

旅游部门发布2013年旅游投诉典型案例

旅游行程“缩水” 旅行社被罚

本报记者 孙芳芳
通讯员 盖颖 郑懿文 梁立丽

近日,旅游部门发布了2013年旅游投诉十大典型案例。十大投诉案例中针对旅行社的有6个,不少是旅行社违背合同进行操作,其中有的旅行社私自更改行程,有的旅行社提供的住宿餐饮条件达不到合同规定标准等,还有的额外加价被处罚。

1 让游客帮忙带烟过境遭查扣

去年7月19日-24日,烟台一旅行社组织游客赴韩国旅游。出发时,领队苏某让旅游者每人为其携带一条香烟去韩国,入境韩国时被当地相关部门查扣。行程结束后,有团员向相关部门

投诉。最终,旅行社向游客赔礼道歉并做出赔偿;旅游管理部门做出暂扣领队证6个月的行政处罚。

旅游管理部门分析:该领队存在违规行为,可以由旅游行政管理部门责令改

正,并可暂扣领队证3个月至1年;造成重大影响或产生严重后果的,可以由旅游行政管理部门撤消其领队登记,并不得再次申请领队登记,同时要追究组团社责任。

2 旅行社擅自减少游览项目

于女士在烟台某旅行社报名参加了“厦门、武夷山双飞六日游”,与该旅行社签订了旅游合同并交付了旅游费用。但在实际旅游过程中,于女士发现组织旅游的换成了

山东省某旅行社烟台分公司,并存在减少游览项目的情况。旅游管理部门责令该旅行社改正违规行为,向旅游者道歉并作出赔偿。

旅游管理部门分析:旅行

社在旅游者不知情的情况下将旅游者委托给其他旅行社的行为是违规的。而且不得擅自变更旅游行程安排。遇到上述情况,旅游者可向旅游质监部门举报或投诉。

3 拼团出游,同团不同价

卫女士等人在报名参加云南五日游,烟台某旅行社委托青岛某旅行社安排出团。本次团队游客是由多家旅行社各自招揽,交由青岛某旅行社

拼团并操作云南地接。实际旅游期间,卫女士得知同行游客的旅游费用比自己低,对烟台某旅行社提出投诉。

旅游管理部门分析:不

同旅行社对同一线路的报价有一定差异属于市场行为,旅游者在选择旅游产品时可以“货比三家”,选择合适的旅行社。

4 以超龄为由额外加价

刘女士夫妻俩报名参加“澳大利亚新西兰凯恩斯12日游”。该团队的旅游价格是13500元/人,但旅行社以刘女士丈夫的年龄超过65岁为由,

在原价基础上额外收取了3000元。经调解,旅行社退回了多收取的3000元,相关部门对旅行社的违规行为进行了处理。

旅游管理部门分析:旅行社在组织旅游者出游时,会因旅游者的年龄或者职业等提出额外加价,这是旅游法律法规不允许的。

5 动物园游玩,游客被咬伤

鞠先生与朋友一起去烟台某景区游玩,路过景区内一小型动物园时被一只猴子追赶并咬伤。经查,该动物园没有明确的标识警示游客要注意

意动物,且动物饲养员对动物管理不善致使游客受伤。最终景区赔偿游客2000元。

旅游管理部门分析:动物园的动物造成他人损害的,动

物园应当承担侵权责任,但能够证明尽到管理职责的,不承担责任。景区对可能发生的危险情形要对旅游者作出明确警示。

6 住宿餐饮条件不达标

郭先生一行11人参加“内蒙古双飞五日游”。旅游合同约定:“住宿标准为海拉尔、满洲里高级酒店双标间;阿尔山公园、阿尔山标准酒店。用餐标

准为正餐25元/人。”返烟后,郭先生对游程中的服务安排不满意,提出投诉。经调解,旅行社自愿退还旅游者每人900元旅游费用。

旅游管理部门分析:为旅游者提供交通、住宿、餐饮、娱乐等服务的经营者,应符合法律、法规,按合同约定履行义务。



7 天气原因,行程受阻

国庆期间,高先生报名参加“长岛一日游”。由于旅游当日下午海上突然出现大雾,船只全部停航,次日才离开长岛。高先生原定当日的返程火车无法乘坐,改乘大巴,产生了额外费用。高先生提出投诉。

