

## 预订须知

本订单退改规则以本预订须知规定为准，顾客确认并提交订单即视为已仔细阅读并完全同意本预订须知。

### 《门票预订须知》（此须知仅适用于净门票或园区门票套票，客房套餐包含的门票请参阅《酒店客房及客房套餐产品预订须知》）

凡通过互联网购买本公司商品或服务的，均视为其具有相应民事行为能力。请顾客知悉。

- 1、本须知适用于购买本网站的电子门票产品（年卡类产品除外）。
- 2、使用港澳台及国外发行的 VISA、MASTER 等国际无密码信用卡支付本网站门票产品价款的，须凭 7 位取票凭证码和手机尾数到售票处人工验证取票，无需证件号码。
- 3、为保证公众安全，进入长隆各主题公园及马戏表演场馆的游客（观众）必须接受安全检查，请您主动打开随身包裹配合安全检查，严禁携带管制器具、枪支弹药、易燃易爆等物品以及法律法规规定的其它违禁物品入园（场）。
- 4、为保证园区动物安全，除婴儿食品和本人适量饮用水外，长隆野生动物世界、长隆飞鸟乐园、长隆海洋王国谢绝游客带入其它食品和饮品。  
长隆其它各主题公园（包含长隆欢乐世界、长隆水上乐园等）和马戏场馆，游客（观众）可携带供本人食用的食品及饮料进入，但不得带入需加热、再加热、加工、冷藏或保温的食品（如需加热水食用的方便面及带自热功能的食品等）、带有刺激性气味的食品（如榴莲等），以及其他不适宜带入园区的食品。
- 5、游客购买门票需指定游览日期，日期选择范围以购票页面显示的可选日期为准。
- 6、所有门票，须在指定游览日期的当天入园，过期无效。入园次数限一次，但另有注明可多次入园的除外。
- 7、门票一经支付票款，即时成交，所有门票超过以下可改期时间后不可进行线上改期或退票；直接在长隆官方网站、微信、长隆旅游 APP 上预订，并在有效期内且未取实体票或未转换二维码门票、未在预订时勾选参加促销优惠的门票，可按以下规则进行线上退改操作：
  - 1) 主题乐园门票及使用日期为平日及特定日当中的周六、周日的马戏门票，在游览日期前一天 23 点前可操作一次改期或退票。如果是改期的，可在操作改期日后 30 日内选择一个日期进行改期，但不能改期至操作日当天使用，并只能改期至相同价格的相同票类，且选择的使用日期该票种还在可售状态。每个订单改期仅限一次，且改期成功后即不得再免费改期或退票。
  - 2) 使用日期为特定日（法定节假日期间以及暑期）的马戏门票，在使用日期前 5 天（不含使用日期当日）的 12:00 前可操作一次改期或退票。如果是改期的，可在操作改期日后 30 日内选择一个日期进行改期，但不能改期至操作日当天使用，并只能改期至相同价格的相同票类，且选择的使用日期该票种还在可售状态。每个订单改期仅限一次，且改期成功后即不得再免费改期或退票。
  - 3) 不可退改的情况：  
特惠票（包括但不限于学生票、含餐饮的套票、优惠票、折扣票等特惠票，详阅产品详情页）及售卖时已明确规定不可退改的特定门票及订单勾选参与促销的门票，一律不可改期或退票，国家法定节假日及其他指定的特殊日期的马戏票原则上不予改期；具体请查看产品详情页说明。  
特殊情况下请咨询客服热线：0756-3979688（9:30-21:30）或查询产品订购页面说明。
- 4) 门票退改详细规则请阅《门票改期须知》和《门票退票须知》。

8、相关票类说明:

1) “小童票”对象: 身高达到 1.0 米但未达 1.5 米; (广州长隆国际马戏大剧院和珠海长隆横琴国际马戏城门票及另有规定的票类不适用)。

2) “长者票”对象: 年满 65 周岁人士, 长者凭居民身份证验票入园 (广州长隆国际马戏大剧院和珠海长隆横琴国际马戏城门票及另有规定的票类不适用)。

注意: 购买小童/长者票的游客, 如小童身高超过标准或长者游客入园时未能出示有效的身份证明文件, 则游客须按入场当天的全票门市价补回差额或自行重新购买全票。

3) “免票”对象: 身高未达到 1.0 米的小童 (一名购票成人限带一名免票小童, 广州长隆国际马戏大剧院和珠海长隆横琴国际马戏城等表演场所的门票及另有规定的票类不适用)。

4) 马戏门票的对象: 观看马戏需一人一票一座, 所携带小童需另购票入场。按指定入园日当天预订场次入场观看。(套票已在相关公园和马戏全票基础上给予优惠, 故不再享受单票的其他优惠)。

