

首部旅游法10月1日实施 游客新增四大权利

汪红

2013-09-25 09:58:00 来源: 法制晚报 2013年09月24日

长假有了新“玩”法

10月1日,首部《中华人民共和国旅游法》将正式实施。

首部旅游法将给计划长假出行的人们带来多项新权利。

记者日前专访了北京市法学会旅游法研究会会长、北京第二外国语学院法政学院院长杨富斌教授,详细解读在签订合同、购物、纠纷解决及事故救助等方面的新规定。

权利1

旅行社须与游客签合同

●不签旅游合同 旅行社违法

以前,游客和旅行社之间是否签订旅游合同,合同内容怎么写,都没有强制性规定,各旅行社使用的合同一般都是行业内拟定的格式合同。10月1日起,书面合同内容将被细化。

首部《旅游法》第58条规定,旅游合同应采用书面形式。如果旅行社不与旅游者签订旅游合同,属于违法行为。

●签约别嫌太细 可自拟附件

旅游者绝不能嫌麻烦,一旦决定了参加哪条旅游路线、在哪个旅行社报团,就要把能够想到的所有相关问题,都事先和旅行社商定,且要白纸黑字地明确写在合同中。

约定内容可写在主合同里,或者作为附件加以明确。签字前一定要仔细看,不明白的及时问旅行社,千万不能对旅行社写好的格式合同连看也不看,直接签名。

权利2

游客有自由购物的权利

《旅游法》第35条规定，不得强迫或变相强迫旅游者购物或参加自费项目，旅游法明确禁止强制性购物或强制参加自费项目。

这并不是说在旅游过程中旅行社就不能安排购物，只是必须要事先征得旅游者同意，或是游客自己提出。如游客提出购物要求，旅行社必须满足。

安排购物的时间、次数一定要在旅游合同中写明。如果地接旅行社未按合同约定安排想购物的游客购物，属违约。

如果一部分游客想购物，另一部分游客不想购物，旅行社应安排好不购物的游客继续按行程参观或从事其他活动，同时派人陪购物游客购物；或安排购物的游客购物，随后再按约定时间接购物游客。

根据《旅游法》第35条规定，凡属于在旅行社引导下所购物品，旅游者可以在旅游行程结束后无条件退货，而且旅游者有权要求旅行社无条件先行退货退款。但是，一定要在旅游行程结束后30天内，且所购商品完好，不影响其二次销售。

这一规定对旅游者购物特别有利，因此，在《旅游法》实施后，旅行社或导游人员一般不敢再忽悠游客购物了，反而会劝说旅游者理性购物，避免激情消费，从而给旅行社增加麻烦。

权利3

游客在行程中能随意离团

根据《旅游法》第65条和第67条的规定，旅游者可以任意解除旅游合同。

有些旅游者在跟团旅游过程中，突然家中有急事或身体不舒服或想在某个景点多玩两天，特别是出境游，旅游者很可能想去看看儿女或亲友，都可随时要求不再跟团旅游。

但旅游者提出解除合同，必须与旅行社签订书面合同，同时，因提前离团而发生的经济损失，如预订住宿费、交通费用等，在旅行社退还一部分合理费用后，其他都需要旅游者自己承担。

如果是出境游，游客到规定时间不回国，属于非法滞留，应按违反出入境管理法处理，旅行社对此没有责任。

权利4

发生危险向当地政府求助

《旅游法》明确规定，各级人民政府是旅游安全的救助主体，有救助旅游者的义务。

过去，一般人总认为救助旅游者只是旅行社的责任。事实上，一旦出现安全事故，特别是重大的安全事故，救助时需要协调各方力量，甚至有时要出动武警、飞机救援。特别是在国外旅游时，如果遇上当地发生暴乱或重大政治事件，或者重大自然灾害等，民航都有可能停飞，此时必须由国家力量介入，才能将游客安全地接回国等。

