

## 山东省国内旅游合同

本合同文本是根据《中华人民共和国合同法》、《山东省消费者权益保护条例》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》及有关法律、法规制定的示范文本，供当事人约定采用，签订合同前请仔细阅读。

### 一、定义和概念

#### 第一条 本合同的词语定义

1、组团社，是指依法取得工商行政管理部门颁发的《营业执照》和旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》，从事招徕、组织旅游者旅游活动，并为旅游者提供相关服务的旅行社。

2、旅游者，是指与组团社签订旅游合同，参加国内旅游活动的中国公民或者团体。

3、旅游服务，是指旅行社依据《旅行社条例》等法律法规，组织旅游者赴旅游目的地旅行游览，并亲自或者委托旅游目的地旅行社为旅游者安排交通、餐饮、住宿、游览等经营活动。

4、旅游费用，是指旅游者支付给组团社，用于购买国内旅游服务的费用。旅游费用包括：交通费、住宿费、餐费（不含酒水费）、行程计划单所列旅游项目的第一道门票费、导游服务费、行程中安排的其他项目费用等。

5、旅行社责任保险，是指旅行社根据保险合同约定，向保险公司支付保险费，保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中，致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任，承担赔偿保险金的行为。

6、离团，是指旅游者参加了组团社所组的旅游团队后，因疾病、证件丢失等客观原因未能随团队完成约定行程的行为。

7、脱团：是指旅游者参加了组团社所组织的旅游团队后，擅自脱离旅游团队，不随团完成约定行程的行为。

8、转团，是指旅游行程开始前，低于成团人数时，经旅游者书面同意，在出发前将其转至当地其他旅行社所组织的旅游团队中，并由旅游者与被推荐的旅行社签订旅游合同的行为。

9、散客拼团，是指由于低于成团人数，组团社在保证所承诺的服务内容和标准不变的前提下，经旅游者书面同意，由旅游者报名后自行前往旅游目的地，由当地的旅行社组织来自国内各地的选择相同旅游线路的其它散客旅游者，拼成一个团统一安排旅游服务的行为。

10、不可抗力，是指因极端天气、自然灾害、战争、罢工、骚乱、恐怖事件、政府行为、公共卫生事件等原因造成的交通延误或取消、景区临时关闭、宾馆饭店临时被征用等旅行社无法预见、无法避免、无法克服的客观情况。

11、意外事件，是指因当事人故意或者过失以外的偶然因素而发生的事故。

12、业务损失费，是指组团社因旅游者行前退团产生的经济损失。

## **二、报名参团与签订合同**

### **第二条 签订合同**

1、旅游者参加旅游活动应选择具有《营业执照》《旅行社业务经营许可证》和明码标价的旅行社。《旅行社业务经营许可证》上的营业地址与实际营业场所应当一致。

2、旅游者应当认真阅读本合同有关条款、《旅游行程计划说明书》（以下简

称《计划书》)和《自费项目表》,在旅游者明晰本合同条款及有关附件内容的情况下,组团社和旅游者应当签订书面合同。

### **第三条 旅游行程计划说明书**

1、组团社应当向旅游者提供《计划书》,经双方签字或者盖章确认后作为本合同的组成部分,《计划书》用语须准确清晰,不得出现“准X星级”、“豪华”、“优秀导游服务”、“仅供参考”、“以XX为准”、“与XX同级”等不确定性用语。《计划书》应当对如下内容做出明确的说明:

- (1) 旅游行程的出发地、途经地、目的地,线路行程时间(按自然日计算,含有乘飞机、车、船等在途时间,不足24小时以一日计);
- (2) 旅游目的地地接旅行社的名称、地址、联系人和联系电话;
- (3) 交通工具及其档次等级;
- (4) 住宿安排及住宿酒店的名称、地点、档次等级(是否有空调、热水等相关的服务设施);
- (5) 景区(点)及游览活动等(含主要景点停留的最少时间);
- (6) 自由活动的时间和次数;
- (7) 早餐和正餐的次数及其标准;
- (8) 购物次数、购物场所名称和停留时间;
- (9) 行程安排的娱乐活动(时间、地点、项目);
- (10) 自费项目(如有安排,组团社应在签约时向旅游者提供《自费项目表》,明确自费项目的价格,由旅游者签字确认后作为本合同的组成部分;自费项目应以不影响《计划书》行程为原则,不得欺骗、胁迫旅游者参加)。

