

# 3·15,请郑州市旅游质监所说说维权这点事

## 游客维权60天内都有效

### 您对市场治理有啥高见,不妨也来支支招



国家旅游局日前发布的《2009年旅游经济运行报告》统计显示,2009年中国出境旅游人数达到4750万人次,全年国内旅游人数约19亿人次。更有预测显示,到2015年,我国居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%。旅游,已逐渐演变为国人必不可少的生活方式。

提升旅游服务质量不仅成为旅游业内的共识,更代表着广大游客的心声。为此,国家旅游局将2010年定位为“全国旅游服务质量提升年”。又是一年3·15,又是一年春暖花开时,出游旺季将至,郑州市旅游质量监督所特作如下提醒,以期大家畅游快乐,出行无忧。

晚报记者 刘书芝 通讯员 王利霞

购物次数、停留时间及购物场所的名称。甚至需要旅游者另行付费的游览项目及价格;解除或者变更合同的条件和提前通知的期限;违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任;旅游服务监督、投诉电话;双方协商一致的其他内容等都一一做了备注,出游前只有做足“表面”文章,才能保障出行开心、无忧。

#### 要维权 三个事例学两招

聂春明还根据往年投诉的情况,给大家提供了几个典型案例,没准儿您真能学两招呢。

##### 案例一:要选择正规旅行社

高校学生张某和其他同学在校内看到小广告,当时张某等人感觉费用较少,于是就电话联系张贴小广告的人员,并交纳费用按照约定时间赶到集合地点,结果等到9点钟也没有见到人,打电话没人接听,这才意识到上当受骗。对此,市旅游局质监所提醒大家:正规的旅行社具有“三证”;即旅游行政管理部门颁发的旅行社业务经营许可证、工商部门颁发的营业执照及税务部门颁发的税务登记证,此外还要确认旅行社的经营范围。

##### 案例二:合同违约游客维权要理性

赵某代表社区10多人到一家旅行社报名

参加“南昌、庐山五日游”并付清钱款,签好合同。旅途刚开始时还算顺利,但抵达南昌后,地接导游员迟到了半小时,在开往庐山途中出现堵车现象,导致一个景点没有游完。住所也不是规定的“三星级”酒店。于是,游客情绪比较激动,赵某等人开始“自由活动”,他们自己包车,自己去饭店吃饭,自己又找一家“四星级”宾馆住宿,又自己买了火车票回家。返回后,要求旅行社承担费用,协商未果投诉到质监所。

对此,市旅游局质监所提醒说:根据《合同法》第107条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。所以,旅行社应承担违约责任。同时,《合同法》第119条规定:“当事人一方违约后,对方应当采取适当措施防止损失的扩大;没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。”赵某等人以旅行社违约为由,擅自取消旅游合同,自作主张提高标准,使得损失不断加大,承担其支出的全部费用的请求是得不到支持的。旅行社最后退还游客住房差额与违约金,以及未游完的景点费用。

##### 案例三:解除合同要看期限

王先生与某旅行社签订了华东五市7日旅游的旅游合同,旅游时间为2009年5月1日~

7日,并交纳了全部费用。4月29日晚8时,王先生因家人突然生病,旅游不能成行,其急忙通知旅行社,要求取消旅游合同,并退还全部旅游费用。旅行社答复,由于此次安排的是旅游专列,正值“五一”期间,为了保证住宿、餐饮和区间交通等质量,旅行社已将所有费用提前支付给地接社。双方协商不成,于是投诉到旅游质监所。

根据双方签订的合同成行前的解约责任,因游客原因未提前3日通知旅行社的,应当按照旅游费用总额的10%支付违约金,并承担实际发生的费用。由于旅行社考虑到游客属于自己的老客户,只扣除其提供游客退团造成交通费、餐饮费、住房费等实际损失,并提供损失证明。

#### 车晚点 拒不上车不可取

聂春明同时提醒游客说,如果你准备自助游应提前预订车票及住宿酒店,熟悉旅游目的地的交通路线、天气情况。同时建议旅游者有必要为自己投保旅游人身意外保险。

旅游过程中如果发生因航班延误、火(汽)车晚点而造成旅行团行程受阻,游客不要采取拒绝登机、拒绝上车、中止行程等过激行为,人为扩大事态,这样会把单方过错发展为混合过错,双方都得承担损失责任。

在旅游途中出现的服务质量问题,可与旅行社协商解决。协商不成,可以及时投诉到当地旅游质监部门,完成行程后也可以到报名所在地的旅游质监部门投诉,投诉时效为60天。

据悉,2010年郑州市旅游质监所以提升旅游服务质量为契机,将对旅游企业进行明察暗访和随团监督,在此,您对旅游市场治理方面如有高见请致电本报,打造品质旅游需要你我共同参与。

#### 签合同 “表面”文章要做足

郑州市旅游质量监督所所长聂春明告诉记者,游客在出行前一定要认真签订旅游合同。2009年5月1日《新旅游条例》的颁布实施,在签订合同方面给予了明确的说明,内容多达14项。这其中不仅包括旅行社的名称及其经营范围、地址、联系电话、旅行社业务经营许可证编号;旅行社经办人的姓名、联系电话;签约地点和日期;旅游行程的出发地、途经地和目的地;旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准;旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间;旅游者自由活动的时间和次数;旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式;旅行社安排的

