

THOMSON



TM

旅游实操译本

Hotel Restaurant • *and Travel Law*

旅游业法律与案例

—— 饭店、餐厅、旅行社法律实务
(第6版)



(美) NORMAN G. COURNOYER等 著 张凌云/译



旅游教育出版社

HOTEL, RESTAURANT, and TRAVEL LAW

旅游实操译本

旅游业法律与案例

——饭店、餐厅、旅行社法律实务
(第6版)

Norman G. Cournoyer
Anthony G. Marshall
Karen L. Morris

著

张凌云 译

旅游教育出版社

· 北 京 ·

北京市版权局著作权合同登记图字：01-2004-5702 号

责任编辑：单丽平

图书在版编目(CIP)数据

旅游业法律与案例：饭店、餐厅、旅行社法律实务：第6版/(美)库纳耶(Cournoyer, N. G)等著；张凌云译．—北京：旅游教育出版社，2005.10

(旅游实操译本)

ISBN 7-5637-1292-5

I. 旅… II. ①库… ②张… III. 旅游业-法规-案例-美国 IV. D971.222.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 114402 号

Norman G. Cournoyer, Anthony G. Marshall and Karen L. Morris

Hotel, Restaurant, and Travel Law

ISBN 0-7668-3599-5

Copyright © 2004 by Thomson Asia, a division of Thomson Learning

Original language published by Thomson Learning(a division of Thomson Learning Asia Pte Ltd). All Rights reserved. 本书原版由汤姆森学习出版集团出版。版权所有，盗印必究。

Tourism Education Press is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由汤姆森学习出版集团授权旅游教育出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

北京市版权局著作权合同登记号 图字 01-2004-5702 号

旅游实操译本

旅游业法律与案例

——饭店、餐厅、旅行社法律实务
(第6版)

[美] 诺曼·G. 库纳耶等 著

张凌云 译

出版单位
地 址
邮 编
发行电话
本社网址
E-mail
排版单位
印刷单位
经销单位
开 本
印 张
字 数
版 次
印 次
印 数
定 价

旅游教育出版社
北京市朝阳区定福庄南里1号
100024
(010)65778403 65728372 65767462(传真)
www.tepcb.com
tepdfx@163.com
北京东远先行彩色图文中心
北京市科普瑞印刷有限责任公司
新华书店
787×960 1/16
31
543千字
2006年3月第1版
2006年3月第1次印刷
1—5000册
49.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

序 言

打官司费钱、费时而且有损企业声誉。《旅游业法律与案例》第六版把重点放在预防性上,以此减少饭店企业可能会面临的诉讼。当然,好的饭店经理要尽量满足客户和客人的要求,同时他们还必须设法保护企业在意外和事故面前尽可能地少承担责任。其实,良好服务和预防诉讼两个方面在很大程度是相互重合的。取悦顾客不仅意味着舒适的环境、热情的员工和精美的食品,另一个重要因素是让客人在安全的设施内享受离家在外的这段时光,不受到伤害和侵犯。如果管理人员和员工在法律方面受过良好培训,了解哪里有隐患并懂得如何保护自己,大部分诉讼案件是可以避免的。本书第六版的主要目标是要让未来饭店业的从业人员具备一定的法律知识,从而提高客人的体验质量,并使企业避免诉讼。

新版本的思路更清晰、更敏锐

第六版对全书进行了修改和内容的更新,使饭店业法律更易于学生理解和掌握。我们认为新的版本能更好地开发管理人员的批判性思维,这种思维方式能更好地适应当前的司法环境和一些新推出的法律法规,更好地满足客户日益提高的期望,并维护员工的各项合法权利。本版包括了以下内容:

- 新增了**参考网站**一栏,使学生能更多地了解各章所讨论的话题。
- 保留了**案例研究**的形式,本书包括了大量关于各个话题的法庭判决案例。利用这些案例对相关饭店业法律进行说明能够深化学生对相关法律法规及某些细微差异之处的理解,这是掌握和运用法律的关键能力,因为每个案件都取决于很多不同的变量。案例也有助于学生从大量的事实中解读出一些重要信息。这是当今世界中非常有必要的一种管理技能,技术使人们可能接触到大量涌现的信息,而企业的法律环境使那些缺乏法律信息的企业被淘汰。
- 保留了**章末资料**,即书中的“给管理人员提供几点预防性法律窍门”,在必要的地方有所扩充。这一部分对前面章节所讨论的问题进行了浓缩和总结。
- 关于**过失**的章节的数量从三章减少到两章。尽管这个问题对于饭店经理来说是非常重要的,但饭店企业所面临的复杂的法律环境要求企业必须同时面对很多同等重要的问题。
- 以前版本中关于**食品和酒类**的章节被分成两章,这是为了突出这两个问题的重要性,同时使学生能更多地了解这方面的内容。
- **文本用直白的语言解释**一些基本法律概念,另外每章中包括很多小标题,这种文字风格和文章结构都是为了方便学生对材料的阅读和理解。
- 案例问题让读者在案例的最后将实践和原则结合起来。

- 章末问题帮助读者复习和深入思考章节内的内容,并要求读者能努力将法律原则与企业现实结合起来。

培养智能化管理

本书的目的是要让管理人员了解与饭店业有关的法律以及一些诉讼案件在法庭内的程序,并使他们能更好地与律师沟通。重要的是要让管理人员了解与其企业的政策和行为有关的那一部分法律,并将法律原则贯彻到日常经营中去。如果没有这方面的知识和能力,企业就很难避免一些事故和违法行为的发生,这些行为可能会使企业陷入官司和赔偿境地,而这一切本来是可以避免的。

本书将使管理人员具备这些方法的基础知识和能力,包括:

- **明确定义法律术语**,这将有助于学生了解一些重要的原则并将这些原则运用到实际中去。
- **给管理人员提供几点预防性法律窍门**,这里会再现各章节中的一些要点并给出一些现实的建议。
- **饭店设施中的伤害风险的教训**,这让管理人员能发现风险所在并及时采取措施,从而保护自己的客人不受伤害,员工不被卷入官司中。

从现实经验中汲取营养

本书使读者有机会从其他人的经验中获益,通过认真研读一些真实案例,从其他现实的饭店和餐厅经理所犯的错误中吸取经验教训。

- **案例**中具体介绍了最近的诉讼案例,包括案例判决结果和法庭辩论内容,重点分析饭店接待设施错在哪里以及如何避免类似问题的发生。
- **更新内容**,强调读者应了解技术对法律的影响、烈性酒责任、食品方面的疾病会造成的法律后果、就业和歧视性法中包括简历欺骗、美国残疾人法、民权法和性骚扰以及过失等问题。

全书组织构架

《饭店、餐厅及旅行法律》第六版编成了以下四个单元:

- 第一单元,“饭店业法律基础”介绍了饭店业法律的渊源和原则、基本法庭程序、民事权利问题和合同法。
- 第二单元,“过失”介绍了与这个问题有关的法律原则,并用大量的案例说明这方面的权利和责任范围。
- 第三单元,“与顾客及其他客户的关系”介绍了饭店接待企业对不同的公众有着特殊的责任和义务。
- 第四单元,“专项问题”介绍了食品和酒类责任、旅行社和租车公司的法律义务、雇

雇佣问题、特许权、版权、商标和执照等专项问题。

补充资料

《教师参考》包括了本书章末问题和各章节中案例问题的答案、案件概述以及更透彻的分析。相关网站上有更多信息资料可供学生参考。

关于作者

诺曼·G·库诺耶是律师和阿默斯特的马萨诸塞大学的荣誉教授，美国知名饭店业法律专家，精通于服务行业、劳动管理、电脑应用和饭店业管理的计量经济学几个领域，他本人拥有 10 年经营饭店和餐厅的经验。

库诺耶博士著述颇丰，其著作包括饭店业的教材、参考书和目录等。他还撰写了很多学术论文——见诸马萨诸塞州商业发展部出版各类研究资料。

库诺耶博士目前是应用计量经济学会主席，并兼任希尔顿集团、喜来登集团、美国军方和加拿大国家海洋局的顾问。

库诺耶博士是美国大学的法学博士、马萨诸塞大学的财务 MBA 和计量经济学博士，现居住在阿默斯特。

安东尼·G·马歇尔是迈阿密的佛罗里达国际大学饭店管理学院院长，是美国知名的风险管理和饭店业法律专家。他曾四处讲学、著述颇丰，在饭店行业颇有影响力。

马歇尔博士是瑞士格里昂国际酒店管理学院斯科莱雷委员会成员，是大迈阿密会议与旅游局董事会成员以及美国饭店及汽车旅馆协会(AHMA)董事局副局长。他曾获美国饭店及汽车旅馆协会的“知识明灯”奖。

