

# 浙江省境内旅游合同示范文本

合同编号：\_\_\_\_\_

## 第一部分 通用条款

### 第一条 概念及定义

1. 旅游费用：亦称旅游团款，是指旅游者支付给旅行社，用于购买境内旅游服务的费用，包括：交通费（含机场税）、住宿费用、餐饮费用（不含酒水费）、景区景点的第一道门票费、导游服务费用及本合同约定的其他费用。

2. 离团：团队旅游者经导游同意，不随团队完成约定行程的行为。

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。

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。

5. 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、政府行为等。

6. 公共交通工具：由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、城际客运班车等各类交通工具。

### 第二条 旅游者的权利

1. 有权要求旅行社出具相应的业务经营资质。

2. 有权要求旅行社对本合同约定的旅游服务做出真实准确的说明。

3. 有权要求旅行社按照合同约定提供旅游服务。

4. 有权拒绝旅行社擅自安排转团，拒绝旅行社安排合同约定以外的项目。

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。

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。

### 第三条 旅游者的义务

1. 按照合同约定支付旅游费用。

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。

3. 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。

4. 在自行安排活动期间, 应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目, 遵守旅游活动中的安全警示规定, 对自己的安全负责。

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

6. 旅游者有特殊情况需要暂时离团的, 必须征得导游的书面同意。

7. 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。

8. 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。

9. 现金、有价证券、贵重物品应随身携带并自行保管。入住酒店时, 亦应随身携带上述物品或者将其存放在酒店贵重物品寄存处。

10. 在合法权益受到损害, 要求旅行社协助索赔时, 应当提供合法有效的凭证。

#### **第四条 旅行社的权利**

1. 按照合同约定向旅游者收取旅游费用。

2. 旅游团队遇紧急情况时, 可采取紧急避险措施。

3. 有权拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

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。

5. 《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**

1. 旅行社应当向旅游者告知下列事项:

(1) 旅游者不适合参加旅游活动的情形;

(2) 旅游活动中的安全注意事项;

- (3) 旅行社依法可以减免责任的信息；
  - (4) 旅游者应当注意的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等；
  - (5) 法律、法规规定的其他应当告知的事项。
2. 旅行社系受委托代理其他旅行社销售包价旅游产品并与旅游者签订本合同的，应当在本合同中载明委托社的基本信息。
  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。
  4. 应当在旅游行程开始前向旅游者提供《旅游行程单》。《旅游行程单》是本合同的组成部分，应当记载下列信息：
    - (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) 地接社信息及提供地接服务人员的联系电话。
- 《旅游行程单》的用语应准确清晰，不应出现“准×星级”、“仅供参考”、“以××为准”、“超豪华等级”等不确定性用语。
5. 按照合同约定及法律法规的规定向旅游者提供旅游服务。
  6. 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。
  7. 不得指定具体购物场所，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。
  8. 对在经营活动中知悉的旅游者个人信息，应当予以保密。
  9. 要求委派的导游、领队引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

## **第六条 合同变更**

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，旅行社应当退还旅游者。
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

(包括但不限于重大礼宾活动导致的交通堵塞、列车航班晚点、景点临时不开放),影响旅游行程的,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,如有多种变更方案的,旅行社可以选择半数(含)以上旅游者同意的方案,如不存在半数同意的方案,由旅行社确定方案;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。

## **第七条 合同解除**

1. 旅游行程结束前,旅游者解除合同的,旅行社应当在扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。必要的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,包括飞机、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。

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。

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,视为旅游者在出发当日解除合同。

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。

合同解除后，旅行社应当按照本条第 1 项的标准扣除必要的费用后，将余款退还旅游者；给旅行社造成损失的，旅游者还应依法承担赔偿责任。

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。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。

4. 因未达到约定人数不能出团的，旅行社可以解除合同，但至少应提前七日通知旅游者。因未达到约定人数不能出团的，旅行社征得旅游者书面同意，可以委托其他旅行社履行合同。旅游者不同意的，可以解除合同。因未达到约定的成团人数解除合同的，旅行社应当向旅游者退还已收取的全部费用。

#### **第八条 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。

#### **第九条 特别提示**

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) 脑血管疾病患者，如脑栓塞、脑出血、脑肿瘤等病人；
- (4) 呼吸系统疾病患者，如肺气肿、肺心病等病人；
- (5) 精神疾病患者，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;
- (9) 其他不适宜参加旅游的身体情况。

## **第十条 老年、未成年旅游者的特别约定**

### **1. 老年旅游者特别约定**

(1) 年满 60 周岁的旅游者应当向旅行社提供家属或其他紧急联络人的联系方式。

(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。

(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, 旅行社按本合同《通用条款》第七条第 1 项的约定扣除必要费用后, 将余款退还老年旅游者。

