

国家旅游局发布服务警示:

## 报团出游提防免费陷阱

国家旅游局30日在其官方网站发布2012旅游服务警示第15号,提醒旅游者在选择旅游产品时合理估算产品成本,尽量不要选择低价甚至免费旅行团。

中秋、国庆黄金周,张先生夫妇到韩国“蜜月”旅行,本是件高兴事,结果却让俩口子很窝火,事情缘起婚纱照的“旅游大礼包”。二人拍婚纱照时,某婚纱摄影打出“拍摄X元套餐送韩国六日游”的宣传海报,既拍了照片又可以免费蜜月旅行,俩口子很心动,就选择了该影楼并参加了旅行团。

到达韩国后,张先生发现地接旅行社并非与其订立合同的旅行社,他们不知不觉中“被调包”;游览的“景点”居然是购物点,不购物导游就恶语相向;最让人无法忍受的是食宿条件非常差,远不是合同中约定的“标准”……张先生非常气愤,与导游发生争执,导游却不屑地说:“一分钱都不花,能这样就不错了!”张先生回国后向旅游部门投诉,经核实,组团旅行社违规发布旅游广告,违反了《旅行社条例》等有关法律法规规定,旅游部门对其给予了处罚。

为此,国家旅游局旅游质量监督所特向广大旅游者提出如下警示:

第一,发布旅游服务广告的,应当是具有旅游服务经营资格的旅行社,其他任何单位和个人不得擅自经营旅游服务业务或者变相发布旅游服务广告。旅游者在甄别旅游广告时,请留意广告发布者的资质。

第二,赠送的不一定是免费的,看似没花钱,实则“宰你没商量”。本案中,张先生夫妇购物的

花销远大于实际参团的费用。旅游者在选择旅游产品时,不要被“赠送”“低价”等宣传噱头迷惑,应合理估算产品成本,尽量不要选择低价甚至免费旅行团。

第三,旅游者应当与组团社订立书面旅游合同,对行程路线、食宿、交通以及违约责任等进行约定,并由旅游者本人签字,加盖组团社公章,双方各持一份。如在行程中遇到服务质量问题,应注意留存证据,随时向有管辖权的旅游投诉处理机构或有关行政管理部门投诉。(中新)

### 理性规避

### 三大陷阱

为了竞争,旅行社往往会使出浑身解数,在交通、游览、餐饮、住宿、购物、娱乐、信息等各个环节千方百计地设计出各式诱人“馅饼”:

#### 价格陷阱

消费者在遭遇类似零负团费、品质特惠等出团价明显低于或接近成本价的馅饼时一定要保持警惕,因为这种亏本模式从一开始就意味着猫腻,导游往往会通过带领客人前往大量购物点,迫诱游客大量购物来平衡差价,赚取回扣。而消费者也要跳出只求价格低、不顾旅行质量的误区,从多角度来衡量旅行社,千万不要因为贪图价格便宜而选择服务质量难以保障的旅行社及旅行路线。

#### 行程陷阱

许多旅行社为了获得更多的收益,往往会采用减少游玩时间以及不合理的景点安排在行程上构造陷阱。比如一些深受游客喜爱的著名景点经常被设计为自费项目或被缩短参观时间,而大量对消费者而言游览价值较低,但旅行社能获取高额返利的景点,反而摇身成了行程表中长时间逗留的主角;又比如部分旅行社往往仅提供重要景区的首道门票,由于大部分景区第一门票的含金量大多不高,其结果无疑是增加自费项目。游客在参团报名前,最好先通过网络或其他各类资料对拟赴景点进行一番基本的了解调查,并在此基础上对不同旅行社的可选行程进行评估。

