

海南省旅游和文化广电体育厅 海南省市场监督管理局

琼旅文便函〔2019〕2247号

海南省旅游和文化广电体育厅 海南省市场监督管理局 关于推荐《海南省境内旅游合同》 示范文本的通知

省旅游协会、省旅行社协会、海口市旅行社协会、三亚市旅行社协会，各旅行社：

根据旅游行业发展新特点，结合旅行社签订合同中提出的新要求以及我省旅游仲裁机构改革名称变更等方面内容，省旅游和文化广电体育厅会同省市场监督管理局对2018年印发的《海南省境内旅游合同》合同示范文本进行了修订。现将修订后的合同示范文本推荐给你们。

示范文本可在海南省旅游和文化广电体育厅网站“信息公开”栏下载（<http://lwt.hainan.gov.cn/>）。

海南省旅游和文化广电体育厅

海南省市场监督管理局

2019年12月26日

（此件主动公开）

海南省境内旅游合同

合同编号：_____

(示范文本)

海南省旅游和文化广电体育厅

制定

海南省市场监督管理局

使用说明

依据《中华人民共和国旅游法》，旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同。包价旅游合同应当采取书面形式。签订合同前请仔细阅读。

1. 本合同为示范文本，供中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）旅行社与旅游者之间签订团队境内旅游（不含赴港、澳、台地区旅游及边境游）合同时使用。

2. 旅游者参加境内旅游应选择具有合法经营旅游业务的旅行社。旅行社应当取得《旅行社业务经营许可证》和《营业执照》。

3. 旅游者在交纳费用后，旅行社应开具发票。旅游者请保存好旅游活动中所签的合同（协议）及有关票据、证明和资料，以便合法权益受到侵害时作为投诉凭据，索赔证据。

4. 旅行社对旅游过程中可能危及旅游者人身、财产安全的事项以及其他须注意的事项，应当事先向旅游者作真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的必要措施。旅游者应结合自身状况，选择与其身体健康状况相适应的旅游项目。

5. 旅行社应以准确、明晰的语言表述，不得使用“准 X 星级”、“相当于 X 星级”、“豪华”、“仅供参考”、“与××同级”等模糊不确定性用语。

6. 自由活动，指《旅游行程单》中安排的自由活动。

7. 自行安排活动期间，指《旅游行程单》中安排的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程活动期间、每日行程开始前、结束后旅游者离开住宿设施的个人活动期间、旅游者经导游同意暂时离团的个人活动期间。

8. 旅行社责任保险，指旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派并为旅游者提供服务的人员依法应当承担的赔偿责任为保险标的的保险。

9. 旅游者投保的旅游人身意外伤害保险，指旅游者自己购买或者通过旅行社、航空机票代理点、景区等保险代理机构购买的在旅行期间自身的生命、财产或者有关利益为保险标的短期保险，包括但不限于航空意外险、旅游人身意外伤害险、紧急救援保险、特殊项目意外险。

10. 不合理的低价，指旅行社提供服务的价格低于接待和服务费用或者低于行业公认的合理价格，且无正当理由和充分证据证明该价格的合理性。其中，接待和服务费用主要包括旅行社提供或者采购餐饮、住宿、交通、游览、导游等服务所支出的费用。

11. 具体购物场所，指购物场所有独立的商号以及相对清晰、封闭、独立的经营边界和明确的经营主体，包括免税店，大型购物商场，前店后厂的购物场所，景区内

购物场所，景区周边或者通往景区途中的购物场所，服务旅游团队的专门商店，商品批发市场和与餐饮、娱乐、停车休息等相关联的购物场所等。

12. 离团，指团队旅游者经导游同意不随团队完成约定行程的行为。

13. 脱团，指团队旅游者未经导游同意脱离旅游团队，不随团队完成约定行程的行为。

14. 转团，未达到约定成团人数不能出团，旅行社征得旅游者书面同意，委托其他旅行社履行本合同义务，组团社对旅游者承担责任的行为。

15. 拼团，指旅行社在保证所承诺的行程安排、服务内容和标准不变的前提下，在签订合同时经旅游者同意，与其他旅行社招徕的旅游者拼成一个团统一安排旅游服务的行为。

16. 委托组团，指旅行社受其他旅行社委托代理其招徕旅游者的组团行为。

17. 不可抗力，指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于因自然原因和社会原因引起的，如自然灾害、战争、恐怖活动、动乱、骚乱、罢工、突发公共卫生事件、政府行为。

