

维权法规丛书

旅游 维权自助

LUYOU WEIQUAN ZIZHU

重点法条尽收
实用要点解读
纠纷完全自助

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

《中国书画函授大学肇庆分校建校二十周年纪念册》



肇庆分校建校二十周年纪念册

肇庆分校建校二十周年纪念册

肇庆分校建校二十周年纪念册

肇庆分校建校二十周年纪念册

维权法规丛书

旅游 维权自助

LUYOU WEIQUAN ZIZHU

● 徐东 李薇 / 编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游维权自助/徐东, 李薇编著. —北京: 中国法制出版社,
2007. 6

(维权法规丛书)

ISBN 978 - 7 - 80226 - 994 - 1

I. 旅… II. ①徐…②李… III. 旅游业 - 法规 - 基本
知识 - 中国 IV. D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 081503 号

旅游维权自助

LUYOU WEIQUAN ZIZHU

编著/徐 东 李 薇

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

版次/2007 年 7 月第 1 版

印张/9 字数/189 千

2007 年 7 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 80226 - 994 - 1

定价: 18.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 66010483

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

编辑说明

生活中法律纠纷让人头疼，无论是通过何种方式解决，您都需要对法律知识有一个清晰的了解，即便可以借助律师或其他专业人士的帮助，您也应对自身权益和要求有合理明确的表达。

遇到了纠纷并不可怕，可怕的是对相关法律条文停留于一知半解。面对纷繁复杂的法律条文，如何正确选择适用法律，找到问题的症结，从而解决纠纷，维护自身合法权益？本套丛书的立意即在于解决此情形，丛书根据纠纷的种类，分为工伤、道路交通、继承、婚姻家庭、人身损害、旅游、消费、医疗、征地安置补偿、财产损失、合同、房屋拆迁等17个分册。每一分册的特点如下：

1. 纠纷解决脉络清晰。全书按纠纷解决的一般步骤设计章节，并将相关法律条文穿插其中，您可根据自身纠纷的进展阶段，准确找到解决纠纷的法律依据。

2. 法律条文解读实用。从法律操作应用的角度对重要法律条文进行解读，帮您正确理解和运用法律，维护自身权益。

3. 维权技巧知识充分。书中提供了众多应诉及维权方面的法律知识，为您应诉制胜、解决纠纷提供高效、便捷的途径。

希望我们的努力，能使本书成为您生活中重要法律工具，助您更从容地面对纠纷，更合理地适用法律，更充分地维权自助！

如果您在阅读中有与本书相关的问题或疑义，请与我们联系，来信请寄：北京西单横二条二号 中国法制出版社 编辑三部收，邮编：100031；也可通过电子邮件与我们联系：wanglieqi@163.com，您的支持是我们宝贵的财富！

2007年6月

目 录

Contents

第一章 维权概述	1
第一节 如何选取有资质的旅行社	1
一、旅行社应当具备的资质	1
(一) 内资旅行社	2
(二) 外资旅行社	3
(三) 外国旅行社	4
二、旅行社的业务范围	5
(一) 内资旅行社	5
(二) 外资旅行社	6
(三) 外国旅行社	7
第二节 旅行社的法定义务	7
(一) 依照法律和约定履行义务	8
(二) 组织义务	9
(三) 告知义务	10
(四) 听取意见、接受监督的义务	11
(五) 确保旅游消费者安全的义务	11
(六) 提供真实信息义务	14
(七) 对旅游辅助人的履行承担责任	17
(八) 为旅游消费者办理人身意外保险的义务	19
(九) 出具消费凭证、服务单据的义务	20
第三节 旅游者的权利	21