### **第四条 旅游广告及宣传品**

组团社的旅游广告及宣传品应当遵循诚实信用的原则,其内容符合《合同法》要约规定的,视为本合同的组成部分,对组团社和旅游者双方具有约束力。

### 三、合同双方的权利义务

#### 第五条 组团社的权利

- 1、根据旅游者的身体健康状况及相关条件是否接纳旅游者报名参团。
- 2、要求旅游者如实提供旅游所必需的个人信息,按时提交相关证明文件。
- 3、按照合同约定向旅游者收取旅游费用。
- 4、要求旅游者遵守旅游合同约定的旅游行程安排,妥善保管随身物品。
- 5、出现突发公共事件或者其他危急情形,以及旅行社因违反旅游合同约定采取补救措施时,要求旅游者配合处理防止扩大损失。
- 6、拒绝旅游者提出的超出旅游合同约定的不合理要求。

#### 第六条 组团社的义务

- 1、按照合同约定的内容和标准,为旅游者提供质价相符的旅游服务。对可能危及旅游者人身、财产安全的项目和须注意的问题,应当事前向旅游者作出真实说明和明确警示,并采取防止危害发生的措施。
- 2、如实告知旅游者具体的旅游行程安排、各项服务标准和旅游目的地的风俗习惯;合同约定不派全陪的,应当告知旅游目的地的接洽办法和联系方式。
- 3、为旅游团队安排的导游应当取得国家旅游局颁发的导游证。
- 4、妥善保管旅游者提交的各项证件。
- 5、行程中不得违反合同约定,强迫或者变相强迫安排旅游者购物、参加自费项目。
- 6、旅游者在《计划书》安排的购物点所购物品系假冒伪劣商品时,组团社

应当积极协助旅游者进行索赔。

7、向旅游者提供旅游费用发票。

8、旅行社不得向其他经营者或者个人，泄露旅游者因签订旅游合同提供的个人信息。

9、积极协调处理旅游者在旅游行程中出现的纠纷，采取适当措施防止损失扩大。

10、由于第三方侵害等不可归责于组团社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，组团社应当尽协助义务，避免旅游者人身、财产权益损失扩大。

11、制止旅游者违犯法律、法规和违背旅游目的地风俗习惯的言行。

#### **第七条 旅游者的权利**

1、依法享有《消费者权益保护法》、《山东省消费者权益保护条例》和有关法律法规赋予消费者的权利。

2、在支付旅游费用时有权要求组团社开具发票。

3、有权要求组团社按照合同和《计划书》的内容和标准，兑现旅游行程服务。

4、有权拒绝组团社未经事先协商一致的转团行为和合同约定以外的购物及自费项目安排。

#### **第八条 旅游者的义务**

1、旅游者与旅行社订立合同或者填写报名材料时，内容要真实准确，并对所填的内容承担责任。

2、提供的联系方式须是经常使用或能够及时联系到的。

3、自身身体条件能够确保顺利完成旅游活动，并有义务在签订合同时将自

身健康状况告知旅行社。

4、按照合同约定支付旅游费用。

5、遵守合同约定完成旅游行程，配合导游人员的统一管理，不得以个人原因强迫组团社改变旅游团队的行程或脱离团。

6、遵守法律法规和有关规定，尊重旅游目的地的风俗习惯，举止文明，不得在旅游过程中从事违法活动。

7、妥善保管自己的行李物品，尤其是贵重物品。

8、行程中发生纠纷，应当本着平等协商的原则解决，采取适当措施防止损失扩大，不得以拒绝登机（车、船）等行为拖延行程或者脱团。

#### **四、合同的变更**

##### **第九条 合同内容的变更**

1、组团社与旅游者双方协商一致，可以变更本合同约定的旅游内容，但应当以书面形式由双方签字确认。由此增加的旅游费用及给对方造成的损失由变更提出方承担，由此减少的旅游费用，组团社应当退还旅游者。

2、因不可抗力或者意外事件导致无法履行合同的，组团社可以在征得多数旅游团队成员同意后对相应内容予以变更。因紧急情况无法征求意见时，组团社可决定内容的变更，但应当就作出的决定提供必要的说明和证据。