#### 合同陷阱

某些信誉不良的旅行社往往会对合同做上一番手脚,将旅行社应承担的责任条款和义务简单化、模糊化,对自身的免责条款却一再强调、夸大。还有的旅行社故意不和游客签订合同,以未盖章的行程安排表来代替合同。更有甚者,只向参团者出具一张简单的手写收据,或仅靠部分传真上的简短描述来进行业务操作。由于旅游合同是保障消费者权益的最为有效的法律凭证,因此游客们在报团缴费时必须要求旅行社出具正式合同,并在合同中详细列出旅游行程与标准,双方违约责任、争议解决办法等主要条款。在签订旅游合同时,消费者应该将每天具体的行程、会游览哪些景点、游览时间有多长、是否包含购物场所、是否包含自费项目、住宿标准等与切身利益有关的事情一一弄清,白纸黑字反映在合同中。(大河报)

旅游陷阱揭秘:

## 低价吸引眼球 行程跟着利益走

### 广告价格

### 有点“花”

两个多月前,孙女士在某报刊上发现了某旅行社刊登的超值境外游广告。两条“美东”游线路正在限量特价,其中超值A线路报价为人民币13999元,B线路报价为18999元。但当孙女士第二天与丈夫兴冲冲赶往旅行社签订合同时被告知,除广告约定的18999元外,每人还需额外缴纳900元签证服务费、200元燃油税及机场建设费、180元人身意外保险费、900元地接小费等总计约3000余元的“补充款”,单人实际支付总价为22098元。最后,孙女士的丈夫在工作人员的花言巧语下支付了所有旅行款。事后,夫妇俩从另一个同期赴美旅行的朋友处了解到,他们所参与的非特惠“美东12日游”普通团总价也仅为19888元,本以为是“抢到名额,占了便宜”的夫妇俩暗自后悔不已。

河南省旅游局的杨先生说,以“特惠价”“超值价”等较低广告报价吸引游客上门,可谓是旅行社广告的一个特点。

而除了这种事事后调价,某些特惠报价甚至根本只是旅行社撰写的“诱饵”,等游客上门咨询时,这些低价团队永远“已经被预定一空”,而接待人员则会熟练地推销另几款行程类似、价格高于广告团的“次超值路线”,而这些路线往往也是“仅剩最后几个名额”。在工作人员有意识的诱导下,陷入“饥饿营销”圈套的游客往往很容易被打动,在没有货比三家的情况下匆忙下单。

### “零负团费”

### 的诱惑

半年前,林先生偶然看到一则有关“丽江昆明感恩印象游”的广告,根据介绍,这次云南双飞5日游原价4800元,春节后的无利感恩特价仅售880元。由于正好能再多休几天年假,林先生就预定了3个名额,准备和两个同事一起去云南玩玩。到达昆明后,他们被重新安排,组成了一个由4个常州人、5个安徽人以及3个沈阳人组成的小团。第二天正式行程开始后,导游在带领他们草草游览了石林景区,便将他们带至一个只有数间民间建筑的所谓的“民族村”参观游览,同时收取了280元的门票。到了晚

上,导游又以“免费夜游酒吧”为由带着全团乘客坐上小巴,最后却用“不看就把你们留在半路”的威胁逼迫全团每人花费350元看了一场“草台班子”上演的云南歌舞。更让林先生想不到的是,从第三天起,导游变本加厉地开始强迫他们“购买特产”和到玉器店“赌石”。5天的行程结束后,林先生在螺旋藻、银器、茶叶以及精油这些“特产”及其他自费景点上的前后支出共计超过25000元。至于为什么如此拼命消费?林先生坦言除了自己经不住当地人的软磨硬泡外,还担心受到人身安全的威胁。

郑州市旅游质监所有关人士表示,一般而言,在“零负团费”的运行模式下,接团的旅行社只负责输送客源,其非但不按常理向地接社与地接导游付任何接待费用,反而以对方支付的“人头费”作为弥补团费的利润。而地接社及导游的支出和利润则完全需要依靠游客参加自费项目和购物的返佣来获取。

河南省金太阳旅行社有关人士介绍,由于“零负团费”对于整个旅游产业链的巨大危害,从2009年5月起,新版《旅行社条例》中已明确规定,旅行社不得以低于旅游成本的报价招徕旅游者,并有责任在合同中注明“安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称和需要旅游者另行付费的游览项目及价格”。

### 不可承受的

### “品质团”之伤

国庆长假留给李先生的深深的懊悔,原本一家人想要进行一段悠闲、舒适的旅途,可事实却是劳累不堪,甚至一天连续光顾6家购物店,被导游逼迫购物6000多元。“就因为想要好好放松一下,我们才会报名参加‘品质团’的,可没想到,住是住在偏远的旅馆,还被导游逼迫购物,完全没有品质!”

