

百 / 姓 / 生 / 活 / 安 / 全 / 法 / 律 / 大 / 讲 / 堂

• ZHIHUI TOUBAO •

闫冬林枫 / 编著

开心旅游

——旅游纠纷处理
与旅游者权益保护

掌握生活法律 为安全保驾护航
基本法理 专家解答 典型案例 生动剖析



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

百 / 姓 / 生 / 活 / 安 / 全 / 法 / 律 / 大 / 讲 / 堂

• ZHIHUI TOUBAO •

闫冬林枫 / 编著

开心旅游

掌握生活法律 为安全保驾护航
基本法理 专家解答 典型案例 生动剖析



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

开心旅游——旅游纠纷处理与旅游者权益保护 / 闫冬, 林枫编著

北京: 中国经济出版社, 2011 5

(百姓生活安全法律大讲堂)

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9842 - 1

I ①开… II . ①闫… ②林… III . ①旅游业—经济纠纷—案例—分析—中国 IV .

①D922.296.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 041739 号

责任编辑 孟庆玲

责任审读 贺 静

责任印制 石星岳

封面设计 白朝文

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市人民文学印刷厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 11.75

字 数 190 千字

版 次 2011 年 5 月第 1 版

印 次 2011 年 5 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5017 - 9842 - 1/D · 478

定 价 29.80 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题,请与本社发行中心联系调换(联系电话 010-68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话 010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话 12390)

服务热线: 010-68344225 88386794

前 言

作为提高生活质量的重要保障,生活安全已经成为一个与每个人息息相关全新观念,它符合人们对和谐、平稳生活的追求,也代表着人们对保障自身权益不受损害的强烈诉求。

随着我国国民经济的高速发展和人民生活水平的提高,人们已基本度过了解决温饱阶段,进而对生活质量有了更高的追求。然而,伴随着经济的高速发展,一些社会生活体系的不完善和不成熟,不可避免地带来许多社会问题,并直接影响到老百姓的生活安全。在现实生活中,我们的生活安全时常受到这样或那样的威胁,例如日益增多的食品安全、医疗事故、购物陷阱、交通事故、房屋质量、金融欺诈、旅游纠纷以及永远处于弱势的劳动者权益损害等等。因此,作为现代社会公民,要保障生活安全不仅需要具备一定的生活常识,更应当具备与生活安全相关的基本法律常识,才能有效地规避风险,避免自身合法权益受到损害,或者在损害发生时能有效地采取合理措施和寻求法律救济,而这些与生活安全密切相关的必备法律知识正是本系列丛书要呈现给您的。

本系列丛书涉及的生活安全主要包括医疗安全、食品安全、消费安全、房产安全、旅游安全、交通安全、劳动工作安全及个人

金融安全,基本涵盖了人们日常生活所涉及的重要方面和人们对生活安全问题关心的主要焦点。

在内容编排上,本系列丛书每册分上下两篇,上篇主要选取与丛书所涉及的各方面生活安全密切相关的基本法律、法规,以问答的形式予以详细解析,在介绍法律常识的同时注重提示人们规避风险的实用方法和技巧,下篇则结合具体案例揭示通常发生损害的情形和合理寻求救济的途径。同时本丛书还收录了相关的法律、行政法规,方便读者查找使用。

本系列丛书注重实用,以常见法律问题为主,叙述简洁明了,对相关法律法规的解析通俗易懂,所举案例具有较强的代表性。通过本丛书,可以帮助普通百姓轻松、迅速地了解、掌握与生活安全相关的法律知识,并能够加以运用以维护自身权益,让法律为老百姓的生活安全保驾护航,让我们的生活尽可能地实现幸福和谐!

由于涉及法律知识范围较为广范,并且我国的法制建设正处于高速发展阶段,书中难免有遗漏和不尽完善之处,敬请广大读者批评指正。



上 篇

专家答疑：旅游安全基础法律常识

第一章 旅游观光必备法律知识

第一节 旅游者与旅行社	3
一、旅游者享有哪些权利？	3
二、旅游者在旅游活动中，应当履行哪些义务？	5
三、旅行社有哪些权利与义务？	5
四、旅行社应为旅游者提供哪些权益保护？	7
五、旅行社的资质有哪些分类以及如何区别？	7
六、旅行社有哪些业务范围？	8
七、什么是旅行社责任险？	9
八、景区应承担哪些安全责任？	9
九、怎样选择旅行社？	10
第二节 旅游纠纷及投诉	11
一、旅游者在旅程中与旅行社出现纠纷或发现旅行社违约时， 怎么办？	11
二、旅游纠纷案件有哪些受案范围？	12
三、在集体旅游合同中个人能否单独提起诉讼？	12
四、在旅途中，旅游者或旅行社可以提出变更合同	

