

GF—2007—2602

# 中国公民出境旅游合同

(示范文本)

国家旅游局 制定  
国家工商行政管理总局  
二〇〇七年二月

## 使用说明

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）经营出境旅游业务的组团旅行社（以下简称“组团社”）与出境旅游者（以下简称“旅游者”）之间签订组团出境旅游合同时使用。

2. 双方当事人应当结合具体情况选择本合同协议条款中所提供的选择项，空格处应以文字形式填写完整。

3. 双方当事人可以书面形式对本示范文本内容予以变更或者补充。变更或者补充的内容，不得减轻或者免除应由组团社承担的责任。

4. 本示范文本由国家旅游局和国家工商行政管理总局共同制定、解释，并在全国范围内推行使用。

# 中国公民出境旅游合同

合同编号：\_\_\_\_\_

## 一、定义和概念

### 第一条 本合同的词语定义

1. 组团社，是指合法取得《企业法人营业执照》并经国家旅游局批准取得组织中国公民以团队形式出境旅游业务资格的旅行社，其名单由国家旅游局统一公布。

2. 旅游者，是指与组团社签订出境旅游合同，参加出境旅游活动的中国公民或者团体。

3. 出境旅游服务，是指组团社依据《旅行社管理条例》等法律法规，组织旅游者到中华人民共和国境外的国家及港、澳、台地区等旅游目的地旅行游览、代办旅游签证/签注，并亲自或者委托经境外旅游目的地政府指定的当地旅行社为旅游者代订旅游交通票务、安排餐饮、住宿、游览服务等经营活动。

4. 旅游费用，是指旅游者支付给组团社，用于购买出境旅游服务的费用。

旅游费用包括：必要的签证/签注的费用（旅游者自办的除外）；交通费（含境外机场税）；住宿费；餐费（不含酒水费）；非自费旅游项目景区景点的第一道门票费；行程中安排的其他项目费用；组团社、地接社、境外导游等服务费。

旅游费用不包括：旅游证件的费用和办理离团的费用；个人投保的旅游保险费；合同约定自费项目的费用；合同未约定由组团社支付的费用（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）；境外小费；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，寻回个人遗失物品的费用及报酬，个人原因造成的赔偿费用等）。

5. 旅行社责任保险，是指旅行社根据与保险合同的约定，向保险公司支付保险费，保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中，致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任，承担赔偿保险金责任的行为。

6. 离团，是指旅游者参加了组团社所组的出境旅游团队后，在境外因疾病、证件丢失等客观原因未能随团队完成约定行程的行为。

7. 脱团，是指旅游者参加了组团社所组的出境旅游团队后，在境外擅自脱离旅游团队，不随团完成约定行程的行为。

8. 转团，是指由于低于成团人数，组团社在保证所承诺的服务内容和标准不变的前提下，经旅游者书面同意，在出发前将其转至其他旅行社所组的出境旅游团队的行为。

9. 不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括因自然原因和社会原因引起的，如自然灾害、战争、罢工、重大传染性疫情、政府行为等。

10. 意外事件，是指因当事人故意或者过失以外的偶然因素而发生的事故。如重大礼宾活动导致的交通堵塞、列车航班晚点等。

11. 业务损失费，是指组团社因旅游者行前退团而产生的经济损失。包括：乘坐飞机（车、船）等交通工具的费用（含预订金）、旅游签证 / 签注费、酒店住宿费用（含预订金）、旅游观光汽车的人均车租等已发生的实际费用。

12. 黄金周，是指春节、“五一”“十一”期间的 7 天节假日。其具体日期以当年国务院办公厅通知的放假时间为准。

## 二、合同的签订

### 第二条 旅游行程计划说明书

组团社应当提供带团号的《旅游行程计划说明书》（以下简称《计划书》），经双方签字或者盖章确认后作为本合同的组成部分。《计划书》应当对如下内容作出明确的说明：

（1）旅游目的地，线路行程时间（按自然日计算，含乘飞机、车、船等在途时间，不足 24 小时以一日计）；

（2）交通工具及其档次等级（明确交通工具出发时间段以及是否需中转等信息）；

（3）住宿安排及住宿酒店的名称、地点、档次等级（是否有空调、热水等相关的服务设施）；

（4）景点 / 景区及游览活动等旅游线路内容（含主要景点停留的最少时间）；

（5）用餐（早餐和正餐）的次数及其标准；

（6）购物安排（组团社安排的购物次数不超过行程日数的一半，并同时列明购物场所名称、停留的最多时间及主要商品等内容）；

（7）行程安排的娱乐活动（时间、地点、项目）；

（8）自费项目（如有安排，组团社应在签约时向旅游者提供《境外自费项目表》，由旅游者自愿选择并签字确认后作为本合同的组成部分；自费项目应以不影响原计划行程为原则，代收的自费项目费用不得高于当地同期市场零售价）；

