分酒店、机票订单未能按约落实，给大家造成困扰和损失，广东爱游环球国际旅行社有限公司向大家诚恳道歉。

总社将统一负责受影响订单的履约保障和退款处置，不推诿、不回避。具体安排如下：

一、已在境外或途中的游客

对无法入住、无法乘机及返程安排尚未落实的游客，总社安排专人（王生，电话：18928435976）优先处理，落实住宿、必要接驳和返程保障。

二、选择继续出行的游客

消费者可自主选择继续按原订单出行：

出行日期以首程航班起飞日期、首次酒店入住日期中较早者为准；只订酒店或机票的，以对应日期为准。

选择继续出行的，由总社保障原订单内全部酒店、往返机票及约定接驳服务：

1. 出行前7天：提供可向酒店核验的入住确认及付款落实凭证，明确入住日期、房型等信息。

2. 出行前 3 天：提供往返电子客票票号及可向航空公司核验的有效出票凭证。

三、选择退款的游客

自愿选择退款的订单，总社提出以下退款方案，经消费者同意后书面确认：

9 月 30 日：退还已缴费用的 30%。

10 月 31 日：再退还已缴费用的 30%。

11 月 30 日：退剩余 40%。

退款以未履行部分对应的实付合同款为基础，逐单核清，已退款项不重复计算。分期退款安排不免除依法应承担的其他责任。

四、两个专线、一个邮箱、一个现场受理点

继续出行登记：罗生，电话：13272788831

退款登记专线：卢小姐，电话：18572390318

材料接收邮箱：1879211503@qq.com

现场受理点：深圳市罗湖区南湖街道和平社区嘉宾路 4028 号太平洋商贸大厦 B 区 1510

现场联系人电话：0755-25116440

受理时间：10:00-18:00

在途紧急事项由 王生：18928435976，24 小时受理。

请提供合同或订单、付款凭证、出行日期、联系方式，并告知继续出行或退款意向。

总社收到登记后 1 个工作日内确认接收、安排专人跟进，紧急事项优先办理。核实后，与消费者签署加盖总社公章的



《订单履约保障协议》或《退款协议》，明确具体安排、办理期限及违约责任。

五、尊重选择，保障合法权益

我们理解大家的焦虑，再次郑重致歉。也恳请大家理性表达诉求，避免传播未经核实的信息，减少信息失实或误传对我社正常经营及履约退款工作的额外影响。

办理登记、退款不收取任何费用。不接受本方案或协商未果的，消费者可依法申请调解，根据有效仲裁约定申请仲裁，或向有管辖权的人民法院提起诉讼。

总社将及时逐单反馈办理进展，并通过新媒体账号及门店公告更新处置情况，以实际履约和退款兑现承诺。

广东爱游环球国际旅行社有限公司(盖章)

2026年9月18日

