

贵州省境内旅游合同

第一部分 通用条款

第一条 概念及定义

1.1 旅游费用，亦称旅游团款，是指旅游者支付给旅行社，用于购买旅游服务的费用，包括：交通费、住宿费用、餐饮费用、景区景点的第一道门票费、导游服务费用等与旅游者约定的费用。

1.2 离团，团队旅游者经与导游协商同意并书面确认，不随团队完成约定行程的行为。

1.3 脱团，团队旅游者未经导游同意脱离旅游团队，不随团队完成约定行程的行为。

1.4 转团，组团社征得旅游者书面同意，委托其他旅行社履行本合同义务，并由组团社对旅游者承担责任的行为。

1.5 拼团，旅行社在保证所承诺的服务内容和标准不变的前提下，经旅游者同意与其他旅行社招徕的旅游者拼成一个团，同意安排旅游服务的行为。

1.6 不可抗力，不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括自然灾害、战争、恐怖活动、动乱、骚乱、罢工、突发公共卫生事件等。

1.7 公共交通工具，由合法有资质的公共交通经营者经营，面向不特定的社会公众，用于旅客运输的飞机、火车、班轮、高铁、城际客运班车等各类交通工具。

1.8 地接社，是指接受组团社委托，在目的地接待旅游者的旅行社。

1.9 旅游辅助者，是指与旅行社存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务，实际提供相关服务的法人或者自然人。

第二条 旅游者的权利

2.1 有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅行社、导游强迫或者变相强迫旅游者购物、参加另行付费旅游项目等强迫性行为。

2.2 有权要求旅行社出具相应的业务经营资质、导游出示导游证。

2.3 有权要求旅行社按照合同及《旅游行程单》的约定提供质价相符的旅游服务，并对本合同约定的旅游服务的项目、内容、标准、费用做出真实准确的说明。

2.4 有权拒绝旅行社擅自安排转团、拼团等行为，拒绝参与旅行社合同约定以外的其他任何项目及交纳其他任何费用。

2.5 在合法权益受到损害时，向旅游投诉受理机构、消费者协会投诉或要求旅行社协助索赔及承担相应的法律责任。

2.6 高风险项目旅游者、老年人、未成年人、残疾人有权要求旅行社提供旅游服务时，根据需要采取相应的安全措施。

2.7 《中华人民共和国旅游法》和有关法律法规赋予的其它权利。

第三条 旅游者的义务

3.1 按照合同约定支付旅游费用。

3.2 如实填写相关个人信息，向旅行社提交必要的个人证件或其复印件。如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，确保身体健康条件适合本次旅游，并且不会危害其他旅游者的健康和安全。委托他人签订合同时候须提交书面委托。

3.3 在旅游活动中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《中国公民国内旅游文明行为公约》。遵守旅游活动中的安全警示规定。

3.4 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等安全行为，应当予以配合。

3.5 尊重旅游团成员，配合导游完成合同约定的旅游行程，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，不得损害旅行社、其他相关经营者、相关工作人员的合法权益。

3.6 不得向旅游从业人员提出有损其人格尊严或违反其职业道德以及社会公德的不合理要求。

3.7 法律法规规定的其他义务。

第四条 旅行社的权利

4.1 按照合同约定向旅游者收取旅游费用，且不收取合同约定以外的其他任

何费用。

4.2 旅游团队遇紧急情况时，为旅游团队的公共安全、旅行者的人身财产安全应采取有必要的紧急避险措施。

4.3 有权拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

4.4 要求旅游者对在旅游活动中或者在解决纠纷时损害旅行社合法权益的行为承担赔偿责任。

4.5 要求旅游者健康、文明旅游，劝阻并制止旅游者违法违规和违反社会公德的行为。

4.6 《中华人民共和国旅游法》和有关法律法规赋予的其它权利。

第五条 旅行社的义务

5.1 按照合同约定及相关法律法规的规定向旅游者提供质价相符旅游服务，并向旅游者提供相关发票等凭证或服务单据。

5.2 对旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌，依照法律不宜参加的活动以及旅游过程中可能危及旅游者人身、财产安全的情况，应在旅游者到达目的地前合理时间范围内告知旅游者，事先说明或明确警示，并采取防止危害发生的措施。

