

浙江省出境旅游合同

使用说明

1、本合同根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国旅游法》等法律、法规的规定，以国家旅游局、国家工商行政管理总局制定的《团队出境旅游合同》（示范文本）为蓝本，结合杭州市旅游发展要求制定。

2、本合同为示范文本，供中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）经营出境旅游业务的旅行社与出境旅游者之间签订团队出境旅游（不含赴台湾地区旅游）合同时使用。

3、本合同文本留有空白行，供双方补充约定。合同文本中的选择内容、空格部位填写及其他需要变更的内容，应由双方协商确定。

4、双方当事人可以书面形式对本示范文本内容予以变更或者补充，变更或者补充的内容，不得减轻或者免除应当由旅行社承担的责任。合同签订生效后，未被修改的文本印刷文字视为双方同意内容。

5、本示范文本由杭州市旅游委员会和杭州市工商行政管理局共同制定、解释，在杭州市行政区域内推行使用。

6、旅游者合法权益受到损害或者对旅游服务质量有异议时，可与旅行社协商解决，也可向有管辖权的旅游质量监督管理部门投诉。

杭州市旅游服务质量监督投诉电话：96123。

出境旅游合同

合同编号：_____

旅游者：_____ 共_____人（名单可附页）

证件种类：_____ 证件号码：_____

住址：_____ 邮编：_____

固定电话及手机：_____ 电子信箱：_____

旅行社：_____

住所地：_____ 邮编：_____

经营范围：_____

统一社会信用代码：_____ 联系电话：_____

开户行及账号：_____

为保证旅游服务质量，明确合同当事人的权利义务，本着平等协商的原则，就旅游者参加旅行社组织的本次旅游有关事项经双方协商一致，达成如下协议：

第一条 旅游线路及时间

线路名称：_____， 旅游团号：_____；

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

第二条 旅游费用及支付

1、旅游费用总计为人民币_____元，由下列项目组成：

(1) 旅游者共__人，其中：成人_____元/人，儿童（__周岁以下）占床_____元/人，儿童（__周岁以下）不占床_____元/人；

(2) 导游服务费：_____元/人，共__人，合计_____元；

(3) 其它费用：_____。

2、旅游费用支付按下列第__种方式：

(1) 报名时支付预付款_____元，余款在本合同签订当日付清；

(2) 本合同签订当日一次性付款；

(3) 其他方式：_____。

3、旅游者逾期付款的，按日向旅行社支付逾期应付款 0.3%的违约金。除非有特别约定，旅游者在出发前 3 日（不含第 3 日）尚未按照约定支付旅游费用的，旅行社有权解除合同，并参照本合同第十一条第 1 项约定要求旅游者承担业务损失费。

第三条 人身意外伤害保险

旅行社提示旅游者购买人身意外伤害保险。

旅游者_____（同意或者不同意，打勾无效）委托旅行社办理旅游者投保的人身意外伤害保险。

保险产品名称：_____， 保险人：_____， 保险费：_____，

保险金额（根据保单填写）：_____。
_____。

第四条 成团人数与不成团的约定

最低成团人数：_____人。低于此人数不能出团的，旅行社可以解除合同，但应当至少提前三十日通知旅游者。

如不能成团，旅游者是否同意按下列方式解决：

- 1、_____（同意或者不同意，打勾无效）转至_____出团；
- 2、_____（同意或者不同意，打勾无效）延期出团；
- 3、_____（同意或者不同意，打勾无效）改签其他线路出团。

第五条 旅游者的权利

1、有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅行社及其工作人员的强制交易行为。

2、有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况，有权要求旅行社按照合同约定提供产品和服务。

3、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；当人身、财产受到侵害时，有依法获得赔偿的权利。

4、在合法权益受到损害时，有权向旅游、工商等部门投诉或者要求旅行社协助索赔。

5、《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规赋予旅游者的其他权利。

第六条 旅游者的义务

1、如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，确保身体健康状况适宜本次旅游；如实填写相关的个人信息，确保所持签证（签注）在出游期间有效。