5) 关于园区套票的规定:

园区间套票限同一人在套票有效期日使用, 游客进入第一个公园前须留存指纹/人脸字符串特征码, 之后凭门票及验证指纹/人脸字符串特征码进入其它相应公园。请妥善保管好未使用完毕的门票, 一旦丢失, 不予补发, 且不得进入尚未进入的园区游览, 持票人无权要求任何补偿。

① 马戏相关套票: 其中一个园区为广州长隆国际马戏大剧院或珠海长隆横琴国际马戏城的两园套票, 须在同一天游览观赏完毕;

② 其他套票 (不含马戏): 持票游客可在门票有效期内游览相应公园 (有特殊规定的两园套票除外, 具体规定见购票页面说明文字), 但每个公园只可进出一次。

6) 2020 年公园和马戏票类特定日和平日定义 (特定日和平日门票价格不同, 购票时请注意):

① “特定日”指: 所有周六和周日、国家法定节假日及调休后连休日期以及暑假期间, 具体包括:

“元旦” 1 月 1 日: 2020 年 1 月 1 日 (周三)

“春节” 1 月 24-30 日: 1 月 24 日除夕-30 日初六 (周五至次周四)

“清明” 4 月 4 日: 4 月 4 日-6 日 (周六至次周一)

“五一” 国际劳动节 5 月 1 日: 5 月 1 日-5 日 (周五至次周二)

“端午节” 6 月 25 日: 6 月 25 日-27 日 (周四至周六)

“暑期” 7 月 1 日-8 月 31 日期间的 所有日子

“中秋节”及“国庆节”: 10 月 1-8 日 (周四至次周四)

及所有周末 (星期六、星期日)。

如国家法定节假日具体日期有变动再行调整。

② “平日”指: 除上述特定日之外的日期。

7) 部分特殊票类 (如酒店自助餐等) 的特定日期可能另有规定, 具体见订票页面说明。

9、购票后如遇园区推出优惠促销, 恕不另行通知, 也不能凭非优惠票享受该优惠。

10、购票信息请注意保密, 因游客个人原因遗失或泄露该信息而造成的损失由游客自行承担。

11、在法定节假日及其他特定日期, 广州长隆国际马戏大剧院和珠海长隆横琴国际马戏城可能调整演出场次, 并可能相应调整原正常演出场次的演出时间。如有变动, 以演出当天园区现场公告为准。

12、门票订单查询: 可通过原订购渠道进行自助查询。

- 1) 【官网查询】：游客自行登录长隆官网(www.chimelong.com),点击右上角“网上预订”，在首行的菜单栏点击“订单查询”即可自助查询；
  - 2) 【官微查询】：关注微信公众号“长隆旅游”（chimelonggroup），在下方菜单栏点击“购票预订”，选择“我的订单”即可自助查询；
  - 3) 【长隆旅游 APP 查询】：打开长隆旅游 APP，点击右下角菜单“我的”，选择“我的订单”；即可自助查询到相应的订单信息（含已支付与未支付订单，未支付的门票订单如超过 20 分钟仍未支付，将自动取消）。
- 备注：如上述点击的菜单名称或进入查询方式有调整，以最新网上页面显示为准。

### 13、门票的取票方式（只可选其一）：

#### 1) 园区现场取纸质门票：

订票成功后，凭长隆官方订票系统发送的成功购票短信中的“取票凭证码”（7 位数字）+订票手机号后 4 位数，自订票成功之次日起，至门票有效日期（套票为有效期首日）止，可在相应公园或马戏自助取票机或售票处取票，如购买的是当天使用的门票，可当天取票（园区现场当天最迟取票截止时间为：公园或剧院闭园前的两小时）。

#### 2) 在线取二维码门票：

①凭证码转换二维码门票：游客可使用手机登录长隆官方指定的网址（或扫描园区现场告示牌上的二维码）进入换取二维码门票的转换界面，输入长隆官方订票系统发送的成功购票短信中的“取票凭证码”（7 位数字）+订票手机号后 4 位数等取票信息，即可提取二维码门票，游客需将每张二维码门票截屏保留至手机，即可在有效期当日直接扫码入园或使用核销。

②或直接在线生成二维码门票：交易成功后，游客在原订单页面，点击“获取二维码”，生成入园用的二维码门票，请截图保留每一张二维码门票，以供扫码入园或使用核销。

注意：上述门票信息请妥善保存，不要向他人泄漏，避免被盗用。珠海区酒店套餐内含的马戏门票，与单独加购珠海马戏门票如果需要连座的，在所有需要连座的马戏门票未取票前提下，需要到剧院售票窗口申请人工连座取票，请注意！