18. 旅行社已尽合理注意义务仍不能避免的事件，指因当事人故意或者过失以外的偶然因素引发的事件，包括但不限于重大礼宾活动导致的交通堵塞，列车、飞机延误或者取消，景点临时不开放。

19. 在合同的履行过程中，旅游经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

20. 双方当事人在签订本示范合同范本时，对本格式条款存在争议、不明确或需另行补充约定事项的，补充条款的内容不得减轻或者免除应当由旅行社承担的责任。

旅游服务监督、投诉机构：

海南省 市（县、自治县）旅游执法、市场监管部门投诉电话：

12301 或 12345、12315

地址：

邮编：

旅行社监督、投诉电话：

海南省境内旅游合同

甲方（旅游者或旅游团体签约人代表）：_____性别____国籍_____

身份证号：

住所地或单位地址：_____

邮编：_____电话：_____

乙方（组团旅行社）：_____

经营许可证编号：_____

营业执照注册号：_____

经营范围：_____

住所地：_____

邮编：_____电话：_____

为保证旅游服务质量，明确合同当事人的权利、义务，本着平等协商的原则，就甲方参加由乙方组织的本次旅游的有关事项经双方协商一致，达成如下协议：

第一条 旅游产品名称

旅游产品名称_____

行程共计____天____夜（含在途时间）

出发日期_____，出发地点_____

途经地点_____

目的地_____

结束日期_____，返回地点_____

第二条 旅游行程及标准

景区（点）名称_____

_____景区（点）游览时间_____

_____，

往返交通_____，标准_____。

旅游交通_____，标准_____。

住宿天数_____，旅游酒店名称_____，标准_____。

用餐次数_____次，标准_____。

旅游者自由活动时间_____，次数_____。

地接社名称：_____，

地接社联系电话：_____；联系人：_____。

导游服务（_____全陪；_____地陪）。

第三条 组团方式(三选一，打勾)

- (一) 自行组团；
- (二) 受委托组团（委托社全称：_____）
- (三) 拼团。

第四条 成团人数与不成团的约定（二选一）

- (一) 本团成团没有最低人数限制；
- (二) 最低成团人数_____人。

低于此人数不能成团时，乙方应当至少提前_____日通知甲方，甲方可选择下列方式解决：

1. 转至_____旅行社出团；
2. 延期出团；
3. 改变其他线路出团。

转团、延期出团或者改变其他线路出团的，增加的费用由甲方承担，减少的费用乙方应退还甲方。甲方不同意按以上任何一种方式解决的，乙方应及时向甲方发出解除合同的书面通知。甲方在行程开始前_____日收到乙方解除合同书面通知的，乙方不承担违约责任，向甲方退还已收取的全部费用。甲方在行程开始前_____日内收

到乙方解除合同书面通知的，乙方按照本合同第九条第（一）款承担违约责任。

第五条 旅游者保险

乙方提示甲方购买旅游意外险。经乙方推荐，甲方_____（须填同意或不同意，打勾无效）委托乙方办理个人投保的旅游意外保险。

保险公司及产品名称：_____。

保险金：_____元；保险费：_____元。

第六条 旅游费用及交纳方式

（一）1. 甲方应交纳旅游费用总额_____元。其中：成人旅游费用为_____元（人民币）/人，儿童_____元（人民币）/人（_____岁）。

2. 导游服务费：_____元 / 人/天；合计：_____元。

（二）旅游费用付款期限_____。

（三）旅游费用支付方式 _____现金； _____支票； _____信用卡；其他_____。

第七条 双方的权利义务

（一）甲方的权利与义务

1. 甲方有权要求乙方提供《旅游行程单》，有权知悉旅游行程和住宿、餐饮、交通、服务标准等方面的真实情况；有权拒绝乙方指定具体购物场所、安排另行付费旅游项目；有权拒绝未经事先协商一致且未签订书面补充合同的转团、拼团行为。

