

BF—2009—2705

合同编号：N

北京市国内旅游合同

旅 游 者：_____

组 团 旅 行 社：_____

北京市工商行政管理局

监制

北 京 市 旅 游 局

二〇〇九年六月

使用 说 明

1. 本合同为示范文本，适用于住所地在本市行政区域内依法经营国内组团旅游服务业务的旅行社(简称组团社)与旅游者之间缔结的国内组团旅游服务关系。法律法规对合同内容另有强制性规定的，从其规定。

2. 旅游者在签订合同前请仔细阅读本合同各项条款，特别是《通用条款》第2条、第3条、第5条、第6条和《专用条款》各条款。合同填写完毕后，请旅游者保存原件，组团社保存复写联。

3. 名词解释：

(1) 国内组团旅游服务：是指由旅行社负责组织旅游团队并将其或异地成团的旅游者送到国内除香港、澳门、台湾地区以外的城市或旅游景点，并亲自或委托接待社为旅游者提供的客票代订、交通、餐饮、住宿、游览等综合性旅游服务活动。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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事件，如自然灾害、战争、罢工、重大传染性疫情、政府行为等。

(6) 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。

4. 双方请保存好旅游活动中的有关票据、证明和资料，以便作为投诉凭据、索赔证据。其中书式、邮件、传真等能够以有形形式长久保存的证据证明力要明显优于口头、电话等形式。

北京市旅游局旅游服务电话：12301。

通信地址：北京市朝阳区建外大街28号，邮编：100022。

合同编号：N

专用条款

根据《中华人民共和国合同法》、《旅行社条例》等有关法律规定，旅游者和组团社双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上就国内组团旅游的有关事项协商达成协议如下：

第一条 旅游者情况

旅游者人数为 _____ 人，具体情况为：（表格不够可以另附，但需双方签字确认。）

姓名	性别	年龄	健康状况	备注

旅游者代表应当保证其在合同中的签章能够代表表格中列明的所有旅游者对合同约定的认可。表格中列明的任一位旅游者均应当按照合同约定维护权益并履行义务。

第二条 旅游手续

由旅游者自行办理的旅游手续：☐ 航空客票、 ☐ _____。

第三条 旅游内容及安排

（一）成团人数为 _____ 人。

（二）成行团号： _____。

（三）行程时间共计 _____ 天 _____ 夜（含在途时间）。

（四）出发地及时间： _____。

（五）返回地及时间： _____。

（六）途经地及旅游线路：（主要景点应当注明保证旅游者实际游览的最少时间）

合同编号：

（七）成人旅游费用为_____元（人民币）/人，儿童（不满12周岁）旅游费用为_____元（人民币）/人，总计：大写_____元（人民币），小写：_____元（人民币）。

（八）遇单人房间时住宿差价的解决办法：_____。

（九）关于旅游费用的特别约定：_____。

（十）旅游费用的支付方式和时间：_____。

（十一）交通标准：_____。

（十二）住宿标准：_____。

（十三）餐饮标准：_____。

（十四）购物安排：累计不超过_____次，购物场所名称、主要经营品种和停留时间：_____。

（十五）自费项目和价格：_____。

（十六）自由活动次数和时间：_____。

（十七）接待社名称、地址、联系人、联系电话：_____。

（上述横线内空间不够，可以在《旅游行程表》中详细注明。）

第四条 通知方式：本合同中的通知、同意应当采用 ☐ 书式、☐ 电子邮件、☐ 传真、☐ 短信、☐ 电话、☐ 口头 方式。

第五条 不成团安排

（一）实际报团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，组团社不承担责任。但组团社应当提前3日（不含本日）将不成团情况通知旅游者，双方按照下列第_____种方式解决：

1. 组团社为旅游者办理延期出团或更改旅游线路，费用如有增减，由组团社退还或由旅游者补足。

2. 解除合同，组团社一次性退还已收取的全部旅游费用。

3. 经旅游者同意，组团社将旅游者转团；旅游者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。旅游者不同意所转的旅游团队的，按照第2种方式解决。

4. 经旅游者同意，组团社将旅游者转团，提供受让旅行社盖章的《旅游行程表》、

合同编号:

《行程须知》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旅游者签收确认, 并仍由组团社对旅游者承担责任。旅游者不同意所转的旅游团队的, 按照第 2 种方式解决。