3、在行前遇到不可抗力或者意外事件的，双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的，组团社应当退还旅游者未发生的费用，已发生费用的由双方协商后合理分担。

4、在行程中遇到不可抗力导致无法履行合同的，组团社按本条第 2 项的约定实施变更后，造成实际支出的旅游费用减少的，组团社应当将减少的费用退还

旅游者，造成实际支出的旅游费用增加的，旅行社可以要求旅游者额外支付。

5、在行程中遇到意外事件导致无法履行合同的，组团社按本条第 2 项的约定实施变更后，将未发生的旅游费用退回旅游者，因此增加的旅游费用由提出变更的一方承担，但因紧急避险所致的，由受益方承担。

#### **第十条 组团社转团**

组团社转团，应当在本合同协议条款中注明，并就受让出团的组团社和委托的地接社违反本合同约定的行为先行承担责任，再行追偿。

旅游者和受让出团的组团社另行签订合同的，本合同的权利义务终止。

### **五、购物**

#### **第十一条 购物责任**

1、《计划书》安排的购物店为大众购物场所，旅游者购买的产品存在质量问题或价格显失公平，造成旅游者损失的，旅行社不承担赔偿责任。

2、《计划书》安排的购物店以团队旅游者为主要客户的，旅游者在该购物场所购物，旅行社应当协助旅游者取得合法的购物凭证；旅游者购买的产品存在质量问题或价格显失公平，造成旅游者损失的，旅游者可以请求旅行社承担协助索赔义务。旅行社未履行协助索取购物凭证义务，旅行社应当承担旅游者相应的损失。

3、旅行社胁迫、诱导、欺诈旅游者购物，导致旅游者遭受损失，旅行社应当承担赔偿责任。

### **六、协议条款**

#### **第十二条 旅游者与组团社资料**

1、甲方（旅游者）：\_\_\_\_\_等\_\_\_\_\_人（名单可附页，

需双方签字盖章确认);

2、乙方(组团社): 组团社名称\_\_\_\_\_, 经营范围\_\_\_\_\_, 业务经营许可证编号\_\_\_\_\_, 地址\_\_\_\_\_, 联系人\_\_\_\_\_, 固定电话\_\_\_\_\_, 手机\_\_\_\_\_ ; 地接社名称\_\_\_\_\_, 地址\_\_\_\_\_, 联系人\_\_\_\_\_, 联系电话\_\_\_\_\_, 手机\_\_\_\_\_。

### 第十三条 旅游内容与标准

1、出发时间: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时\_\_分, 集合地点: \_\_\_\_\_, 请于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时\_\_分前抵达集合地点。

2、返回时间: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日, 返回地点: \_\_\_\_\_。

3、旅游行程共计\_\_晚\_\_天(飞机、车、船等在途时间包括在行程天数内)

4、往返大交通: \_\_\_\_\_。

5、地接车辆: \_\_\_\_\_。

6、旅游途径地、目的地和统一安排游览项目的具体内容及时间; 住宿标准、酒店名称; 旅游者自由活动的时间、次数; 购物次数、停留时间及购物场所名称。详见《计划书》。

7、旅游者须另付费的游览项目及价格: 详见《自费项目计划书》。

8、用餐次数: 正餐\_\_次, 早餐\_\_次; 标准\_\_\_\_\_。

9、旅游费: 成人应交旅游费\_\_\_\_\_元/人, 儿童费用\_\_\_\_\_元/人, 旅游费共计\_\_\_\_\_元; 未按成人标准交纳旅游费的儿童, 旅行社不提供\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。



10、付款方式及时间：甲方在报名时应缴订金\_\_\_\_\_元，余款于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日一次性付清。

11、导游服务：提供全陪服务/地陪服务.