“在线取二维码门票”方法一经使用并生成二维码后，即视为已取票，不能到长隆度假区现场再取纸质门票。如已取过纸质门票，则不能再获取二维码门票。

③在线生成（转换）二维码门票时间：需要在入园日当天的 08:00 后，才能生成二维码门票（如 8 月 15 日通过长隆官网、官微、APP 或长隆官方阿里旗舰店购买的游园日期为 8 月 18 日的动物世界门票，需要在 8 月 18 日 08:00 后，登录原订购渠道“我的”·“游玩订单”/“订单中心”中生成二维码门票）。

备注：以下“特殊门票”不可在线转二维码门票，也不能在自助取票机取票：

- 1) 广州大马戏一等座票，预订成功后需凭“取票凭证码”及订票手机号后 4 位数到相应园区售票窗口验证取票；珠海马戏一等座票可以正常在取票机取出。
- 2) 工行长隆联名卡 5 折权益票，预订成功后需凭卡主本人身份证和工行长隆联名信用卡到相应园区售票窗口验证，由人工兑换成入园纸质门票；或持中国境内有效二代身份证到适用园区自助取票机取票。
- 3) 使用港澳台及国外发行的 VISA、MASTER 等国际无密码信用卡支付本网站门票产品价款的门票，须凭支付票款的信用卡原件、有效证件和取票凭证码等到售票处人工验证取票；
- 4) 不同度假区、不同使用日期的门票有不同的取票凭证码，同一取票凭证码包含的票券必须一次性取出并在同一天入园或消费。



5) 预订长隆旗下酒店客房套餐中所包含的门票需到相应酒店或度假区现场刷预订时已录入的入住人身份证取票。

备注：园区现场当天最迟取票截止时间为公园闭园前的两小时或剧院当场次开演前 30 分钟。

6) 预订仅限宾客个人使用，实名的产品（如工银长隆卡首张 5 折权益、会员专属权益产品、住房类产品等）或限购类产品，不得转让或用于其它商业目的，如在预订确认时发现涉及欺骗行为，系统保留取消或修改的权利，无论系统确认与否。

14、入园：游客请凭有效的纸质门票或二维码门票，验票入园，门票使用状况以长隆后台系统显示为准。

15、门票预订成功后不得随意取消，请您在预订时提前做好出行计划。如逾期未使用且未按规定办理改期或退票，则视为自动放弃门票权益，该门票作废。

进入乐园需要遵循长隆度假区 [www.chimelong.com](http://www.chimelong.com) 上公布的乐园各项规章制度。游客在验票入口或游客服务中心获取导览图。度假区可能会随时根据客容量限制、恶劣天气、特殊事宜等原因，或者在其他必要的情况下，出于保障安全、秩序等目的，或者在其他必要的情况下，不定期更改乐园或乐园内任何游乐项目的开放时间、或临时关闭乐园或乐园内的任何部分区域、控制入园人数、暂停或取消任何游乐项目或娱乐演出。购票和游玩前请参阅相应主题公园的开放时间、表演时间、游览须知及注意事项。

16、游客在本网站购票视为允许本公司将有关订票信息以短信或彩信方式发送至订票手机上。请务必提供有效的联系手机号码并注意对购票行为和所收到的购票成功取票码信息等予以保密。如填写的联络信息有误或因购票人个人原因泄露取票信息而造成的损失，由购票人自行承担。

17、发票开具需遵循先消费使用，后开票的原则；单独园区门票的发票，可以在入园当日凭门票在园区售票处开具纸质发票。如非入园当日开票，需提供相关消费凭证，由开票部门验证后在入园当月内开具发票，补开的发票将以邮寄的形式寄出，邮费到付。为了便于您领取发票，请您尽量在入园当天申请并领取发票。其他详情以开票现场验证、操作及回复为准，敬请留意。

18、长隆集团全国客服热线：4008-830083(用户拨打免国内长途话费,不免市内话费)。

### **《门票改期须知》（此须知仅适用于净门票或园区门票套票，客房套餐包含的门票请参阅《酒店客房及客房套餐产品预订须知》）**

以下须知适用于游客直接通过长隆官网 [www.chimelong.com](http://www.chimelong.com)、官方微信“长隆旅游”、长隆旅游 APP、长隆微官网等官方线上渠道购买的长隆门票产品。

#### **1、改期规则适用范围：**

1)通过长隆官网、长隆官微、长隆旅游 APP、长隆微官网上购买的常规门票产品：

①未取票的常规门票，可按以下改期细则及指引在原订购渠道在“我的订单”通过系统自助改期。

②已取票但未使用的常规门票（含二维码电子门票），须在有效日前（含有效日当天）、且在对应园区闭园前两小时内亲临园区客服中心办理。

2) 如订单中包含有促销票、特惠票（包括但不限于学生票、优惠票、折扣票等特惠票）或售卖时另有规定的门票及订单勾选参与促销的门票，则该张订单上所有门票产品一律不可改期或退票，具体请查看产品详情页及购物车说明。