5.3 应当提示参加团队旅游的旅游者投保人身意外伤害保险。

5.4 不得以不合理的低价组织旅游活动，不得指定具体购物场所，不得收取购物场所因旅游者购物而给付旅行社或导游的任何财物，不得安排另行付费旅游项目，但经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其它旅游者行程安排的除外。

5.5 接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者，应当采取相应的安全保障措施。

5.6 妥善保管旅游者提供的相关证件和资料，并对旅游者个人信息承担保密责任，因旅行社过失导致旅游者提供的相关证件和资料丢失或泄露旅游者个人信息的，旅行社应承担相应的法律后果及损害赔偿责任。

5.7 按照合同约定，为旅游团队安排符合《中华人民共和国旅游法》、《导游人员管理条例》规定的持证导游人员。

5.8 旅行社安排的导游在旅游活动中应当佩戴导游证，严格执行旅游行程安

排,不得擅自变更旅游行程或中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或变相强迫旅游者购物或参加另行付费旅游项目。

5.9 旅游者人身、财产权益受到损害时,应当采取合理必要的保护和救助措施,避免旅游者人身、财产权益损失扩大。

5.10 旅游行程中解除合同的,旅行社应当协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

5.11 法律法规规定的其他义务。

第六条 合同变更

6.1 旅行社与旅游者可以协商变更合同内容,由此增加的旅游费用及给对方造成的损失,由要求变更的一方承担;由此减少的旅游费用,旅行社应当在旅游行程结束前一次性退还旅游者。

6.2 因不可抗力、国家相关政策影响或旅游者、旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的不能预见、并不能克服的客观情形,导致旅游行程不能实现的,按照下列方式处理:

(1) 合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的,旅行社经向旅游者作出说明,可以在合理范围内变更合同,三分之二以上旅游者不同意变更的,可以解除合同。

(2) 合同变更的,规定收取款项因此增加的部分由旅游者承担,减少的部分退还旅游者;不同意变更解除合同的,旅行社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付的合理不可退还的费用后,将余款退还旅游者。

(3) 危及旅游者人身、财产安全的,旅行社应当采取相应的安全措施,因此支出的费用,由旅行社与旅游者分担。

(4) 造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。

第七条 合同解除

7.1 有下列情形之一的,旅游者可以解除合同:

(1) 未达到约定的成团人数不能成团,旅行社在出发日7日前发出不能成团的书面通知,旅游者既不同意转团,也不同意延期或变更其他路线。

(2) 在旅游行程结束前，旅游者以书面形式向旅行社提出解除合同。

(3) 旅游者未按行程约定时间达到约定集合出发地点，也未在行程中途加入旅游团队的，视为旅游者解除合同。

(4) 法律法规规定的其他情形。

7.2 旅游者有下列情形之一的，旅行社可以解除合同：

(1) 患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；

(2) 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；

(3) 从事违法或者违反社会公德的活动的；

(4) 从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的；

(5) 法律法规规定的其他情形。

7.3 合同解除相关费用承担

7.3.1 因旅游者自身原因解除合同的，按下列方式处理：

(1) 旅游行程开始前7日以上（不含第7日），旅行社应当向旅游者退还全部旅游费用。

(2) 旅游行程开始7日以内（含第7日）至旅游行程结束前，旅行社扣除必要费用后，将余款退还旅游者。必要费用包括以下两部分：旅游费用的10%作为旅行社行业预期利润损失；已经实际发生的费用，包含飞机、火车等交通工具的费用（预订金）、旅游汽车人均分摊的费用、住宿费、餐费、导游人员的服务费等产生的费用。如旅行社购买的是团队包机票，执行的是团体优惠价格，附有严格的限制使用条件（不能改、不能转、不能退），行前解除合同后，机票价格即为实际发生的费用。扣除的必要费用不得超过合同约定的旅游费用。

(3) 旅游行程中解除合同的，旅行社应当协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点，因协助而产生的费用由旅游者承担，旅行社应向旅游者提供发票等凭证或有效的服务单据。

7.3.3 因未达到约定人数不能出团的，旅行社可以解除合同，但至少应提前7个工作日通知旅游者。旅行社应当向旅游者退还已收取的全部费用。

7.3.4 旅行社在出发前7日以内（含第7日，下同）提出解除合同的，向旅游者退还全额旅游费用，自解除合同之日起5个工作日内，按以下标准向旅游者

支付违约金：

- (1) 出发前 7 日至 4 日，支付旅游费用总额的 10%；
- (2) 出发前 3 日至 1 日，支付旅游费用总额的 15 %；
- (3) 出发当日，支付旅游费用总额的 20%。

