

叮！您有一份“旅行社攻略”请查收！

盘点旅行社常见四大套路

套路1

“瞒天过海”霸王条款泛滥

游客在报名参加旅游团时，旅行社往往都会拿出一份事先准备好的制式合同，要求旅游者直接在上面签字。有些旅行社利用事先无需与游客沟通的便利，在合同中大量设置免除旅行社责任，加重游客责任的条款。而且这些条款多是用不起眼的小字，游客在阅读时往往不会注意到。即使游客注意到了，也被旅行社各种解释含混过去。

王先生和旅行社签订了旅游合同。如图所示，双方的住所地都在北京市顺义区。

旅游服务合同
甲方：王先生，住北京市顺义区XX小区。
乙方：某旅行社（北京），住所地北京市顺义区XX街道XX大厦XX层XX号。

但在合同的第十二条却变成了下面这样：

第十二条 纠纷的解决
对本合同履行过程中发生的任何争议均由某旅行社住所地的人民法院管辖。

请大家注意，这次某旅行社后面没有了“北京”二字。后来双方发生纠纷，王先生向北京顺义法院起诉，旅行社却向法院提出了管辖异议，称双方在合同中对本案的管辖做出了约定，由旅行社注册地法院管辖，而非某旅行社（北京）注册地的法院管辖。旅行社的注册地在南京，因此顺义法院对本案没有管辖权。法院经审理后认为，双方虽然在合同中约定了由旅行社住所地的法院管辖，但合同中并未注明旅行社的注册地址，却在宣传册中注明服务中心地址位于北京市顺义区。在签订合同的过程中，旅行社也没有以合理方式提醒王先生注意管辖条款中的公司名称有了变化，排除了王先生对管辖法院协商选择的权利，应当属于无效的格式条款。法院最终驳回了旅行社的管辖权异议。

套路2

“反客为主”限制退费

旅行团都是在发团之前一两个月甚至更长的时间就开始招揽游客，在这个过程中难免会有一些游客会因为种种原因改变或者取消行程。当游客要求退还团费时，旅行社往往会以“已经为游客购买了无法退款的机票”等理由来推诿搪塞，甚至有旅行社会将游客退团说成是违约，不仅不退还团费，还要求游客支付违约金。

小张一家三口报旅行团外出旅游，可抵达目的地的第二天孩子就因为水土不服突发肠胃炎，全家陪孩子看病耽误了整

维权提示

准备攻略绝不偷懒

No. 1

旅游之前一定要认真准备旅游攻略，尽可能掌握更丰富的信息，尽力弥补与旅行社之间的信息鸿沟。可以通过互联网或者询问有相关经验的亲友，了解目的地的自然环境、风俗禁忌等，特别要留意所去国家或地区的安全形势、出入境要求等事项。游客要根据自身条件，确定行程中需要特别关注的问题，以便签订合同时更有针对性。在签订合同的过程中，游客可以就这些问题详细询问旅行社，并对聊天过程进行录音，保存好相应证据。

审查合同绝不马虎

No. 2

旅游合同内容比较繁杂，游客一定要耐心审查，不要草率签字，除了审查主合同文本，还要审查补充协议、附件、行程单、说明等文件。除了知道旅行时间和费用以外，一定要留意服务标准，意外情况应对措施、纠纷解决、管辖约定等细节。如果合同中有歧义，不明确的事项，或者游客觉得需要特别约定的事项可以要求旅游经营者给予解释说明，必要时通过补充条款进行特别约定。如果旅行社解释不清或者拒不签订补充协议，也不要着急，可以保留好录音等相关证据，以备将来维权。如果发现合同中有违背“自愿”“公平”“诚信”的基本原则，加重甚至排除游客主要权利，减轻甚至免除旅行社主要义务的情形，可以要求旅行社修改合同，如果对方拒不修改，同样记得保留好录音等证据，以备将来维权。

依法维权绝不胆怯

No. 3

旅游目的地往往远离游客平时的生活区域，游客面临着“人生地不熟”的情况，在当地维权面临诸多不便，旅行社却恰恰相反。这就导致了游客在旅游过程中处于一种“船到江心，任人宰割”的困境。等回到出发地以后，很多游客都觉得多一事不如少一事，选择忍气吞声。要提醒大家的是，虽然一些旅行社设计了四大套路，为游客维权设计了种种难题，但法律永远都会保护每一个人的合法权利。面对不法侵害，旅游者应该保留好合同文本以及双方交流的录音录像等证据，拿起法律武器维护自身合法权益。