一、合同变更权	21
二、合同解除权	24
三、相关损害的求偿权	26
第二章 旅游合同的签订	28
第一节 如何与旅行社签订旅游合同	28
一、旅游合同的主要条款	28
二、签订旅游合同中应注意的主要问题	33
(一) 签订书面的旅游合同	33
(二) 避免签订无效合同	35
(三) 明确约定合同内容	39
(四) 注意合同内的细节问题	40
第二节 旅游合同中常见的不合理条款示例	42
第三章 旅游合同的履行	50
第一节 旅行社对合同的履行	50
一、什么是违约责任? 没有过错需不需要承担违约责任?	50
二、旅行社没有过错是否应当承担违约责任?	52
三、常见的旅行社违约情形	55
(一) 旅行社收取旅游者预付款后, 因旅行社的原因不 能成行	55
(二) 因旅行社过错造成旅游者误机(车、船)	56
(三) 旅行社推迟出团日期	59
(四) 旅行社安排的旅游活动及服务档次与协议合同不 符	61
(五) 旅游者在定点旅游商店购买商品时遭遇假货或其 他质量问题	68
(六) 旅行中擅自增加服务项目加收费用	69
(七) 旅行社因不能成团, 将已签约的旅游者转让给其 他旅行社出团	70

(八)旅行社之间的委托	70
(九)因旅行社一方的违约行为侵犯游客人身权	72
(十)旅行社违反法律禁止性规定的行为	74
(十一)旅行社可以减轻或免除赔偿责任的情形	75
(十二)旅行社不承担责任的情形	76
四、导游常见的问题	78
第二节 旅游者履行合同中常见的问题	83
(一)游客临时退团	83
(二)游客自身存在过错	85
(三)旅游者的防止损失扩大义务	86
第四章 旅游保险	88
第一节 旅游保险概述	88
一、旅行社责任险	88
(一)什么是旅行社责任险	88
(二)旅行社责任险的强制性	90
(三)旅行社责任保险的投保范围	91
二、旅游意外保险	94
三、旅行社责任保险与旅游意外险的区别	96
第二节 旅游保险合同中的关键:免责条款	98
一、保险合同中的免责条款	98
二、旅游保险合同中应当注意的免责条款	101
第三节 怎样进行旅游保险的理赔	103
第五章 旅游安全	107
第一节 旅游中发生交通事故或与交通相关的安全事故	107
一、乘坐客运汽车自行出游遭受人身或财产损失	107
(一)无第三人侵权时的责任承担	108
(二)第三人侵权情形下的责任承担	110
二、自驾车旅游发生交通事故	113

(一) 自行驾车旅行中的“搭乘”责任	113
(二) 社会救助基金、机动车交通事故责任强制保险与 第三者责任险	116
(三) 机动车发生交通事故造成人身伤亡、财产损失的 赔偿	122
(四) 即使投保了商业性质的第三者责任险,也不能通 过第三者责任险获得赔偿的情形	123
(五) 交通事故当事人及在场人员在事故发生后如何处 理	124
(六) 公安机关的事故认定	127
(七) 自驾游中交通肇事后不要逃逸	129
(八) 对交通事故造成的损害的索赔途径	131
三、参加旅行社旅游发生交通事故	136
(一) 旅行社租用交通工具	136
(二) 旅行社自用交通工具	139
第二节 游客在下榻的宾馆、酒店遭到人身、财产损害	142
第三节 在旅游景点遭到人身伤害	144
一、旅游者自行出游遭到人身伤害	144
二、旅游者跟团出游遭受人身伤害	146
第四节 旅游者遭受人身损害的赔偿	151
一、旅游者遭受人身损害的赔偿项目	151
二、依据《解释》的规定,交通事故造成人身损害赔偿 的具体计算公式	153
(一) 医疗费	153
(二) 误工费	155
(三) 护理费	156
(四) 交通费	157
(五) 住院伙食补助费	157

(六) 营养费	158
(七) 残疾赔偿金	159
(八) 残疾辅助器具费	162
(九) 丧葬费	162
(十) 被扶养人生活费	163
(十一) 死亡赔偿金	164
三、给付时间	166
第六章 旅游纠纷的解决	168
第一节 旅游纠纷概述	168
一、旅游纠纷的类型	168
(一) 旅游合同纠纷	168
(二) 旅游侵权纠纷	169
(三) 旅游保险纠纷	169
二、解决旅游纠纷的法律规定	169
三、旅游纠纷的解决途径	170
四、旅游纠纷解决的策略	170
第二节 旅游投诉	171
一、投诉的前提条件	171
二、投诉范围	172
三、向谁投诉	173
四、投诉的时效	173
五、怎样投诉	174
六、投诉程序及结果	176
七、受理投诉的机构应当进行调解	179
第三节 根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机 构仲裁	180
一、仲裁概述	180
(一) 仲裁和诉讼的联系与区别	180