项目吗?	12
五、法律对转团、拼团等侵害旅游者权益的行为	
有哪些限制?	13
六、参加带有危险性的旅游项目时,旅游经营者和旅游者的	
责任是如何划分的?	13
七、在出现不可抗力导致旅游者利益损失时,旅游者可	
以采取哪些行动?	14
八、旅行社对旅游者自行安排的活动也有责任吗?	14
九、旅行社为旅游者代管的物品出现灭失时,	
是否承担责任?	15
十、旅行社在代办旅游证件时出现问题,	
应承担什么责任?	15
十一、如何理解“零、负团费”的概念?	15
十二、旅游者在旅程中所购商品系假冒伪劣商品时,	
如何处理?	16
十三、什么是旅游投诉的概念、条件及投诉范围?	16
十四、旅游投诉者与被投诉者拥有哪些权利和义务?	17
十五、哪些管理机构负责处理旅游投诉?	18
十六、旅游投诉管辖方面有哪些规定?	19
十七、旅游投诉受理程序是什么?	20
十八、旅游投诉处理程序是什么?	20
十九、《旅游投诉处理决定书》的概念和效力如何理解?	21

第二章 出境和赴港澳台地区旅游

一、出境旅游者有哪些特殊的注意事项?	22
二、内地居民赴港澳台地区旅游有哪些方式?	23
三、内地居民赴台湾地区旅游应注意什么事项?	23
四、如何办理内地居民赴港澳地区个人游签注?	25
五、内地居民参团赴港澳地区旅游有哪些相关规定?	25

六、公民出入境如何换汇?	26
七、出入境需要交验哪些文件?	27
八、什么是签证?	27
九、如何申请签证?	28
十、限制进出境携带的物品有哪些?	29
十一、什么是海关通道?	30
十二、在境外可以获得哪些领事保护和协助?	30

第三章 旅游交通

第一节 客运合同综述	33
一、什么是客运合同?	33
二、旅游者上车就意味着客运合同成立吗?	33
三、什么是旅游者的一般权利和义务?	34
四、什么是承运人的权利和义务?	35
五、承运人对旅游者有救治义务吗?	37
六、如何理解承运人在客运合同中的归责原则?	38
七、旅游者伤亡赔偿数额应如何确定?	38
第二节 公路、铁路客运	39
一、参与旅游客运公路交通需要满足什么样的条件?	39
二、旅游包车应注意哪些事项?	40
三、铁路车票要注意哪些购票须知?	40
四、中转换车和中途下车的旅游者继续旅行时应怎么办?	41
五、如何办理车票变更手续?	41
六、铁路旅游者退票有哪些条件?	42
七、对铁路旅游者行李有哪些规定?	43
八、铁路承运人对旅游者人身和财物产生侵害时应承担哪些 赔偿责任?	44
九、旅游者如何向铁路承运人主张赔偿?	45

第三节 航空、水路客运	46
一、机票有哪些种类?	46
二、购买机票应注意哪些事项?	47
三、旅游者乘机应注意哪些事项?	49
四、航空旅游者如何变更行程和退票?	49
五、航空旅游者行李损害丢失如何赔付?	49
六、飞机晚点如何赔付?	50
七、航空公司如何对旅游者身体损伤进行赔付?	51
八、购买船票应注意哪些事项?	52
九、什么是水路运输旅游者的权利和义务?	52
十、什么是水路运输承运人的权利和义务?	53
十一、船票如何改签和变更?	54
十二、水路运输旅游者出现人身和财物损失时如何处理?	55
十三、水上运输合同赔偿请求权的诉讼时效如何规定?	57
第四章 旅游食宿	
一、什么是酒店的权利和义务?	58
二、什么是住客的权利和义务?	60
三、什么是酒店的经常性基本卫生要求?	63
四、什么是酒店的基本设计卫生要求?	64
五、住宿客人如何解决纠纷?	64
六、酒店办理住宿时需要支付押金吗?	65
七、酒店出现超额预订时,应如何安排已有预定的客人?	66
八、酒店在什么情况下可以拒绝接待?	66
九、酒店应如何处理住店旅游者的遗留物?	66
十、除了违法犯罪活动,旅游者还应避免从事哪些活动?	66
十一、客人物品在酒店丢失,责任如何分担?	67
十二、酒店工作人员在什么情况下才可以进入客人房间?	67
十三、客人洗涤衣物破损酒店是否承担责任?	68