《计划书》用语须准确清晰，不应出现“准 × 星级”“豪华”“优秀导游（领队）服务”“仅供参考”“以 × × 为准”“与 × × 同级”等不确定性用语。

### 第三条 签订合同

旅游者应当认真阅读本合同有关条款、《计划书》和《境外自费项目表》，在旅游者明晰本合同条款及有关附件内容的情况下，组团社和旅游者应当签订书面合同。

### 第四条 旅游广告及宣传制品

组团社的旅游广告及宣传制品应当遵循诚实信用的原则，其内容符合《合同法》要约规定

的，视为本合同的组成部分，对组团社和旅游者双方具有约束力。

#### **第五条 合同效力**

本合同一式两份，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。

### **三、合同双方的权利义务**

#### **第六条 组团社的权利**

1. 根据旅游者的身体健康状况及相关条件决定是否接纳旅游者报名参团。
2. 有权核实旅游者提供的相关信息资料。
3. 按照合同约定向旅游者收取全额旅游费用。
4. 旅游团队遇紧急情况时，可采取紧急避险措施。
5. 有权拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

#### **第七条 组团社的义务**

1. 按照合同和《计划书》约定的内容和标准，为旅游者提供质价相符的旅游服务。对可能危及旅游者人身、财产安全的项目和须注意的问题，应当事前向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的措施。

2. 在出团前召开说明会，把根据《计划书》细化的《行程表》和《行程须知》发给旅游者，如实告知旅游的具体行程安排和各项服务标准；所到国家或地区的重要规定、风俗习惯；安全避险措施；境外收取小费的惯例及支付标准、外汇兑换事项；应急联络方式（包括我驻外使领馆及组团社境内、境外的应急联系人及联系方式）。

3. 为旅游团队安排符合《出境旅游领队人员管理办法》资质要求的领队人员。

4. 妥善保管旅游者提交的各项证件。

5. 按照《旅行社投保旅行社责任保险的规定》投保旅行社责任保险，并向旅游者推荐旅游个人保险及其他保险。

6. 行程中不得违反合同约定，强迫或者变相强迫安排旅游者购物、参加自费项目。

旅游者在《计划书》安排的购物点所购物品系假冒伪劣商品时，组团社应当积极协助旅游者进行索赔，自购物之日起 90 日内，旅游者无法从购物点获得赔偿的，组团社应当先行赔付。

7. 向旅游者提供合法的旅游费用发票。

8. 对《出境旅游报名表》的各项旅游者个人资料信息保密。

9. 积极协调处理旅游者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。

10. 由于第三方侵害等不可归责于组团社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，组团社应当履行协助义务，避免旅游者人身、财产权益损失扩大。

#### **第八条 旅游者的权利**

1. 依法享有《消费者权益保护法》和有关法律法规赋予消费者的各项权利。

2. 在支付旅游费用时有权要求组团社开具发票。
3. 有权要求组团社按照合同和《计划书》的内容和标准，兑现旅游行程服务。
4. 有权拒绝组团社未经事先协商一致的转团行为和合同约定以外的购物及自费项目安排。

#### **第九条 旅游者的义务**

1. 如实填写《出境旅游报名表》和签证 / 签注资料的各项内容，并对所填的内容承担责任。
2. 向组团社提交的因私护照或者通行证有效期应当在半年以上，自办签证 / 签注者还应当确保所持签证 / 签注在出游期间有效。
3. 按照合同约定支付旅游费用。
4. 遵守合同约定完成旅游行程，配合领队人员的统一管理。
5. 遵守我国和旅游目的地国家（地区）的法律法规和有关规定，不携带违禁物品出入境，不在境外滞留不归。
6. 尊重旅游目的地国家（地区）的风俗习惯，举止文明，不涉足色情场所，不参与赌博。
7. 妥善保管自己的行李物品，尤其是贵重物品。
8. 行程中发生纠纷，应当本着平等协商的原则解决，采取适当措施防止损失的扩大，不得以拒绝登机（车、船）等行为拖延行程或者脱团。