(二) 仲裁解决旅游纠纷的优势	181
二、申请仲裁的条件	183
三、仲裁协议	184
(一) 仲裁协议的法律效力	184
(二) 仲裁协议的形式及内容	185
(三) 仲裁协议的无效	186
四、如何写仲裁申请书	187
五、仲裁程序	189
六、仲裁中的财产保全	190
七、仲裁中的证据保全	194
八、仲裁一裁终局	195
九、申请仲裁裁决的强制执行	196
第四节 向人民法院提起诉讼	197
一、旅游者提起诉讼应符合的基本条件	197
二、旅游纠纷案件的管辖	199
(一) 管辖概述	199
(二) 管辖权划分的具体原则和方法	200
(三) 起诉法院的选择	205
三、民事官司的诉讼费	206
(一) 诉讼费用的收费范围	206
(二) 诉讼费用的收费标准	207
(三) 诉讼费用如何预交	208
(四) 诉讼费用怎样负担	209
(五) 国家对经济困难的当事人的司法救助	209
四、旅游纠纷案件的诉讼时效	211
(一) 诉讼时效的种类	212
(二) 诉讼时效的起算	213
(三) 诉讼时效的中止与中断	214

五、在法院立案,旅游者应递交哪些材料	218
六、起诉状应包括哪些内容	219
七、旅游纠纷案件中的证据	223
(一)旅游者应当注意保留和搜集哪些证据	223
(二)案件中无需证明的事实	225
(三)注意提供证据的形式	226
(四)申请法院搜集证据	228
(五)了解自己的举证时限	230
(六)关于证人	233
八、几种常见诉讼技能的运用	236
(一)财产保全	236
(二)证据保全	238
(三)先予执行	239
(四)申请回避	240
(五)申请延期审理	241
(六)申请诉讼中止	242
九、旅游纠纷案件的一审	243
十、旅游纠纷案件的二审	248
(一)提起上诉的条件	249
(二)如何递交上诉状	251
十一、怎样向人民法院申请强制执行	252
(一)哪些法律文书可以向法院申请执行	252
(二)向法院申请执行的期限是多少	253
(三)申请执行,应向人民法院提交哪些文件和证件	254
(四)向哪个法院申请强制执行	255
(五)执行中需缴纳哪些费用	256
附录一 常用法律文书	257
1. 国内旅游组团合同示范文本	257

2. 出境旅游合同示范文本	263
3. 民事起诉状	268
4. 仲裁申请书	269
附录二 纠纷解决流程图	270
1. 仲裁程序流程图	270
2. 民事诉讼程序流程图	271
附录三 旅游维权相关法律文件索引	272

第一章

维权概述

本章导读

当双休、长假越来越成为我们日常生活中的期待时，旅游就越来越成为人们休闲娱乐的重要方式。旅游的方式多种多样，采取什么样的方式来度过一段旅途，完全在于旅游者根据自己的喜好去选择和决定。现实当中，大多数人的远途旅游都是通过旅行社提供旅游服务来实现的，这样，旅行社在旅游中的地位就不言而喻了，旅行社服务的好坏，直接影响人们旅行质量的好坏，所以，弄明白旅行中游客和旅行社之间的法律关系，把握这种法律关系中的一些基本问题，对人们能不能开心旅游具有重要的意义。

在旅游法律关系中，游客和旅行社是矛盾的两个方面，游客的权利就是旅行社的义务，游客的义务就是旅行社的权利。我们这本关于旅游维权的普及性读物，就从旅行社的资质、旅行社的义务、旅游者的权利等基本问题开始谈起。