#### **2、改期细则：**

1) 每张符合改期条件的常规门票订单只允许线上免费改期一次，一经改期不允许再次线上改期或退票。但持票人在门票的有效期当日闭园前两小时之前仍可前往园区客服中心现场办理一次改期或退票，依此办理改期的，应交纳相关门票 30 元/张的手续费，如更改至更高价格阶段的日期使用，还需补当日门票门市价差价，并实行“多不退，少则补”的原则；订单中多个票类需要改期的，需要一次性操作提交。办理退票的，应在门票有效期前提出申请，并需缴纳相关门票官网售卖价(全网统一价)20%的手续费。

2) 因部分产品有可售日期、场次及库存限制（如马戏剧院门票），公开发售，先购先得，在改期操作时，需选择具体的日期及场次；如选择的日期已无该产品或该场次的产品，将无法选择该日期及场次，需另择其它的可选日期及场次进行改期。

3) 部分产品如马戏演出门票，改期后演出场次及演出时间可能会调整，敬请留意现场公告或短信通知。

### 3、改期指引：

#### 1) 线上自助改期（未换/取门票）：

通过长隆官网、长隆官微、长隆旅游 APP、长隆微官网上购买的，未取票的常规门票产品，在有效日期前（不含有效日当日），可在原订购渠道，打开“订单详情”，点击“申请改期”按钮，阅读《门票改期须知》后，选择具体的指定游玩日期（涉及场次的需选择场次）进行改期，改期成功后，可在原来订单界面上查阅到最新订单详情。

备注：

#### ①门票订单的改期：

A、主题乐园门票及使用日期为平日及特定日当中的周六、周日的马戏门票，在游览日期（套票则为游览日期首日）前一天 23 点前可操作一次线上免费改期（操作改期成功后则不能再线上改期或退票）。

B、使用日期为特定日（法定节假日期间以及暑期）的马戏门票，在游览日期（套票则为游览日期首日）前 5 天的 12:00 前可操作一次线上免费改期（操作改期后则不能再线上改期或退票）。

使用日期为特定日（法定节假日期间以及暑期）的马戏门票，在使用日期前 5 天（不含使用日期当日）的 12:00 前可操作一次改期或退票。如果是改期的，可在操作改期日后 30 日内选择一个日期进行改期，但不能改期至操作日当天使用，并只能改期至相同价格的相同票类，且选择的使用日期该票种还在可售状态。

②门票改期只能选择从操作日起算 30 天内的指定游玩日期（园区当年度开放营业时间内），但不能改期至操作日当天使用，例如：原购买的是游览日期为 7 月 15 日的长隆野生动物世界平日全票，操作改期的日期为 7 月 1 日，那么改期日期只能选择到 7 月 30 日前的某一天（不能选择改期至操作日当天——7 月 1 日）。

③每个订单改期仅限一次，且改期成功后即不得再免费改期或退票。拟改日期的门票票价须与原游玩日期的票价、票种一致时才允许改期，且不可跨越园区年度营业时间进行改期操作，且所选日期该票种还可售。如该票种在拟改日期已不可售的则不能改期，请另选日期。

不可退改的情况：

特惠票（包括但不限于学生票、含餐饮的套票、优惠票、折扣票等特惠票，详阅产品详情页）及售卖时已明确规定不可退改的特定门票及订单勾选参与促销的门票，一律不可改期或退票，具体请查看产品详情页说明。

特殊情况下请咨询客服热线：0756-3979688（9:30-17:30）或查询产品订购页面说明。

④如符合线上免费改期的条件但自助改期不成功，需在门票有效日前（不含有效日当日），亲临长隆园区现场客服中心办理免费改期（具体改期细则详询现场客服）。

#### 2) 线下园区客服中心人工协助改期：

尚未入园使用的常规门票（含二维码电子门票，不包括马戏当天门票和有特别注明不接受现场改期的门票），须在门票有效日前（含有效日当日）亲临园区客服中心办理改期。

①园区客服中心改期的最后受理时间：在门票有效期当天的售票时间内，闭园前的 2 小时停止受理（如园区当天营业时间至 10:00-18:00，则改期受理时间为 10:00-16:00）；

②按规定可办理改期的门票，尚未办理过线上改期且在上述规定的线上改期截止时间前的，现场客服中心可予以免费改期一次，国家法定节假日及其他指定的特殊日期的马戏票原则上不予改期；