晚报旅游记

## 溶洞之魂 洛阳鸡冠洞



鸡冠洞之大,号称北国第一洞府,她的神奇和丰富,确实为天然神窟。

**慕名之思** 周末慕名而去栾川鸡冠洞探访美景,走进溶洞,我心里再没有了奇迹,因为我走进了奇迹的世界。人类的神州心灵的幻觉,都具体到眼前,处处是神秘和魔幻,一步一层景,前世的生活,来世的风光。

**至景之思** 徜徉在鸡冠洞令人陶醉的艺术迷宫里,置身琼楼玉宇,如梦如幻的仙境中,造物主在让人们感受无言之大美的同时,也仿佛有意帮助人们解读一种禅机和哲理:那些神态奇异、惟妙惟肖的钟乳石雕塑艺术精品,是造物主用神奇之手锲而不舍地精雕细琢了亿万年才呈现给世人的。尽管孕育美的过程孤寂漫长,历经沧

海桑田,但它一露面便石破天惊,令世人叹服。由此不难想到,真正的美就像滴水凝石,是从一点一滴和日积月累中得来的,容不得半点浮躁和功利,真正的美如同凤凰涅槃,只有在重重火浴中洗礼意志,方可获得永生——创造物质美如此,孕育艺术美、精神美更是如此。

**神秘之思** 穷尽古今中外所有艺术家拧成一根笔,也无力绘出这等世界。最后是神秘,我不敢去想这是如何造出来的,不敢去想大自然造就洞府的道理,仅靠科学方法和专门知识来解释太浅薄,这像研究人只研究肉身不研究灵魂一样无知。

到洛阳栾川旅游错过鸡冠洞将是一大遗憾。 孙隆

马上链接

## 旅游消费陷阱面面观

**旅游附加费** 由于旅游行业实际操作中的行业习惯,某些目的地的线路产品中,针对特定人群均加收一定的附加费。

**境外自费项目** 行业价格竞争让客人参团的费用无法给旅行社带来正常利润,只能采取压低当地地接社费用的方式。而当地的地接社为了保证利润,无奈只能采取强制客人参加自费项目。

**“巴黎”酒店不是巴黎酒店** 招揽游客的介绍文字或语言中标明入住巴黎某某酒店,并未注明该酒店的实际位置是在巴黎市区还是郊区。等到客人入住酒店时才发现,入住的酒店离巴黎市区还有几十公里的距离。

**海景房不看海** 提及海景房,不少人就能浮现出“面朝大海、春暖花开”的惬意场景。不过,在2010年春节黄金周期间,就有多起针对海景房看不见海的投诉事件,投诉的主要

对象就是酒店标榜的海景房并非面向大海,而是只能在某个角度能看见大海。

**准星级酒店不是星级** 在不少旅游广告的宣传语中,类似于“全程入住准五星级”或“相当于五星级”酒店的说法比比皆是。

**拼团甩团** 很多游客都会有这样的经历,明明自己是在A旅行社报名参加旅游团,但直到发团时才发现,自己参加的团是B旅行社的旅游团。

**定点购物** 人们习惯于在旅游过程中购买当地特产送给亲朋好友。但不少购物陷阱也害苦了许多游客,骗人者的伎俩多半是以此充好,以假冒真,以低价吸引游客。

**烧“高香”** 出门在外,见佛拜佛、遇神敬神是众多游客的普遍心理;一些不法商家就是看中了这一点,利用消费者对于宗教场所的敬畏感和信任度,鼓动游客敬香。 综合

旅游动态

## 第28届牡丹花会栾川踩线、采风将启动

为全面做好第28届牡丹花会期间的宣传营销工作,充分利用牡丹花会吸引外地游客,引客入栾,栾川县与各旅游景区广泛协商,决定在第28届牡丹花会期间举办“栾川邀你来”栾川专场推介踩线、采风活动。

活动将邀请各主要客源城市的旅行社300家、全国各地新闻媒体30家,在洛阳地矿假日酒

店举行栾川专场推介会,介绍28届牡丹花会(4月1日至5月5日)期间栾川对全国各地旅行社商的各项优惠政策,吸引各地旅行社推介洛阳到栾川的线路。除此之外,该县还将在洛阳市龙门、关林、白马寺、国色牡丹园等主要景区及30家重点宾馆(饭店)派驻固定营销员,设立固定营销咨询台,进行为期15天的值班咨询。 孙隆

## 巩义市旅游局要筹建旅游集团

3月12日,巩义市政府隆重召开2010年旅游工作会议。旅游局局长赵新海会上指出:2009年巩义旅游发展迅速,创成3个国家3A级景区,中国优秀旅游城市正式挂牌。2010年是巩义市实施旅游发展新三年行动计划的开局之年。今年的旅游工作重点是:把浮戏山雪花洞创建成为国家4A级旅游景区;编制巩义市旅游产业发展总体规划 and 全市旅游宣传营销方

案;举办杜甫故里开馆迎宾仪式、《康百万》电视剧首映仪式和赵氏宗祠寻根拜祖三项活动;推进杜甫故里景区建设、南部山区旅游通道建设、嵩顶旅游区建设和永昌陵景区建设四项工程;做好筹建旅游集团、实施目标管理、强化市场营销、打造旅游品牌、迎接旅游高峰五项工作,力争全年接待游客数达到380万人次,旅游综合收入达到2亿元。 张景龙