

# 外出旅游签合同 千万要细化

## 市民应谨慎选择旅行社,出境游玩最好慎买高价珠宝首饰

本报记者 张建丽

随着生活水平的提高和生活观念的转变,选择购买旅游产品的市民越来越多。菏泽市旅游局提醒广大旅游者,出游时应注意与旅行社签订细化的旅游合同等事项。



### 与旅行社签合同要细化

#### 注意旅行社组团还是拼团给其它旅行社

游客选择旅行社出游的,要查看旅行社是否有旅游行政管理部门颁发的“旅行社业务经营许可证”和工商部门颁发的“营业执照”。如果选择赴台湾旅游和出境旅游,要查看旅行社是否具有相应资质。游客不要一味追求低价旅游产品,过低的价格会影响旅游服务质量,造成旅程中的不快。

出游前一定要与旅行社签订旅游合同,合同中应包括对旅游线路、旅游天数、游览景点、交通工具、住宿标准、用餐标准、违约责任等方面的约定。对购物店和自费项目要与旅行社协商一致并签字确认。游客应认真阅读并详细了解合同内容后再签订旅游合同,并索要发票、行程单等资料。若出现旅游纠纷,这些资料将成为索赔

的证据。

同时签订的合同应注意细化。新的《旅行社条例》明确规定旅游合同必须包含14项内容,比如,交通、住宿、餐饮服务安排及其标准,旅游行程及游览项目、购物次数等要在合同中注明;特别注意是由所签旅行社组团还是拼团给其它的旅行社,如拼团应经过游客书面同意并注明所拼入的旅行社名称,明确双方的权利和义务。另外,短线游游客最好在签订合同同时对车辆标准作详细的书面约定。住宿标准旅行社承诺“准星”,其实没有星级。游客应落实住宿地点的具体标准和热水、空调等供应情况。旅行社会将行程中的购物地点明确列在行程单中,对于额外增加的购物,游客有权拒绝。



游客在出游前应查询旅游目的地天气情况,带好合适的衣物和防护物品。在旅游地购买纪念品,应该具有“一分价钱一分货”的观念,进行理性消费,避免盲目、冲动,在境外购物尤其应该谨慎,不建议购买金额较高的珠宝首饰。购买贵重物品时,建议选择有资质、信誉好的较大商场,并保留好购物发票或收据。

因旅游服务质量或不可抗力造成的旅游合同纠纷,游客应保存好相关证据,及时与旅行社沟通、协商,也可以向当地旅游投诉管理部门投诉,或在行程结束后向报名所在地的旅游投诉管理部门投诉。菏泽市24小时旅游咨询投诉电话:12301或5310429。

游客在出游前应查询旅游目的地的天气情况,带好合适的衣物和防护物品。在旅游地购买纪念品,应该具有“一分价钱一分货”的观念,进行理性消费,避免盲目、冲动,在境外购物尤其应该谨慎,不建议购买金额较高的珠宝首饰。购买贵重物品时,建议选择有资质、信誉好的较大商场,并保留好购物发票或收据。

### 相关链接

## 菏泽市去年共9个旅游有效投诉 涉及旅游服务4件、旅游购物3件

2014年,菏泽市共受理来电话、来访等旅游投诉及咨询70余个,其中有效投诉9个,案件处理率100%,游客满意率达到95%以上,并为游客挽回经济损失2595元。9个有效投诉中,涉及到旅游服务的为4件,主要是旅行社在接团时交代不清、带团过程中服务态度差;涉及到旅游购物的为3件,主要是导游

在带团过程中介绍甚至强制购物且所购货物价不符实的问题;涉及到管理的为2件,主要是票务和停车管理的问题。

造成投诉的原因,主要是个别旅游企业依法经营意识淡薄,企业负责人及从业人员不注重《旅游法》等法律法规的学习,对法律法规的部分条款内容掌握不到位,在经营过程中

存在侥幸心理。个别旅游企业诚信经营意识不强,不按合同和约定办事,出现投诉纠纷后,推诿扯皮,态度消极,引起游客不满。一些旅游企业管理机制不健全,对从业人员制度要求不严格,法律培训不到位,监管措施不得力,从而造成服务质量问题较多,还需要进一步改进提高。



### 建议购买旅游意外险

#### 在境外谨慎购买金额较高的珠宝首饰

据介绍,游客与旅行社签订的是旅游合同,没有签订物品保管合同。一旦游客在旅游当中出现物品丢失,一般情况下是责任自负。旅行社对游客的随身财物

没有保管义务,游客自身要提高防范意识。游客应提高安全意识,尤其对危险性强的旅游项目应格外当心。建议旅游者在出行前自行购买或由旅行社代买旅

Vöhringer  
菲林格尔  
— 德国系 非凡家 —

3月21日  
山东·济南

# 菲林格尔地板 全国统一价 户户送到家

菲林格尔温暖感恩季

强化地板低至99元/平  
实木复合地板低至199元/平

菏泽九洲商城店  
电话:0530-6291286

