

中华人民共和国 旅游法 实用问题版

法律出版社大众出版编委会 / 编
况杰 周君 / 主编

一切为了
解决问题

游客投保后发生意外伤害如何得到赔偿？

游客在景区买到了假冒伪劣商品怎么办？

旅行社强制带游客购物，游客不买，发生纠纷怎么办？

游客住宿的酒店与合同上注明的酒店不一致怎么办？

游客在景区中被猴子抓伤了应当如何维权？

签署旅游合同需要注意哪些事项？

签订合同后，因突发事件无法按时跟团旅游怎么办？

发生旅游纠纷后，游客投诉需要做好哪些准备？



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

中华人民共和国 旅游法 实用问题版

法律出版社大众出版编委会 / 编
况杰 周君 / 主编



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

图书在版编目(CIP)数据

中华人民共和国旅游法:实用问题版 / 法律出版社
大众出版编委会编. —北京:法律出版社,2013. 10
(法律单行本实用问题版丛书)
ISBN 978 - 7 - 5118 - 5428 - 5

I. ①中… II. ①法… III. ①旅游业—法规—中国—
问题解答 IV. ①D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 223957 号

中华人民共和国旅游法:实用问题版
法律出版社大众出版编委会 / 编
况 杰 周 君 / 主编

编辑统筹 大众出版分社
策划编辑 朱海波
责任编辑 朱海波
装帧设计 汪奇峰

©法律出版社·中国

出版 法律出版社
总发行 中国法律图书有限公司
经销 新华书店
印刷 北京北苑印刷有限责任公司
责任印制 沙 磊

开本 A5
印张 6.25
字数 155 千
版本 2013 年 10 月第 1 版
印次 2013 年 10 月第 1 次印刷

法律出版社(100073 北京市丰台区莲花池西里 7 号)

网址 / www.lawpress.com.cn

电子邮件 / info@lawpress.com.cn

销售热线 / 010 - 63939792/9779

咨询电话 / 010 - 63939796

中国法律图书有限公司(100073 北京市丰台区莲花池西里 7 号)

全国各地中法图分、子公司电话:

北京分公司 / 010 - 62534456

上海公司 / 021 - 62071010/1636

深圳公司 / 0755 - 83072995

西安分公司 / 029 - 85388843

重庆公司 / 023 - 65382816/2908

第一法律书店 / 010 - 63939781/9782

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 5428 - 5

定价:15.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

出版说明

帮助读者解决法律问题是我们一如既往的出版理念。让读者用最短的时间,花最少的钱,以最简单的方式,找到自己所面临难题的答案,是我们始终不改的出版目标。

综观我国法律法规类图书,主要有以下几种情况:(1)有的只有法条本身,没有解释说明,鉴于我国法律的专业性,读者自然有很多不理解 and 误解的地方,这种书的实用性不强,参考价值不大;(2)有的在法条中间穿插解释或案例,这虽然增强了图书的可读性,一定程度上有助于读者理解法条,但却破坏了法律的完整性,不利于读者把握法条之间的内在联系,在利用法律维权时,往往会顾此失彼;(3)有的虽然以问答形式告诉读者该法的主要问题,但这些问题往往是法条的简单变形,并没有深入地解释法律,也没有结合读者看法律时要解决的问题,没有以“读者为什么看这本书”为中心。

针对以上图书的缺点和不足,我们推出了“实用问题版”系列,该系列有以下优点:

1. 直面问题的基本思路

紧紧围绕老百姓日常生活中的常见问题,想读者所想,急读者所急,最大限度地用法律帮读者解决生活、工作中的难题。

2. 权威完整的法律文本

法律出版社已有五十八年的专业法律出版经验,能确保文本的权威准确。完整地给读者呈现法律文本,法条之间不穿插影响整体阅读和把握的注释、案例等附加信息。

3. 易发常见的实用问题

就老百姓日常生活中碰到的难题,聘请法官、律师等专业人士,精心挑选,细致解答。

4. 方便可查的附录资料

附录有相关的操作流程圖、常用文书、法规索引等资料,便于读者使用,也为读者进一步解决问题提供思路指引。

总之,拿起这本书,你既能看到完整的法律文本,也能找到要解决的问题,更能明白你想获得的答案,最后明确下一步该怎么办。当然,这些问题和答案只是初步的提示和思路的选择,只是提供一个方向,并不能直接解决问题。

