

JF-2009-019

合同编号:

天津市国内旅游合同

旅游者（甲方）: _____

旅行社（乙方）: _____

经营许可证编号: _____

天津市工商行政管理局

天津市旅游局

监制

使用说明

一、旅游者参加国内旅游应自主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《营业执照》。

二、旅游前，旅行社应当与旅游者签订书面旅游合同，请旅游者保存原件，旅行社保存复写联。旅游者在交纳费用后，旅行社应开具发票。合同从签订之日起生效，至本次旅游旅游者离开旅行社安排的交通工具时结束。

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须注意的问题，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、在填写本合同时，旅行社应以准确、明晰的语言表述，不得出现“准X星级”、“相当于X星级”等模糊用语。

六、团费一般包括：交通费、住宿费、餐费、非自费项目景点（区）的第一道门票费、导游服务费等等。一般不包括：个人投保的旅游保险费、合同约定自费项目的费用、合同未约定由旅行社支付的费用（包括行程以外非合同约定活动项目所需的费用、自由活动期间的费用等）、行程中发生的旅游者个人费用（包括交通工具上的非免费餐饮费、行李超重费、住宿期间的洗衣、电话、饮料及酒类费、个人伤病医疗费等）及小费等。

七、独立成团的旅游者可以与旅行社约定购物与自费项目的次数、收费标准；旅行社在旅游中安排的购物与自费项目的次数、收费标准应提前告知旅游者，旅游者有权拒绝参加合同中未约定的购物和其他旅游活动。

八、合同所涉及的名词解释：

（1）转团：是指由于低于成团人数，经旅游者同意，组团社在出发前将其转至其他旅行社组织的旅游团队的行为。组团社委托接待社提供具体旅游服务的行为不属于转团。

（2）脱团：是指旅游者擅自脱离旅游团队，不随团完成约定行程的行为。（3）实际损失：是指因违约所实际导致的损失，但不得超过违约方订立合同时可能预见到或应当预见到的因违反合同可能造成的损失。

（4）不可抗力：是指因极端天气、自然灾害、战争、罢工、骚乱、恐怖事件、政府行为、公共卫生事件等原因造成的交通延误或取消、景区临时关闭、宾馆饭店临时被征用、出境管制、边境关闭、目的地入境政策临时变更等旅行社无法预见、无法避免、无法克服的客观情况。

（5）意外事件：是指因当事人故意或过失以外的偶然因素而发生的，影响旅游行程的列车和航班等公共交通工具的延误或取消、恶劣天气变化、交通堵塞、重大礼宾活动等事件。

通用条款

第一条 旅游者（简称甲方）和旅行社（简称乙方）的权利义务

1.甲方有权要求乙方如实提供《旅行社行程表》和《行程须知与安全提示》，有权要求旅行社告知住宿、餐饮、交通、服务标准等方面的真实情况。

2.乙方在行程中安排的大众购物场所售卖的产品存在质量问题或假冒伪劣商品，造成甲方损失的，乙方不承担赔偿责任。乙方安排甲方到以团队旅游者为主要客户的旅游购物场所购物的，应当协助甲方取得合法的购物凭证，旅游购物场所售卖的商品存在质量问题或系假冒伪劣商品（经权威机构鉴定），造成甲方损失的，甲方有权请求乙方承担协助索赔义务。自购物之日起90日内，甲方无法从购物点获得赔偿的，且告知乙方在45天以上的，甲方可凭有效凭证要求乙方先行赔付。

3.旅行中，甲方应妥善保管自己的行李物品（尤其是贵重物品），如非乙方原因造成行李物品丢失的，由甲方自行承担责任，乙方有协助的义务。

4.旅行中发生甲方在入住宾馆摔伤和财产被盗、游览景点或乘坐公共交通运输工具时受到人身伤害和财产损失等情形的，如非乙方原因造成的，则不负赔偿责任，但应给予甲方必要的协助。

5.在旅游行程中，当发生不可抗力、危及甲方人身、财产安全，或者非乙方责任造成的意外情形，乙方不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时，应当及时向甲方作出说明，并积极采取防止危害发生的措施；确因客观情况无法在事前说明的，应当在事后作出书面说明。

6.甲方在旅游过程中有权要求导游人员按合同内容提供服务，甲方能提供相关证据说明乙方未按合同标准提供服务并对甲方造成损失的，有权、要求得到赔偿。乙方有权拒绝甲方提出的超出合同约定的不合理要求，有权制止甲方违反法律、当地风俗习惯的言行。

7.甲方的人格尊严、民族风俗习惯应受尊重。

8.甲方签订合同或者填写各种表格时，应当使用有效身份证件，并对填写信息的真实性负责。甲方不能成行的，可以让具备参加本次旅游条件的第三人代为履行合同，并及时通知乙方。因代为履行合同增加或减少的费用，甲方与第三人应负连带责任，据实结算。