2. 甲方应遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地风俗习惯、文化传统和宗教禁忌，爱护旅游资源，保护生态环境，不乱刻乱画，不在公共场合大声喧哗，不随地吐痰、乱扔垃圾；遵守《中国公民国内旅游文明行为公约》，自觉规范旅游行为。

3. 甲方签订合同或者填写各种报名材料时，应当使用有效身份证件，并对填写信息的真实性负责，应当如实告知与旅游活动相关的个人健康信息。

4. 甲方应妥善保管好随身携带的财物，贵重物品应当随身携带或采取其他保护措施。

5. 在旅游活动期间，甲方应当遵守安全警示的规定和说明，在自己能够控制风险

的范围内活动，选择自己能够控制风险的活动项目，对自己的人身、财产安全负责。

6. 无民事行为能力人应由其成年家属陪同；限制民事行为能力人、70 周岁以上且健康状况不宜单独参加旅游的应由其成年家属陪同或者由其监护人、成年家属出具书面证明。

7. 旅游活动中发生纠纷，甲方应与乙方平等协商解决，不得损害乙方及乙方工作人员的合法权益，不得干扰他人旅游活动，不得采取拒绝登机（车、船）等行为拖延行程或者脱团。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

2. 乙方应在行程开始前向甲方提供《旅游行程单》，按照本合同和《旅游行程单》约定的内容和标准为旅游者提供服务。

3. 向合格的供应商订购产品和服务；为旅游团队提供导游服务的，应当安排依法取得《导游证》的导游人员。

4. 根据甲方的要求可安排自由活动、自由购物时间，但不得指定购物场所或带甲方进入指定的购物场所。

5. 在订立合同时，乙方应当向甲方明确旅游行程、服务项目和标准等的真实情况并进行说明；提示甲方按照规定投保人身意外伤害保险；提醒甲方遵守旅游文明行为规范；真实说明和明确警示旅游中可能危及甲方人身、财产安全的情况；甲方不适合参加旅游活动的情形；乙方依法可以减免责任的信息；应急联络方式以及法律、法规规定的其他应当告知的事项。

6. 要求委派的导游引导旅游者健康、文明旅游，劝阻甲方违法和违反社会公德的行为。

7. 甲方属老年人、军人、未成年人等特殊群体，凭有效证件可享受旅游景点门票优惠的，双方对该旅游景点门票价格可在补充合同中另行约定。

8. 依法对甲方个人信息保密；旅游行程中解除合同的，乙方应当协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

第八条 合同变更、转让

合同生效后，当事人双方协商一致，可以变更合同内容。变更合同内容的，应当以书面形式由双方签字确认。在协商一致的情况下，可以由双方约定费用承担。旅游行程开始前，甲方可以将合同中自身的权利义务转让给第三人，乙方没有正当理由不得拒绝，因此增加费用由甲方和第三人承担。

第九条 违约责任

(一) 乙方在行程开始前_____日以内（不含第_____日，下同）提出解除合同的，向甲方全额退还旅游费用，并按照下列标准支付违约金。

1. 行程前 日至 日，支付旅游费用 10%的违约金；
2. 行程前 日至 日，支付旅游费用 15%的违约金；
3. 行程开始当日，支付旅游费用 20%的违约金。

上述违约金不足以赔偿甲方实际损失的，乙方应当按实际损失赔偿。

乙方解除合同的，应当在解除合同书面通知到达日起 5 个工作日内，向甲方退还全额旅游费用并支付违约金。

(二) 甲方在行程结束前提出解除合同的（甲方自行脱团的，视为解除合同），乙方按下列项目扣除必要费用后，余款退还甲方：

1. 已订购且不退的机票费或车、船等其它交通工具的费用（含订金或定金）；按照规定扣除的飞机、船、火车退票费。

2. 已向地接社或者履行辅助人支付且不退还的费用，包括但不限于旅游观光车费（含订金或定金）、住宿费（含订金或定金）等。

3. 旅游活动中已实际发生的费用。乙方扣除必要费用的最高额不应超过旅游费用总额。乙方在扣除必要的费用后，应当在甲方退团通知到达日起 5 个工作日内向旅游者退还剩余旅游费用。