③线下园区客服中心人工协助改期的门票改期时限：门票改期只能选择从操作日起算 7 天内的指定游玩日期（园区当年度开放营业时间内）。

④按规定可办理改期的门票已办理过一次改期（无论线上还是线下）的，或虽未办理过改期，但已经超过线上改期截止时间的，现场客服中心仍可在上述“最后受理时间”前给予办理一次改期，但此时改期需要交纳 30 元/张的手续费，如更改至更高价格阶段的日期使用，还需补当日门票门市价差价，按照“多不退，少则补”的原则；

⑤现场改期如改期的门票价格与原订购的门票价格存在差额：需补齐相应差额（实行多不退，少则补的原则）；

⑥马戏剧院的当天门票及有注明的特殊票类不予办理现场改期。

## 《门票退票须知》（此须知仅适用于净门票或园区门票套票，客房套餐包含的门票请参阅《酒店客房及客房套餐产品预订须知》）

### 1、门票退票条件：

本退票须知仅适用于直接通过长隆官网 [www.chimelong.com](http://www.chimelong.com)、官方微信“长隆旅游”、长隆旅游 APP、长隆微官网等官方线上渠道购买的长隆产品，并须满足拟退门票在有效期内等条件，并按以下规则进行操作：

1) 主题乐园门票及使用日期为平日及特定日当中的周六、周日的马戏门票，符合退票规定的，在门票有效日（套票则为游览日期首日）的前一天 23 点前可在“我的订单”通过系统自助在线申请免费退票。

2) 使用日期为特定日（法定节假日期间以及暑期）的马戏门票，如需退票的，需在有效日（套票则为游览日期首日）前 5 天的 12:00 前在“我的订单”通过系统自助进行免费退票操作。

3) 使用日期为国家法定节假日以及其他指定的特殊日期的马戏票原则上不予退票。

4) 如订单中包含有促销票、特惠票（包括但不限于如学生票、优惠票、折扣票等特惠票）、售卖时另有规定不可退的门票、下单时勾选参与促销的及过期的门票，则不可退票，具体可查看产品详情页说明。

5) 可以办理线上免费退票但未及时办理或游客不选择线上办理的，仍可按下述规定到长隆度假区相关公园现场客服中心办理退票。但已过有效日当天“现场退票最后受理时间”的门票，均不得再办理退票。现场退票最后受理时间为：在门票有效期当天的售票时间内，闭园前的 2 小时停止受理（如园区当天营业时间至 10:00-18:00，则退票受理时间为 10:00-16:00）；

6) 按规定可退的门票，尚未办理过线上改期且在上述规定的线上退票截止时间前的，现场客服中心可予以办理免费退票。

7) 按规定可退的门票已办理过一次改期（无论线上还是线下）的，或虽未办理过改期，但已经超过线上退票截止时间的，现场客服中心仍可在上述“最后受理时间”前给予办理退票，但此时退票需要交纳相关门票官网售卖价（全网统一价）20%的手续费；

8) 如出现马戏演出场次被临时取消、遇天气恶劣原因造成园区无法正常开放或园区需闭园处理、购票系统产生故障等情况的，客人可在上述“最后受理时间”前办理全额退票。

2、退款时间：

1) 线上办理退票的：自线上提交退票申请（审核通过）起的 30 个工作日内，可沿原支付通道原路退回相应账户，具体时间以第三方支付平台或银行实际到账时间为准。

2) 现场办理退票的：自办理退票成功之日起的 25-30 个工作日内，应退回票款沿原支付通道原路退回相应账户，具体时间以第三方支付平台或银行实际到账时间为准。如按规定退票人应交纳手续费的，则上述“应退回票款”为相应购票款扣除手续费之后的余额。

- 如有任何投诉或建议，请拨打长隆全国统一客户服务热线 400-883-0083。



## 《酒店客房及客房套餐产品预订须知》

酒店客房预订一经确认后，如需更改或取消，须遵守以下规则：

### 1. 常规净房产品：

1) 入住日为酒店平日及周末【以下日期除外：元旦（2020年1月1日）、春节（1月24日-1月31日）、2020年寒假期间（2020年1月19日-1月23日，2月1日-2月15日）、清明节（4月4日-4月6日）、劳动节（4月30日-5月4日）、端午节（6月25日-6月27日）、暑假（7月12日-8月23日）、中秋及国庆节（9月30日-10月7日）及珠海航展（11月9日-11月15日）】的预订：可取消或更改；如需要免费取消或更改，须在入住日前2天（不含入住当日）的17:00时前在“我的订单”通过系统自助操作；更改仅支持同房型同价格的入住日期更改（且房间视当时系统库存供应而定），更改后的预订不可再免费更改或取消，请谨慎操作。