目 录

上篇 法律法规

中华人民共和国旅游法(2013年10月1日起施行)	3
国家旅游局关于执行《旅游法》有关规定的通知(2013年9月2日)	26
旅行社条例(2009年5月1日起施行)	28
旅游投诉处理办法(2010年7月1日起施行)	42
导游人员管理条例(1999年10月1日起施行)	48
导游人员管理实施办法(2005年6月3日修订)	53
旅行社责任保险管理办法(2011年2月1日起施行)	59
中华人民共和国出境入境管理法(2013年7月1日起施行)	64
中国公民出国旅游管理办法(2002年7月1日起施行)	86
大陆居民赴台旅游管理办法(2011年6月20日修订)	93
最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定(2010年11月1日起施行)	96
最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释(节录)(2004年5月1日起施行)	102

中篇 实用问题

第一章 旅游一般常识	107
1. 什么是旅游?	107
2. 旅游分哪几类?	107

3. 什么是旅游者?	108
4. 旅游者享有哪些基本的权利?	108
5. 旅游者应承担哪些义务?	109
6. 什么是旅游经营者?	109
7. 旅行社的设立应该具备哪些条件?	109
8. 旅行社应对游客承担哪些义务?	110
9. 什么景区?	110
10. 法律对景区的价格有什么规定?	111
11. 什么是包价旅游合同?	111
12. 什么是组团社、地接社和履行辅助人?	112
13. 什么导游和领队?	112
14. 什么是出境旅游?	112
15. 什么是护照和签证?	112

第二章 旅游广告纠纷 113

16. 什么样的旅游广告属于合格的广告?	113
17. 旅游广告中频繁出现“国家级”、“最高”、“最好”等字样, 这样的旅游广告可以吗?	113
18. 什么样的旅游广告属于虚假广告?	114
19. 游客发现旅行社有散播虚假广告的行为,应当向那个部 门进行投诉?	114
20. 有些地方电视台、报纸等媒体把旅游广告以新闻的形式 进行播放可以吗?	115
21. 旅行社或者景区想制作广告需要哪些手续和流程?	115
22. 旅行社或者景区设置户外广告可以吗?	115
23. 如果旅行社被相关部门认定虚假广告成立,会收到什么 样的惩罚?	116

第三章 旅游合同和保险纠纷	116
24. 什么是旅游合同?	116
25. 游客不同意旅游合同中的部分格式条款怎么办?	116
26. 一份规范的旅游合同都有哪些基本内容呢?	117
27. 有人说,只要游客在签订旅游合同上签字了就“万事大吉”,是这样的吗?	117
28. 签署旅游合同需要注意哪些事项呢?	118
29. 什么是违约?	118
30. 如果旅行社或者游客违约,将会承担什么样的责任?	119
31. 违约金是不是想要多少钱就可以要多少钱?	119
32. 如果游客签订合同后,因突发事件无法按时跟团旅游,怎么办?	119
33. 哪些情况合同当事人可以解除合同?	119
34. 合同上注明的团队餐和实际的团队餐不一致的怎么办?	120
35. 游客住宿的酒店与合同上注明的酒店不一致怎么办?	120
36. 游客乘坐的交通工具与合同上说明的不符怎么办?	120
37. 旅游保险包括哪些险种?	120
38. 游客在与旅行社签订合同的时候,旅行社以某些保险必须要投保为由,强制要求游客购买保险,合法吗?	121
39. 什么情况下,保险公司可以有权不赔?	122
40. 如果游客投保后,发生意外伤害就能得到赔偿吗?	122
41. 境外旅游同样适用国内的保险吗?	123
第四章 旅游购物纠纷	123
42. 游客在景区购买纪念品后,发现在景区外同样的纪念品卖的更便宜,游客能够退吗?	123