马歇尔博士是饭店与汽车旅馆管理杂志的“为了你自己”专栏(每年 21 期)的作者。他是佛罗里达国际大学《饭店业回顾》杂志的出版人兼编委成员，是《国际饭店管理杂志》的编委成员。

他曾获锡拉丘兹大学法学院的法学博士，新罕布什尔大学饭店管理专业理学学士。

马歇尔博士现住在佛罗里达州基比斯开坎。

卡伦·L·莫理斯是一名律师、法官和纽约罗切斯特门罗社区大学的法律教授。她教授的课程包括饭店与餐厅法、商业法、宪法、刑法和法律 101(美国大学课程经常用数字“101”代指基础性课程，在修完 101 课程后，才进入“202”。因此，法律 101，意指法律基础课或入门课——译著注)。作为一个镇法庭的法官，她裁决了很多刑事和民事案件，其中包括一些针对饭店、餐厅和旅行社的诉讼。

除了参与了本书三个版次的编写外，她还出版了一本关于商业法的案例研究的书，参与编写了刑法条款，并发表了饭店业方面的很多文章。她曾获得最佳教师、金笔奖和杰出公民等多种奖项。

莫理斯教授是纽约州餐厅协会罗切斯特分会的法律顾问。她还兼任教材及学术作家协会主席,法学院院长,院系协会主席。她是大罗切斯特地区女律师协会的前任主席,还曾任东北地区商业法律研究学会主席。她最热衷的志愿活动是在“大兄弟”节目中担任“大姐姐”。

在开始执教以前,莫理斯法官曾是一家在全美经营百货商店的公司的企业内部律师,之后还曾任刑事检察官。

她拥有圣约翰大学的法学博士和纽约大学贸易法专业的法学硕士。

致谢

作者在此对以下人员对本书的校阅表示感谢:

小 G·迈克尔·哈里斯,贝休恩—库克曼大学,代托纳比奇,佛罗里达州。

丹·克拉夫茨博士,西南密苏里州立大学,斯普林菲尔德,密苏里州。

琳达·恩哈冈法学博士,马萨诸塞大学,阿默斯特,马萨诸塞州。

诺曼·G·库诺耶

安东尼·G·马歇尔

卡伦·L·莫理斯

目 录

序言	15
关于作者	17
致谢	18

第一单元 饭店业法律基本原理 1

第1章 当前饭店业法律概述 2

什么是法律?	3
饭店业法律原则	3
权利和义务的平衡	3
饭店业法律的历史	3
法律渊源	4
宪法	4
成文法	4
习惯法	5
行政法	6
法律特征	7
法官的作用	7
民法和刑法	7
民法案例	8
民事案件的赔偿	8
刑事案例	9
刑事案件的处罚与赔偿	9
如何研读一个案例	9
小结	11

第2章 司法程序:案件在法庭中的传送过程 14

涉案各方和证据	15
提起诉讼	15
起诉	15
传唤	18
送达手续	19
对起诉书的回应	19
对答复的回应	20

简易判决	21
庭前程序	21
公开取证	21
庭前会议	21
庭审	22
庭审类型——陪审团庭审和法官庭审	22
陪审团的选择	23
开庭陈述	23
主要证据	23
原告反驳	24
法庭辩论总结	24
移交陪审团	24
陪审团商议	24
陪审团裁决	24
判决	25
上诉	25
上诉理由	25
上诉法庭	25
争端的其他解决方式	26
援引判例解释	26
小结	28

第3章 公民权利与饭店企业 32

1964 年的《民权法案》	33
该法案的范围	34
过夜住宿设施	34
餐饮设施	35
娱乐场所	35
州际商务的裁决	35
司法救助	36
法案的实施	37
确立管辖权	37
种族歧视	38
宗教歧视	40
执行方面的统一原则	41
豁免机构	41