2) 入住日为2020年元旦（2020年1月1日）、2020年寒假期间（2020年1月19日-1月23日，2月1日-2月15日）、清明节（4月4日-4月6日）、端午节（6月25日-6月27日）、暑假（7月12日-7月31日）以及珠海航展（11月9日-11月15日）的预订：可取消或更改；如需要免费取消或更改，须在入住日前7天（不含入住当日）的17:00时前在“我的订单”通过系统自助操作；更改仅支持同房型同价格的入住日期更改（且房间视当时系统库存供应而定），更改后的预订不可再免费更改或取消，请谨慎操作。

3) 入住日为2020年春节（2020年1月24日-1月31日）、劳动节（4月30日-5月4日）、暑假（8月1日-8月23日）、中秋及国庆节（9月30日-10月7日）的预订：不可取消但可更改；如需要免费更改，须在入住日前7天（不含入住当日）的17:00时前在“我的订单”通过系统自助操作，更改仅支持同房型同价格的入住日期更改（且房间视当时系统库存供应而定）。更改后的预订不可再免费更改，请谨慎操作。

### 2. 常规套餐（即房包套票）产品：

1) 入住日为平日及周末【以下日期除外：元旦（2020年1月1日）、春节（1月24日-1月31日）、2020年寒假期间（2020年1月19日-1月23日，2月1日-2月15日）、清明节（4月4日-4月6日）、劳动节（4月30日-5月4日）、端午节（6月25日-6月27日）、暑假（7月12日-8月23日）、中秋及国庆节（9月30日-10月7日）及珠海航展（11月9日-11月15日）】的预订：只可取消不可更改。如需要免费取消，须在入住日前2天（不含入住当日）的17:00时前在“我的订单”通过系统自助操作。

2) 入住日为2020年元旦（2020年1月1日）、2020年寒假期间（2020年1月19日-1月23日，2月1日-2月15日）、清明节（4月4日-4月6日）、端午节（6月25日-6月27日）、暑假（7月12日-7月31日）以及珠海航展（11月9日-11月15日）的预订：只可取消不可更改。如需要免费取消，须在入住日前7天（不含入住当日）的17:00时前在“我的订单”通过系统自助操作。

3) 入住日为2020年春节（2020年1月24日-1月31日）、劳动节（4月30日-5月4日）、暑假（8月1日-8月23日）、中秋及国庆节（9月30日-10月7日）的预订：不可取消也不可更改。

3. 如预订的入住日期超过一日且跨不同时间段的，则有关更改和取消适用较严格时间段的规则。

4. 促销产品的预订：均不可取消也不可更改。

5. 勾选参与促销优惠活动的订单，与促销产品在同一张订单内的其他产品均不可取消也不可更改，请谨慎操作。

6. 对于按规定可取消及/或可更改的预订，应在规定的免费取消及/或更改截止时间前进行订单取消或更改。超过截止时间的，不得免费作任何取消或更改，酒店方也不予任何补偿。

7. 对于按规定不可取消或不可更改的预订，不得作任何取消或更改，且酒店方不予任何补偿。



8. 上述可以取消及/或更改的预订，若因客人个人原因（如航班延误、发生重大事故、身体不适等）超过免费取消或更改截止时间仍未取消或更改的，客人在预订入住日当日的 12:00 时前仍可提供证明验证后申请取消，同时应支付每酒店每单每间房 200 元的手续费（自办理申请成功之日起的 25-30 个工作日内，应退回款项沿原支付通道原路退回相应账户，具体时间以第三方支付平台或银行实际到账时间为准）。客人可电话联系客服 400-883 - 0083，或亲自前往酒店前台咨询相关流程及手续费用。在预订的入住当日 12:00 时后，一律不得再作取消或更改，且酒店方不予任何补偿。

9. 若因台风、地震等不可抗力因素而造成对客人行程的影响，酒店将协助客人进行解决，如因此而造成客人无法按期入住的，则客人应于预订入住日当日的 12:00 时前致电酒店协商更改入住日期或取消预订。逾期未办理的，不得再作更改或取消，酒店不承担客人的任何损失。

10. 若非因酒店原因造成客人提前离店，酒店方将不给予任何退款。

11. 因为酒店客房具有时效性，酒店将保留房间至客人到店当日，若客人不按时入住或当日应入住但实际未入住，且未办理任何取消或更改手续的，房间也不会无故转让给其他客人。故在此情形下客人预订的费用系统将自动照常收取，不给予任何退款。

12. 预订酒店时需填写真实有效的入住客人姓名及有效的手机号码，以确保成功接收预订确认信息。入住时需出示入住人的个人有效身份证件，实际入住的客人姓名必须与预订时预留的客人姓名一致。酒店客房预订一经确认后，均不可更改入住客人姓名与联系手机号码。