(二) 组团社未提前 3 日通知旅游者的, 应当按照《通用条款》“第六条(三)2(2)”的有关规定承担解约责任。

第六条 争议解决方式

本合同项下发生的争议, 由双方协商解决, 或向有管辖权的旅游质监所、消费者协会等有关部门投诉; 协商、投诉解决不成的, 向_____人民法院起诉, 或按照另行达成的仲裁条款或仲裁协议申请仲裁。

第七条 其他约定

旅游者或其代表(签章):

组团旅行社(盖章):

住所:

旅行社业务经营许可证号:

电话:

住所:

证照号码:

电话:

邮件地址:

经办人及电话:

传真:

传真:

签订时间:

签订时间:

签订地点:

签订地点:

通用条款

第一条 旅游者的权利

- (一) 有权自主选择具有合法旅游组团资格的组团社。
- (二) 有权要求组团社如实提供《旅游行程表》和《行程通知》，并有权要求组团社告知住宿、餐饮、交通，服务标准等方面的真实情况。
- (三) 有权自愿选择和购买旅游人身意外保险及其他保险。
- (四) 有权要求组团社按照合同约定和《旅游行程表》安排旅行游览并协调处理相关事宜。
- (五) 有权拒绝参加合同约定以外的购物活动或自费项目。
- (六) 有权拒绝组团社的擅自转团行为。

第二条 旅游者的义务

- (一) 应当在报名和行程中提供健康、身份等方面的情况，如实填写有关资料，履行合法手续。
- (二) 应当按照合同约定支付旅游费用，确保自身身体条件能够完成旅游活动，保证自备手续符合旅行要求，并对组团社的服务活动或应急处置予以积极配合。
- (三) 应当在行程中提高自我保护意识，妥善保管自己的行李物品，贵重物品应当随身携带或采取其他保护措施。在自由活动期间应当选择自己能够控制风险的活动项目，并在自己能够控制风险的范围内活动。
- (四) 应当遵守国家和地方的法律及有关规定，不得在旅游过程中从事违法活动。
- (五) 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，不得因个人原因强迫旅行社改变旅游团队的行程或脱团。
- (六) 行程中发生纠纷，应当通过协商方式解决或在行程结束后通过约定的争议解决方式解决，不得采取拒绝登机（车、船）等方式拖延行程、扩大影响及损失。

第三条 组团社的权利

- (一) 有权核实旅游者提供的相关信息资料的真实性。
- (二) 有权按照合同约定向旅游者收取全部旅游费用。
- (三) 有权按照合同要求选择交通工具、酒店并安排旅游配套服务，有权在旅游团队遇紧急情况时采取处置措施。
- (四) 有权按照合同约定的旅游行程安排，有权拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

- (五) 有权制止旅游者违反法律、当地风俗习惯的言行。

第四条 组团社的义务

- (一) 应当在签订合同前向旅游者出示工商行政管理部门核发的含有“国内旅游业务”

经营范围的《营业执照》(服务网点应当同时出示设立社和自身的《营业执照》);提供《旅游行程表》，书面告知统一安排的游览项目具体内容和时间，自费项目和价格，自由活动次数和时间，购物场所名称、主要经营品种和停留时间等旅游行程安排和各项服务标准，以及委托社的接待社名称、地址、联系人、联系电话;提供《行程须知》，书面告知行程涉及地区的风俗习惯、安全避险、应急联络方式及其他注意事项。

(二)在签订合同时不得要求旅游者必须参加统一安排的购物活动或自费项目，并应当将旅游者不参加统一安排的购物活动或自费项目写入《专用条款》。

(三)应当对旅游者的个人资料信息保密，向旅游者推荐人身意外保险及其他保险，并在收取全部旅游费用后向旅游者开具发票。

(四)应当按照合同约定和《旅游行程表》安排旅行游览。服务标准不得低于国家标准或行业标准。

(五)提供的服务应当符合保障旅游者人身、财产安全的要求，对可能危及旅游者人身财产安全的旅游项目，应当向旅游者做出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害的措施。

(六)行程中不得欺骗胁迫旅游者购物或参加自费项目。

(七)应当积极协调处理旅游者的投诉，在旅游者遇到困难时应当履行协助义务。

第五条 旅游费用

(一)旅游费用包含以下费用：1.代办证件、手续的必要费用；2.交通客票费；3.餐饮、住宿费（不含酒水费）：含航班等交通工具上提供的免费餐饮；4.游览费：含非自费项目景区景点的第一道门票费；5.旅游服务费：含组团社境外接待社及其服务人员的服务费；6.双方约定的其他费用。

