

跟团游 维权功课提前做

3·15来临之际,读者、业内人士都给出了一些建议

上周,旅游3·15“杨先生春节跟团游,窝心!”一文见报后,读者、业内人士纷纷来电发表看法并支招。记者在此整理一二,希望看了之后对您有所帮助,让您在以后的跟团游中少些烦恼、多些快乐。

本报记者 刘书芝/文 吴琳/图

读者支招 维权功课提前做

读者高先生是个旅游迷,经常出游经验也自然就多了些。他在电话中重点说了跟团游需要注意的4个方面:跟团游维护自身权益,功课要从选旅行社开始做起。选择旅行社时首先要看它是否拥有“一证一照”:

“证”是指《旅行社旅游业务经营许可证》;“照”是指《营业执照》。另外还要了解它的口碑和信誉,不要只看规模和门面大小。一旦选好旅行社,在签合同同时还要看仔细。根据国家有关规定,游客出发前,旅行社必须同游客签订旅游合同。签订合同时,一定要仔细核实景点、门票、吃、住、行等几大要素,将各项内容细化,尽量将口头承诺全部写入合同,以免吃上当。

第三是慎重购物。旅途中购物是多数旅行社安排的既定项目,面对购物点琳琅满目的纪念品、土特产时,千万要多长个心眼,不要动心,以免买到价高质次的商品。

最后,如果遇到纠纷不要害怕,要学会投诉。旅游投诉是游客保护自身合法权益的手段。遇到旅游纠纷时,首先要找准被投诉方。根据国家旅游局“谁组团谁负责”的原则,游客在哪家旅行社报名交钱,就可以向哪家旅行社追究责任。然后向旅行社所在地旅游质量监管部门或消协等部门投诉,以求尽快解决纠纷。

旅游3·15 上周接到20个求助电话,其中一个——

纯玩团被忽悠购物,窝心!

《旅行社条例》5月1日起施行,旅行社强制购物最高可罚50万元

“本来不想再提这气人事儿了,但看了晚报旅游3·15热线,我觉得还是得把这事儿说说,免得再有人像我一样受气。”说这话的是杨先生,杨先生所说的这气人事儿是他春节期间在海南三亚跟团所遭遇的一幕。自旅游3·15开通一周来,记者接到的20个投诉电话中,有关旅游行程被改变、参加纯玩团却被安排购物、旅游饭菜质量不好等问题反映比较集中,还有4个电话是想让记者帮助推荐春游线路,我们对此都做了认真安排。非常感谢大家对我们的信任。

本报记者 刘书芝

“春节前的三亚5日游让我很郁闷”

家住郑州的杨先生说,春节前他和爱人花5600元,在某旅行社报名参加三亚5日(1月21-25日)游纯玩团,但从到三亚那一起,他就没开心过。用杨先生的话说,他的不开心表现在以下几个方面:第一,导游私自改行程。按旅游行程安排,第一天下午到三亚后,应该安排大家入住酒店,放松心情。但导游没有这么做,当时他和爱人从郑州出发都穿得很厚,报名时交代让带一夏季衣服,但下飞机后没有场所换,他们就穿着厚棉衣在机场等人等了近40分钟,然后导游就带着大家直奔天涯海角。第二天,导游为了让大家多玩自费项目,把行程中的常规旅游景点进行压缩,3天的行程两天时间就玩完,后面全部安排成自费景点。

第二,进店购物。杨先生说,他和爱人参加的是五日纯玩团,按规定“全程无购物”,但最后一天,导游还是忽悠大家进店购物。

第三,服务态度差。行程的第三天下午,在东山岭,导游对游客说,“这个地方可看可不看,就是个烧香的地方”。为了安排游客晚上看自费项目——泰国张艺人表演,下午4点多就带大家吃晚餐。杨先生说:“出去旅游玩的就是开心,但我们玩的那个团,那个导游,简直没法玩儿!这样的旅游以后我再也不想去了。”

发生旅游纠纷这样投诉

消费者应采取怎样的措施避免和解决旅游纠纷,以弥补旅游中的不愉快呢?业内人士给出了以下提示:

1. 由旅游纠纷大都会因合同引起,因此旅行社要提供合同,消费者在签订时一定要仔细阅读《国内旅游组团合同范本》。
2. 在签订合同时,消费者可直接与旅行社进行协商,但旅行社协商未果的,消费者可通过以下四种方式解决纠纷:
 1. 向旅游质量监管部门投诉
 2. 向消协投诉
 3. 向当地旅游质量监督部门投诉
 4. 向旅行社所在地旅游质量监督部门投诉
3. 在旅游过程中,消费者应保留好一切可能用得到的证明材料,如购物小票、旅游合同、身份证、病历单据等,不要仅凭口头承诺。

■相关链接

《旅行社条例》将强制旅行社强制购物最高可罚50万元

像杨先生一样,旅途中被迫进店购物、忽悠大家消费自费项目的导游不在少数。不过,上周国务院刚刚公布的《旅行社条例》应该让大家感到很高兴。条例规定,从今年5月1日起,如果出现非因不可抗力改变旅游合同安排的行程以及欺骗、胁迫游客购物或者参加需要另行付费的游览项目的,旅游行政管理机关或者工商行政管理部门责令旅行社改正,并可处10万元以上50万元以下罚款;对导游人员、领队人员,由旅游行政管理机关责令改正,处1万元以上5万元以下罚款;情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证、导游证或者领队证。

条例还规定,如旅行社未经游客同意,在旅游合同约定之外提供其他有偿服务的,由旅游行政管理机关责令改正,处1万元以上5万元以下罚款;旅行社未与游客签订旅游合同,或合同没有载明明确的14项内容,或未征得游客同意,擅自将游客“转卖”给其他旅行社的,可处2万元以上10万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿1个月至3个月。

图为本报《第一旅游》3月3日B12版

业内人士 签合同要注意空白条款和变更条款

河南中国旅行社导游隆荣学认为,跟团游如果想维护好自己的权益,最初在选择产品时就要相信“物有所值”这一道理:选好线路不要光记着比较价格的高低,贵自然就有贵的道理。另外,游客在出游前要有充足的知识准备,

没有出游经验要多问问、多打听打听。跟团游在签合同同时,要尽可能地把行程中的问题都写进合同,尤其要注意空白条款和变更条款的运用,把有可能发生的情况在此进行注明,以免到时说不清。

维权专家 跟团游双方沟通很重要

郑州市旅游质量监督管理局常务副所长袁春明说,总的来说现在旅游投诉下降了很多,一方面是人们有出游知识,能避免很多纠纷的发生;另一方面旅行社越来越规范,合同条款越来越细化,矛盾自然也就少了很多。

通过平时所接投诉分析发现,消费者所遇到的很多问题都是因为沟通不到位造成的。

拿旅途购物来说,不想购物要在出行前说明白,以选择零购物旅行团为好。实际上很多纯玩团中,游客到了目的地也有购物需求,甚至要求购物,这时如果安排购物就违反规定,但不安排游客会提出购物的要求。所以购物前说清楚,这是个人行为,并不是导游安排或旅行社随意安排,以免造成矛盾的发生。

订机票,您被忽悠了吗?

“四大金牌机票代理商”评选进行中 参与请拨:67655017 13603458059

近日,本报评选“四强金牌机票代理商”的消息见报后,在读者中引起很大反响,先后接到300多位读者来电。其中有投自己信任机票代理商选票的,有诉说自己订票郁闷经历的,有说退票所遇苦恼的,还有100多位读者把选票送到或寄到了报社,有的读者还当面向记者讲述了机票销售忽悠人的种种招数。

如果你在订机票、退机票等过程中也遇到过类似经历,或曾经经历艰难的维权过程,请来电沟通,让我们一起为净化机票销售市场而努力。

本报记者 刘书芝/文 赵楠/图



如今人们早已习惯了坐飞机长途出行

三问题读者最有怨言

问题一:两折票已取消,广告照登不误 贾先生来电说,他喜欢旅游,经常会在旅游淡季时选择自由行,因为那时机票折扣会出奇地低。2月18日,贾先生看到有去北京的2折机票,就决定订票去北京玩。结果,接连打了3家机票代理机构的电话,要么没有,要么被告知2折票已取消。贾先生不明白,2折票都取消了,为啥售票航空公司还在做宣传?

