

WF2010-01

# 安徽省旅游服务合同

(示范文本)

安徽省旅游局  
安徽省工商行政管理局  
制定

二〇一〇年三月

## 注意事项

为保证旅游服务质量，特别提醒旅游者（甲方）注意下列事项：

一、旅游者参加境内外旅游应选择具有合法经营旅游业务资格的旅行社。旅行社应具有旅游行政管理部门统一颁发的《旅行社业务经营许可证》和工商行政管理部门统一颁发的《企业法人营业执照》。

二、旅游前，旅游者应当与旅行社签订书面旅游合同。

三、旅行社对旅游过程中可能危及旅游者人身安全的项目以及其他应注意的问题，应当事先向旅游者作真实说明和明确警示，旅游者应结合自身身体状况选择旅游行程与项目。

四、旅行社委托组团的，须事先告知并征得旅游者书面同意。

五、用语须准确清晰，在填写本合同第二条“游程与标准”时，旅行社应以准确、明晰的语言表述，不应出现“准x星级”、“豪华”、“优秀导游服务”、“仅供参考”、“以x x为准”、“与x x同级”等不确定性用语。

六、旅行社在签订合同时应真实说明该旅游项目所包含的景点门票及住宿、餐饮、交通标准、导游服务等相关内容。自选项目应安排在自由活动时间，并不得影响旅游整体行程。旅行社不得强制旅游者参加其安排的自选项目。

七、本合同约定的旅行社收取的旅游费用不包含以下项目：

- 1、非本合同约定行程发生的费用。
- 2、行程中发生的旅游者个人费用，包括本合同约定的餐饮、交通等费用以外的个人交通、餐饮费用，个人医疗费费用，个人行李超重费用，个人的洗衣、通讯、饮料、酒类费用，

个人寻回遗失物品的费用以及行程中因个人行为造成的赔偿费用等。

- 3、行程中旅游者参与的另行付费游览项目的费用。
- 4、行程中旅游者自由活动期间的费用。
- 5、旅游者自行投保的航空人身意外保险及其他保险的费用。
- 6、未列入本合同中的其他费用。

# 安徽省旅游服务合同

合同编号: \_\_\_\_\_

签订地点: \_\_\_\_\_

甲方(旅游者或旅游团体): \_\_\_\_\_

乙方(组团旅行社): \_\_\_\_\_ 经营范围: \_\_\_\_\_

诚信通代码: \_\_\_\_\_

地址及电话: \_\_\_\_\_ 许可证号: \_\_\_\_\_

经办人: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

为保证旅游服务质量,明确双方的权利及义务,根据《中华人民共和国合同法》及《旅行社条例》等有关法律法规的规定,双方协商订立本合同。

## 第一条 合同标的

旅游线路名称: \_\_\_\_\_, 团号: \_\_\_\_\_

组团方式: 自行组团 委托组团 散客拼团

行程共计: \_\_\_\_天\_\_\_\_夜(含在途时间)。

出发日期: \_\_\_\_\_, 结束日期: \_\_\_\_\_, 返回地点: \_\_\_\_\_。

## 第二条 旅游行程的出发地、途径地和目的地

出发地: \_\_\_\_\_

途径地: \_\_\_\_\_

目的地: \_\_\_\_\_

## 第三条 旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排与标准

交通 \_\_\_\_\_, 标准 \_\_\_\_\_;

住宿 \_\_\_\_\_, 标准 \_\_\_\_\_;

餐饮 \_\_\_\_\_, 标准 \_\_\_\_\_;

**第四条** 旅行社统一安排的游览项目：

项目内容\_\_\_\_\_。

游览时间\_\_\_\_\_。

景点名称\_\_\_\_\_。

景点游览时间\_\_\_\_\_。

**第五条** 甲方自费游览项目（在本合同第九条约定费用之外另行付费的项目）及价格：  
（详见附件）

项目名称：\_\_\_\_\_，费用：\_\_\_\_\_。

**第六条** 甲方自由活动的时间与次数

时间：\_\_\_\_\_，次数：\_\_\_\_\_。

**第七条** 乙方安排的购物次数、停留时间、购物点名称

次数 \_\_\_\_\_，停留时间\_\_\_\_\_

购物点名称\_\_\_\_\_。

**第八条** 经乙方征得甲方同意，乙方委托的地接社（口岸旅行社）/委托的组团旅行社为：  
名称\_\_\_\_\_。

地址\_\_\_\_\_。

联系人\_\_\_\_\_；联系电话\_\_\_\_\_。

**第九条** 旅游费用及其支付（旅游费用以人民币为计算单位）

成人的收费标准为：¥\_\_\_\_\_元/人；

儿童的收费标准为：身高1.4米以上的儿童按成人标准收费；身高不足1.4米（含1.4米）  
的儿童收费标准为¥\_\_\_\_\_元/人；

甲方应交纳旅游费用总额 ¥\_\_\_\_\_元，大写\_\_\_\_\_。

旅游费用支付方式 现金； 支票； 信用卡； 其他\_\_\_\_\_：

支付时间：①签订合同时一次性支付旅游费用； ②签订合同时预付人民币：  
\_\_\_\_\_；余款在\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日前付清，否则视为甲方违约。