显然，这些救助工作，单靠旅行社是很难完成的。

《旅游法》规定，遇到重大旅游安全事故，政府是第一责任人。各级政府都对旅游安全负有救助责任。所以，在国内游中一旦出现安全事故，旅游者一是要积极开展自救，旅行社要积极开展救助，同时一定要在第一时间向当地政府求救。如果是出境

游，则要在第一时间向我驻外使领馆求助。即使是自助游的游客，一旦遇到旅游安全事故，政府也负有救助义务。

当然，《旅游法》也规定，旅游者要为此承担合理费用。

1. 旅行社基本信息：包括所参加旅行社的全名、旅行社的资质、详细的办公地址、联系电话、和旅游者签合同的工作人员的姓名、电话等。

2. 旅游行程安排：包括几点钟出发，出发的具体地点（乘火车要写明哪次列车、在哪里集合等；乘坐飞机，写明在几号航站楼登机），哪天回来，怎么回来，都游览什么景点等。

3. 成团最低人数：人数不能太多，否则旅行社随时可以拿人数不够组团爽约，通常情况下，20人、30人、50人都是合理的。

4. 旅游服务安排：住宿宾馆的星级，价格区间；餐费标准，包括几顿团餐、几个人一桌等；地接提供的旅游车档次、有无空调、是否一人一座、车况等。

5. 游览、娱乐等项目的具体内容和时间：哪天游哪些景点，游览多长时间。

6. 自由活动时间：须写明哪天、几点到几点安排自由活动，不能正值黄金旅游时间安排自由活动。

7. 费用及交纳的期限方式：是现金交纳还是刷卡、卡是哪个银行的、什么时间交纳等。

8. 哪些是自费项目：须明费用为多少。一旦开始旅游，旅行社不得随意让旅游者补交任何费用。

9. 违约责任和解决纠纷方式：旅行社的责任有：按时出团、服务到位、安全提示等；旅游者需支付商定的旅游费用、如实说明健康状况等。

纠纷解决方式一般是双方协商、请旅游主管部门调解或仲裁部门仲裁。上述办法均无法解决时，可起诉至法院。

特别提醒

生效前后 如是在十一前同旅行社签订的合同，而出行是在10月1日之后，应按旅游法规定执行。要以旅游开始的时候为准。

团费上涨 过去，购物回扣是某些旅行社和导游的主要收入来源，旅游法实施后，回扣不能收取，旅行社肯定会提高团费，预计会提高一至两倍。

要找规模大、口碑好的正规旅行社，本人亲自办理手续。千万别找价格过低的旅游团，里面可能会有各种猫腻。

谨慎购物 旅游应以观光、看风景、了解当地人文、自然环境为主，不要以购物为主。可适当买一些当地特产、小工艺品等，最好不要花许多钱去买珠宝首饰和贵重药材等，以免出现问题后鉴定和维权都相当麻烦。

建议旅游者，过千元的物品最好到正规大商场去购买。

禁收小费 旅游法禁止导游收取小费，如导游向游客索要小费，可直接投诉；同时，旅游法禁止商店给导游回扣，否则，视为商业贿赂。旅游者可监督导游是否收取了购物回扣。

化解危险 一旦出现纠纷，旅游者应立即拨打投诉电话。如在景区内，可找专门的投诉办公室去解决问题。

如果当时在外地与景区或酒店的纠纷没解决，在旅行结束后，仍可以通过旅行社来解决。

文明旅游 在公共场所大声说话、在名胜古迹上刻字画画，甚至在公路边上或公共场所随地小便等不文明行为，不仅影响自身的形象，而且有可能触犯当地的风俗习惯甚至法律。应特别注意尊重旅游目的地的宗教习惯、社会风俗等。

文档附件：

隐藏评论

用户昵称： (您填写的昵称将出现在评论列表中) 匿名

请遵纪守法并注意语言文明。发言最多为2000字符（每个汉字相当于两个字符）

0670