13. 在确认订单后 20 分钟内未支付成功的，将视为逾时支付，该订单将被自动取消，请尽快完成支付。

14. 酒店正常入住时间为入住当日 15:00 时后，退房时间为退房当日中午 12:00 时前。如提前到店可先到前台办理入住登记手续，届时再领取房卡。

15. 住房套票中的门票或餐票兑换方式：

1) 门票：

· 使用大陆身份证预订的住房套餐，办理入住手续后凭预订时填写的身份证，持证在酒店自助取票机取纸质门票，凭门票入园。

· 使用非大陆身份证预订的住房套餐，办理入住手续后持证在酒店票务中心取纸质门票，凭门票入园。

2) 餐票：办理入住手续后，凭房卡到指定用餐的餐厅，刷房卡用餐。

3) 备注：

· 进入乐园、剧院需要遵循长隆度假区 [www.chimelong.com](http://www.chimelong.com) 上公布的乐园各项规章制度。乐园导览图可在售票窗口或游客服务窗口获取。度假区可能会随时根据客容量限制、恶劣天气、特殊事宜等原因，出于保障安全、秩序等目的，或者在其他必要的情况下，不定期更改乐园或乐园内任何游乐项目的开放时间、临时关闭乐园或乐园内的任何部分区域、控制入园人数、暂停或取消任何游乐项目或娱乐演出。购买和游玩前请参阅相应主题公园的开放时间、表演时间、游览须知及注意事项。

在法定节假日及其他特定日期，广州长隆国际马戏大剧院和珠海长隆横琴国际马戏城可能调整演出场次，

并可能相应调整原正常演出场次的演出时间。如有变动，以演出当天园区现场公告为准。

· 住房套票中的套餐内容不可转让，未使用部分不能折现。

16. 预订信息属私密信息，请注意保密，因客人个人原因遗失或泄漏而造成的损失由客人自行承担。

17. 为确保您的权益及旅程顺利，请随身携带并自行保管好您的有效身份证件；凡未满 16 周岁的未成年人须在成人陪同下同时入住。
18. 酒店实行浮动价制度，已成功预订的房间价格将不再变动。
19. 预订成功后如遇酒店推出优惠促销措施，恕不另行通知，已经预订成功的客人也不能享受该优惠。如发现客人为享受在后的优惠而故意取消先前的预订并重新按优惠条件预订相同房型和入住日期的酒店产品的，酒店有权要求客人补交在后预订与先前预订之间的差价。
20. 酒店套餐内容及有效期等如有变动，以长隆官方网站公布为准，恕不另行通知。
21. 请客人按照长隆规定的标准（如身高）为小童预订长隆旅游产品，如因不符合免票或优惠票规定条件而需补票的，一切费用敬请客人自理，如不按规定补票而导致相关人员不能入园的，其责任由客人自行承担。
22. 预订仅限宾客个人使用，不得转让或用于其它盈利或商业目的，如在预订确认时发现涉及欺骗行为，系统保留取消或修改的权利，无论系统确认与否。
23. 关于发票：

发票开具需遵循先消费，后开票的原则；酒店按消费项目开票，如购买了酒店净房或酒店产品套餐（房含票或房含餐）需要开具发票的，办理入住当天可咨询前台开具详情。住房产品发票由所下榻酒店开具，请客人在离店日到前台办理；如离店后需补开发票，请在消费后 30 天内致电相应酒店前台咨询办理，后补发票将快递寄出，邮费到付，费用由客户自行承担。
24. 如有任何疑问，请电话咨询所下榻的酒店。

【广州区酒店总机服务电话】

广州长隆酒店 总机：020-84786838

广州长隆熊猫酒店 总机：020-84722888

广州长隆香江酒店 总机：020-84783366

番禺香江大酒店 总机：020-84786888

【珠海区酒店总机服务电话】

珠海长隆横琴湾酒店 总机：0756-2998888

珠海长隆企鹅酒店 总机：0756-2993366

珠海长隆马戏酒店 总机：0756-2993399

珠海长隆迎海酒店公寓 总机：0756-2993322
25. 请仔细阅读相关产品详情及预订条款后谨慎确认订单。

**《酒店餐饮预订须知》（此须知适用于酒店净餐的预订，客房套餐包含的餐饮请参阅《酒店客房及客房套餐产品预订须知》）**

1. 酒店餐饮预订一经确认后，如需更改或取消，须遵守以下规则：
  - 1) 除促销产品之外的所有预订：可取消不可更改。如需要免费取消，须在预订的用餐日前 1 天的 17:00 时前在“我的订单”通过系统自助操作。