十四、旅游者餐饮有特殊需要时应怎么办?	68
---------------------------	----

第五章 旅游保险

一、出门旅游可以选择哪些保险险种?	69
二、选择旅游保险产品时应注意哪些事项?	70
三、投保意外险有哪些认知误区?	72
四、什么是旅游保险理赔的范围?	75
五、什么是旅行保险除外责任?	76
六、向保险公司申请索赔有哪些流程?	77
七、旅行意外险理赔时应注意哪些事项?	78
八、如何收集意外险理赔材料?	80
九、旅游保险投保人是否可以随意解除保险合同?	81
十、旅游意外险保险金请求权的诉讼时效如何确定?	81
十一、如何处理旅游意外保险纠纷?	81

下 篇

律师说案：旅游安全案例篇

第一章 旅游者与旅行社

一、旅行社提供服务与广告不符,应承担哪些责任?	85
二、旅行社应承担详细告知的义务	86
三、导游擅自变更行程,应如何处理?	86
四、旅游服务合同中的霸王条款应当无效	87
五、参团旅游中被擅自转团,组团社应承担什么责任?	88
六、接待质量低劣,旅行社是否承担责任?	90
七、自费项目的收费标准如何确定?	91

八、自费项目需完全自愿	91
九、旅行社收取老年人额外费用是否合法?	92
十、旅游者由于自身疾病导致的旅游事故,谁来担责?	93
十一、旅行社对未成年人有哪些看护责任?	94
十二、国内社假冒国际社是否构成欺诈行为?	95
十三、旅行社未派遣领队构成违约	96
十四、旅行社是否能以游客名义兑换外汇?	97
十五、旅行社延期出游属于违约吗?	98
十六、境外地接旅行社违约是否可要求国内组团社 承担责任?	99
十七、导游收取小费应如何处理?	99
十八、旅游合同违约也要有合理的索赔方式	100
十九、旅游索赔要注意投诉期限	101
二十、旅行社有义务保护旅游者的个人信息	101
二十一、旅游者也有违约责任	102
二十二、旅游应防止落入“黑旅行社”的陷阱	103
二十三、旅游者出境游时应注意安全问题	104
二十四、口头约定的定金是否能退?	105
二十五、旅游合同变更后是否仍有权提出赔偿责任?	106
二十六、旅游者应承担多少退团损失?	107

第二章 旅游交通

一、旅游者拒绝返程对自己不利	109
二、政府行为可以成为违约的免责事由	110
三、三方均有过错导致误机应如何进行责任分担?	111
四、旅游中车祸身亡,旅行社应该负责	112
五、航班延误时的责任分担	113
六、无端被拒绝登机可请求赔偿	116
七、发生旅游交通事故的精神损害赔偿如何认定?	117

八、托运行李、物品被窃应当获得赔偿	119
九、托运瓷器被打碎是否属于合理损耗?	120

第三章 旅游食宿

一、饭菜中吃出异物应获得赔偿	122
二、旅游者在酒店食物中毒可要求旅行社先行赔偿	123
三、旅游者要求提高住宿标准需补交差额	124
四、旅游者损坏客房物品的赔偿标准如何认定?	125
五、非寄存物品丢失如何确认责任归属?	126
六、在酒店住宿遭到抢劫,酒店应负什么责任?	127
七、酒店是否可以限制客人进出?	128
八、酒店停车汽车丢失时,酒店应承担什么责任?	130
九、在旅行社安排的酒店中被敲门骚扰,旅行社应 承担责任吗?	130

第四章 旅游消费

一、旅游购物出现问题,旅行社应承担什么责任?	132
二、异地旅游购物如何维权?	133
三、摊贩强卖旅游者商品可以退赔	134
四、旅游商店“假一赔十”的承诺具有法律效力吗?	135
五、商店经营者对旅游购物受伤事件负有什么 法律责任?	136
六、旅游者自由活动期间意外伤亡,旅行社是否 承担责任?	136
七、滑雪时被他人撞伤,滑雪场应承担赔偿责任	137