### **四、合同的变更**

#### **第十条 合同内容的变更**

1. 组团社与旅游者双方协商一致，可以变更本合同约定的旅游内容，但应当以书面形式由双方签字确认。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，组团社应当退还旅游者。
2. 因不可抗力或者意外事件导致无法履行或者继续履行合同的，组团社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。因紧急情况无法征求意见时，组团社可决定内容的变更，但应当就作出的决定提供必要的说明和证据。
3. 在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，由组团社向旅游者全额退还旅游费用（但应当扣除已发生的签证 / 签注费用）。已发生旅游费用的，应当由双方协商后合理分担。
4. 在行程中遇到不可抗力导致无法履行或者继续履行合同的，组团社按本条第 2 款的约定实施变更后，将未发生的旅游费用退回旅游者，增加的旅游费用，应由双方协商后合理分担。
5. 在行程中遇到意外事件导致无法履行或者继续履行合同的，组团社按本条第 2 款的约定实施变更后，将未发生的旅游费用退回旅游者，因此增加的旅游费用由提出变更的一方承担（但因紧急避险所致的，由受益方承担）。

### **第十一条 组团社转团**

当组团低于成团人数不能成团时，组团社可以在保证所承诺的服务内容和标准不变的前提下，将旅游者转至其他组团社所组的出境旅游团队，但必须事先征得旅游者书面同意，在本合同协议条款中注明，并就受让出团的组团社违反本合同约定的行为先行承担责任，再行追偿。

旅游者和受让出团的组团社另行签订合同的，本合同的权利义务终止。

## **五、合同的解除**

### **第十二条 不同意转团和延期出团的合同解除**

在组团社低于成团人数不能成团时，旅游者既不同意转团也不同意延期出团的，视为组团社解除合同，按本合同第十三条、第十五条第 1 款相关约定处理。

### **第十三条 行程前的合同解除**

旅游者和组团社在行前可以书面形式提出解除合同。在出发前 30 日（按出发日减去解除合同通知到达日的自然日之差计算，下同）以上（不含第 30 日）提出解除合同的，双方互不承担违约责任。组团社应当在解除合同的通知到达日起 5 个工作日内，向旅游者退还全部旅游费用。组团社提出解除合同的，不得扣除签证 / 签注费用；旅游者提出解除合同的，如已办理签证 / 签注的，应当扣除签证 / 签注费用。

旅游者或者组团社在旅游出发前 30 日以内（含第 30 日，下同）提出解除合同的，由提出解除合同的一方承担违约责任。

### **第十四条 行程中的合同解除**

1. 旅游者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，视为旅游者自愿解除合同，按照本合同第十六条第 1 款相关约定处理。

2. 旅游者在行程中脱团的，组团社可以解除合同。旅游者不得要求组团社退还旅游费用，如给组团社造成经济损失的，应当承担相应赔偿责任。

## **六、违约责任**

### **第十五条 组团社的违约责任**

1. 组团社在出发前 30 日以内（含第 30 日）取消出团的，向旅游者退还全额旅游费用（不得扣除签证 / 签注费），并按下列标准向旅游者支付违约金：

出发前 30 日至 15 日，支付旅游费用总额 2% 的违约金；

出发前 14 日至 7 日，支付旅游费用总额 5% 的违约金；

出发前 6 日至 4 日，支付旅游费用总额 10% 的违约金；

出发前 3 日至 1 日，支付旅游费用总额 15% 的违约金；

出发当日，支付旅游费用总额 20% 的违约金。

如上述违约金不足以赔偿旅游者的实际损失，组团社应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

组团社应当在取消出团通知到达日起 5 个工作日内，向旅游者退还全额旅游费用，并支付上述违约金。

2. 组团社未按合同约定提供质价相符的服务，或者未经旅游者同意调整旅游行程（本合同第十条第 2 款规定的情况除外），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. 组团社领队或者境外导游未经旅游者签字确认，安排旅游者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 10% 向旅游者支付违约金。

组团社强迫或者变相强迫旅游者购物的，应当按旅游费用总额的 20% 向旅游者支付违约金。

4. 组团社违反合同约定在境外中止对旅游者提供住宿、用餐、交通等旅游服务的，应当负担旅游者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，并向旅游者支付旅游费用总额 30% 的违约金。如果因此给旅游者造成其他人身、财产损害的，组团社还应当承担损害赔偿责任。

5. 组团社擅自将旅游者转至其他旅行社出团，旅游者在出发前得知的，有权解除合同，要求组团社全额退回已交旅游费用，并按旅游费用总额的 10% 支付违约金；旅游者在出发当日或者出发后得知的，组团社应当按旅游费用总额的 20% 支付违约金。