接到贾先生的电话,记者也在第一时间拨通了贾先生所说的3家航空售票机构的服务电话,情况果如贾先生所述:工作人员要么说“2折票是晚上飞,不稳定,我们取消了”;要么说“郑州到北京没有2折机票,2折机票已取消了”等。而实际上,记者拨打电话当天刊登的报纸广告还显示:“郑州-北京,2折,140元”。

问题二:“多少折起”票很少能订得到 李先生在电话中说,他自己做生意经常到处飞,所以平

常很关心低折扣的机票:“不能报销,省一点儿是一点儿。”但他发现,看到宣传上有去某处的一折起、两折起,或多少元起的机票,打电话去订时往往“已经没有了”。

对此现象,郑州市旅游质量监督管理局常务副所长袁春明说,据他了解的情况,商家为了吸引眼球,往往会在某航线上拿出很低折扣的几张票作为噱头来吸引消费者的眼球,先吸引市民的眼球,等你看到广告去订时,“仅有的几张低折扣票早已被订完了。”

问题三:低折扣机票不退换 记者在来电中还听到了读者一再提及的一个问题:低折扣机票概不退换。

采访时记者也发现,凡低折扣的机票,售票公司几乎都声明,都属于不可退换的机票,实际上这些低折扣机票往往需要提前一周才能订到,到时如果有突发情况很可能就会作废。

但何谓“低折扣机票”?众多航空售票热线

工作人员给记者的解释却不同,有的说“5折以下是折扣机票,不能改退”。有的说“4折以下是低折扣机票,不能改退”。

到底低折扣机票怎么定义?为何不能改退?这一行规的依据又是什么?欢迎业内人士共同探讨,本报记者也将继续对此予以关注。

两家机票代理商受好评

记者统计读者投票发现,在现有所投票中,华夏航空、梅苑受读者关注度最高,现有得票数也最多(请相关机票代理商抓紧时间和活动组委会联系,提交相关资质及营业证件)。

本报举办的“四强金牌机票代理商”评选活动继续进行,继续接受读者的投票 来信请寄:郑州市陇西路80号郑州晚报编辑部



邀您参与

活动一:金牌机票代理商评选进行中

在3·15消费者权益日到来之际,为树立行业标杆、推崇典范企业、相互抱团取暖、共度金融危机,《郑州晚报》特联合省会主流媒体,开展“十强诚信金牌旅游车队”、“四强金牌机票代理商”大型评选活动,百万读者及专家将对展示企业进行投票,最终评出“十强诚信金牌旅游车队”和“四强金牌机票代理商”。

活动二:投诉旅游欺诈、提醒旅游误区线索征集中

近年来,随着旅游行业进入微利时代,商家在推出超低价游的同时,难免会在相关服务中“做文章”,压缩景点参观时间,增加购物点,甚至强制消费等屡见不鲜。

如果你不满意旅行社的收费价格,如果你在景区消费时产生纠纷,如果你的行程无故遭到变更,如果你旅游中权益受到侵害,你都可以来电说说。不平事儿我们一起解决,烦恼事儿我们邀专家出谋划策。

金牌机票代理商请拨: 13603458059 天天3·15旅游热线:67655017

市民参与投票即有机会获得大奖。其中特等奖一名,奖价值1000元的旅游券;幸运奖10名,奖价值200元的旅游券。

教您一招

飞机起飞时间 “你可以说了算”

事件一:小王去年参加东南亚的旅行团,临行前脚扭伤了,无法成行,为此交了近1000元的违约金。

小王说,我在签合同同时没有详细看旅游合同,想大家都这样签的,也就签了。发生那件事后,朋友告诉我,旅游者可以和旅行社协商的,在旅游合同中增加一些合同条款,如事先约定旅游者患病可以免责,这样就能避免遭遇类似的尴尬了。

事件二:市民李丽带着小孩跟团游马尔代夫,她发现从第一晚住宿的岛屿到另一个岛屿要乘小飞机,而且起飞时间也没约定。鉴于第一天到达的时间是下午,于是李丽和旅行社协商一番后,在合同的补充条款里注明:小飞机必须在下午起飞。

提醒:旅游格式合同中有一部分空白条款,往往被游客忽视,其实你可以在这一块中加入特别约定,比如关于自己的忌口问题等,免得到了目的地才发现,引起不必要的麻烦。合同中的变更条款是一个需要特别关注的内容,许多纠纷就是和这一部分相关。这里提醒游客:如果因故不能正常参团而又希望损失团费的话,就要在合同约定的期限内通知旅行社,否则要交纳违约金。现在短线一般须提前2-3天通知,长线一般须提前5-7天通知旅行社。