43. 游客在景区买到了假冒伪劣商品怎么办?	123
44. 游客在旅游途中购买的商品伤到了人怎么办?	124
45. 游客在景区购买的纪念品不能带上飞机、或者不能入境 的怎么办?	124
46. 旅行社强制带游客购物,游客不买,发生纠纷怎么办?	125

第五章 游客人身损害纠纷

47. 在酒店用餐发生腹泻、呕吐或者食物中毒,游客有哪些途 径要求赔偿?	125
48. 游客在景区摊位上购买食物,导致腹泻、呕吐或者食物中 毒,游客有哪些途径要求赔偿?	126
49. 游客在酒店发生意外导致受伤的,应当如何维权?	126
50. 游客如果在飞机、火车等交通工具上发生人身伤害,应该 如何维权?	126
51. 游客在旅游过程中,旅游大巴发生了交通事故导致游客 发生伤亡情况,应当如何维权?	127
52. 游客在景区中被猴子抓伤了,或者在野生动物园里被动 物袭击,应当如何维权?	127
53. 游客在景区里,因为游客众多发生踩踏事故,或者桥梁、 建筑坍塌导致受伤,如何维权?	128

第六章 游客租赁房屋纠纷

54. 游客想在景区居住一段时间,如果景区里有房屋的话,能 够承租吗?	128
55. 什么是房屋租赁合同?	129
56. 游客在承租房屋过程中需要注意的事项有哪些?	129
57. 游客在租赁房屋里煤气中毒受伤或死亡的,出租人应该	

赔偿吗?	130
58. 游客租赁的房屋因为年久失修导致路过的行人受伤,游客应该赔偿吗?	130
59. 有人说,出租人只要把房屋租给承租人,然后收租金就可以了,不需要承担其他的义务,这种说法对吗?	131
60. 游客 A 与出租人 B 签了为期 3 个月的房屋租赁合同,A 在居住 1 个月的时候,突然有事需要离开,这时 A 能把房屋转租给其他的人吗?	131
61. 游客承租的房屋只能用来住宿吗?	132
62. 游客在住宿过程中发现房屋漏水、墙面掉漆、电线、水管破损等现象的,有权要求出租方维修吗?	132
63. 游客在住宿过程中,出租人把房屋卖给了别人,租赁合同还有效吗?	132
64. 有人说,房子是自己的,想什么时候解除房屋租赁合同就什么时候解除? 是这样的吗?	133
第七章 游客维权指引	133
第一节 投诉	133
65. 发生旅游纠纷后,游客应当在什么情况下,向哪些旅游相关部门投诉呢?	133
66. 有人认为,只要游客认为权益受到侵犯就可以投诉,是这样的吗?	134
67. 发生旅游纠纷后,游客投诉需要做好哪些准备?	134
68. 介绍一下投诉的流程?	135
69. 投诉后,如果旅游相关部门没有及时处理或者对旅游相关部门的处理结果不满意怎么办?	136
第二节 法院的立案和管辖	136

70. 有人疑问,游客在旅游过程中如果发生旅游纠纷,究竟向那个法院提起诉讼呢?	136
71. 被告如果认为原告起诉的法院无权管辖,怎么办?	137
72. 游客 A 认为旅行社没有按照合同的要求履行义务,向法院提起诉讼,那么 A 应当准备哪些材料?	137
73. 游客在发生旅游纠纷后,向有管辖权的法院起诉,法院应当如何处理?	138
第三节 诉讼参加人	138
74. 旅游纠纷发生后,什么人可以作为当事人?	138
75. 2012 年 9 月,某旅行社所属的一辆旅游大巴在旅游途中发生交通事故,车上载有 34 名游客,他们都不同程度的受伤。现向法院起诉,34 名游客都要出庭吗?	138
第四节 期间和送达	139
76. 有人说,游客发生旅游纠纷后,应当尽快向法院提起诉讼,也有人说,游客发生旅游纠纷后,越晚向法院提起诉讼越好。他们的观点对吗?	139
77. 有人说,法院在送达诉讼文书的时候拒不签字,或者玩“失踪”,法院就没有办法了,是这样的吗?	139
第五节 开庭	140
78. 旅游纠纷的开庭审理和其他案件的开庭审理有什么不一样的吗?	140
79. 有人认为,对于被告不利的开庭,只要被告不来,法庭就拿被告没有办法,是这样的吗?	140
第六节 举证	141
80. 某景区因管理不善,没有及时限制游客容量,导致该景区游客过多发生踩踏事件,导致游客 A 从楼梯跌落受伤。现 A 要起诉负责该景区的管理部门,但是 A 在取证过程	