- 2) 促销产品的预订：均不可取消也不可更改。
- 3) 勾选参与促销优惠活动的订单，与促销产品在同一张订单内的其他产品也均不可取消和更改，请谨慎操作。
- 4) 可取消的预订，应在规定的免费取消截止时间前且在未取换餐票前进行订单取消，超过截止时间的或未超截止时间但已取换餐票的，不得作免费取消，酒店方也不予任何补偿。
- 5) 对于按规定不可取消或不可更改的预订，不得作任何取消或更改，酒店方也不需因此而予任何补偿。
- 6) 上述可以取消的预订，若因客人个人原因（如航班延误、发生重大事故、身体不适等）超过取消截止时间仍未取消的，客人在用餐日当日的 08:00 时前仍可申请取消，但应同意支付相关预订产品总价款 50% 的手续费（自办理申请成功之日起的 25-30 个工作日内，应退回款项沿原支付通道原路退回相应账户，具体时间以第三方支付平台或银行实际到账时间为准）。客人可电话联系客服 400 883 0083，或亲自前往酒店餐饮服务台咨询相关流程及手续费用。在预订的用餐日当日 08:00 时后，一律不得再取消，且酒店方不予任何补偿。
- 7) 若因台风、地震等不可抗力因素而造成对客人行程的影响，酒店将协助客人进行解决，如因此而造成客人无法按时用餐的，则客人应于预订用餐日当日的 12:00 时前致电酒店协商取消预订。逾期未办理的，不得再作取消，酒店不承担客人的任何损失。
- 8) 餐票仅适用于指定日期及时间使用，过期无效。
- 9) 预订酒店餐饮产品时需填写真实有效的手机号码，以确保成功接收预订确认信息。

## 2. 酒店餐饮票种适用对象

- 1) “小童票”对象：身高达到 1.0 米但未达 1.5 米；

注意:购买小童票的游客，如小童身高超过标准，则游客须按入场当天的全票门市价补回差额或自行重新购买全票。

- 2) “免票”对象：身高未达到 1.0 米的小童（一名购票成人限带一名免票小童）

## 3. 酒店自助餐餐次时间

- 1) 长隆酒店、熊猫酒店：

自助早餐用餐时间 07:00-10:00

自助午餐用餐时间 11:30-14:30

自助晚餐用餐时间 17:30-21:00

- 2) 横琴湾酒店、企鹅酒店、马戏酒店：

自助早餐用餐时间 07:00-10:30

自助午餐用餐时间 11:30-14:00

自助晚餐用餐时间 17:30-21:30

- 3) 迎海酒店公寓：

自助早餐用餐时间 07:00-10:30

- 4) 以上餐次的用餐时间如有调整，以现场公告的营业时间为准。

## 4. 餐饮票种兑换方式（选其一）

- 1) 取票凭证码+预订时填写的手机号码后四位，在酒店自助取票机取纸质餐票，凭餐票用餐。

- 
- 2) 或在线生成二维码电子餐票，在餐厅扫码用餐。
  5. 最迟取换票截止时间为当日用餐的餐次结束时间，例如横琴湾酒店自助午餐的取换票截止时间为 14:00。
  6. 取票凭证码属私密信息，请注意保密，因客人个人原因遗失或泄漏而造成的损失由客人自行承担。
  7. 预订成功后如遇酒店餐饮推出其它优惠促销措施，恕不另行通知，已经预订成功的客人也不能同时享受该优惠。
  8. 酒店餐饮内容及有效期等如有变动，以长隆官方网站公布为准，恕不另行通知。
  9. 请客人按照长隆规定的标准（如身高）为小童预订餐饮产品，身高 1 米（含）及以上的小童需付费享受餐饮服务，如因超高产生的一切费用敬请自理，如因拒绝按规定付费而被拒绝进入餐厅的后果，由客人自行承担。
  10. 关于发票：  
发票开具需遵循先消费，后开票的原则；发票由所用餐的酒店自助餐厅开具，请客人在用餐当日在自助餐厅前台办理；如离店后需补开发票，请在消费后 30 天内致电相应酒店餐饮预订中心咨询办理，后补发票将快递寄出，邮费到付，费用由客人承担。
  11. 如有任何疑问，请拨打 400 883 0083 电话咨询酒店餐饮预订中心。  
**【广州区酒店总机服务电话】**  
广州长隆酒店 总机：020-84786838 转餐饮预订中心  
广州长隆熊猫酒店 总机：020-84722888 转餐饮预订中心  
**【珠海区酒店总机服务电话】**  
珠海长隆横琴湾酒店 总机：0756-2998888 转餐饮预订中心  
珠海长隆企鹅酒店 总机：0756-2993366 转餐饮预订中心  
珠海长隆马戏酒店（珠海长隆迎海酒店公寓）总机：0756-2993399 转餐饮预订中心
  12. 请阅读相关产品详情及预订条款后谨慎确认订单。