2、旅游者应当按照合同约定支付旅游费用。在接受相关组织、机构或者旅游经营者救助后，应当支付应由个人承担的费用。

3、自行安排活动期间，应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目，

并对自己的安全负责。行程中，应妥善保管自己的行李物品，现金、有价证券、贵重物品应随身携带。

4、遵守旅游活动中的安全警示规定，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。

5、不得在境外非法滞留，随团出境的旅游者不得擅自脱团，如有特殊情况需要暂时离团的，必须征得领队的书面同意。

鉴于我国与旅游目的地国家就 ADS 团队旅游签证有旅游者必须随团旅游的相关规定，因而旅游者除特殊情况外不允许脱团，特殊情况一般指旅游者途中遭遇人身伤害需要离团治疗或旅游者有证据证明发生突发事件必须回国处理的情况。

6、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。

7、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《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》。

8、与旅行社发生纠纷时，旅游者应当积极采取措施防止损失扩大，否则应当就扩大的损失承担责任。

9、在合法权益受到损害要求旅行社协助索赔时，提供合法有效的凭据。

第七条 旅行社的权利

1、核实旅游者提供的相关信息资料，根据旅游者的身体健康状况及相关条件决定是否接纳旅游者报名参团。

2、按照合同约定向旅游者收取全额旅游费用。

3、劝阻旅游者违反法律、法规及社会公德的行为。如旅游团队遇突发事件或者旅游安全事故时，可以采取紧急避险措施。

4、要求旅游者遵守合同约定的旅游行程安排，拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

5、《中华人民共和国旅游法》和有关法律、法规赋予旅行社的其他权利。

第八条 旅行社的义务

1、核实旅游者自行办理签证（签注）的有效期及提供的护照、通行证是否符合相关要求。

2、投保旅行社责任险，按照合同约定的内容及标准为旅游者提供服务，不得擅自变更旅游行程安排。

3、应当在旅游行程开始前向旅游者提供标有团号、出发日期的《旅游行程单》，并对如下内容作出明确的说明：

- (1) 旅游行程的出发地、途经地和目的地；
- (2) 交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准；
- (3) 游览、娱乐等项目的具体内容和时间；
- (4) 自由活动时间安排；
- (5) 旅游目的地接待旅行社的名称、地址、联系人和联系电话。

《旅游行程单》用语须准确清晰，在表明服务标准用语中不应当出现“准×星级”、“豪华”、“仅供参考”、“以××为准”等不确定性用语。

4、委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与旅游者订立旅游合同的，应当在旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。

5、旅行社未与旅游者协商一致或者未经旅游者要求，指定购物场所、安排旅游者参加另行付费项目，以及旅行社的导游、领队强迫或者变相强迫旅游者购物、参加另行付费项目的，旅游者有权拒绝，也可以在旅游行程结束后30日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款、退还另行付费旅游项目的费用。

6、向旅游者提供的旅游服务信息必须真实、准确，不得作虚假宣传，误导旅游者。对旅游者的个人信息，应当予以保密。

7、所提供的服务应当符合保障旅游者人身、财产安全的要求。对可能危及旅游者人身、财产安全的事项和须注意的问题，向旅游者做出真实的说明和明确的警示，并采取合理必要措施防止危害发生。

8、突发事件或者旅游安全事故发生后，旅行社应当立即采取必要的救助和处置措施，依法履行报告义务，并对旅游者作出妥善安排。

9、为旅游团队安排符合相关规定的持证领队人员。旅行社及其从业人员在组织、接待旅游者过程中，不得安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动。

第九条 合同的变更

1、旅行社与旅游者双方协商一致，可以变更本合同约定的内容，但应当以书面形式由双方签字确认。

2、因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件（指由于恶劣天气、自然灾害、战争、恐怖活动、动乱、骚乱、罢工、突发公共卫生事件、政府行为等客观原因，造成旅游行程安排的交通服务延误、景区临时关闭、宾馆饭店临时被征用、出境管制、边境关闭、目的地入境政策临时变更、政府机构发布橙色及以上旅游预警信息等）影响旅游行程的，按照下列情形处理：

