

SF—2014—2706

广州市国内旅游组团合同

广州市旅游局 广州市工商行政管理局 制定

甲方（团体或个人）： 合同编号：

乙方（组团旅行社）： 签约地点及日期：

甲方自愿参加乙方组织的旅行团旅游，为明确双方的权利和义务，本着平等协商的原则，双方现就有关事宜达成如下协议：

一、报名及签约

1、甲方应提供准确的个人信息（含身体状况等），经甲方签名确认的报名信息，作为本合同的组成部分。

2、甲方应在签订合同时付清旅游费用。旅游费用包括：交通费；住宿费；餐费；景点（区）的第一道门票费；导游服务费；行程中安排的其他项目费用。旅游费用不包括：个人旅游意外保险费和航空保险费；旅途中火车、轮船上餐费；搬运费、保管费和超重（件）行李托运费；酒店内的酒水、洗衣、通讯等费用；其他私人开支；其他未约定由乙方支付的费用。

3、乙方有权核实甲方提供的相关信息资料，并根据甲方的身体状况等因素决定是否接纳甲方报名参团。

4、乙方应当确保旅游线路报价不属于“不合理的低价”，并在收取旅游费用时出具合法的发票给甲方。

5、乙方在签订本合同时或出团前应当向甲方提供行程表，行程表应列明：乙方和地接旅行社基本信息（包括：名称、经营范围、许可证编号、地址、联系人、联系电话等），旅游行程安排，交通、住宿、餐饮等旅游服务安排及标准，游览、娱乐等项目的具体内容和时间，自由活动时间安排，旅游者不适合参加旅游活动的情形，旅游目的地的风俗习惯、文化传统和宗教禁忌，旅游活动中的安全注意事项和避险措施事项，应急联系方式，委派的全陪姓名及联系电话，乙方依法可以减免责任的信息，法律法规规定的其他应当告知的事项。行程表经双方签字或盖章确认后作为本合同的组成部分。乙方的旅游广告、宣传单张如经双方签字或盖章确认的，也视为合同组成部分。

6、乙方应甲方要求或经双方协商一致约定的购物活动和另行付费旅游项目的，必须签订补充协议，经双方签字确认。协议对购物活动的次数、购物场所名称、停留的最长时间、主要商品信息等和对另行付费旅游项目的次数、名称、时间、地点、价格等作出真实、详细的说明。购物活动和另行付费旅游项目安排不得与约定的行程冲突。

二、合同的履行

7、甲方的权利义务：（1）有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。（2）有权要求乙方按照合同和行程表的内容和标准，兑现行程的旅游产品和服务。（3）有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝乙方未经事先协商一致的转团、拼团行为和购物及另行付费旅游项目安排，有权拒绝导游强迫或者变相强迫的购物及另行付费旅游项目安排。（4）在人身和财产安全遇有危险时，有请求救助和保护的权利；在合法权益受到损害时向有关部门投诉或要求乙方协助索赔的权利。（5）旅游行程开始前，除乙方有正当的理由拒绝外，甲方可以将本合同自身的权利义务转让给第三人。（6）遵守合同约定，配合导游人员完成旅游行程。（7）遵守国家的法律法规；尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰；遵守旅游文明行为规范。（8）妥善保管自己的行李物品，尤其是现金和贵重物品。（9）在自行安排活动期间，应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目，遵守旅游活动中的安全警示规定，对自己的安全负责。（10）对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施及有关部门或者乙方采取的安全防范和应急处置措施，应当予以配合。（11）行程中或解决纠纷时，应采取适当措施防止损失扩大，不损害当地居民合法权益，不干扰他人旅游活动，不损害旅游经营者和从业人员的合法权益，不采取拒绝登机（车、船）、拖延行程或者脱团等过度维权行为。（12）如实填写报名表和游客安全信息卡等资料，如实告知乙方与旅游活动相关的个人健康信息，所提供的联系方式须是经常使用或者能够及时联系到的。（13）在合法权益受到损害要求乙方协助索赔时，提供合法有效的凭据。

8、乙方的权利义务：（1）有权拒绝甲方超出合同约定的要求。（2）因未达到约定人数不能出团，但能至少提前7日通知甲方的，可以解除合同。（3）有权在旅游团队遇紧急情况时采取应急处置措施并要求甲方配合。（4）有权要求甲方健康、文明旅游，劝阻和制止甲方违法和违反社会公德的行为。（5）出团前应将有关出团注意事项及行程表中须特别注意的内容明确告知甲方。（6）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，不得降低服务标准。（7）非经双方协商一致或者应甲方要求不得安排甲方购物和另行付费旅游项目，不得强迫或者变相强迫安排甲方购物和另行付费旅游项目。（8）应向合格的供应商订购产品和服务；（9）对可能危及甲方人身、财产安全的项目和须注意的问题，应当事前向甲方作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的措施；在甲方人身、财产权益受到损害时，应采取保护和救助措施。（10）妥善保管甲方交其代管的证件和行李等物品，依法对甲方个人信息保密。（11）应按国家