(三) 甲方未按照约定支付旅游费用的, 甲方应当每日按照未付旅游费用的___%向乙方支付违约金。

(四) 甲方提供的虚假的个人信息及相关材料而造成损失, 由其自行承担; 如给乙方造成损失的, 甲方还应当承担赔偿责任。

(五) 旅游活动中, 甲方从事严重影响其他旅游者权益的活动, 且不听劝阻、不能制止的, 乙方有权解除合同, 按照本合同第九条第(二)款扣除必要费用后, 余款退还甲方; 如给乙方造成损失的, 应当承担赔偿责任。

(六) 甲方因不听从乙方及其导游的劝告、提示而影响团队行程, 给乙方造成损失的, 应当承担相应的赔偿责任。甲方超出本合同约定的内容进行个人活动所造成的损失, 由其自行承担。由于甲方的过错, 使乙方、履行辅助人、旅游从业人员或者其他旅游者遭受损害的, 甲方应当赔偿损失。

(七) 乙方未按合同约定标准提供交通、住宿、餐饮等服务, 减少游览项目、缩短游览时间, 擅自调整旅游行程, 按照《旅游服务质量保证金标准》给予甲方赔偿, 不足以赔偿甲方损失的, 按实际损失赔偿。甲方因服务质量等与乙方发生纠纷, 拒绝登机(车、船)、入住酒店等行为扩大损失的, 甲方就扩大的损失承担责任。

(八) 乙方未经甲方同意, 擅自将旅游者转团、拼团的, 甲方在行程前(不含当日)得知的, 有权解除合同, 乙方全额退还已交旅游费用, 并按旅游费用的 15% 支付违约金; 甲方在行程开始当日或者行程开始后得知的, 乙方应当按旅游费用的 25% 支付违约金。如违约金不足以赔偿甲方的实际损失, 乙方应当全部退还甲方已交旅游费用, 并按实际损失对旅游者予以赔偿。

(九) 乙方未经甲方要求且未签订书面补充合同而指定具体购物场所或安排另行付费旅游项目的, 甲方有权在旅游行程结束后 30 日内, 要求乙方为其办理退货并先行垫付退货货款, 或者退还另行付费旅游项目的费用。

(十) 乙方具备履行条件, 经甲方要求仍拒绝履行合同, 造成甲方人身损害、滞留等严重后果的, 甲方除要求乙方承担相应的赔偿责任外, 还可以要求乙方支付旅游

费用_____倍（一倍以上三倍以下）的赔偿金。

第十条 其他责任

（一）由于甲方自身原因导致本合同不能履行或者不能按照约定履行，或者造成甲方人身损害、财产损失的，乙方不承担责任。

（二）甲方在自行安排活动期间人身、财产权益受到损害的，乙方在事前已尽到必要警示说明义务且事后已尽到必要协助义务的，乙方不承担赔偿责任。

（三）由于第三方侵害等不可归责于乙方的原因导致甲方人身、财产权益受到损害的，乙方不承担赔偿责任。但因乙方不履行协助义务致使甲方人身、财产权益损失扩大的，乙方应当就扩大的损失承担赔偿责任。

（四）由于公共交通经营者（包括指航空、铁路、航运客轮、城市公交、地铁等公共交通工具经营者）的原因造成甲方人身损害、财产损失依法应承担责任的，乙方应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

第十一条 合同的履行

乙方应当按照合同的约定履行义务，不得擅自变更旅游行程安排。乙方委托的地接社应当按照本合同和委托合同提供服务。地接社违反合同约定，视同乙方违约，应当按照合同约定承担违约责任。

第十二条 不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不可避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理

（一）合同不能继续履行的，甲乙双方均可以解除合同。合同不能完全履行的，乙方经向甲方作出说明，可以在合理范围内变更合同；甲方不同意变更的，可以解除合同。

（二）合同解除的，乙方应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还甲方；合同变更的，因此增加的费用由甲方承担，减少的费用乙方退还甲方。