**第十条** 成团人数与不成团安排

乙方最低成团人数：\_\_\_\_\_；组团低于此人数不能成团时，甲方同意选择下列第\_\_种  
方式解决：

- 1、乙方延期出团；
- 2、由乙方转委托其他旅行社组团。
- 3、改为散客拼团。如费用增加，由甲方补足；如费用减少，则由乙方返还。
- 4、退团返还团费，乙方应在 日内返还甲方。但因甲方原因造成的乙方损失，由乙方在甲方交纳的团费中扣除，扣除后不足部分由甲方补齐。

## 第十一条 保险

乙方按规定投保旅行社责任保险。

乙方提醒甲方购买旅游意外险，甲方选择下列第 种方式解决：

- 1、自行投保；
- 2、不投保；
- 3、委托乙方代办个人担保的旅游意外保险并自行承担保险费用。

乙方受托为甲方代办保险的，乙方为甲方选择的保险公司：\_\_\_\_\_，  
险种名称：\_\_\_\_\_，保险金额：\_\_\_\_\_元，保险费\_\_\_\_\_元。甲方予以认可。

## 第十二条 甲方的权利与义务

### 一、权利

- 1、依法享有《消费者权益保护法》等法律法规赋予的各项权利。
- 2、在支付旅游费用时有权要求乙方开具发票。
- 3、有权要求乙方按照合同和《旅游行程计划说明书》的内容和标准，提供旅游服务。
- 4、有权拒绝乙方未经事先协商一致的转团行为、合同约定以外的购物及自费项目安排。

### 二、义务

1、保证向甲方提供及所填写的各种资料和内容的真实与准确，并对所提供资料及所填写的内容承担法律责任。

2、甲方所提供的联系方式应是正在使用且能够及时联系到的，否则乙方不承担因无法联系或及时联系甲方而产生的后果（包括但不限于甲方的损失）。

3、按照合同约定支付费用。

4、遵守旅游合同约定的旅游行程安排，配合领队人员，导游人员的统一管理，不得因个人原因强迫乙方改变旅游团队的行程或擅自离团活动。

5、遵守中华人民共和国和当地的法律法规及有关规定，不得在旅游过程中从事违法活动。

6、尊重当地的民族风俗习惯和风土人情；尊重旅游服务人员的人格，与团员之间互相尊重、互相协助。

7、遵守公共秩序，尊重社会公德，严禁在景观、建筑上乱刻乱画，不得有随地吐痰、乱扔垃圾等不文明行为。

8、甲方在行使权利时，不得损害国家、社会、集体的利益和他人的合法权益。

9、妥善保管自己的行李物品，尤其是贵重物品。事先未与旅行社签订保管协议或因自己保管不善而丢失的，甲方自行承担责任。

10、行程中发生纠纷，应当本着互谅互让、平等协商的原则解决，采取适当措施防止损失的扩大，不得采取拒绝登机（车、船）、拒绝入住等影响侵害团队整体利益的行为，否则应承担由此而导致的一切法律责任。

### 第十三条 乙方的权利与义务

#### 一、权利

- 1、根据甲方的的身体健康状况及相关条件决定是否接纳甲方报名参团。
- 2、有权核实甲方提供的相关信息资料。
- 3、按照合同约定向甲方收取全额旅游费用。
- 4、旅游团队遇紧急情况或突发事件时，有权采取紧急避险措施或应急措施。
- 5、有权拒绝甲方提出的超出合同约定的其他要求。

#### 二、义务

1、按照合同及《旅游行程计划说明书》约定的内容和标准，为甲方提供质价相符的旅游服务。对可能危及甲方人身、财产安全的项目和应注意的问题，应当事前向甲方作出真实说明和明确警示。

2、在出团前向甲方发放《旅游行程计划说明书》，如实告知旅游的具体行程安排和各项服务标准，告知甲方所到旅游目的地的重要规定、风俗习惯，以及安全避险措施和应急联络方式。