旅行社的工作人员告诉记者,李先生的遭遇是因为旅行社为了节省成本,将散客卖给了云南当地旅行社,不论游客在所在城市报名缴费多少,均按极普通的散客标准组团,根本不给相应品质团的待遇。而造成这一结果还有个原因就是合同书极其含糊,空有品质口号,而无品质之实。“品质团”是个很含糊的概念,怎样算有品质,怎样不算,并无标准,大家在比较时,不应只看重这几个字,而应注重具体的旅游行程。



### “星级”成“败兴”的尴尬

杜先生告诉记者,由于10月3日恰逢父亲的生日,他便想以利用假期陪父母旅行的方式尽孝心。杜先生最终选择了某旅行社标榜“全程指定星级海景房”的海南休闲游项目。

然而,当杜先生与父母兴冲冲到达所谓旅行社的“指定海景房”时却彻底“蒙”了,因为眼前的景色非但不是他们预想中“面朝大海,春暖花开”的惬意场景,屋内设施还非常陈旧,不仅是墙面壁纸出现部分脱落的现象,卫浴设备上也隐约泛着斑斑锈迹,完全没有一点星级酒店的“范”。而就就餐时,十人一桌的“大锅饭”别谈完全没有海鲜特产,连肉末也只有零星几点,吃不饱更谈不上什么美味了,很多参团的青壮年都是靠着自带食物和餐后的馒头充饥。但当杜先生与团友们因此向导游交涉时,对方却十分熟练地推脱说盘子的数量完全是按照合同“十菜一汤”的数量标准,至于“海景房”,只要杜先生“把头伸出窗外从斜角远眺还是能从前楼的夹缝中看见一点海水的”。

资深旅游人士许女士介绍,虽说旅游合同上一般会注明包何种食宿,标准如何,但其描述一般都较为模糊简单,往往是看起来非常舒适,而实际标准却不尽如人意。消费者在报名前应旅行社先谈好食宿的具体细节,不仅要明确写清就餐的次数、用餐荤素标准,还要相互约定,在餐饮质量不好的情况下,消费者有权当即终止旅行社或导游的餐饮安排,要求按标准退还餐费,自行解

决就餐。住宿方面,游客也要督促旅行社在合同中写清楚安排的是普通房、标准房还是星级房,星级房是几星级,有否挂牌。游客自身也可通过观察酒店的星级牌或通过网络查询等方式确定自己入住的酒店等级。

### 遗憾的

### 门票陷阱

老赵夫妇前不久跟随当地某旅行社前往法国、瑞士、意大利三国进行为期10日的境外旅行,虽说原本就做好出国消费较高的准备,但导游变着法子,在景点、门票上的各种高频暴利收费,着实让老两口心疼了好一阵子。

老赵夫妇和团友们为此专门通过网络查询了团队游玩项目的真实票价,结果令他们大吃一惊,一次旅游下来在门票上就至少花了3000元以上的冤枉钱,全团35人就是十几万元人民币。

业内人士建议,出游前,一定要与旅行社在合同中仔细敲定行程中的具体安排以及各个景点的停留时间及具体价格,从而防止旅行社通过门票猫腻变相提价。在参与自己不熟悉的境外项目时,消费者可事先通过网络了解当地主要景点的大致票价,如遇导游报价与真实价格价差过大的,可要求自行购票游览。此外,当旅行中导游在原规定的行程之外临时增加节目时,旅行者首先要确定自己是否对此感兴趣,然后要问明此项安排是否要另付费用,最后还要了解清楚新的安排会不会影响下一个景点的参观。只要消费者觉得上述一项有任何不妥,就应果断地拒绝安排。(大河报)