第五章 旅游保险

一、旅游者身亡获保险理赔后,旅行社也不能免责	139
二、发生旅游事故,保险金不够,旅行社应赔偿	140

三、旅行社无旅行保险应承担全部责任	141
四、醉酒被撞意外身亡,保险公司可以拒付	143
五、旅游者被宣告死亡的保险赔付	144
六、旅游过程中猝死不属于意外伤害致死	144

法律链接

一、旅行社条例	146
二、旅行社条例实施细则	146
三、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	146
四、旅行社投保旅行社责任保险规定	150
五、旅行社质量保证金暂行规定	154
六、导游人员管理条例	155
七、旅游投诉暂行规定	159
八、中国公民出国旅游管理办法	163
九、中国旅游酒店行业规范	169

上篇

》》》》 专家答疑：旅游安全基础法律常识

旅游观光必备法律知识

出境和赴港澳台地区游

旅游交通

旅游食宿

旅游保险

旅游观光必备法律知识

第一节 旅游者与旅行社

一、旅游者享有哪些权利？

专家答疑：旅游者的权利，是指旅游者在进行旅游消费活动中所享有的基本权利，即旅游者在购买旅游产品和接受旅游服务时所享有的基本权利，主要体现在吃、住、行、游、购、娱等旅游活动中。这些权利包括：

(1) 享有对所购买的旅游产品真实情况的知悉权利。旅游者可以要求旅游经营商（即旅行社）全面真实地介绍旅游线路、旅游景点、旅游价格、住宿标准、餐饮标准、旅游车船、旅游保险、导游服务及旅游合同等具体情况。旅游经营商必须真实可靠地提供上述信息，不能以欺诈手段和虚假广告从事旅游招徕活动，否则要承担相应法律责任。

(2) 享有人身、财产安全不受侵害的权利。根据我国宪法的规定，人身权利和财产权利是人最基本的权利。旅游者在进行旅游消费活动过程中享有的这些权利受到国家法律的保护。人身权包括生命健康权、人身自由权、姓名权、著作权、名誉权、肖像权、发明权等其他人身权利；财产权包括财产所有权、继承权等其他财产权利。旅游经营商不得侵犯旅游者上述的基本权利，所提供的旅游产品和旅游服务必须符合保障旅游者人身、财产安全的要求。外国旅游者在中国旅游期间，其人身权和财产权也同样受到我国法律的保护。

(3) 享有对旅游产品和服务的选择权。旅游者有自主选择旅游经营商和自由选购旅游产品的权利。旅游经营商应提供各种相关资质证明和真实可靠的旅游产品和服务信息,让旅游者自主决定或挑选比较。旅游者也有拒绝接受某种旅游产品和服务的权利。

(4) 享有公平交易并获得质价相符的旅游产品和旅游服务的权利。公平交易作为买卖双方的基本要求在旅游消费活动中同样受到法律的保护。旅游经营商所提供的旅游产品和旅游服务必须与旅游者所购买的价格相符。旅游经营商必须对其产品和服务定出公平合理的价格,并公开接受相关部门和社会的监督。旅游消费者有权对所购买的旅游产品和旅游服务提出质量及标准的保障,对旅游经营商的强制性交易行为有权给予拒绝。在旅游活动期间,因某些特殊原因需要改变行程或服务标准的,旅游经营商必须征得旅游消费者同意。涉及更改旅游合同内容的,经营者与消费者双方应平等协商解决。

(5) 享有人格、民族风俗习惯受到尊重的权利。旅游者的人格、民族风俗习惯应受到尊重。旅游经营商对旅游者的民族、肤色、生活习俗等不得有任何歧视。

(6) 享有因合法权益受损害时获得赔偿的权利。旅游者在旅游活动中遭受到人身、财产的损失,只要与旅游经营商有直接或间接的关系,或旅游经营商所提供约定的旅游服务低于国家标准或行业标准,致使旅游消费者的合法权益受损害时,旅游者就有权要求有责任的单位或个人进行赔偿。要求赔偿的方式可以向旅游行政管理部门或其委托的旅游质量监督机构投诉,也可以向人民法院起诉。

(7) 享有对旅游产品和服务及对旅游者权益保护的监督权利。旅游者有权为维护自身的合法权益进行监督,旅游经营商应虚心接受旅游者的监督、批评、意见或建议,并认真改进服务工作。

(8) 享有法律法规所规定的其他权利。旅游者作为消费者的一员,享有我国法律对消费者权益保护的各项权利,也享有我国现行法律对公民保护的其他权利。