7.3.5 由于旅行社或者履行辅助人的原因导致合同解除的，返程费用由旅行社承担及承担因解除合同导致的经济赔偿责任及法律责任。

7.3.6 旅行社应当在合同解除之日起 5 个工作日内向旅游者退还剩余旅游费用；因责任方解除合同造成损失的，责任方应依法承担赔偿责任。

第八条 责任承担

8.1. 旅游者应承担的责任

8.1.1. 旅游者未按约定支付旅游费用的，旅行社有权解除合同，要求旅游者承担必要费用。

8.1.2 对行程中发生的纠纷，双方应友好协商解决，并采取措施防止损失扩大，旅行社已尽合理履行义务，因旅游者自身的原因增加的费用或扩大的损失由旅游者承担。

8.1.3 旅游者擅自滞留或脱团的，旅行社有权解除合同，旅游者不得要求退还旅游费用。

8.1.4 旅游活动中，旅行社已尽合理提醒或警示义务，旅游者仍未遵守旅游目的地有关规定和风俗习惯造成的损失，由旅游者自行承担。

8.1.5 因旅游者自身原因，包括但不限于侵权行为、违法犯罪行为、自身疾病、自己行为判断失误、自担风险参加某些旅游项目等，造成自己人身损害、财产损失或造成他人损失的，旅行社已尽到合理履行义务的，由旅游者自行承担责任，旅行社不承担责任，但应积极配合协助处理。

8.1.6 旅游过程中，旅游者在自行安排活动期间或参加非旅行社安排或推荐的活动导致人身损害、财产损失的，旅行社不承担责任，但应积极配合协助处理。

8.2 旅行社应承担的责任

8.2.2 导游或领队未按照国家或旅游行业对旅游者服务标准提供导游或者领队服务，影响旅游服务质量的，旅行社应向旅游者支付旅游费用总额 1%至 5%

的违约金。

8.2.3 旅行社违反合同约定，中止对旅游者提供住宿、用餐、交通等旅游服务的，应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所签订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用，并向旅游者支付旅游费用总额 30%的违约金。

8.2.4 旅行社不履行合同或者履行合同不符合约定的服务质量标准，应按照《旅行社服务质量赔偿标准》（旅办发〔2011〕44号）承担违约赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者有权根据《中华人民共和国旅游法》第 70 条的规定获得一倍以上三倍以下赔偿。

8.2.5 旅行社以不合理的低价组织旅游或未经协商一致指定具体购物场所、另行安排付费旅游项目的，旅游者有权在旅游行程结束 30 日内要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或退还另行付费旅游项目的费用。

8.2.6 法律法规规定的其他责任。

8.3. 其他责任

8.3.1 因不可抗力或旅行社、旅游辅助人已尽合理注意义务不承担责任，但应积极采取救助和安全措施，因此支出的费用，由旅行社和旅游者分担。

8.3.2 旅行社对旅游过程中可能发生的危险情况已向旅游者作出明确警示，采取了必要防范措施，且在事后履行了必要救助义务的，旅行社不承担责任。

8.3.3 由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，由公共交通经营者依法承担赔偿责任，旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。因公共交通工具延误，导致合同不能按照约定履行的，旅行社不承担违约责任，但应向旅游者退还未实际发生的费用。

8.3.4 因旅游辅助者（公共交通服务提供者除外）或导游原因造成违约的，旅行社应当承担责任；因其他第三方等不可归责于旅行社的原因致使旅游者遭受损失的，由其他第三方承担相应的法律责任，旅行社未尽到合理注意义务的，应承担补充责任。

第九条 合同转让

旅游行程开始前，旅游者可以将本合同中自身的权利义务转让给第三人，旅

行社没有正当理由的不得拒绝，因此增加的费用由旅游者和第三人承担。正当理由包括：原报名者办理的相关服务不可转让给第三人，第三人无法按时办妥签证、安排交通等事宜，旅游活动对于旅游者的身份、资格等有特殊要求等情形。