9.甲方属老年人等特殊群体凭有效证件可享受旅游景点门票优惠的，乙方应提醒其在出行时随身携带相关证件，如按照景点政策可享受优惠门票，则由地陪导游或全陪导游出示证明，回团后据实退还享受优惠部分的费用。

第二条 行程变更或取消处理办法

1.出发前发生不可抗力情形的，双方可协商取消行程或者延期出行。因不可抗力导致行程变更或取消的，甲乙双方均不承担违约责任。行程变更造成实际支出的旅游费用减少的，乙方应当将减少的费用退还甲方，造成实际支出的旅游费用增加的，乙方可以要求甲方额外支出。

2.出发前,任何一方因自身原因导致旅游行程取消的,应按下列标准承担违约责任:(1)甲方违约造成乙方发生票务、订房等损失的,该损失由甲方承担;乙方违约的,应退回甲方实际交款的团费。(2)违约方在合同约定出发日前超过72小时通知对方的,应支付团费5%的违约金;违约方在合同约定出发当日72小时以内通知对方的,应支付团费10%的违约金。

3.甲方在旅程中未经乙方同意自行离团的,视为单方解除合同,不能要求乙方退还旅游费用,由此造成的甲方人身、财产损失由甲方自行承担。因乙方原因,造成途中甲方无人负责,或导游擅自离开旅游团队,乙方应承担甲方滞留期间所支出的食宿费等直接费用,退还未旅游项目的费用。

4.行程中发生纠纷,双方应平等协商解决,并采取有效措施防止损失扩大,双方不得以拒绝登机(车、船)等行为拖延行程或者脱团,如脱团、滞留发生的费用由滞留者自行承担。

第三条 违约责任

1.甲方违约责任

(1)甲方未按照合同约定支付旅游费用的,应当每日按照迟延履行费用0.3%的标准支付违约金。

(2)甲方因违约、自身过错、自由活动期间的行为或自身疾病引起的人身、财产损失由其自行承担;由此给乙方造成损失的,甲方应当承担赔偿责任。

(3)甲方因违反国家或地方的法律规定而被拘留或被追究其他法律责任的,相关责任和费用由其自行承担;由此给乙方造成损失的,甲方应当承担赔偿责任。

2.乙方违约责任

(1)在代办旅游手续或旅游的过程中,乙方因未尽妥善保管义务而遗失、毁损旅游者证件、手续的,或代办的手续因旅行社过错存在瑕疵的,乙方应当积极协助旅游者补办相关手续,并承担补办手续所需直接费用及其他应当支付的合理费用;因上述行为影响旅游行程的,乙方还应当赔偿由此给甲方造成的损失,该损失包括因滞留而必须支付的费用、无法继续履行的合同部分涉及的旅游费用等。

(2)乙方提供的旅游服务未达到合同约定或《旅行社国内旅游服务质量要求》确定的标准的,按照《旅行社质量保证金赔偿试行标准》进行赔偿。除为满足甲方的特殊要求以外,若旅游过程中实际提供的餐饮、住宿、交通等标准高于合同约定的,增加的相应费用由乙方承担。如甲方要求的标准高于合同约定的,由此产生的费用由甲方承担。

(3)属于《旅行社质量保证金赔偿标准》规定以外的因乙方过错给甲方造成的人身、财产损失,根据《旅行社投保旅行社责任保险的规定》由保险公司按照有关标准赔付,乙方应当积极向保险公司办理理赔事宜。

(4)乙方委托的地接社有违反本合同约定行为的,视同乙方违约,应当由乙方按照本合同约定向甲方承担违约责任。

(5)乙方将甲方转至其他旅行社合并组团的,按《旅行社条例》第三十六条和第三十七条规

定办理。

3.补救责任

因一方违约发生损失后，未违约方应当积极采取措施配合违约方防止损失扩大，没有及时采取措施致使损失扩大的，就扩大的损失应当自行承担，无权要求违约方赔偿；但为防止损失扩大而发生的合理费用，由违约方承担。

4.行程中的解约责任

(1)甲方在行程中单方要求解除合同或自愿放弃某项旅游项目的，乙方

有权不予退还相应旅游费用，由此产生的一切后果由甲方承担。甲方未能按照合同约定及时参加旅游项目或未能及时搭乘交通工具的，视为自愿放弃，由此产生的一切后果由甲方承担。双方另有约定的，从其约定。

(2)乙方除为旅游团队根本利益以外，在行程中不得单方解除合同，否则应当承担由此给旅游者造成的实际损失。

5.其他责任

(1)甲方因其自行提供的材料和信息存在问题等自身原因或政策调整等非乙方原因，导致无法参加旅游活动的，应当自行承担相关责任和费用，乙方将未发生的旅游费用退还甲方。如给乙方造成损失的，甲方应当承担赔偿责任。