3、为甲方安排持有国家规定的导游证或领队证的工作人员提供服务，导游服务类型：全陪；地陪。

4、妥善保管甲方提交的各项证件。

5、对于特殊游客，乙方可根据甲方的特别要求，为甲方配备载明个人信息的安全保障卡（包括甲方的姓名、血型、有无突发病史和急救方式、有无药物过敏史、应急联络方式等）。

6、不得因甲方年龄或职业上的差异提出与同一团队中其他旅游者不同的合同事项，但乙方对甲方提供了比其他旅游者更多的服务或者甲方主动要求的除外。

7、不得强迫或者变相强迫甲方参与合同约定外的购物活动或需要旅游者另行付费的项目。甲方在计划安排的购物点所购物品系假冒伪劣商品时，乙方应当积极协助甲方进行索赔。

8、向甲方提供合法的旅游费用发票。

9、对甲方个人资料信息保密。

10、积极协调处理甲方在旅游行程中的投诉。出现纠纷时，采取适当措施防止损失扩大。

11、由于第三方侵害等不可归责于乙方的原因导致甲方人身、财产权益受到损害时，乙方应当在合理范围内履行协助义务。

#### **第十四条 合同内容的变更**

1、双方协商一致，可以变更本合同约定的旅游内容，但应当以书面形式并由双方签字确定。由此增加的旅游费用及给对方造成的损失由提出变更方承担，由此减少的旅游费用，乙方应当退还甲方。

2、因不可抗力或者意外事件导致合同全部或部分无法履行的，乙方可以在征得多数旅游团队成员同意后对相应内容予以变更。因情况紧急无法征求意见时，乙方有权决定内容的变更，但应当就作出的决定提供必要的说明和证据。

3、出行前遇到不可抗力或者意外事件的，双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的，由乙方向甲方全额退还旅游费用，但乙方已实际发生费用的，应当由双方合理分担。

4、在行程中遇到不可抗力或意外事件导致无法继续履行合同的，乙方按本条第2项的约定实施变更后，将减少的旅游费用退回甲方；增加的旅游费用，由甲方予以补足。

5、在行程中因紧急避险所导致费用增加的，由受益方承担。

#### **第十五条 合同的解除**

1、乙方低于成团人数不能成团时，甲方不同意转团、不同意延期出团、不同意改为散客拼团的，视为双方同意解除合同。



2、行程前一方提出解除合同的，由提出解除合同的一方承担已实际发生的费用，并承担违约责任。

3、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的，视为甲方单方解除合同，按照本条第2款约定处理。

4、甲方在行程中脱团的，乙方可以解除合同。甲方不得要求乙方退还旅游费用。如给乙方造成经济损失的，应当承担相应赔偿责任。

## 第十六条 违约责任

### 一、甲方

出发前15日至30日，支付全部旅游费用的\_\_\_\_\_ %。

出发前7日至14日，支付全部旅游费用的\_\_\_\_\_ %。

出发前4日至6日，支付全部旅游费用的\_\_\_\_\_ %。

出发前1日至3日，支付全部旅游费用的\_\_\_\_\_ %。

出发当日，支付全部旅游费用的\_\_\_\_\_ %。

如上述违约金不足以赔偿乙方的实际损失，甲方应当按实际损失对乙方予以赔偿。

乙方在扣除违约金和赔偿金后，应当在甲方退团的书面通知到达日起15个工作日内向甲方退还剩余旅游费用。

2、未能按照本合同约定的时间足额支付旅游费用的，乙方有权解除合同并要求甲方支付全部费用的\_\_\_\_\_ %的违约金。

3、因无故不听从乙方及其领队的劝谕或不服从导游、领队人员的统一管理而影响旅游行程，给乙方造成损失的，应当按全部旅游费用的\_\_\_\_\_ %支付违约金，并承担全部的赔偿责任。

4、甲方超出本合同约定的内容进行个人活动所造成的一切费用及损害后果，由其自行承担全部责任。

5、由于甲方的故意或者过失，给乙方造成损害的，甲方应当承担全部赔偿责任。

6、与乙方出现纠纷时，甲方应当采取积极措施防止损失扩大。否则，应当就扩大的损失承担责任。

### 二、乙方

1、乙方在出发前单方提出解除合同的，向甲方退还全额旅游费用，并按下列标准向甲

方支付违约金:

出发前 15 日至 30 日, 支付全部旅游费用的 \_\_\_\_\_ %。

出发前 7 至 14 日, 支付全部旅游费用的 \_\_\_\_\_ %。

出发前 4 日 6 日, 支付全部旅游费用的 \_\_\_\_\_ %。

出发前 1 日至 3 日, 支付全部旅游费用的 \_\_\_\_\_ %。

出发当日, 支付全部旅游费用的 \_\_\_\_\_ %。

如上述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。

乙方应当在确定取消出团之日起 5 个工作日内, 向甲方退还全额旅游费用, 并支付上述违约金。

2、乙方未按合同约定提供质价相符的服务, 或者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, 应当采取措施予以补救, 未采取补救措施的, 应当承担相应的赔偿责任。

3、乙方安排的导游未经甲方同意安排甲方参加本合同约定以外的自费项目的, 应当承担擅自安排的自费项目费用; 擅自增加购物次数, 每次按旅游费用总额的 \_\_\_\_\_ %向甲方支付违约金; 强迫或者变相强迫甲方购物的, 应当按旅游费用总额的 \_\_\_\_\_ %向甲方支付违约金。

4、乙方违反合同约定终止对甲方提供住宿、用餐、交通等旅游服务或者提供的服务不符合合同约定的, 应当负担甲方在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用或差价, 并向甲方支付旅游费用总额 \_\_\_\_\_ %的违约金。如因此给甲方造成其他人身、财产损害的, 乙方还应当承担损害赔偿赔偿责任。

5、乙方擅自将甲方转至其他旅行社出团或委托地接社拼团的, 甲方在出发前或出发当日得知的, 有权解除合同, 要求乙方全额退回已交旅游费用, 并按旅游费用总额的 \_\_\_\_\_ %支付违约金; 甲方在出发后得知的, 乙方应当按旅游费用总额的 \_\_\_\_\_ %支付违约金, 但甲方得知后同意接受转团或拼团的除外。

6、乙方委托的第三方有违反本合同约定行为的, 视同乙方违约, 乙方应当按照本合同约定及法律规定向甲方承担违约责任。乙方向甲方承担违约责任后, 有权向受托的第三方全额索赔。

7、与甲方出现纠纷时, 乙方应当采取积极措施防止损失扩大。否则, 应当就扩大的损失承担责任。

## 第十七条 特别约定

### 1、黄金周旅游的特别约定：

春节、“十一”黄金周旅游高峰期间，乙方和甲方约定行前退团及取消出团的提前告知时间、相关责任如下：

提前告知时间	<u>甲方退团,应当支付乙方的违约金占旅游费用总额的百分比</u>	乙方取消出团,乙方应当支付 <u>甲方的违约金占旅游费用总额的百分比</u>
出发前 日至 日		
出发前 日至 日		
出发前 日至 日		
出发前 日至 日		
出发前 日至 日		
备注	<u>乙方如有损失,甲方按实赔偿。</u>	<u>甲方如有损失,乙方按实赔偿。</u>

### 2、第三方责任的特别约定：

由于第三方侵害等不可归责于乙方的原因导致甲方人财产权益受到损害的，乙方不承担赔偿责任。但因乙方不履行必要的协助义务并直接导致甲方人身、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。

### 3、出境游（含港、澳、台）的特别约定：

除合同约定内容外，双方必须严格按照国家旅游局及外事部门的要求办理出境游手续。因途经地、目的地的签证等原因导致行程变更、日期延误等，乙方不承担责任。

4、甲方、乙方分别制空权委托\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_作为本次旅游行程中履行旅游合同的代表，其代理权限为特别授权，其所为行为视同为委托方的行为。

### 5、其他特别约定：

---

---

---

---

---

---

**第十八条 争议解决方式:**

双方发生争议的,可协商解决,或向有关部门申请调解。协商或调解不成的,可采取下列第\_\_\_\_\_种方式解决:

- 1、提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁;
- 2、依法向乙方所在地人民法院起诉。

**第十九条 未尽事宜**

本合同未尽事宜,双方可另订补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

**第二十条 合同附件**

《旅游行程计划说明书》等合同履行情况的有效证明材料均为本合同附件,与本合同具有同等的法律效力。

**第二十一条 合同生效**

本合同自双方签字或盖章之日起生效,一式两份,双方各执一份。

甲方签字(盖章): \_\_\_\_\_ 乙方签字(盖章): \_\_\_\_\_

住 所: \_\_\_\_\_ 营业场所: \_\_\_\_\_

甲方代表: \_\_\_\_\_ 乙方代表(经办人): \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

邮 编: \_\_\_\_\_ 邮 编: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_ 日 期: \_\_\_\_\_

**备附件:**

附件一:《旅游行程计划说明书》

附件二:《甲方(旅游者)名单》