第十条 老年、未成年旅游者的特别约定

10.1 年满 60 周岁旅游者特别约定

10.1.1 应当向旅行社提供亲属或其他紧急联络人的联系方式。

10.1.2 报名参加旅游时，应当如实填写年龄及身体健康状况，并须特别声明根据身体健康状况不宜参加的行程、项目、交通工具、饮食、特殊地域环境限制等。

10.1.2 须明确告知旅行社参团时所患有的疾病，旅行社认为不宜参团的可拒绝签订本合同。因隐瞒疾病史参团后引起的相关后果，旅行社不承担责任，但应提供必要的协助义务。

10.1.3 因疾病等健康原因无法继续旅游时，应当及时告知旅行社工作人员，旅行社应当协助其就医或者返回，就医及返回的费用由老年旅游者自行承担，旅行社扣除必要费用后，将余款退还老年旅游者。

10.1.4 旅行社不得以老年旅游者年龄因素，额外增加与其他旅游者不同的费用。

10.2 未满 18 岁未成年旅游者特别约定

10.2.1 独自或由非监护人陪同参加旅游的，须征得监护人的书面同意，如具有完全民事行为能力的，须提供相关证明。

10.2.2 未成年旅游者的监护人或者其他负有监护义务的人，应当保护随行未成年旅游者的安全。

10.2.3 有监护人陪同的旅游行程中，因监护人未尽监护义务，导致未成年旅游者的人身、财产损害的，监护人应承担相应的法律责任。旅行社未尽到合理注意义务的，应承担补充责任。

第二部分 协议条款

甲方（旅游者）： _____

证件种类： _____ 证件号码： _____

地址：_____ 邮编：_____

固定电话：_____ 手机：_____

乙方（旅行社）： _____

地址：_____ 邮编：_____

经营范围：_____

旅行社业务许可证号：_____ 开户行及账号：_____

本次行程的经办人：_____ 联系电话：_____

乙方委托以下地接社提供地接服务：

地接社名称：_____

地接社业务许可证号：_____ 地址：_____

本次行程的联系人：_____ 联系电话：_____

第一条 旅游线路及时间

旅游线路名称：_____， 旅游团号：_____

旅游时间__晚__天，共__日，出发日期：__年__月__日，结束日期：__

年__月__日，行程单号：_____

出发地：_____，途经地：_____

目的地：_____，结束地：_____

第二条 旅游费用、支付期限、支付方式

1. 旅游费用总计为人民币_____元，由如下项目组成：

(1) 旅游者共__人，其中12周岁以上的共__人，每人费用为_____元；

12周岁以下的儿童共__人，每人费用为_____元。

(2) 导游服务费，每人（旅游者）_____元，共__人，共计_____元。

2. 甲方按以下第_____种期限付款：

(1) 本合同签订时一次性付款；

(2) 在__年__月__日之前，一次性付款；

(3) 在__年__月__日之前，支付_____元；行程结束后__天内，支付余款；

(4) 其它_____。

3. 甲方以下列第_____种方式缴纳费用:

(1) 现金缴纳方式;

(2) 向乙方指定账号转账, 账号为: _____;

(3) 其它_____。

第三条 旅行社建议旅游者购买人身意外伤害保险。旅游者选择以下第_____种方式。

1、甲方同意委托乙方投保人身意外伤害保险。保险产品名称_____，保险人_____，保险费_____，保险金额(根据保单填写)_____。

2、旅游者自行购买。

3、旅游者放弃购买

第四条 成团人数与不成团的约定

1. 最低成团人数_____人。如低于此人数不能成团时, 甲方同意按下列第_____种方式解决, 责任承担方式按本合同通用条款相关规定处理:

(1) 同意乙方委托_____旅行社履行合同, 由该旅行社安排出行, 该旅行社履行义务不符合约定的, 乙方应承担相应责任;

(2) 同意延期出团。_____

(3) 同意改变其他线路出团。

(4) 解除合同。

(5) _____

第五条 争议处理

因本合同发生争议的, 双方应协商解决。协商不成的, 可向乙方所在地的旅游、工商(市场监管)部门、消费者协会申请调解, 或直接按下列第_____种方式解决:

1. 向_____仲裁委员会申请仲裁;

2. 向_____人民法院提起诉讼。

第六条 其他事项

1. 本合同经甲乙双方签字或盖章之日生效。本合同一式两份, 双方各执一份。

2. 本合同签订地：_____。

3. 补充约定：_____

甲方签字（盖章）：_____ 乙方签字（盖章）：_____

_____年_____月_____日 _____年_____月_____日