

旅游3·15 明明白白去旅游

又逢3·15,出游在即,打算出行的游客被铺天盖地的广告弄得眼花缭乱,旅行社们各出奇招招徕游客,在各种特价、低价信息的充斥下,我们往往掉入所谓的“陷阱”,在3·15来临之际,本报在此提醒消费者如何规避风险,放心消费,安全出行。

■ 王珊珊

真三星?假三星?旅游住宿防陷阱

旅游也是一件综合性商品,吃穿住行样样不能少,旅游服务没有达到约定的品质、质量标准引发的合同纠纷是目前旅游法律纠纷中的常见问题。在出现合同约定的事项表述不准确、夸大服务标准的情况下,旅行社的服务标准该如何认定?旅行社服务达不到合同约定的标准要承担怎样的违约责任?

案例

李女士一家通过某旅行社组团外出游玩,旅游合同约定入住“准三星级酒店”、全程乘坐豪华大巴,但到达目的地后,李女士发现所谓“准三星级酒店”卫生条件很一般,连洗浴热水都不能按时供应,所谓豪华大巴也只是普通客车,旅行社还以时间不够为由缩短了部分景点的游览时间。李女士对此很不满意,要求旅行社退赔部分旅游费用。

解答:旅行社的服务是否达到合同约定标准,应该将实际服务情况和合同约定的相关条款结合起来考量。合同相关条款如果明确约定了入住酒店的星级标准、乘用车辆的具体型号等,实际履行合同过程中,如果游客所

享受服务低于上述约定,旅行社服务不达标是容易认定的。在相关条款约定的标准比较模糊的情况下,法院往往会就对条款的制定者旅行社作出不利解释。

比如在本案中,合同的“准三星”、“豪华”约定,应以三星级酒店和一般人认为的“豪华”标准予以对待,在李女士与旅行社就该标准产生争议时,应作出对消费者有利的解释。旅行社服务达不到合同约定的标准,应依约定承担违约责任,以实际的服务标准收取费用,退赔相差费用。如果旅行社存在欺诈行为,游客有权请求法院判决旅行社双倍赔偿。

小贴士:作为游客来说,遇到纠纷时应该注意收集相关服务不合规标准的证据,以在举证时便于对实际服务情况的认定。

“低价游”难逃强制消费 最后付高价

在众多旅游投诉中,强制消费一直是投诉热点,许多游客都不同程度地遭遇过强制消费的困扰。尽管国家旅游局明令禁止强制消费,但仍有许多旅行社明知故犯。

案例

上海市民汪先生参加了一家旅行社的7天6夜泰国旅游团,团费为2500元/人,并承诺该款项内已含价值人民币1000元的消费款项及签证费、机场建设费和导游小费的全部费用。然而,在飞往泰国的飞机上,导游就提出每人必须缴纳导游小费人民币140元及补差团费1000元。汪先生表示很不满,回到上海后即向市旅游质量监督所投诉。

解读:在众多的强制消费案例中,往往都离不开一个关键词:低价。低价游大多都是当地的地接自己贴进一部分钱先将团费降下来,然后再在旅

游过程中通过诸如强制消费等手段将钱“连本带利”收回。也就是说,旅行社开出的“惊爆低价”背后总有这样或那样的猫腻。

随着旅游市场的竞争越来越激烈,旅行社或目的地的地接社为了吸引游客、扩大市场份额而降利润,无疑给游客带来了实惠。但是疑问也不小。旅行社不可能作亏本生意,羊毛自然必须出在羊身上。除了一些霸王式的强制参加旅游项目,将游客带到某商场或珠宝店,然后让游客在一个限制时间段里在规定地点活动,也是一种盛行的变相强制消费。

小贴士:要防止被强制消费困扰,最好的方法是拒绝低价游陷阱。游客要做到理智消费,在购买旅游产品时先货比三家,价格过分低的产品一般就会有产生强制消费等问题的可能;另外你可以了解一下目的地的房价及机票价格,然后再以此作为主要成本价,衡量旅行社的开价是否合理,如果接近或低于这个成本价,又没有特殊原因,就该敬而远之。

申美国旅 昆大丽 版纳 香格里拉 泸沽湖 普者黑 腾冲 瑞丽 贵州老年专列

云贵专列

经典云贵
活动一: 昆大丽石林西双版纳+贵州千户苗寨黄果树瀑布12日
活动二: 昆大丽香格里拉虎跳峡+贵州千户苗寨黄果树瀑布12日
活动三: 昆大丽泸沽湖摩梭家访+贵州千户苗寨黄果树瀑布12日

秘境云贵
活动一: 云南九乡普者黑建水元阳+贵州千户苗寨黄果树专列12日
活动二: 云南大理腾冲热海瑞丽中缅边境+贵州千户苗寨黄果树12日
活动三: 走遍贵州: 贵阳黄果树千户苗寨遵义黔西南黔东南12日

4月16日盛大开行 会员优惠: 3月18日之前预付定金交300抵500元

出境

歌诗达·赛琳娜号邮轮: 5-25韩国济州岛日本福冈5日游 3180元起
日本东京富士山横滨大阪京都双飞6日 5599元 5月3日特惠5299元
韩国双飞 首尔光州老年文化交流6日 2480元 3月27日特惠1980元

港澳广深珠·桂林空调专列9日

2180元起 赠送: 船游香港维多利亚港、澳门威尼斯人观光
5月10日发班 会员优惠: 3月28日前交300抵500团款。

张家界 凤凰古城·湖北荆州古城超级大巴5日 4月20日发班
价格: 1180元 3月31日前报名999元

桂林 桂林赏花漓江阳朔 3月23日/30日/4月6日
山水间演出双卧6日 会员特惠999起 原价1280

三峡全景 重庆宜昌三峡丰都包船双动6日游
4月12/17日、5月1日 价格1880元起(含门票) 会员立减100元

山西全景 会员特惠1380元起 原价1880元
走遍山西空调包列双卧8日 4月18日首班

北京 北京恭王府故宫长城夕阳红双卧5日 3月26日发
全程导游、纯玩不进店不加点 1480元 会员立减50

本公司所有夕阳红产品都是合肥起上、全陪导游、爸妈旅行放心无忧!

申美国旅总部 双岗(阜阳路与北一环交口)西南角国金大厦906室 TEL: 62658788、62658782



自驾车

——祁门历溪风景区、原始大峡谷
您露营、登山、体验、品茶的最佳去处

合肥—历溪自驾游路线
合肥金寨路高速入口——安庆(合安高速)——东至(安景高速)——江西浮梁经公桥下高速——祁门大北埠左拐——历溪风景区(全程用时四小时左右)

以上出境线路均为南京海外代理

咨询电话: 62837961
景区电话: 0559-4572908 网址: <http://www.gnjlx.cn>

氧吧里的千年古村——祁门历溪
华东最长原始峡谷——牯牛降通顶大峡谷