规定投保旅行社责任保险，并提示甲方投保人身意外伤害保险。

三、合同的变更和转让

9、甲乙双方协商一致，可以书面形式由双方签字确认变更本合同约定的旅游内容，由此增加的旅游费用及给对方造成的损失，由变更提出方承担，由此减少的旅游费用，乙方应当退还甲方。

10、因未达到成团最低人数不能出团的，乙方在保证所承诺的服务内容和标准不降低的前提下，可以依法转让给其他旅行社合并出团，但必须征得甲方书面同意，在本合同“特别约定条款”中作出选择；转团后如受让旅行社未与甲方重新签订合同的，乙方仍对甲方承担责任。

11、因未达到成团最低人数不能出团的，乙方经征得甲方书面同意，可以延期出团或者改其他线路出团，因此增加的费用由甲方承担，减少的费用退还甲方，必要时可以重新签订旅游合同。

12、旅游行程开始前，经乙方同意并办理相关转让手续后甲方可以将合同转让给第三人代为履行，因此增加的费用由甲方和第三人承担，减少的费用退还甲方。乙方没有正当理由的不得拒绝转让。

13、因不可抗力或者乙方及其履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，造成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，因此增加的费用由甲方承担，减少的费用退还甲方。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、乙双方各分担 50%。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、乙双方各分担 50%。

四、合同的解除

14、在行程结束前，甲方可以书面等形式解除合同（相关法律、行政法规另有规定的除外）。乙方按照本合同 28 条、29 条相关约定扣除必要的费用后，将余款退还甲方。

15、因未达到成团最低人数不能成团时，甲方既不同意转团也不同意延期或改其他线路出团的，乙方应及时发出不能成团的通知，甲、乙双方均可以解除合同，乙方向甲方退回已收取的全部旅游费用。甲方在行程开始前 7 日以上（含第 7 日，下同）收到乙方不能成团通知的，乙方不承担违约责任；甲方在行程开始前 7 日以内（不含第 7 日，下同）收到乙方不能成团通知的，乙方还应当按照本合同 21 条的约定承担相应的违约责任。

16、甲方有下列情形之一的，乙方可以解除合同（相关法律、行政法规另有规定的除外）：
(1) 患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；
(2) 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；
(3) 从事违法或者违反社会公德的活动的；
(4) 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；
(5) 法律规定的其他情形。乙方因上述情形解除合

同的，应通知甲方，由甲方承担违约责任。乙方在按本合同 28 条、29 条约定扣除必要的费用后，将余款退还甲方；给乙方造成损失的，甲方应当依法承担赔偿责任。

17、甲方未按约定时间到达约定集合出发地点，也未能在出发中途加入旅游团队的，视为甲方解除合同，按本合同 28 条相关约定处理；因乙方责任导致甲方未按约定集合出发，视为乙方解除合同，按本合同 21 条相关约定处理。

18、甲方在行程中未经乙方同意、没有合理理由擅自脱团的，视为甲方解除合同，并承担违约责任，甲方不得要求乙方退还旅游费用，给乙方造成经济损失的，还应当承担相应赔偿责任。

19、因不可抗力或者乙方及其履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，造成合同不能继续履行的，甲、乙双方均可以解除合同；造成合同不能完全履行而甲方又不同意乙方变更请求的，可以解除合同；合同解除后，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，将余款退还给甲方。

20、旅游行程中解除合同的，乙方应当协助甲方返回出发地或者甲方指定的合理地点。由于乙方或者履行辅助人的原因导致合同解除的，返程费用由乙方承担。

五、相关责任

21、乙方在行程开始前 7 日以内提出解除合同的，或者甲方在行程开始前 7 日以内收到乙方不能成团通知，不同意转团、延期出团和改签线路出团而解除合同的，乙方向甲方退还已收取的全部旅游费用，并按下列标准向甲方支付违约金：行程开始前 6 日至 4 日，支付旅游费用总额 10%的违约金；行程开始前 3 日至 1 日，支付旅游费用总额 15%的违约金；行程开始当日，支付旅游费用总额 20%的违约金。如按上述比例支付的违约金不足以赔偿甲方的实际损失，或者乙方在行程开始前 7 日以上非因不成团原因提出解除合同的，乙方应当按实际损失对甲方予以赔偿。

22、除因不可抗力或者乙方及其履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件外，行程中乙方未按合同约定提供服务或未经甲方同意调整旅游行程，造成项目减少、旅游时间缩短或者标准降低的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失的责任，并按《旅行社服务质量赔偿标准》赔偿甲方；造成旅游费用减少的，减少部分还应退回甲方，造成旅游费用增加的，增加部分由乙方承担。

23、乙方在行程中甩团（是指违反合同约定中止对甲方提供住宿、交通、用餐、游览等服务的行为）的，甲方可以解除合同，乙方应当向甲方退还已交旅游费用，赔偿甲方回程所需合理的交通费、食宿费及其他实际损失，并向甲方支付旅游费用 20%的违约金；造成甲方人身损害、滞留等严重后果的，甲方还可以要求乙方支付旅游费用总额 1 倍以上 3 倍以下的赔偿金。