“墨菲夫人的寄宿处”	41
私人俱乐部	41
打击“名义上的私人”俱乐部	42
审阅准入政策	45
公民权利保护的扩展	48
州立民权法律	48
《美国残疾人法》	49
语言歧视	57
年龄歧视	59
性别歧视	59
业主的权利	61
允许驱逐制造骚乱的人	61
设施的合理规定	63
报复性驱逐	64
驱逐令人生厌的人和擅自闯入者	66
小结	67

第4章 合同法和饭店接待业 71

合同的构成	72
合同能力	72
双向性:要约和承诺	73
合法性	74
对价	74
错觉(虚拟)合同	74
适当的格式	76
真实的同意	79
模糊条款/行业用法	81
条件	84
互联网上的合同	85
违约	85
补偿性赔偿	86
惩罚性赔偿	89
行为补偿	89
订房合约	89
超量预订和预订合同的违约	89
超量预订允许的损失	90

信誉赔偿	94
客人违约	97
故意干扰合约关系	102
餐饮和会议合同	104
小结	107

第二单元 过失 113

第5章 过失的原则 114

过失	115
过失案件的构成要素	115
过失要素的概述	121
原告的法律地位	121
对被邀请人的义务	121
对被许可人的义务	124
对非法侵入者的义务	126
少数州的立场	127
对他人无特殊义务	127
饭店企业对自己不拥有或不维护的物业无义务	129
过失有利于原告的一般原则	129
事情不言自明	129
儿童和理性人测试	132
引诱人的妨害原则	134
自身过失原则	135
超越法规的责任	137
严格或绝对责任	138
严格产品责任	138
雇主责任	139
不可推卸的义务	142
帮助困境者的义务	142
被邀请人处于危险中的义务	143
对被邀请人义务的限制	144
过失有利于被告的一般原则	148
共同过失和比较过失	148
风险预见	150
小结	154

第6章 过失和饭店业行为 159

- 对饭店客房住客的义务 160
 - 饭店客房的清洁 160
 - 床、椅子和其他坐处 160
 - 窗户、窗框和窗帘 161
 - 电和暖气的风险 162
 - 动物和昆虫 162
 - 卫生间用具和淋浴热水 165
- 对在公共区域的客人和其他人的义务 169
 - 大堂 169
 - 电梯 169
 - 自助式电梯 169
 - 门 170
 - 大厅通道 173
 - 楼梯、台阶和地毯 173
- 对餐厅内客人的义务 176
 - 湿滑的地板 176
 - 地上的异物 176
 - 实施经常清洁地板政策的重要性 179
 - 在餐厅悬挂镜子 181
 - 天花板 181
 - 壁架上的菜牌 182
 - 悬挂的电视 182
 - 供应可点燃的酒类菜肴 182
 - 供应热饮 184
- 对在饭店外的客人的义务 185
 - 门外服务 185
 - 地板 186
 - 户外运动设施 188
 - 户外照明要求 189
- 对游泳区客人的义务 190
 - 实施合理注意义务 190
 - 排除隐患 192
 - 符合法规要求 193
 - 安全设备 193

控制客人的过激行为	193
检查游泳区的玻璃	194
滨水设施	194
限制使用或对水的风险加以警告	196
检查湖底隐患	196
特殊义务	196
失火造成的伤害	196
保安	198
医疗	203
小结	204

第三单元 与顾客和其他客户的关系 212

第7章 客人及其他顾客 213

谁可以被称为客人?	214
各方意向	215
登记入住	215
财产交付	217
退房	220
客人的不法行为	220
终止客人与旅店管理者关系	221
房东和租户的关系	221
小结	222

第8章 保护客户的财产 226

饭店的财产风险	227
饭店偷盗	227
房卡和钥匙	227
客人的保险并不保护饭店	227
对客人物品的绝对责任	228
绝对责任原则的例外	228
初步责任原则——少数派观点	228
有限责任——现代对于绝对责任原则的限制	228
提供一个保险箱	229
张贴告示说明有保险箱	231
张贴告示说明饭店的有限责任	233
保险箱中存放哪些财物	233

