旅游十问 新旅游法规范合理维权

在旅游过程中遭遇强迫消费怎么办？游客如何依法合理维权？如何避免旅游消费陷阱？针对旅游法实施以来游客普遍关心的热门问题，宁波市旅游质监所发布了旅游途中十问，提醒游客运用旅游法合理维权。

问1:“同团不同价”是否合理?

答:同一旅游团队中,因报名途径及旅行社收客渠道的不同,会出现不同的价格,这在法律中并未明文禁止。但是根据《旅行社条例实施细则》规定,同一旅游团队中,旅行社不得因年龄或者职业上的差异,提出与其他旅游者不同的合同事项(旅行社提供了更多的服务或旅游者主动要求的除外)。

问2:在旅途中,游客或旅行社可以提出变更合同项目吗?

答:经游客与旅行社双方协商一致,可以以书面形式变更合同内容。由此增加的旅游费用及给对方造成的损失由变更提出方承担(但因紧急避险所致的,由受益方承担),由此减少的旅游费用,旅行社应当退还游客。

问3: 因航班延误或取消而造成的损失,谁来承担?

答:由于航班、火车、班车等公共交通的原因造成游客损失的,由公共交通经营者依法承担赔偿责任, 旅行社应当协助游客进行索赔。如果因为公共交通工具的延误导致行程景点减少,旅行社应当退还游客未产生的费用。

问4:哪些情形属于不可抗力?

答:由于恶劣天气、自然灾害、战争、罢工、骚乱、恐怖事件、政府行为、公共卫生事件等客观原因, 造成旅游行程安排的交通服务延误、景区临时关闭、宾馆饭店临时被征用、出境管制、边境关闭、目的地入境政策临时变更、我国政府机构发布橙色及以上旅游预警信息等,都属于不可抗力。

问5:因不可抗力等客观原因影响旅游行程的,如何处理?

答:因不可抗力等不可归责于旅行社的原因影响旅游行程, 如果旅游行程不能继续的,旅行社和游客均可以解除合同。旅游行程受到影响需要改变的,旅行社向游客说明后,可以在合理范围内变更行程; 游客不同意变更的,可以解除合同。合同解除的,旅行社应当在扣除已产生的费用后,将余款退还游客;合同变更的,因此增加的费用由游客承担,减少的费用退还游客。

问6:因不可抗力等客观原因导致游客滞留的,滞留期间的费用谁来承担?

答:因不可抗力等不可归责于旅行社的原因影响旅游行程造成游客滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用,由游客承担;增加的返程费用,由旅行社与游客分担。

问7:旅游过程中游客可以解除合同吗?

答:旅游行程结束前,游客可以要求解除合同,旅行社应当在扣除必要的费用后,将余款退还游客。需要特别提示的是,目前赴中国台旅游、澳大利亚ADS签证旅游等有集体随团活动强制性要求的旅游线路,游客合同解除权受到限制。

问8:旅游过程中如何把握购物和自费项目?

答:《旅游法》重点规范的是旅行社通过安排旅游者在其指定的购物场所购物和参加另行付费项目而获取回扣等不正当利益的行为,并非禁止旅游者购物或参加自费项目。旅游者可以在旅游行程中的自行安排活动时间内,自愿、自主地安排个人的购物等活动, 旅行社也可以在旅游目的地选择主要面向当地社会公众服务的商业区,作正当、合理的安排,满足旅游者的购物需求。

问9:在行程中导游违反合同约定怎么办?

答:①导游擅自改变活动日程,减少或变更参观项目,您有权拒绝;②导游违反约定,擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目,您有权拒绝;③导游违反合同旅程计划,擅自增加购物,您有权拒绝;④导游私自兜售商品,您有权拒绝;⑤导游索要小费,您有权拒绝;⑥导游违反合同约定,擅自增收团费,您有权拒绝。

问10: 当旅游过程中发生的纠纷现场无法解决的如何处理?

答:当旅游过程中游客与旅行社发生纠纷现场无法解决时,游客应注意收集相关材料,行程结束后再按照合同约定向旅行社要求赔偿或补偿,不能一味地强调当场解决,更不应采取过激行为,否则产生的扩大损失将由游客承担。

记者 周雁 通讯员 王一宁 骆益琼

三国城“狮王争霸赛” 王者霸气再次袭来

四月,是个精彩的季节。而四月的三国城绝对是一个精彩指数、人气指数双双爆表的所在。惊险、刺激、霸气……是的,这就是一年一度的超级视觉盛宴“ 狮王争霸”。

4月4日——5月3日,每天上午10:40和下午15:00,三国城吴王宫广场第四届“ 狮王争霸赛”将再次震撼登场。来自一代武术宗师黄飞鸿故里(佛山) 的龙狮武术团已是连续第四年为我们带来国家非物质文化遗产——广东醒狮的精彩表演,而且每一年都推陈出新,精彩度节节攀升。这次他们带来的惊喜一定更让人期待。

今年一代宗师“ 黄飞鸿”不再单枪匹马而来,座下四大弟子鬼脚七、梁宽、猪肉荣、牙擦苏都将加入这次巅峰对决。师徒五人不仅要为我们联袂表演一场气势磅礴的拳法, 更要展示各自精彩绝伦的看家功夫。当然,主角一定还是我们那一头头霸气的狮子,它们从“ 沉睡惊醒”、“ 搔头摆尾”、“ 仰视低顾”、“ 探测方向”、到“ 出洞”、“ 见青”、“ 采青”、“ 狂欢”、“ 翻滚”,动作千姿百态,栩栩如生。喜则欢而碎步,怒则瞪目急步,哀则闭眼稳步,乐则跃而跨步。在一个个惊险刺激的高难度动作中,尽显喜、怒、哀、乐、动、静、惊、疑八种神态。对决的号角已经响起,争霸的舞台已经展开,一场最激昂的大剧就将在美丽的四月、在霸气的三国城拉开大幕!

咨询热线:0510-85555252