(2)乙方代订的航空客票执行的是团体优惠价格，附有严格的限制使用条件。乙方应当向甲方提供航空公司出具的载有客票限制使用条件的《行程单》等书面资料。客票限制使用条件中明确规定不可退票的，行前解约后客票实际价格作为实际损失。

6.免责条款

(1)任何一方当事人因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或者全部免除责任，但应当及时通知对方并在合理期限内提供有关证明。

(2)对由于列车、航班等公共交通工具延误或取消等意外事件，以及第三方侵害等不可归责于乙方原因导致甲方人身、财产权益受到损害的，乙方不承担责任，但应当积极协助解决甲方与责任方之间的纠纷。

专 用 条 款

为保证旅游服务质量，明确合同当事人的权利义务，根据《中华人民共和国合同法》及《中华人民共和国消费者权益保护法》及《旅行社条例》等有关法律法规的规定，双方经过协商一致，达成如下协议：

（第一条至第四条内容可附行程表详细说明，但须包含下列元素）

第一条 旅游线路

旅游线路名称_____。组团方式自行组团委托组团
行程共计__天__夜（含在途时间）。出发时间____年__月__日，
出发地点_____。目的地_____。
途径地点_____。
结束时间_____，返回地点_____。

第二条 游程与标准

旅行社统一安排游览项目名称_____。
游览时间_____。景点名称_____。
景点游览时间_____。往返交通_____，标准_____。
游览交通标准_____。旅游者自由活动时间____，次数_____。
酒店名称_____，住宿天数_____，标准_____。
用餐次数_____，标准_____。
自选项目名称_____，费用_____。
购物次数_____，地点_____，时间_____。
地接社名称_____，导游服务（全陪；地陪）。

第三条 旅游者保险

乙方应提示甲方购买旅游意外险。经乙方推荐，甲方_____（应填同意或不同意，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（保险人）及产品名称：_____。
保险金额：_____元，保险费_____元。

第四条 旅游费用及其支付

甲方应交纳旅游费用总额_____元；旅游费用付款期限_____。
旅游费用支付方式现金；支票；信用卡；其他_____。
约定支付的旅游费用，包括以下项目：_____。

口 1.办证件的手续费：乙方代甲方办理所需旅行证件的手续费；

口 2.交通客票费：乙方代甲方向民航、铁路、长途客运公司、水运等公共交通部门购买交通客票的费用；

口 3.餐饮费：《旅游行程表》内所列应由乙方安排的餐饮费用；

口 4.住宿费：《旅游行程表》内所列应由乙方安排的住宿费用；

口 5.旅游费：《旅游行程表》内所列应由乙方安排的旅游费用，包括住宿地至游览地交通费、非旅游者另行付费的旅游项目第一道门票费；

口 6.接送费：旅游期间从机场、港口、车站等至住宿旅馆地接送费用；

口 7.旅游服务费：乙方提供各项旅游服务收取的费用（含导游服务费）；

口 8.甲、乙双方约定的其他费用_____；

口 9.各地机场建设费：

前款第 2 项的交通客票费，如遇政府调整票价。该费用的退、补依照《中华人民共和国合同法》第六十三条办理。第 3 项、第 4 项的餐饮、住宿费，如甲方要求提高标准，经乙方同意安排的，甲方应补交所需差额。

第五条 不成团安排

实际报名人数未达到成团人数标准的，属于因客观原因导致的不成团，乙方不承担责任。但乙方应当提前 3 日（不含本日）将不成团情况通知甲方，双方按照下列_____方式解决：

（1）乙方为甲方办理延期出团或更改旅游线路，费用如有增减，由乙方退还甲方或由甲方补足。

（2）解除合同，乙方一次性退还已收取的全部旅游费用。

（3）经甲方同意，乙方将甲方转团，甲方应当与受让旅行社重新签订合同，并由受让旅行社对旅游者承担责任。甲方不同意所转的旅游团队的，按照第 2 种方式解决。

（4）经甲方同意，乙方将甲方转团，提供受让旅行社盖章的《旅游行程表》，《行程须知与安全提示》等关于旅游内容和安排的资料以及受让旅行社的名称、联系方式等基本情况由甲方签收确认，并仍由乙方对甲方承担责任。甲方不同意所转的旅游团队的，按照第 2 种方式解决。

第六条 争议解决方式

本合同自双方签字盖章后生效，一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。履行合同发生争议的，可由双方平等协商解决；亦可向合同签订地的旅游质监所、消费者委员会等有关部门或机构申请调解解决。调解不成的，可按下述第__种方式解决：

1、向_____仲裁委员会申请仲裁；

2、向人民法院起诉。

第七条 补充条款

甲方签字（盖章）：

住所：

委托代理人：

联系电话：

日期：

乙方签字（盖章）：

营业场所：

委托代理人（经办人）：

联系电话：

日期：

乙方质监部电话：

合同签订地旅质监所电话：

投诉电话；