退房时的偷盗	234
在餐厅中的饭店客人	234
门锁和窗销	234
服装和其他个人财物	234
衣帽间	235
行李房	235
商品样品	235
中转过程中的财物	236
不在有限责任人保护范围内的财物	236
失火	237
禁止翻供:有限责任的丧失	237
意味着更大的责任	237
风险说明不当	237
饭店过失	239
比较过失	241
内华达州的限制性法律	241
入住和退房时的责任	241
客人地位	241
退房后的责任	242
寄托	244
影响寄托的责任	245
为寄托人的利益的寄托	247
为受托人的利益的寄托	247
双方获益的寄托	247
寄托案件中的过失举证责任	249
寄托财物中的物品	253
针对汽车寄托的法规	254
在餐厅、酒吧或衣帽间内对客户财物的责任	255
寄存处	258
特许权所有人	260
小结	260

第9章 旅馆店主的权利 265

对不是客人的人驱逐的权利	266
拒绝客人投宿	267
错误拒绝的后果	268

- 年龄 268
- 为客人选择住房 269
- 更换客人的住房 270
 - 进入客人的房间 270
- 驱逐客人 271
 - 不支付饭店账单的客人 271
 - 超期逗留的客人 271
 - 声名不佳的客人 272
 - 有吸毒和不轨行为的客人 274
 - 有不轨行为的客人 274
 - 患传染病的客人 274
 - 违反饭店规定的客人 274
 - 无行李的客人 277
 - 商业竞争对手 277
 - 驱逐程序 277
 - 驱逐饭店租户 280
- 拒绝客人用餐 280
- 对旅馆店主的法律保护 283
 - 旅馆店主的留置权 283
 - 欺骗饭店业主或餐厅业主 284
 - 付款欺诈 287
 - 非法拘禁 287
- 小结 288

第10章 顾客的权利 293

- 占据所分客房的权利 294
- 客房隐私权 294
- 不得非法搜查 298
 - 旅馆店主关于不法活动的报告 298
 - 搜查证 299
 - 同意搜查 300
 - 终止住宿对隐私权的影响 300
 - 打扰了平静 301
 - 紧急情况 302
 - 用别人的资料登记入住 302
 - 寻找客人遗失的物品 303

未报失的遗失财物	304
不受侮辱	304
不被非法拘禁	305
不受信用卡诈骗	306
房费及其他收费方面的权利	306
有权被提前告知	307
有权要求不加收额外费用	307
电话费	308
适当处理邮件和包裹	308
小结	311

第四单元 专项问题 315

第11章 食品销售的责任 316

掺假食物	317
可售性保证	317
可售的食品	317
食物中的异物	317
合理预期测试的趋势	320
违反可售性保证的其他方面	322
集体诉讼	323
热饮	323
食物引发的疾病	324
认定因果关系的证据问题	325
合同当事人关系	327
严格产品责任	328
过失	328
诉讼选择	329
过敏的顾客	329
虚假的食物公告	330
诚实菜单法	330
食物标签	331
犹太教要求的清洁食物	332
快餐经营和饭店的关系	332
禁止吸烟	333
与食物制作有关的安全问题	334

- 食物制作 334
- 与捐赠食物有关的风险 335
- 客户受伤责任 335
 - 没有驱逐爱吵架的顾客 335
 - 突然的、不可预见的袭击 338
 - 不能提供适当的安全保护 338
 - 没有义务顺从劫匪的要求 340
- 小结 341

第12章 酒类产品销售的责任 345

- 酒类饮料与饭店业 346
 - 售酒执照 346
 - 非法销售 346
 - 把酒卖给不到法定饮酒年龄的客人 346
 - 把酒卖给明显已经喝醉了的客人 347
 - 证明客人是否已经喝醉 348
 - 把酒卖给已知习惯性酗酒的人 349
 - 明显喝醉的证据 349
- 习惯法中卖酒者的责任 349
- 在《小酒馆法》中明显地加大了卖酒者的责任 350
 - 售酒者对顾客的责任 350
 - 售酒者对第三方的责任 352
 - 售酒者对光顾者车里的乘客的责任 352
 - 两个持证售酒者为一名顾客服务 354
 - 原告有过失时的责任分担 354
 - 不适用《小酒馆法》的州 354
- 酒类责任险 354
 - 责任的表现方式 354
- 回避责任的战略 355
 - 饭店客房内的酒类销售 356
- 各项关于酒的法规 356
 - 供应酒的年龄 356
 - 禁止星期日售酒 356
 - 提醒怀孕的妇女 356
 - 禁止非法赌博 357
 - 禁止不当行为 357