个行程，小张向旅行社申请退还费用。旅行社却称已经为小张一家预付了后面的全部费用，拒不退款。法院经审理认为，《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条规定：“旅游行程开始前或者进行中，因旅游者单方解除合同，旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用，或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的，人民法院应予支持。”所以游客有客观原因可以退团，但需要承担旅游经营者已支付的合理费用，差额的团费旅游经营者应予退还。法院据此判决旅行社退还小张剩余团费。

套路3

“置身事外”对自费项目不管不顾

绝大多数旅行团都会安排一些自费项目，其中有些自费项目具有较高的风险性，比如蹦极、跳伞等等。在游客参加前，旅行社领队的导游经常会极力向游客推销这些项目，可一旦游客参与这些活动时受伤，旅行社就会推脱这些属于自费项目，是游客自愿参加的，与旅行社无关。

李先生报团参加了海岛游，在旅行社导游的推荐下参加了当地自费的飞鱼艇项目。飞鱼艇刚起飞，李先生就被飞鱼艇倒扣水下，造成身体十级伤残。李先生要

求旅行社赔偿经济损失和精神损害赔偿。旅行社认为自己与李先生签订旅游合同时，已经告知了游客选择自费项目中的人身财产安全风险，事故发生后也对李先生进行了积极救助，因此不应当承担责任。法院经审理认为，旅行社虽然在签订合同时告知了李先生注意自费项目的风险，但导游并没有就飞鱼艇项目的风险对李先生进行实际有效的提示，反而积极向李先生推荐该项目，因而对李先生受到的伤害结果也应该承担一定的责任。李先生作为完全民事行为能力人，没有慎重选择旅游活动，也应该承担责任。法院最终判决旅行社承担30%的责任。

套路4

“秘而不宣”未充分告知旅行风险

旅行社在推销旅游线路的时候往往会把优美的景色、诱人的美食、整洁的住宿描述得天花乱坠，而对于行程中的风险却避而不谈。可实际上，很多旅游目的地的自然环境与游客平时生活的区域有较大差异。比如原始丛林、冰天雪地、高原高寒等特殊环境，需要游客提前准备相应的药物和衣服。而很多旅行社都不会提醒游客提前进行相应的准备。

小王和旅行社签订的旅游合同中约定，旅行社为小王投保人身意外险，如果小王在旅游过程中受伤，由保险公司对小王进行理赔。理赔款不足以弥补小王的实际损失时，不足部分由小王自行承担，旅行社不承担任何保险公司赔偿金以外的费用。在自由活动时间，导游向小王推荐了当地著名的山峰，并提示小王小心点，但却未告知小王有哪些注意事项，亦未陪同小王前往。看不懂景点路标的小王在登山过程中走错了路，摔伤了胳膊。旅行社认为，自己已经为小王投保了人身意外险，合同中也明确约定，旅行社不承担任何保险公司赔偿金以外的费用。而且意外发生后，旅行社导游立即帮助小王在当地就医并积极联系保险公司帮助小王协调理赔事宜，已经尽到了积极救助的义务，因此不应该承担责任。法院经审理认为，旅行社为游客购买保险，把风险转移给保险公司，这本身并没有问题。但这并不能免除因旅行社未尽到告知等相关义务而致游客受伤的责任。该条款却直接免除了旅行社的赔偿责任，由小王承担全部责任，属于一种免责条款。在合同的履行过程中，导游也未提醒小王注意免责条款，未尽到告知义务，故该条款无效。至于旅行社积极救助小王是旅行社本来就应当承担的义务，而非旅行社的免责事由。法院最终判决保险公司按照保险合同赔偿小王医药费、误工费损失，不足部分由旅行社和小王按照责任比例分担。

派出所案例

9月3日凌晨4时50分，三间房派出所7901巡逻车组巡逻至辖区玲珑山小区西侧，发现小区有浓烟冒出。担负巡逻任务的民警立即赶到现场果断处置，第一时间协调物业共同查找发烟源，拨打119，组织力量将火情有效控制。

在消防力量、物业共同配合下，现场查明，系中通快递公司快递点因电

电瓶充电起火 险酿大祸

动车电瓶充电引发火情，现场系快递员存放快递物料的库房，过火面积约1平方米，无人受伤。民警及时发现、高效处置、减少损失，获得了群众赞誉。

后三间房派出所将过失引起火灾的嫌疑人郭某（男，33岁，山西省人）带至办案中心审查，现该人已被朝阳分局行政拘留。

三间房派出所电话：010-65420110



三间房派出所
全体民警祝您平安