（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；旅游者不

同意变更的，可以解除合同。

(2) 合同解除的，旅行社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

(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。

第十条 合同的转让

旅游行程开始前，旅游者可以将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。

第十一条 合同的解除

1、旅游者在出发前 30 日内（含第 30 日，下同）提出解除合同的，按照下列标准向旅行社支付业务损失费：

出发前 30 日至 15 日，按旅游费用总额的 5%；

出发前 14 日至 7 日，按旅游费用总额的 10%；

出发前 6 日至 4 日，按旅游费用总额的 40%；

出发前 3 日至 1 日，按旅游费用总额的 55%；

出发当日，按旅游费用总额的 70%。

如按上述比例支付的业务损失费不足以赔偿旅行社的实际损失，旅游者应当按实际损失对旅行社予以赔偿，但最高额不应超过旅游费用总额。

旅行社在扣除上述业务损失费后，应当在旅游者退团通知到达日起 5 个工作

日内向旅游者退还剩余旅游费用。

2、旅游者未按约定时间到达约定集合地点，也未能在出发途中加入旅游团队的，视为旅游者解除合同，按本条第1项出发当日相关约定处理。

3、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，如非法滞留、脱团等；
- (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) 法律规定的其他情形。

合同解除后，旅行社应当参照本条第1项相关约定扣除业务损失费后，将余款退还旅游者；给旅行社造成损失的，旅游者应当依法承担赔偿责任。

4、因旅游者提供材料存在问题或者自身其他原因被拒签、缓签、拒绝入境和出境的，相关责任和费用由旅游者承担，旅行社参照本条第1项相关约定扣除业务损失费后，将余款退还旅游者。如给旅行社造成损失的，旅游者还应当承担赔偿责任。

5、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。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。

第十二条 旅行社的违约责任

1、旅行社在出发前30日以内（含第30日，下同）提出解除合同的，向旅游者退还全额旅游费用，并按下列标准向旅游者支付违约金：

出发前30日至15日，支付旅游费用总额2%的违约金；

出发前 14 日至 7 日，支付旅游费用总额 5%的违约金；

出发前 6 日至 4 日，支付旅游费用总额 10%的违约金；

出发前 3 日至 1 日，支付旅游费用总额 15%的违约金；

出发当日，支付旅游费用总额 20%的违约金。

旅行社应当在取消出团通知到达日起 5 个工作日内，向旅游者退还全额旅游费用并支付上述违约金。

2、旅行社安排的旅游活动及服务档次与合同约定不符，造成旅游者经济损失的，旅行社应退还旅游者合同金额与实际花费的差额，并支付同额违约金。

3、擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的，旅行社应赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用，并支付同额违约金。遗漏无门票景点的，每遗漏一处旅行社向旅游者支付旅游费用总额 5%的违约金。

4、旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。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，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用 1 倍以上 3 倍以下的赔偿金。

5、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，旅游者和旅行社对赔偿标准未作出合同约定的，按照《中华人民共和国旅游法》有关规定，亦可参照适用国家旅游局颁布的《旅行社服务质量赔偿标准》（旅办发〔2011〕44 号）。

6、与旅游者发生纠纷时，旅行社应当积极采取措施防止损失扩大，否则应当就扩大的损失承担责任。

第十三条 特别提醒

1、为了确保旅游团顺利出行，防止旅途中发生人身意外伤害事故，请旅游者在出行前做一次必要的身体检查，如存在下列健康问题的病患者请勿报名，如隐瞒参团发生事故，责任自负：

- (1) 传染性疾病的患者，如传染性肝炎、活动期肺结核、伤寒等传染病人；
- (2) 心血管疾病患者，如严重高血压、心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞等病人；
- (3) 脑血管疾病的患者，如脑栓塞、脑出血、脑肿瘤等病人；
- (4) 呼吸系统疾病的患者，如肺气肿、肺心病等病人；
- (5) 精神病患者，如癫痫及各种精神病人；
- (6) 严重贫血病患者，如血红蛋白量水平在 50 克 / 升以下的病人；
- (7) 大中型手术的恢复期病患者；
- (8) 孕妇及行动不便者。