第一节 如何选取有资质的旅行社

一、旅行社应当具备的资质

各类旅行社应当具备的资质是：

(一) 内资旅行社

《旅行社管理条例》

第十二条 旅游行政管理部门应当向经审核批准的申请人颁发《旅行社业务经营许可证》，申请人持《旅行社业务经营许可证》向工商行政管理机关领取营业执照。

未取得《旅行社业务经营许可证》的，不得从事旅游业务。

※ 理解与适用

这一规定清楚地表明，国家对从事旅游业务实行行政许可制度，要从事旅游业务，必须向旅游行政管理部门申办《旅行社业务经营许可证》，取得《旅行社业务经营许可证》《旅行社业务经营许可证》和工商行政管理机构颁发的营业执照之后，工商行政管理机关方可根据其他条件颁发营业执照。以上两证是从事旅游业务的必备执照。

《旅行社管理条例实施细则》

第二十一条 已经审批同意设立旅行社的，审批部门应当向其颁发许可证。

许可证是经营旅游业务的资格证明，由国家旅游局统一印制，由具有审批权的旅游行政管理部门颁发。

许可证分为《国际旅行社业务经营许可证》和《国内旅行社业务经营许可证》两种。许可证上应当注明旅行社的经营范围。

许可证分正、副本，旅行社应当将许可证正本与营业执照一起悬挂在营业场所的显要位置。许可证副本用于旅游行政管理部门年检和备查。

许可证有效期为3年。旅行社应当在许可证到期前的3个月

内，持许可证到原颁证机关换发。许可证损坏或遗失，旅行社应当到原颁证机关申请换发或补发。

※ 理解与适用

以上条文透露出来的比较重要的相关信息有：

许可证分为《国际旅行社业务经营许可证》和《国内旅行社业务经营许可证》两种。许可证上应当注明旅行社的经营范围。这样，结合《旅行社管理条例》第十二条，我们可以做出如下总结：

旅游者如果决定随旅行社出游，首先要做的是选择旅行社，对旅行社的资质进行核实。要看旅行社有没有经营资质，标志有三：

一是要有旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》；

二是要有工商行政管理部门核发的《营业执照》；

三是要看清核准的业务范围。中国公民的出境旅游是国家特许经营，必须在营业执照中注明，否则就有涉假之嫌。

旅游者应选择具有组织中国公民出境旅游资质的旅行社，并有权要求旅行社出示出境旅游经营许可证照。千万不要交给无证、照的地下“旅行社”或未经核准经营旅行社业务的单位和个人。

（二）外资旅行社

《旅行社管理条例》

第二十七条 外商投资旅行社适用本章规定；本章没有规定的，适用本条例其他有关规定。

前款所称外商投资旅行社，包括外国旅游经营者同中国投资者依法共同投资设立的中外合资经营旅行社和中外合作经营旅行社。

※ 理解与适用

外资在中国经营旅行社的，只能通过与中资合作，采取共同投资设立的中外合资经营旅行社和中外合作经营旅行社的形式，而不能设立外商独资旅行社，中外合资经营旅行社和中外合作经营旅行社同样应当具备以下资质：

一是要有旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》；

二是要有工商行政管理部门核发的《营业执照》；

三是要在核准的业务范围内经营。营业执照上有一项关于业务经营范围的标示，是否超范围经营，对照营业执照上注明的经营范围就知道了。

旅游者应选择具有组织中国公民出境旅游资质的旅行社，并有权要求旅行社出示出境旅游经营许可证照。

（三）外国旅行社

《旅行社管理条例》

第十六条 外国旅行社在中华人民共和国境内设立常驻机构，必须经国务院旅游行政主管部门批准。

外国旅行社常驻机构只能从事旅游咨询、联络、宣传活动，不得经营旅游业务。

※ 理解与适用

外国旅行社经国务院旅游行政主管部门批准可以在中华人民共和国境内设立常驻机构，值得注意的事，即使经过了国务院旅游行政主管部门批准，外国旅行社常驻机构也只能从事旅游咨询、联络、宣传活动，不得经营旅游业务。