中发现,有些证据在被告手中,自己无法取得。这时该怎么办呢?	141
81. 游客 B 在旅游过程中发生了旅游纠纷,准备起诉,但是周围的朋友总是劝他算了,当原告是要负举证责任的。很麻烦,而且败诉的风险很大。B 先生犹豫了,不知道该怎么办?	141

下篇 实用附录

1. 游客人身伤害赔偿总额表	145
2. 旅游纠纷诉讼流程	146
3. 团队国内旅游合同	147
4. 团队出境旅游合同	161
5. 大陆居民赴台湾地区旅游合同	173

中华人民共和国宪法

上 篇

法律 法规

中华人民共和国旅游法

(2013 年 4 月 25 日第十二届全国人民代表大会常务委员会
第二次会议通过 2013 年 4 月 25 日中华人民共和国主席令
第 3 号公布 自 2013 年 10 月 1 日起施行)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 旅 游 者
- 第三章 旅游规划和促进
- 第四章 旅游经营
- 第五章 旅游服务合同
- 第六章 旅游安全
- 第七章 旅游监督管理
- 第八章 旅游纠纷处理
- 第九章 法律责任
- 第十章 附 则

第一章 总 则

第一条 【立法宗旨】^①为保障旅游者和旅游经营者的合法权益，
规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，促进旅游业持续健康

^① 条文主旨为编者所加，下同。

发展,制定本法。

第二条 【适用范围】在中华人民共和国境内的和在中华人民共和国境内组织到境外的游览、度假、休闲等形式的旅游活动以及为旅游活动提供相关服务的经营活动,适用本法。

第三条 【公民旅游权利】国家发展旅游事业,完善旅游公共服务,依法保护旅游者在旅游活动中的权利。

第四条 【旅游发展原则】旅游业发展应当遵循社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则。国家鼓励各类市场主体在有效保护旅游资源的前提下,依法合理利用旅游资源。利用公共资源建设的游览场所应当体现公益性质。

第五条 【旅游消费引导】国家倡导健康、文明、环保的旅游方式,支持和鼓励各类社会机构开展旅游公益宣传,对促进旅游业发展做出突出贡献的单位和个人给予奖励。

第六条 【旅游经营原则】国家建立健全旅游服务标准和市场规则,禁止行业垄断和地区垄断。旅游经营者应当诚信经营,公平竞争,承担社会责任,为旅游者提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

第七条 【旅游协调机制】国务院建立健全旅游综合协调机制,对旅游业发展进行综合协调。

县级以上地方人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导,明确相关部门或者机构,对本行政区域的旅游业发展和监督管理进行统筹协调。

第八条 【旅游行业组织】依法成立的旅游行业组织,实行自律管理。

第二章 旅 游 者

第九条 【自主选择、知情权】旅游者有权自主选择旅游产品和服

务,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。

旅游者有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。

旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。

第十条 【受尊重权】旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重。

第十一条 【特殊人群优惠】残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。

第十二条 【旅游救助权、求偿权】旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有请求救助和保护的权利。

旅游者人身、财产受到侵害的,有依法获得赔偿的权利。

第十三条 【尊重旅游目的地习俗】旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德,尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,爱护旅游资源,保护生态环境,遵守旅游文明行为规范。

第十四条 【不损害他人权益】旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时,不得损害当地居民的合法权益,不得干扰他人的旅游活动,不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。

第十五条 【安全义务】旅游者购买、接受旅游服务时,应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息,遵守旅游活动中的安全警示规定。

旅游者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施,应当予以配合。

旅游者违反安全警示规定,或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的,依法承担相应责任。

第十六条 【出境入境旅游者义务】出境旅游者不得在境外非法滞留,随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团。