

# 《旅行社服务质量赔偿标准》已出台实施,旅行社违规得“出血”了—— 遗漏景点、强迫购物要付违约金

□记者 武逸民

“五一”将至,又到了市民外出旅游的旺季。记者昨日从市旅游部门了解到,国家《旅行社服务质量赔偿标准》(以下简称《标准》)日前出台并正式实施。《标准》中的各项规定更有利于保护消费者的利益,也可作为消费者维权的法律依据。



## 不能成行要限期通知

昨日,市旅游局行业管理科负责人王秉杰告诉记者,新《标准》的一大亮点是旅行社与游客订立合同或收取旅游者预付的旅游费用后,因旅行社原因不能成行的,旅行社应在合理期限内通知游客。

其中,国内旅游应提前7日(不含7日)通知旅游者,否则应向旅游者全额退还预付的旅游费用,并按下述标准向旅游者支付违约金:出发前7日(含7日)至4日,支付旅游费用总额10%的违约金;出发前3日至1日,支付旅游费用总额15%的违约金;出发当日,支付旅游费用总额20%的违约金。

出境旅游(含赴台游)应提前30日(不含30日)通知旅游者,否则应向旅游者全额退还预付旅游费用,并按下述标准向旅游者支付违约金:出发前30日至15日,支付旅游费用总额2%的违约金;出发前14日至7日,支付旅游费用总额5%的违约金;出发前6日至4日,支付旅游费用总额10%的违约金;出发前3日至1日,支付旅游费用总额15%的违约金;出发当日,支付旅游费用总额20%的违约金。

不过,《标准》第三条也规定,由不可抗力等客观原因或游客原因造成旅游者经济损失的,旅行社不需承担赔偿责任。

## 强迫购物要付违约金

《标准》中还首次提出按违约次数赔偿的概念。

据了解,按违约次数赔偿的项目主要包括以下几个:

遗漏无门票景点的,每遗漏一处旅行社需向游客支付旅游费用总额5%的违

约金;

未经旅游者签字确认,擅自违反合同约定增加购物次数、延长停留时间的,每次向旅游者支付旅游费用总额10%的违约金;

强迫或者变相强迫旅游者购物的,每次向旅游者支付旅游费用总额20%的违约金。

## 导游服务差要付违约金

王秉杰介绍,根据《标准》第5条规定,旅行社未经旅游者同意,擅自将旅游者转团、拼团的,旅行社应向旅游者最高支付旅游费用总额25%的违约金。

此外,新《标准》还有以下规定:

因旅行社原因造成旅游者未能乘坐预定的公共交通工具的,旅行社应赔偿旅游者的直接经济损失,并支付直接经济损失20%的违约金。

导游或领队未按照国家或旅游行业对旅游者服务标准提供服务,影响旅游服务质量的,旅行社应向旅游者支付旅游费用总额1%至5%的违约金;

旅行社安排的旅游活动及服务档次与合同不符,造成旅游者经济损失的,旅行社应退还旅游者合同金额与实际花费的差额,并支付同额违约金。

## 在指定购物场所买到假货可索赔

新《标准》中明确规定,旅游者在合同约定的购物场所所购物品系假冒伪劣商品的,旅行社应负责挽回或赔偿旅游者的直接经济损失;旅行社或导游私自兜售商品,旅行社应全额退还旅游者的购物款。

据了解,新《标准》对旅行社擅自中止对游客提供住宿、用餐、交通等旅游服务也

作出了相应的处罚规定:应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用,并向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金。另外,未经游客签字确认,擅自安排合同约定以外的用餐、娱乐、医疗保健、参观等另行付费项目的,旅行社应承担另行付费项目的费用。

## 相关链接

### 有合同依合同,无合同依《标准》

日前,国家旅游局正式颁布《旅行社服务质量赔偿标准》并表示,该标准是在《旅行社质量保证金赔偿试行标准》基础上制定的,国家旅游局已将《试行标准》废止。今后在调解旅游纠纷时,以《标准》为调解赔偿依

据。值得注意的是,目前旅游行业倡导的仍是旅行社与旅游者以合同约定的方式解决旅游服务质量纠纷。只有在旅游者和旅行社对旅行社服务质量赔偿没有作出合同约定时,才适用《旅行社服务质量赔偿标准》。

**洛阳网**  
www.lyd.com.cn

# 洛阳人,看洛阳手机报

权威、专业、及时、准确

- 洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造萃取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心
- 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富总量占到了60%以上

● 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。  
 ● 联通用户发送短信 712 到 10655885 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。