

烟台旅游质监所发布2014年旅游投诉十大案例

教你如何解决出游闹心事

本报记者 李凝 通讯员 盖颖

春节旅游旺季即将到来,对于2014年旅游投诉案例,烟台市旅游质监所进行了梳理,提醒准备出游的市民预防相似的消费问题,保障旅游的质量。如果市民在出游过程中,遇到以下类似情况,可以拨打烟台旅游质监所24小时值班旅游投诉热线12301进行咨询。

案例一:

孩子生病无法出行 旅行社不退还团费

王先生与烟台某旅行社签订合同,出发前一天,王先生的孩子突发疾病。王先生无法参加次日的旅游行程,致电旅行社要求退还旅游费用。旅行社认为王先生是由于自身原因造成的不能出行,故不退还。在质监部门调处下,旅行社向王先生退还了尚未发生的旅游费用。

提示分析:《旅游法》第六十五条规定,旅游者享有旅游合同的任意解除权。但是需要支付已经发生的住宿、交通等费用,旅行社在扣除必要的费用后,应当将余款退还王先生。

案例二:

购物店买玉佩发现瑕疵 景区称没有义务赔偿

张女士外出旅游,在某景区内一家购物店购买了一件玉佩。回家后,张女士发现该玉佩上有瑕疵,遂向景区提出了投诉,要求退换货或给予购物款30%的赔偿。景区称该购物店只是租赁景区场地开展经营活动,购物店是独立的法人,张女士应该对购物店主张权利,景区没有义务进行赔偿。购物店认为,货已售出,张女士已佩戴,拒绝退换货或赔偿。在旅游质监部门的调解下,景区对旅游者进行了先行赔偿。

提示分析:《旅游法》规定“景区、住宿经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅

游交通等经营的,应当对实际经营者的经营行为给旅游者造成的损害承担连带责任。”旅游者可以根据自身的实际情况,选择向景区、住宿经营者主张全部责任,也可以选择向实际经营者主张全部责任,还可以选择同时向二者主张全部责任。

案例三:

导游更改行程导致误飞机 游客重要工作被耽误

陈先生报名参加某旅行社组织的一日游,下午团队行程结束后导游提议前往某自费景点参观,持反对意见的陈先生称担心耽误飞机,导游称控制时间保证不耽误返程,陈先生遂答应。参观完的返程路上,遇道路堵车,陈先生赶到机场时飞机已起飞,只能第二天下午6点再返程,陈先生称其第二天上午有重要合同要签,损失上百万,要求旅行社和导游承担责任。在旅游质监部门的调解下,旅行社承担陈先生滞留烟台的当晚住宿费、餐费及飞机票改签费用等共计1500元。

提示分析:导游提议变更原来的合同安排,增加某景点,旅游者同意的,双方新的合同关系成立。但不能在承诺的时间到达市区,旅行社应该承担相应的违约责任。但对于陈先生提出的其第二天要签订合同,损失上百万的请求,旅行社可以不予承担,因为其超出旅行社在订立合同时能够或应当预见的范围。

案例四:

导游私改行程延长购物时间 导致游览时间被压缩

李先生报名参加某旅行社组织的一日游,下午团队行程结束后导游提议前往某自费景点参观,持反对意见的李先生称担心耽误飞机,导游称控制时间保证不耽误返程,李先生遂答应。参观完的返程路上,遇道路堵车,李先生赶到机场时飞机已起飞,只能第二天下午6点再返程,李先生称其第二天上午有重要合同要签,损失上百万,要求旅行社和导游承担责任。在旅游质监部门的调解下,旅行社承担李先生滞留烟台的当晚住宿费、餐费及飞机票改签费用等共计1500元。

崔女士与旅行社签订旅游合同并交付了相关旅游费用。但在旅行过程中,崔女士发现合同中第一天行程中的A购物店被换成了B购物店;另外,在整个行程中,地接导游在未经游客同意的情况下,多次擅自延长购物时间,导致游客游览景点的时间被压缩。崔女士向旅游质监部门提出投诉。旅行社向旅游者作出赔偿,旅游质监部门对该旅行社做出处理。

提示分析:旅行社非因法定事由或与旅游者的约定,不得擅自变更旅游行程安排。该案中,导游擅自变更购物项目安排、延长购物时间及缩短游览时间的行为均属于擅自变更旅游行程安排。旅游者在遇到上述情况发生时可以向旅游质监部门举报或投诉。

案例五:

景区设施未完善 影响游客游览质量

李女士一行来到烟台某旅游风景区游玩,发现景区的缆车处于检修状态,无法乘坐;同时,景区正在对地面及台阶进

行维修,景区内堆砌了维修材料,部分游玩设施处于检修状态。李女士认为该景区的设施情况无法满足自己的游览需求,要求景区退还门票费用。景区对李女士进行了相应的补偿。旅游质监部门对景区责令整改,要求景区对维修情况进行公示。

提示分析:旅游者在购买旅游产品和服务时,享有知情权。本案中的景区正在对设施进行维修,对游览质量造成了一定的影响,因此,景区应当对正在维修的情况及可能产生的影响对外进行公示,旅游者有权根据景区公示情况选择是否进行游览。根据《消费者权益保护法》第四十八条第一项规定,对于侵犯消费者知情权的经营者,将承担相应的民事责任。



海峡国旅倾情打造非凡旅程(系列101)

海峡国旅——新春缤纷旅游过大年!