24、乙方未经甲方同意，擅自将甲方转团、拼团的，乙方应向甲方支付旅游费用总额 25% 的违约金；如甲方在出行前解除合同的，乙方还应向甲方退还全部旅游费用；如甲方在行程中解除合同的，乙方还应退还尚未发生的旅游费用；如违约金不足以赔偿甲方的实际损失，乙方应当按实际损失对甲方予以赔偿。

25、未经双方协商一致或者未经甲方要求，乙方指定具体购物场所或者安排另行付费旅游项目的，乙方每次应向甲方支付旅游费用总额10%的违约金，同时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，或退还另行付费旅游项目的费用。

26、在甲方自由活动安排期间，乙方未尽到安全提示、救助义务的，应当对甲方的人身损害、财产损失承担相应责任。

27、由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，或者地接社及其从业人员在行程中安排购物活动、另行付费旅游项目的，由乙方承担责任；由于公共交通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，乙方应当协助甲方向公共交通经营者索赔。

28、在行程开始前 7 日以内甲方提出解除合同或者按照本合同 16 条约定由乙方解除合同的，乙方按下列标准扣除必要的费用后将余款退还甲方：行程开始前 6 日至 4 日，按旅游费用总额的 20%；行程开始前 3 日至 1 日，按旅游费用总额的 40%；行程开始当日，按旅游费用总额的 60%。如按上述比例扣除的必要的费用低于实际发生的费用，或者甲方在行程开始前 7 日以上提出解除合同的，甲方应当按实际发生的费用支付，但最高额不应当超过旅游费用总额。

29、在行程中甲方解除合同或者按照本合同 16 条约定由乙方解除合同的，乙方应当在扣除必要的费用后，将余款退还甲方；扣除的必要的费用低于实际发生的费用，甲方按照实际发生的费用支付，但最高额不应当超过旅游费用总额。扣除必要费用的标准为： $\text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例} + (\text{旅游费用} - \text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例}) \div \text{旅游天数} \times \text{已经出游的天数}$ 。

30、甲方有下列情况之一，后果自行承担，给乙方造成损失的，还应当承担相应的赔偿责任：
(1) 不听从乙方或其导游的劝告和提示而影响团队行程的；(2) 违反安全警示规定的；(3) 对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的；(4) 超出本合同约定的内容进行个人活动的。

31、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。

32、自由活动期间以及行程中途经的休息站、加油站、公共卫生间等休息和方便时间，甲方购物为个人自主行为，由此产生的纠纷或造成的损失与乙方无关，乙方不承担责任。

33、甲方在人身和财产安全遇有危险时得到救助和保护，应当支付应由个人承担的费用。

34、由于甲方自身原因或第三方侵害等不可归责于乙方的原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按约定履行，或者造成甲方人身损害、财产损失的，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，应当就扩大的损失承担赔偿责任。

35、甲、乙双方出现纠纷时，均应积极采取措施防止损失扩大，否则违约方应当就扩大的损失承担责任。

36、旅游费用的退还与违约金和实际损失的承担一并结算同时支付，出发前解除合同的应当在解除合同后 15 日内支付完毕；其他情形的应当在行程结束后 15 日内结算支付完毕。逾期每日按应付金额万分之五支付滞纳金。

六、合同效力

37、合同一式两份，双方各持一份，具有同等法律效力，自双方当事人签字或者盖章之日起生效。

38、合同内相关词语定义参照国家旅游局、国家工商总局制定的 2014 年版《团队境内旅游合同》（示范文本）第一条执行。

七、特别约定条款（选中的打√，不选的打X）

旅行团名（团号）		甲方报名人数	
出团日期		成团最低人数	
旅游费用	单价：成人 元/人；小孩 元/人；总价 元		
个人投保旅游保险	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意委托乙方办理个人投保的旅游保险 保险名称： ； 保险金额： 元； 保险费： 元		
身体状况说明	<input type="checkbox"/> 甲方成员身体状况无异常 <input type="checkbox"/> 其他： （可另纸说明）		
拼团安排	<input type="checkbox"/> 同意（拼 旅行社出团） <input type="checkbox"/> 不同意		
不成团解决方式	<input type="checkbox"/> 解除合同 <input type="checkbox"/> 转团 <input type="checkbox"/> 延期出团 <input type="checkbox"/> 改为其他线路出团 如甲方同意选择转团、延期出团和改其他线路出团之一的，不再适用21条相关约定。		
导游服务	<input type="checkbox"/> 派 <input type="checkbox"/> 不派全陪	导游服务费(整团)	元
争议的解决方式	在履行本合同时发生争议，双方协商不成的，可向合同签订地的旅游质量监督管理所或消费者委员会申请调解解决（广州市政府服务热线：12345）；协商或调解不成的，按下列第种方式解决：1、提交广州仲裁委员会仲裁；2、依法向人民法院起诉。		
双方其他约定（如黄金周解除合同特别约定、行程取消可预见损失、住房特别要求、小孩服务标准等）			

--	--

甲方代表签字（盖章）： _____

乙方签字（盖章）： _____

联系电话： _____

经办人： _____ 联系电话： _____

签约时间： 年 月 日

乙方监督投诉电话： _____