### **2. 未成年旅游者特别约定**

(1) 未成年旅游者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。

(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。

## **第十一条 违约责任**

1. 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, 并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 %。

旅行社应当自解除合同之日起 5 个工作日内, 向旅游者退还全额旅游费用并支付违约金。

2. 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, 旅行社按照《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《旅游法》第 70 条之规定获得惩罚性赔偿。

3. 旅游者违反本合同约定，未按照约定的金额或时间支付旅游费用的，应承担旅游费用 5% 的违约金。除非有特别约定，在旅游出发前一日尚未按约定支付旅游费用的，旅行社有权解除合同，依据第七条第 1 项要求旅游者承担必要费用，并追究逾期付款的违约责任。

4. 对行程中发生的纠纷，双方应友好协商解决。旅游者不得以滞留、拒绝登机(车、船)等方式拖延行程或者脱团，由此给旅行社造成的损失由旅游者承担。

5. 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。

6. 旅游者因未遵守旅游目的地有关规定和风俗习惯给旅行社造成损失的，应承担赔偿责任。

## **第十二条 责任减轻及免除**

1. 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、自甘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，由旅游者自己承担全部责任，旅行社不承担责任，但应协助处理，旅行社因协助处理而支出的合理费用由旅游者承担。

2. 因不可抗力造成旅游者人身损害、财产损失的，旅行社不承担责任，但应积极采取救助措施。

3. 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。

4. 旅游者因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。

5. 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。

## **第二部分 协议条款**

甲方（旅游者）：\_\_\_\_\_

证件种类：\_\_\_\_\_证件号码：\_\_\_\_\_

住所或单位地址：\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_

—  
固定电话：\_\_\_\_\_手机：\_\_\_\_\_

乙方（旅行社）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_

—  
经营范围：\_\_\_\_\_

—  
统一社会信用代码：\_\_\_\_\_开户行及账号：\_\_\_\_\_

本次行程的经办人：\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_

—  
乙方如受委托代理其他旅行社销售包价旅游产品并与甲方签订本合同的，填写委托社信息：

委托旅行社：\_\_\_\_\_

—  
地址：\_\_\_\_\_旅行社业务许可证号：\_\_\_\_\_

—  
经营范围：\_\_\_\_\_

—  
乙方委托以下地接社提供地接服务：

地接社名称：\_\_\_\_\_地址：\_\_\_\_\_

—  
地接社名称：\_\_\_\_\_地址：\_\_\_\_\_

—  
地接社名称：\_\_\_\_\_地址：\_\_\_\_\_

—  
乙方应在《旅游行程单》中载明地接社联系人及联系电话。



## 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。

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。

于本合同签订时尚未满 12 周岁，但在本合同约定的行程期间的任何一天年满 12 周岁的旅游者，旅游费用按 12 周岁以上的标准计收。

(2) 单人房差费：\_\_\_\_\_元；其他（请予以注明）：\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_元。

(3) 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) 其他：\_\_\_\_\_。

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) 其他: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

### 第三条 人身意外伤害保险

乙方建议甲方购买人身意外伤害保险。

甲方\_\_\_\_\_ (同意或者不同意, 打勾无效) 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) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

### 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\_\_\_\_\_ (同意或者不同意, 打勾无效) 按下列方式解决:

(1) \_\_\_\_\_ (同意或者不同意, 打勾无效) 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) 改变其他线路出团。

甲方如不同意上述处理方式, 按照《通用条款》第七条第4项或第十一条第1项处理。

### 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、工商行政部门申请调解, 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. 本合同旅游者不止一人的, 实际签订合同的旅游者为甲方, 其他旅游者与甲方具有同等地位, 甲方与其他旅游者之间的关系 (比如赠予、委托代理、代表

等)属于内部法律关系,乙方属于该法律关系的第三人,甲方没有义务向乙方披露该法律关系的内容。由于其他旅游者不参与合同签订过程,乙方无法直接向其履行相应的告知义务,因此甲方有义务将合同的各种信息(包括但不限于合同条款的说明,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)及时全面地告知其他旅游者,并将其他旅游者的相关信息(包括但不限于健康信息、不适合参加的旅游项目的信息等)告知乙方。除非其他旅游者事先向乙方书面声明,否则甲方在合同文本、相关附件以及本合同履行过程中的各类补充协议上的签字,效力及于全部其他旅游者。如甲方将本合同中自身权利义务转让于第三人的,不影响其他旅游者在本合同中的权利义务,该第三人不承受上述代表地位。

2. 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。

3. 本合同签订地: \_\_\_\_\_。

4. 补充约定:

---

---

---

甲方签字(盖章):

乙方签字(盖章):

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日