#### **第十四条 不能成团的约定**

1、如报名参团的人数不足\_\_\_\_人不能成团，乙方应于约定出发日\_\_\_\_日前通知到甲方，并按以下方式解决：

(1) 甲方\_\_\_\_\_（同意/不同意）组团社在\_\_\_\_日之内延期出团。

(2) 甲方\_\_\_\_\_（同意/不同意）转\_\_\_\_\_旅行社出团；若同意转团，乙方须应与接受委托的旅行社签订委托协议，确定接待旅游者的各项服务安排及其标准，约定双方的权利、义务。

(3) 甲方\_\_\_\_\_（同意/不同意）改为散客团，费用如有增减，由乙方退回或由甲方补足。

2、甲方如均不同意按前 3 项约定方式解决的，自乙方通知日起本合同解除，乙方退还甲方全部团款，并承担由此给甲方造成的损失。因乙方原因不能按前 3 项方式解决的，视为变更合同协商不成，乙方退还甲方全部团款，并按本合同第十五条第 1 项约定承担违约责任。

#### **第十五条 解除合同的约定**

1、甲、乙双方可以在旅游活动开始前通知对方解除本合同，但须承担守约方为办理本次旅游支出的必要费用，并按如下标准支付违约金：

(1) 在出发日前 7 天（不含当天，下同）之前解除合同的，应赔偿守约方本合同金额\_\_\_\_%的违约金；

(2) 在出发日前 6 至 4 天解除合同的，应赔偿守约方本合同金额\_\_\_\_%的

违约金；

(3) 在出发日前 3 至 2 天解除合同的，应赔偿守约方本合同金额\_\_\_\_%的

违约金；

(4) 在出发日前 1 天解除合同的，应赔偿守约方合同金额\_\_\_\_%的违约金；

(5) 在出发当天解除合同的，应赔偿守约方本合同金额\_\_\_\_%的违约金。

2、甲方未在约定时间缴齐旅游费的，经催告后仍未按照约定时间缴齐旅游费的，视为单方解除合同。

3、甲方未按照合同约定出发时间抵达集合点的，也未能在出发中途加入旅游团的，经催告后仍未按照催告通知时间抵达集合地点或中途加入旅游团的，视为旅游者单方解除合同，按照本条第 1 项约定处理。

4、甲方在行程中脱团的，组团社可以解除合同。旅游者不得要求组团社退还旅游费用，如给组团社造成经济损失的，应当承担相应赔偿责任。

5、甲方在行程中因自身原因离团的，组团社可以解除合同，退还甲方未发生的费用。

## **第十六条 违约责任**

1、乙方非因不可抗力原因造成行程延误，并造成服务项目减少和服务质量降低的，应承担因服务项目减少和服务质量降低给甲方造成损失的费用，支付本合同金额\_\_\_\_%的违约金。

2、旅游行程中，乙方无正当理由弃置甲方的，应退还未完成的旅游项目的费用，承担甲方遭弃置期间支出的必要费用，支付本合同金额的\_\_\_\_%的违约金。

3、因乙方原因致使甲方不能继续旅游的，乙方应退还甲方旅游费余额，支

付本合同金额的\_\_\_\_\_%的违约金；疾病情况处理依据《旅行社投保旅行社责任保险》等有关规定。

### 第十七条 免责条款

乙方在旅游问题发生前后已采取以下措施，可减轻或者免除责任：

- 1、\_\_\_\_\_；
- 2、\_\_\_\_\_；
- 3、\_\_\_\_\_。

### 第十八条 争议的解决方式

本合同在履行中如发生争议，双方可协商解决；协商不成的，可向乙方所在地旅游行政管理部门或工商行政管理局投诉并提出赔偿请求；也可选择下列第\_\_\_\_\_种方式解决：

- 1、提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向人民法院起诉。

### 第十九条 其它约定

1、旅游意外险：甲方\_\_\_\_（同意/不同意）委托乙方办理个人投保的旅游保险。保险产品名称：\_\_\_\_\_；保险金额：\_\_\_\_\_；保险费：\_\_\_\_\_。

2、《旅游行程计划说明书》《自费项目计划单》经甲、乙双方签字作为合同附件，与本合同具有同等法律效力。

3、其它约定事项：\_\_\_\_\_

---

旅游者代表签字（盖章）：

组团社签字（盖章）

证件号码:

签约代表:

联系电话:

联系电话:

住址:

签约地点:

签约时间:

山东省旅游局监督、投诉电话: 12301, \_\_\_市旅游投诉电话\_\_\_\_\_

山东省工商行政管理系统监督、投诉电话: 12315