如上述违约金不足以赔偿旅游者的实际损失，组团社应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

6. 与旅游者出现纠纷时，组团社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。

#### **第十六条 旅游者的违约责任**

1. 旅游者出发前 30 日以内（含第 30 日）提出解除合同的，应当按下列标准向组团社支付业务损失费：

出发前 30 日至 15 日，按旅游费用总额 5% ；

出发前 14 日至 7 日，按旅游费用总额 15% ；

出发前 6 日至 4 日，按旅游费用总额 70% ；

出发前 3 日至 1 日，按旅游费用总额 85% ；

出发当日，按旅游费用总额 90% ；

如上述支付比例不足以赔偿组团社的实际损失，旅游者应当按实际损失对组团社予以赔偿，但最高额不得超过旅游费用总额。

组团社在扣除上述业务损失费后，应当在旅游者退团通知到达日起 5 个工作日内向旅游者退还剩余旅游费用。

2. 因不听从组团社及其领队的劝谕而影响团队行程，给组团社造成损失的，应当承担相应

的赔偿责任。

3. 旅游者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。

4. 由于旅游者的故意或者过失，使旅行社遭受损害的，应由旅游者赔偿损失。

5. 与组团社出现纠纷时，旅游者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 其他责任

1. 因旅游者提供材料存在问题或者其他自身原因被有关机关拒签、缓签、拒绝入境、出境的，相关责任和费用由旅游者自行承担，组团社将未发生的费用退还旅游者。如给组团社造成损失的，旅游者还应当承担赔偿责任。

2. 由于第三方侵害等不可归责于组团社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，组团社不承担赔偿责任。但因组团社不履行协助义务致使旅游者人身、财产权益损失扩大的，应当就扩大的损失承担赔偿责任。

### 七、协议条款

#### 第十八条 出发与结束日期

出发日期\_\_\_\_\_，结束日期\_\_\_\_\_；具体集合时间、地点及解散地点见《计划书》。

#### 第十九条 旅游费用与支付

(旅游费用以人民币为计算单位)

成人：¥\_\_\_\_\_元/人；儿童(不满12岁的)：¥\_\_\_\_\_元/人；

合计：¥\_\_\_\_\_元(其中签证/签注费用¥\_\_\_\_\_元/人)。

旅游费用支付的方式和时间：\_\_\_\_\_。

#### 第二十条 个人投保的旅游保险

旅游者\_\_\_\_\_ (同意或者不同意，打勾无效) 委托组团社办理个人投保的旅游保险。

保险产品名称：\_\_\_\_\_

保险金额：\_\_\_\_\_

保险费：\_\_\_\_\_

#### 第二十一条 成团人数与不成团安排

组团社最低成团人数：\_\_\_\_\_；组团低于此人数不能成团时，组团社应当在出发前\_\_\_\_\_日及时通知旅游者。

如不能成团，旅游者是否同意按下列方式解决：

1. \_\_\_\_\_ (同意或者不同意，打勾无效) 组团社延期出团。

2. \_\_\_\_\_ (同意或者不同意，打勾无效) 转\_\_\_\_\_旅行社出团。

## 第二十二條 黄金周的特別約定

春節、“五一”“十一”黃金周旅遊高峰期間，組團社和旅遊者約定行前退團及取消出團的提前告知時間、相關責任如下：

提前告知時間	旅遊者行前退團，旅遊者應當支付組團社的業務損失費占旅遊費用總額的百分比	組團社取消出團，組團社應當支付旅遊者的違約金占旅遊費用總額的百分比
出發前 日至 日		
出發前 日至 日		
出發前 日至 日		

## 第二十三條 爭議的解決方式

本合同履行過程中發生爭議，由雙方協商解決；亦可向合同簽訂地的旅遊質量監督管理所、消費者協會等有關部門或機構申請調解解決。協商或者調解不成的，按下列第\_\_\_\_\_種方式解決：

1. 提交\_\_\_\_\_仲裁委員會仲裁；
2. 依法向人民法庭起訴。

## 第二十四條 其他約定事項

未盡事宜，經旅遊者和組團社雙方協商一致，可列入補充條款。

(如合同空間不夠，可附紙張貼於空白處，在連接處需雙方蓋章。)

---

---

---

---

---

旅遊者代表簽字(蓋章)：\_\_\_\_\_ 組團社簽字(蓋章)：\_\_\_\_\_

簽約代表：\_\_\_\_\_

電話：

電話：

傳真：

傳真：

地址：

地址：

郵編：

郵編：

電子信箱：

電子信箱：

簽約日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

簽約地點：\_\_\_\_\_



附件二

## 带团号的《旅游行程计划说明书》