

导游能否随意调整行程 ?

专刊记者 李凝 通讯员 盖颖

案例

2014年8月,王某一一行报名参加某旅行社组织的韩国游。期间,韩方地接导游未经团队旅游者同意,擅自变更行程,虽未减少合同中的服务项目,但整个行程顺序被打乱,导致某个重要景点缩短了游览时间,影响了旅游服务质量。地接导游认为在不减少项目的情况下,其有权利根据实际情况调整行程安排。王某一一行认为地接导游擅自变更行程是直接导致该景点未充分游玩的主要原因,同时中方领队也未尽到领队职责,未对韩方地接导游随意调整行程的行为予以制止,对损害的发生有不可推卸的责任。

处理结果

经旅游质监部门调解,组团旅行社认可领队在履行职责过程中有瑕疵及地接导游擅自变更行程方面存在的问题,并同意给予一定的赔偿。



漫画:李艳梅

行程变更时 导游(领队)应怎样做?

根据旅游相关法律、法规规定,变更旅游行程必须征得旅游者的书面同意。但在一些特定情况下,旅游行程是可以进行变更调整的。一、导游(领队)和旅游者协商一致,报旅行社同意;二、在遭遇不可抗力的情况下,为降低不可抗力对于旅游者人身、财产带来的风险;三、在行程中遭遇旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事。除此之外,导游(领队)不可以随意调整变更行程,否则就要承担相应的违约和行政责任。

本案中,依据《旅游法》相关规定,地接导游在旅游行程中擅自变更旅游行程安排,损害旅游者权益,旅游者可以针对该事项要求旅行社承担相应的违约责任。

法律分析:

相关法律法规是如何规定导游(领队)职责的?

本案中,中方领队在旅游过程中,未积极协助旅游者处理旅游行程中发生的纠纷,维护旅游者的合法权益。

当旅游者对于境外行程安排提出异议时,作为领队应及时掌握了解问题产生的原因,及时向境内组团社联系并反映

相关问题,做好与境外地接社、导游和游客的沟通,及时在当地化解相关问题。

《旅行社条例》第三十三条规定,旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得有下列行为:

拒绝履行旅游合同约定的义务;

非因不可抗力改变旅游合同安排的行程;

欺骗、胁迫旅游者购物或

者参加需要另行付费的游览项目。

《出境旅游领队人员管理办法》第八条规定,领队人员应当履行下列职责:

遵守《中国公民出国旅游管理办法》中的有关规定,维护旅游者的合法权益;

协同接待社实施旅游行程计划,协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题;

为旅游者提供旅游行程服务;

自觉维护国家利益和民族尊严,并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行。

海峡国旅倾情打造非凡旅程(系列九十四)

轻松日本,尊享港澳,浪漫韩国 ——海峡国旅魅力之旅浪漫启航!

即日起至1月31日前凡在海峡国旅总部及鹿鸣门市报名春节长线旅游线路,预交100顶200,并赠送精美礼品一份!!

日本本州全景6日 团期:2月5/21日

● 韩亚航空执飞,烟台起止,大阪进东京出(2月21日为烟台起止,东航直飞);
● 全程无自费,让您行程无忧;
● 迪士尼乐园自由娱乐或木更津奥特莱斯购物自由选择,尽享舒适!
● 精选日本特色餐食:日式烤肉、特色鳗鱼饭、博多豚骨拉面、日式料理,顿顿特色!
● 日本当地3-4星酒店,经济舒适,箱根日式温泉,体验精致日本生活!(2月21日升级日本4-5星酒店)
● 特别赠送旅游意外险,轻松无忧!

【玩美港澳】
★【尊享亲子】广州、深圳、香港

双飞六日

探秘《爸爸去哪儿》拍摄基地
广州长隆野生动物园。深圳金牌经典世界之窗。

畅游香港迪士尼乐园,探索奇妙的童话之旅,疯狂一整天。

参观香港高校,感受高等学府氛围。

★【精品】2+1港澳双飞五/六日
广州往返特别赠送:深圳世界之窗。

全程四星住宿;深圳、珠海段绝不推荐纪念品,珠海段不走购物店,香港一天自由活动。

★【超级至尊】港澳纯玩双飞五/六日

★【畅游】港澳双飞五/六日

【浪漫韩国】

■仁川、首尔双船5日 2月2/4/9/11日

■仁川、首尔单船单飞5日 2月2/4/9/11日

■仁川、首尔、济州岛船飞6日 2月6/13日

■仁川、首尔单船三飞五/六日
2月2/4/9/11日

■仁川、首尔双飞四日游 2月5日

■仁川、首尔半自由行双飞4/5日 2月5/20日

■首尔、济州岛四飞5日 2月2/10/12日

【精彩中华 天天发班】

◆代售周边多家温泉门票,团体更优惠!!【自驾跟团游均可!!】

◆海口、兴隆、三亚双飞六日游
【高中低端产品任选】

◆昆明、大理、丽江双飞六/四飞八日游【高中低端产品任选】

◆桂林、阳朔、大漓江、芦笛岩、象鼻山双飞双飞五日游

◆时尚自由行:北京、华东、云南、海南、厦门、东北、桂林等线路均可代订优惠机票、住宿。

我社专业办理韩国及其他各国签证、自由行业务,为您提供一站式服务!

开发区黄河路:6105771

开发区华山路:6380535

莱山银座:18561105063

莱阳市:3367966

莱山振华:6710503

鹿鸣门市:6893233

胜利路:6600138 6600159

四马路:6219566

环山路:6629111 6629185

第一大道:6262255 6262200

地址:芝罘区西盛街28号第一大道502室(大润发西侧)