经调解,旅游者自行承担滞留当晚的食宿费,旅行

社和旅游者共同分担返程的交通费。

旅游管理部门分析:按照《合同法》和《旅游法》规定,因不可抗力造成旅游者滞留的,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。

8 入住一小时,想按钟点房结账

王先生一行两人入住烟台某四星级酒店,优惠价格为340元/间/夜,酒店接待人员告知王先生此类房间不提供钟点房服务。王先生入住一个多小时后到总服务台提出退房,要求酒店按钟点房的房费结账。酒店称要收取一天房费。经协调,酒店按折

扣收取了王先生260元。
旅游管理部门分析:王先生入住酒店时已知悉相关情况并填写了入住登记单和交款,此时合同已成立并生效,后因个人原因不想住店属于变更合同内容,王先生要求酒店按钟点房结算没有法律依据。

9 不提供老年证,景区不给优惠

市民张先生一行三人去烟台某景区游览,其中张先生与王女士均已年满70周岁。购买门票时,张先生向景区售票人员出示了身份证件,但售票人员坚持让老人出示老年证和身份证件,否则不给

门票优惠。
旅游管理部门分析:老年人只要能提供相关的身份证明来证实已到相应优惠年龄,即可按规定享受相关优惠,老年证不是唯一的身份证明。

10 收费不明示,游客提异议

市民江先生带孩子去烟台某景区游玩,该景区内设有单独的“碰碰车”娱乐项目,公示的收费价格是10元/车次。江先生买票时却被告知每人10元,两人需20元。江先生以收费人员不按公示标准收费,向景区提出异议。

景区称,该娱乐项目已

承包给某公司经营,请江先生直接找实际经营者主张权利。

旅游管理部门分析:不论景区是将内部的部分项目承包给他人经营,还是将场地租借给他人经营,景区对实际经营者的相关损害行为都要承担连带责任。

Ottimo致悦烟台区域完美起航

3月9日,广汽菲亚特烟台航宁4S店举行了烟台区域的上市发布会。

Ottimo致悦10.88万-15.88万元的价格区间定位,相较于它的一身名牌配置及靓丽的外形可谓定价合理,物超所值。所以在此次的上市活动针对新车致悦没有任何价位上的优惠。航宁4S店针对致悦客户推出了较为有利的活动政策:以旧换新,可获3000元现金补贴;抓金抵车

款,以一抵十;安全礼;进店礼;订车礼,订车金花四溅等一系列的实惠,致悦客户从中变相的享受到了价格的优惠,现场订车火爆。针对菲翔客户推出了10辆特价车,钜惠超前。

在众多准车主的见证下,致悦在菲亚特烟台航宁店完美起航。凭借着其良好的性能,欧规的配置,终将成为穿梭于烟台大街小巷一道完美的风景线。

时下,掀背设计风尚盛行,

广汽菲亚特深入分析内陆市场,针对年轻消费群体的审美观和购车需求,倾力打造了集时尚、活力、运动于一身的型动掀背轿车Ottimo致悦,并凭借其前卫的风尚造型和激情澎湃的卓越性能,冲击国内主流掀背轿车市场。

Ottimo致悦诞生于广汽菲亚特WCM世界级工厂,由玛莎拉蒂御用设计师Roberto Giolito先生亲自执笔,外形设计动感十

足,充满艺术美。

1.4T-Jet涡轮增压发动机与7速双离合变速器的高可靠性黄金动力组合带来源源不断的充沛动力,性能更强劲,油耗更经济。越级创新的舒适娱乐配置为旅途添惬意愉悦的极致享受。从设计到配置,全面、悉心呵护驾乘者的无忧旅程。

毫无疑问,Ottimo致悦上市后必将成为两厢掀背车市场上备受瞩目的明星。

国网蓬莱供电公司

攻坚用电信息 正确采集成功率

本报讯(记者 闫丽君 通讯员 张军苗 葛树尊) 近日,国网蓬莱市供电公司已在先行实现“全采集、全覆盖”的基础上,总结经验、分析不足,采取多种措施,不断提高营销系统数据的准确率。