海峡二维码

【畅游中华】

- ★北京八达岭长城、名校参观、故宫、新春庙会等双飞4日 1490元 2月18/19日
 - ★奢品北京【五星饭店】、新春庙会+滑雪超值四日 1890元 2月18/19/20/21日
 - ★华东三市+普陀山祈福双飞五日 2590元 精品小单团·含全陪 2月21日
 - ★华东五市+经典双水乡双飞五日 1690元 精品小单团·含全陪 2月21日
 - ★长沙、韶山、凤凰古城、张家界、黄龙洞精品双飞6日 2980元起 2月19/20/21/22日
 - ★南海之恋、热带风情—海口、兴隆、三亚双飞5/6日 3290元起 春节前后天天发
 - ★魅力桂林—大漓江、冠岩、古东瀑布、一江四湖、独秀峰双飞五日 3100元起 春节天天发
 - ★昆明、大理、丽江双飞六日/环飞八日 2280元/3980元起 春节天天发
 - ★厦门、鼓浪屿、永定土楼、武夷山、天游峰、一线天双飞五日 4260元 2月20/21日
- 另:代订春节期间周边温泉景区门票及住宿宾馆!!
凭本期报纸报名者均有精美礼品赠送!!!

【玩港澳澳】

- 【超级至尊】港澳纯玩双飞五/六日 4680元
(腊月十九/二十六/二十七,正月初一/初二/初四/初五/初七/初八/初九/初十)
全程保证入住四星级酒店;
保证无附加费;
保证精选顶级品牌汇聚的开放式奥特莱斯商场或百荟茗店坊,客人全场自由活动,不限时间;
保证无强迫购物,全程自愿消费;
赠送价值200元/人的威尼斯人度假村,让您在澳门的行程不留遗憾。
【尊享亲子】广州深圳香港六日 5280元起(烟台/广州)
(腊月二十八/三十,正月初二/初三)
深圳金牌经典世界之窗;
感受盛产明星和富豪的东方明珠、动感之都和财富之都;
探秘爸爸去哪儿拍摄基地广州长隆野生动物园,与动物零距离接触;
太空馆、科技馆,全球最大最全的展馆,让你深度了解太空知识以及奇妙的科技世界;
星路追寻带你星光大道追寻香港诸多明星的成长之路;
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;

- 保证入住香港4星级酒店:观塘帝盛/观塘丽东/尖沙咀华丽/八度海逸或同级。
- 【精品】港澳2+1双飞五/六日游 1780起(腊月二十六/二十七,正月初二/初五/初六/初七/初八/初九/初十)
全程保证入住四星级酒店;
全程保证优秀领队服务,零投诉保证,消除您的后顾之忧;
香港品尝当地特色烧鹅餐、港式早茶各一餐;自由活动一天,绝不压缩自由活动时间;客人自愿购物,绝不强迫消费;
【赠送】:价值30元的旅游人身意外险
【畅游】港澳双飞五/六日游 980元起(腊月二十六/二十七,正月初二/初五/初七/初八/初九/初十)
- 【缤纷欧美、东南亚】
- ★泰国包车 2月9/14/19/21/24/26/28日
- ★恋恋普吉岛7日 2月12/18/24日
- ★浪漫巴厘岛6日 2月7/11/18/19/23/27日
- ★日本早春赏樱精彩6日 3月5/6/8/9/10/12/13日
- ★澳新12日 2月24/26/28日 3月5/10/14/18日
- ★德法意瑞4国13日 2月28日 3月14日青岛起止
- ★意瑞法卢荷德6国13日 3月18/25/27日

- ★塞班岛6日 北京起止 2月18/19日
 - ★尼泊尔全景10日游 2月17日
 - ★帕劳追梦5/6日游 2月15/18/26日
 - 【浪漫韩国】
 - ★“诗丹娜女神号”韩国平泽、首尔双船6日 2月26日 880元/人 仅此一班!
 - ★仁川、首尔双船5日 2月9/11/23/25日
 - ★仁川、首尔单船单飞5日 2月16/23日
 - ★首尔、济州岛船飞6日 2月13/27日
 - ★仁川、首尔半自由行双飞4日 2月12日
 - ★仁川、首尔双飞4日 2月16/26日
 - ★首尔、济州岛四飞5日 2月25/27日
 - ★仁川、首尔半自由行双飞5日 2月18日
- 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!
莱阳门市:3367966
莱山振华:6710503
鹿鸣门市:6893233
四马路:6219566
开发区黄河路:6105771
开发区华山路:6380535
胜利路:6600138 6600159
环山路:6629111 6629185
莱山银座:18561105063
第一大道(总部):6262255 6262200
地址:芝罘区西盛街28号第一大道502室(大润发西侧)