（三）危及甲方人身、财产安全的，乙方应当采取相应的安全措施，因此支出的费

用，由甲乙双方按____比例分担。

(四)造成甲方滞留的，乙方应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由甲方承担；增加的返程费用，由甲乙双方按____比例分担。

第十三条 争议解决方式

本合同在履行中发生争议，双方协商解决，协商不成的可向合同签订地的旅游部门、海南省旅游消费纠纷人民调解委员会或消费者组织等有关部门或组织申请调解。协商或调解不成的，可选择以下第__种方式解决：”

(一)向海南国际仲裁院申请仲裁。由海南国际仲裁院指定独任仲裁员适用简易程序仲裁。本合同载明的地址即仲裁送达地址，也可通过向本合同载明的手机号码、电子邮箱发送手机短信、电子邮件等方式送达仲裁文书、通知等；

(二)向有管辖权的人民法院起诉。

第十四条 补充协议

本合同生效后，双方未约定的事宜，可以签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十五条 其他约定

(一)本合同自双方签字或盖章之日起生效。本合同一式二份，双方各执一份，具有同等法律效力。

(二)《旅游行程单》、本合同附件及双方签订的补充条款(合同)、往来的信函、传真件等与本合同有关的协议或材料，均是本合同的组成部分。

甲方签字(盖章)：

乙方(盖章)：

甲方代表：_____

乙方代表(经办人)：

签约地点：_____

签约地点：_____

日期：_____

日期：_____

附件 1

旅游报名表

旅游线路及编号_____ 旅游者出团时间意向_____

| | | | | | | | |
|--|---|----|--|--------|------|------|--|
| 姓名 | | 性别 | | 民族 | | 出生日期 | |
| 身份证号码 | | | | | 联系电话 | | |
| 身体状况 | <p>(需注明血型及身体情况是否适宜出游、有无突发病史、有无药物过敏史；是否身体残疾，是否为妊娠中妇女，是否为精神疾病等健康受损情形，旅行社在接受旅游者报名后在合理范围内给予特别关照，所需费用由双方协商确定。)</p> | | | | | | |
| <p>旅游者全部同行人名单及分房要求（所列同行人均视为旅游者要求必须同时安排出团）：</p> <p>与_____同住，与_____同住，与_____同住，</p> <p>与_____同住，与_____同住，与_____同住，</p> <p>_____为单男/单女需要安排与他人同住，_____不占床位，</p> <p>全程要求入住单间（应当补交房费差额）。</p> | | | | | | | |
| <p>其他补充约定：_____</p> <p>旅游者确认签名（盖章）： 年 月 日</p> | | | | | | | |
| 备注 | <p>（年龄不满 18 周岁单独出行，需要提交其监护人书面同意证明；年龄 70 周岁以上且健康状况不适宜单独出行的，由其成年近亲属出具书面同意证明）</p> | | | | | | |
| 以下各栏由旅行社工作人员填写 | | | | | | | |
| 服务网点名称 | | | | 旅行社经办人 | | | |

附件 2

带团号的《旅游行程单》

旅游者：（代表人签字）

旅行社：（盖章）

经办人：（签字）

日期： ____年__月__日

中国公民国内旅游文明行为公约

营造文明、和谐旅游环境，关系到每位游客的切身利益。做文明游客是我们大家的义务，请遵守以下公约：

- 1、维护环境卫生。不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟。
- 2、遵守公共秩序。不喧哗吵闹，排队遵守秩序，不并行挡道，不在公众场所高声交谈。
- 3、保护生态环境。不踩踏绿地，不摘折花木和果实，不追捉、投打、乱喂动物。
- 4、保护文物古迹。不在文物古迹上涂刻，不攀爬触摸文物，拍照摄像遵守规定。
- 5、爱惜公共设施。不污损客房用品，不损坏公用设施，不贪占小便宜，节约用水用电，用餐不浪费。
- 6、尊重别人权利。不强行和外宾合影，不对着别人打喷嚏，不长期占用公共设施，尊重服务人员的劳动，尊重各民族宗教习俗。
- 7、讲究以礼待人。衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊；礼让老幼病残，礼让女士；不讲粗话。
- 8、提倡健康娱乐。抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。