

## 外出旅行途中与旅行社产生纠纷,如何处理?

# 理性维权应避免过激行为

跟团旅行如果在途中与旅行社产生了纠纷时,该如何保障自己的合法权益呢?近日,随着一则《游客自爆滞留越南 导游自己回国》报道引起了社会广泛的关注,维权话题再次成为人们关注的焦点。

### 【新闻回顾】

近期,关于旅行社导游自己回国,扔下14名旅客滞留越南的新闻见诸于全国各大媒体。一方面游客质疑旅行社擅自更改行程,强制增加购物点;另一方面,旅行社否认了这样的说法,表示出发时的航班延误是不可控的,对后续行程虽然有影响,但旅行社已尽可能作出调整,不仅没有减少景点,还给游客赠送自助餐作为补偿,并且强调返程时是游客不愿登机的。目前,对于事情真相官方尚在调查中。

### >>维权声音

#### 杭州旅游质监所投诉科安波

毕竟事情发生在境外,有很多不确定因素,游客最好先回到国内再维护自己的权益。旅行社若更改行程,增加购物地点,又没有征得游客同意,显然是违约的,可以通过旅游质

监部门来调解,最高院也有关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定,我们可以通过投诉、协调或走司法途径来解决。

#### 浙江旅游质监所副所长黄恢月

游客如果发觉或者认为旅行社有违约行为,在沟通不了的情况下,应该先回到发团地协商解决,而不应该留在旅游地点。黄恢月提醒,在发生旅行社与游客解释、沟通不了的情况下,应该求助当地的使领馆帮助解决。就已经发生的滞留事件,旅行社有义务尽最大努力协助游客安排在当地的相关事宜。

#### 山东大正泰和律师事务所王阳

纠纷发生后,游客应避免极端做法,维护自己的权益,首先应该先与旅行社进行协商沟通,若协商不成,可通过相关部门进行调解,也可通过法律途径,要求旅行社进行相关违约赔偿。

### >>专家支招

理性维权:过激行为导致维权过当,旅游途中,遇到旅行社违约时怎么办?王阳律师提醒消费者,遇事最好能通过沟通、协商解决。出门前,可先记下对方的联系电话和投诉电话。旅途中出现问题时,先与带队导游或领队多沟通,不能解决时,再与旅行社联系,要求妥善处理。千万不要采取过激行为,比如拒绝登机、登船,中断旅行,这样将使自己的损失扩大,属于维权过当,扩大部分的损失将不会得到赔偿。

如果现场交涉后,仍无法解决,游客可在返程后再追究旅行社违约责任。一般有五种维权渠道可供选择:报名的组团社、旅游监管部门、消协、合同仲裁机关或直接向法院起诉。投诉时效为90天,投诉范围包括合同约定的涉及吃、住、行、游、购、娱六要素。如果不是合同约定的购物点、参观点,游客自行游购,发生意外,均属游客自身问题。

本报记者 王健 整理

## 旅途烦心事 晒一晒

外出旅游,图的就是舒心愉快,快乐出游。然而旅途中难免会遇到一些不愉快的事,美好的旅途总有那么星星点点的不快乐。

又逢一年春来到,不待春花烂漫,旅游业已春芽萌萌。导游勒收小费、旅行社违约、购物陷阱,您是否亲身经历?是否被天花乱坠的虚假旅游信息忽悠?旅游途中服务人员的工作是否让您满意?您以及身边的朋友旅途烦心事是否一直无处诉说?

齐鲁晚报今日黄三角《东营旅游》专刊为您开辟“旅途烦心事”专栏,主要报道游客在旅途中遇到的被侵权事件,或者影响旅游舒适度的各类行为,晒晒您的旅途烦心事。

您可以把遇到的烦心事发到邮箱:  
80331284@qq.com  
栏目热线电话:18678190827

### 会员招募

齐鲁晚报东营旅游俱乐部会员招募中,年龄不限,免费入会,只要您喜欢旅游!俱乐部将不定期组织自助自驾游,一起游遍大好河山,赏尽万千风光。入会请加QQ群:224093680或打电话13054681577咨询。

## 青州仰天山——高山槐花节5月19日开幕

本报5月8日讯(记者 王健) 又是一年槐花开,5月19日,青州仰天山国家森林公园第八届高山槐花节将拉开帷幕,几千亩高山槐花绽放吐芳,热情期盼广大游客到来。

仰天山顶是世界罕见的高山盆地,生长着几千亩茂密的刺槐林,春末夏初的仰天山百草葱茏,山东地区保存最好的天然林更是满目的绿意盎然,最美的还是山顶的几千亩的高山刺槐花,届时远远望去,如雪,似云,纯净、洁白;漫步槐林中,花香扑鼻,沁人心脾。

仰天山槐花节至今已至第八届,从5月19日开幕,5月31日结束。



## 百家旅行社相约红色刘集

6日上午,相约红色刘集“百家旅行社走进广饶”启动仪式在广饶县红色刘集旅游区举行。来自全国各地的100余家旅行社参加了启动仪式。 本报记者 王健 通讯员 牟真真 摄影报道

## 寿光林海——感恩母亲节大优惠

本报5月8日讯(记者 王健) 自寿光林海生态博览园由“参观型”景点成功转为“体验型”景点以来,五一小长假人气盛况超前,游乐体验项目更是深受游客欢迎。母亲节即将来临,林海推出多项优惠。初夏时节,带上您的母亲,一起游园吧!

初夏之际,景区内众多的水上花卉已竞相开放,小荷已露尖尖角,同时寿光宁国寺将于荷花节期间7月28日(农历六月初十)举行全堂佛像开光典礼,宁国寺祈福已成为景区的又一大亮点。

为感恩回馈母亲节,母亲节当日所有70岁以上母亲实行免费入园,60岁以上可享受门票半价优惠,同时景区内所有水上游乐项目实行8折优惠活动。

### 热烈庆贺东营市商业大厦旅行社隆重开业

5月开业钜献推出以下特价成本线路:

- 黄花溪赏花、看瀑布一日游 成人120元 儿童90元
- 青岛市内纯玩二日游 成人330元 儿童240元
- 神奇野三坡、百里峡三日游 成人620元 儿童380元
- 北京精品四日游 成人500元 儿童300元
- 华东五市+水乡五日游 成人520元 儿童420元

本社旅游可使用商业大厦贵宾卡  
我社预售单程往返机票 3折起  
优惠多多 欢迎来电咨询

咨询热线: 8299688 8299699  
18654600799 13854651069  
地址: 济南路80号商业大厦西门沿街房

## 本报联合东营论坛一起推出 樱桃采摘和仰天山一日游

如果您有意愿参加此次活动,请登录东营论坛跟帖报名,或加QQ群:东营旅游群64328813 油城旅游231112234 东营旅游2群172483684

●国家级重点风景名胜区 ●国家AAAA级旅游景区 ●国家地质公园 ●全国重点文物保护单位

# 云门仙境 长寿福地

## 青州云门山、驼山风景名胜区

### 祝愿天下母亲 寿福安康!

偷得青州一日游, 四时终日对峰顶, 须知我是登山者, 无一奇中不悦山。

地址: 山东省青州市城南2.5公里 订票咨询电话: 0536-3278561 网址: http://www.yunmenshan.net