2、传染病、精神病等患者参团，如危及其他旅游者健康和安全的，其本人或者法定监护人应承担赔偿责任。

第十四条 老年人、未成年人参团旅游

1、老年人报名参团旅游的，应如实填写年龄、身体健康状况及其家属的联系方式，须书面告知旅行社不宜参加的游程及项目（包括交通工具、饮食、特殊地域环境限制等）。

2、未成年人参团旅游的，应征得法定监护人书面同意。未成年人的法定监护人共同参团旅游的，应当保护随行未成年人的安全。

3、行程中，老年人、未成年人应注意自身安全，特别是在餐厅、浴室、卫生间及雨天步行时防止发生摔伤、滑倒等意外伤害事故，严禁参加高风险旅游及

高风险娱乐项目。

4、老年人、未成年人因自身疾病等健康原因无法继续旅行时，旅行社应积极协助其当地就医或返回，就医及返程费用由其自行承担，旅行社按照本合同第十一条相关规定扣除业务损失费后，将余款退还老年人、未成年人。

第十五条 责任免除

1、因旅游者自身原因（如违法犯罪行为、过失行为、行为判断失误、疾病、自甘风险参加某些旅游项目等）、不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，导致旅游合同无法履行或者旅游者人身、财产权益受到损害的，旅行社不承担赔偿责任，但应当协助处理，因此支出的合理费用由旅游者承担。

2、旅行社就旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的情形已向旅游者作出明确的告知或警示，且事后履行了必要的救助义务，旅行社不承担赔偿责任。

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。

第十六条 本合同词语定义

1、旅游费用，指旅游者支付给旅行社，用于购买出境旅游服务的费用，包括：交通费（含机场税）、住宿费、餐费（不含酒水费）、旅行社统一安排的景区景点的第一道门票费、导游服务费及本合同约定的其他费用。

2、离团，指团队旅游者在境外经领队同意不随团队完成约定行程的行为。

3、脱团，指团队旅游者在境外未经领队同意脱离旅游团队，不随团队完成约定行程的行为。

4、不可抗力，指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括因自然原因和社会原因引起的，如自然灾害、战争、恐怖活动、动乱、骚乱、罢工、突

发公共卫生事件、政府行为。

5、业务损失费,指旅行社因旅游者行程结束前解除合同而产生的经济损失,包括乘坐飞机(车、船)等交通工具、餐饮住宿、旅游观光汽车的人均车租及导游服务等已实际发生的费用和已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用(含预订金)。如旅行社代购的是团队包机票,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),行前解约后机票价格作为实际损失。

6、公共交通,指向社会不特定公众开放的提供运输服务的交通方式,包括航空、铁路、航运客轮、城市公交、地铁等。

第十七条 争议的解决方式

本合同在履行过程中发生争议的,由双方协商解决,也可向有管辖权的旅游质监执法机构、消费者协会等有关部门或者机构申请调解,也可按下列第____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。

第十八条 其他约定事项

1、旅游者委托他人签订合同的,受托人有义务将本合同相关信息及时、全面地向旅游者作出必要说明,受托人在合同中签字即表明其所代表的旅游者对本合同及相关信息具有同等知悉程度,相关信息包括对旅游者的特别提醒、警示以及合同中对旅行社责任免除等约定。

2、旅游者_____ (同意或者不同意,打勾无效)采用拼团方式出团。

3、_____

第十九条 合同生效及组成

1、本合同一式两份，旅游者、旅行社各持一份，自双方当事人签字或盖章之日起生效。

2、《旅游预订单》、《旅游行程单》、《行程须知》以及双方当事人经协商后变更或者补充的协议和声明，均为本合同组成部分。

旅游者（签字）： _____

旅行社（盖章）：

合同经办人（签字）： _____

签约日期： _____年____月____

签约日期： _____年____月____

_日

日

合同签约地点： _____
