

或因提供不真实信息,旅游签证被拒

1万多元旅行费要“打水漂”?

旅行社开具的收据



编者按

生活条件好了,想去游山逛水乃人之常情;跟一个贴心的团队,有一个舒心的旅程乃人之所盼。

但事实上,旅游被一些人视为畏途,究其原因——买卖心不合。游客想花最少的钱得到更多的享受,旅行社想在出力之后获得更大的经济效益。由于监管不得力,市场不规范,旅游纠纷便屡屡出现。

在10月1日新版《旅游法》正式实施之前,编辑编发以下两篇稿子,除了说说关于旅游的一些烦心事,还想为消费者和旅行社提个醒:只有消费者拥有相应的维权意识,旅行社具备良好的行业自律精神,双方才能在今后的旅游市场上相互沟通、理解、配合,使新版《旅游法》真正落到实处,使游客收获一路的愉快与芬芳。

□记者 范瑞 文/图

新版《旅游法》10月1日起将实施,新法实施前,我市旅游市场火爆异常,搭乘旧版《旅游法》“末班车”的卢先生却遇到了闹心事。

近日,市民卢先生在一家旅行社报了澳大利亚、新西兰12日游,可交过团费之后,由于签证被拒,导致无法出境,之前交的1万多元团费也“打了水漂”。

提前付全款 签证被拒后难追回

前不久,市民卢先生计划到澳大利亚游玩,咨询了多家旅行社后,选择了涧西区南昌路的一家旅行社。

“我当时选的是10100元的澳大利亚、新西兰12日游,8月24日,我先付了定金2000元,签合同的时候我又交了余款8100元。”卢先生说。

本周四,“月月3·15”与您再次见面

□记者 付璇 通讯员 杨凯

12日,由洛阳晚报联合市工商局12315申诉举报中心举行的“月月3·15”维权活动将与您再次见面。

12日9时至11时,市工商局瀍河分局、老城分局、西工分局、涧西分局、洛龙分局、高新分局、专业分局、车站分局和关林分局的相关工作人员将齐聚市工商局12315申诉举报中心,现场接受消费者咨询、投诉和举报,与此同时将有多辆车随时准备出发。

付款之后,他便向旅行社提供了办理护照的各种资料,但两天后被旅行社告知,其签证被拒,无法出境。

得知此消息,卢先生提出要求旅行社退还交付的旅行费10100元,但旅行社拒绝。

9月6日上午,记者陪同卢先生来到该旅行社,该旅行社工作人员表示,可以退还卢先生1000元,剩下的钱因为用于购买机票等,所以无法退还。如果卢先生想退这笔钱,他可以到航空公司退票。

“我花了10000多块钱,哪儿也没去成,这也太没道理了。”卢先生说,他不能接受旅行社的答复,于是投诉到了市旅游监察大队。

旅行社应帮助旅游者办理退票手续

6日下午,记者就此事咨询了市旅游局旅游监察大队工作人员。

工作人员表示,旅行社的工作人员提出“是由于卢先生提供了虚假的签证资料才导致签证被拒”,由于目前卢先生的拒签信还没有收到,因此还无法确定卢先生被拒签的真实原因。

“如果是由于卢先生提供虚假信息造成拒签,那么卢先生应承担主要责任,但旅行社应当退还卢先生没有产生的旅游费用。”该工作人员说,如果旅行社已经为卢先生购买了机票,旅行社有责任帮助卢先生办理退票手续,挽回损失;如果无法办理退票手续,旅行社也需要出具相关证据。

工作人员提醒广大市民,在办理出境游手续时,消费者应向旅行社提供真实信息,以免日后出现问题;而旅行社有提醒、告知消费者提供真实信息的义务;双方最好把所有可能出现的问题,还有这些问题的后果都约定清楚,一旦出现问题有法可依,有合同可依。

特别提醒,到场投诉的消费者务必随身携带购物凭证及维权所需的相关证明材料,除了拨打12315热线,您还可拨打本次活动专线63196281进行投诉。

市工商局12315申诉举报中心地址:西工区解放路与纱厂路交叉口北50米,市工商局1楼大厅。

同样是跟团去新马泰旅行

老人为啥要多交300元?

□记者 付璇 实习生 罗隽

近日,74岁的王先生和老伴儿准备一起跟团去新马泰旅游,咨询了多家旅行社后王先生发现,虽然旅行线路和享受的服务项目相同,他和老伴儿却要比同行者每人多交300元,对此多家旅行社给出了如出一辙的解释:这是老年附加费。在王先生看来,这项硬加在老年人身上的费用并不合理。

【事件】同游不同价

“已经问了5家市内旅行社,没有一家不收的,真是奇怪。”说起此事,王先生心里疑惑重重。再三询问后,王先生从一家旅行社工作人员口中得知他和老伴儿每人多交的这300元名为“老年附加费”,并称收取这笔钱是国外旅行社方面的规定,至于钱究竟用于何处他也没弄清楚。

在王先生看来,如今国内不少景点对老年人都已免票,为何老年人出国旅行的费用却比同行者更高?“作为老年人我很清楚自己的健康状况,如果身体条件不允许也不会勉强去旅游……”记者从王先生口中得知此次同行的还有

其47岁的女儿,然而当他把有女儿陪同的情况告诉多家旅行社时,却得到“有人陪同也得交”的回复。

【疑问】原因究竟为何?

“其实说到底还是老年人和小孩的购物能力太低,他们多交的费用就是来弥补这部分损失的。”洛阳晚报记者暗访时,某旅行社工作人员一语道破天机。

《旅行社条例实施细则》第三十三条中有如下规定,同一旅游团队中,旅行社不得由于旅游者存在的年龄或职业上的差异提出与其他旅游者不同的合同事项,但旅行社提供了与其他旅游者相比更多的服务或旅游者主动要求的除外。

市旅游局工作人员提醒,随着旅游旺季的到来,市民在跟团旅行时,吃、住、行、娱、购、游等各方面的质量一般会体现在整体综合报价上,消费者在选择旅行社时一定要看清其报价各个项目的构成。报价特别低的旅游线路旅行社一般会通过转嫁风险的方式,把费用转嫁到购物或其他机构。俗话说“一分钱一分货”,消费者在选择旅行社时一定要擦亮双眼。



洛陽網
www.lyd.com.cn

洛陽人 看洛陽手機報

权威、专业、及时、准确

- 洛陽手機報由洛陽日報报业集团精心打造,集本地、國內、國際新聞資訊,時尚實用,服務貼心。
- 洛陽手機報本地新聞資訊內容豐富,佔到了60%以上。

■ 移動用戶發送短信 LYD 到 10658300 訂閱,
3元/月。不收GPRS流量費。

■ 聯通用戶發送短信 712 到 10655885 訂閱,
3元/月。不收GPRS流量費。

