

今日关注

消除消费陷阱,明确责任归属,遏制景区涨价势头……今年10月1日起,我国首部《旅游法》将全面实施

强迫游客花多少 旅行社就得赔多少



□记者 李砾瑾 实习生 王娇

原本高兴出游,旅游途中却被导游带进购物店,不买点东西还不让离开;旅游途中遭遇交通事故,汽车公司和旅行社互相“踢皮球”;旅游时遇上黑导游,被甩团,却投诉无门……这些情况,您过去遇到过吗?

从10月1日起,我国旅游业发展史上的首部法律《中华人民共和国旅游法》(下称《旅游法》)将正式实施。昨日,全市旅游从业者集中接受了市旅游发展委员会的培训。日后,您在旅游过程中再遇到窝心事,有《旅游法》给您撑腰。



4 提高景区票价? 听证、论证一个都不能少

近年来,随着景区票价纷纷水涨船高,动辄一两百元的门票价格让游客直呼“玩不起”。《旅游法》能否有效遏制景区涨价的势头,是很多人所关注的。

《旅游法》规定,景区应当在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。景区提高门票价格应当提前六个月公布。

那些拟收费或想提高价格的景区,还应当举行听证会,征求旅游者、经营者和有关方面的意见,论证其必要性、可行性。公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等,除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外,应当逐步免费开放。

“五一”或“十一”黄金周期间,许多景区人满为患,降低了观赏效果,也让游客没了兴致。《旅游法》规定:景区接待游客不得超过景区主管部门核定的最大承载量。

此外,景区还应公布最大承载量,并制订和实施旅游者流量控制方案,还可以采取门票预约等方式,对景区接待旅游者的数量进行控制。

相关链接

想了解《旅游法》 这些名词您得知道

(一)旅游经营者,是指旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。

(二)景区,是指为旅游者提供游览服务、有明确的管理界限的场所或者区域。

(三)包价旅游合同,是指旅行社预先安排行程,提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务,旅游者以总价支付旅游费用的合同。

(四)组团社,是指与旅游者订立包价旅游合同的旅行社。

(五)地接社,是指接受组团社委托,在目的地接待旅游者的旅行社。

(六)履行辅助人,是指与旅行社存在合同关系,协助其履行包价旅游合同义务,实际提供相关服务的法人或者自然人。

1 “零负团费”未来难有生存空间

类似“零负团费”这样的旅游产品或服务价格低廉,但天下没有免费的午餐,这里面往往藏着陷阱。即将颁布实施的《旅游法》将对一些危害旅游业的“毒瘤”坚决说不!

根据《旅游法》第三十五条规定:旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅

游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前两款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。

这意味着,游客被迫购物的开销,旅行社得买单了。此外,旅行社

还要接受至少3万元的罚款,其负责人和导游不仅也会被罚款,导游还可能会被吊销导游证。

业内专家祁广泰说,旅游业之所以存在“零负团费”现象,旅行社、导游和商家都脱不了干系。旅行社不以计算成本为定价基础,而是以恶性竞争为依据,甚至沦为了零售商的附庸,这种低价招徕、强迫购物的经营模式,在《旅游法》实施后将难有生存空间。

2 出现纠纷或意外 责任一方很明确

《旅游法》第七十一条规定:由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的,由组团社承担责任;组团社承担责任后可向地接社、履行辅助人追偿。

这项规定读起来拗口,业内专家李志轩用一句通俗的话可解释为:今后您在旅途中有了纠纷或意外,和您签合同的组团社是脱不了干系的。

此前出现旅游纠纷,旅行社往往

推诿扯皮,尤其是地接社或当地导游造成的问题,组团社往往会推卸责任。《旅游法》实施后,不管是谁出了问题,游客是和组团社签的合同,组团社须先行赔付,承担责任后再向地接社等责任方追偿。

假如游客在旅途中乘坐的旅游车辆出了事故,游客可以找作为履行辅助人的旅游汽车公司或组团社寻求赔偿。那么,出游过程中,乘坐飞

机、火车或者船舶时出了事故,旅行社有没有责任呢?《旅游法》第七十一条同时规定:由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失,由公共交通经营者依法承担赔偿责任,旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

如果游客乘坐旅游包机或旅游专列出了事故,首当其冲的责任方是旅行社。

3 景区连带责任少不了 转团不是想转就能转的

《旅游法》第五十四条规定:景区、住宿经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的,应当对实际经营者的经营行为给旅游者造成的损害承担连带责任。

李志轩举例说,假如游客在景区

乘坐景区对外承包的交通工具出了意外,在景区对外出租的饭店就餐引发食物中毒,在景区里的购物店买到了假货,都可以找景区,让其承担连带责任。

游客本来是和A旅行社签订的旅游合同,后来发团的变成了B旅行社,对于这种旅行社之间转团

的情况,《旅游法》规定:组团社征得旅游者书面同意,可委托其他旅行社履行合同。需要注意的是,组团社必须得书面征得游客同意才行,即便游客口头同意,仍然可向法院起诉,旅行社不仅得按要求赔款,还得接受3万元至30万元的罚款等处罚。

2013洛阳秋季名优电动车展

倡导低碳生活 保护生存环境

主办:洛阳日报报业集团欣闻报业广告有限公司 协办:今世福珠宝 JINSHIFU JEWELRY

展会时间:2013年8月30日-9月1日

展会地点:珠江路与九都路交叉口(今世福珠宝门前广场)

即日起参展单位报名开始,欲报从速。

报名电话:13837930975(杨先生) 65233721

报名地点:开元大道218号报业大厦3楼西厅