(二)旅游费用不包括以下费用：1.旅游者自行办理有关手续的费用；2.非合同约定行程发生的费用；3.自费项目有关费用；4.自由活动期间的费用；5.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、行礼超重费；住宿期间的洗衣、电话、电报、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等；6.人身意外保险及其他保险费用；7.“(一)”中未列明的其他费用。

第六条 责任约定

(一) 违约责任

1. 旅游者违约责任

(1)未按照合同约定支付旅游费用的，应当每日按照迟延支付费用 0.3%的标准支付违约金，但累计不超过旅游费用总额。

(2)因违约、自身过错、自由活动期间内的行为或者自身疾病引起的人身、财产损失的，应当自行承担；由此给组团社或第三人造成损失的，应当承担赔偿责任。

(3) 明确表示放弃某一旅游项目后又要求组团社安排相应服务的, 或超出合同约定要求组团社增加服务的, 相应费用和可能无法安排相应服务的责任应当自行承担。

2. 组团社违约责任

(1) 在代办旅游手续或行程中, 组团社因未尽妥善保管义务而遗失、损毁旅游者证件、手续的, 或代办的手续因组团社过错存在瑕疵的, 组团社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; 因上述行为旅游行程的, 组团社还应当赔偿由此给旅游者造成的损失, 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) 擅自将旅游者转团的, 应当按照旅游费用总额的 20% 向旅游者支付违约金, 旅游者还有权在出发前解除合同。

(3) 未按照合同约定提供服务, 或擅自改变旅游行程(“第六条(五)3”规定的情况除外), 造成游览项目减少、旅游时间缩短或服务标准降低的, 应当积极采取措施予以补救, 未采取补救措施、未能补救或超过三分之一的团队成员不同意补救措施的, 应当承担相应的赔偿责任。

(4) 未经旅游者签字确认, 擅自安排旅游者参加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; 擅自安排旅游者参加合同约定以外的购物活动的, 每次按照旅游费用总额的 10% 向旅游者支付违约金。组团社欺骗、胁迫旅游者购物或参加自费项目的, 每次按照旅游费用总额的 20% 向旅游者支付违约金。

(5) 无正当理由中止对旅游者提供旅游服务的, 应当承担旅游者在被中止旅游服务期间同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用, 并向旅游者支付旅游费用总额 20% 的违约金。

(6) 组团社委托的接待社在受托范围内享有组团社的权利并承担组团社的义务。接待社有违反合同约定行为的, 由组团社向旅游者承担责任。

(二) 补救责任

因一方违约发生损失后, 另一方应当采取适当措施防止损失扩大, 没有采取适当措施致使损失扩大或故意扩大损失的, 就扩大的损失应当自行承担; 但为防止损失扩大而发生的合理费用, 由违约方承担。

(三) 行前解约责任

1. 旅游者的行前解约责任

(1) 应当提前 7 日(不含本日)通知组团社, 并承担组团社已支付的代办旅游手续费等实际损失。

(2) 未提前 7 日通知组团社的, 应该按照旅游费用总额的 10% 支付违约金, 并承担组团社已支付的代办旅游手续费等实际损失。

(3) 未能按照约定时间及地点集合出发, 也未能中途加入的, 视为解约, 应当按照“(2)”

的规定承担责任。

组团社在扣除上述违约金和损失后，应当一次性退还剩余旅游费用。

2. 组团社的行前解约责任

(1) 应当提前 3 日（不含本日）通知旅游者，并自行承担已支付的代办旅游手续费等实际损失。

(2) 如未提前 3 日通知旅游者的，应当按照旅游费用总额的 10% 支付违约金，并自行承担以支付的代办旅游手续费等实际损失。

组团社应当一次性退还已收取的全部旅游费用，并支付上述违约金。

3. 安全解除责任

因旅游行程涉及的城市、景点发生社会动荡、恐怖活动、重大传染疫情、自然灾害等有可能严重危及旅游者人身安全的情况，且双方又未能达成延期出团或更改行程协议的，双方均可以在行前通知对方解约，旅游费用在扣除实际发生的费用后返还旅游者，解约方无需承担其他责任。

(四) 行程中解约责任

1. 旅游者在行程中单方要求解约、自愿放弃某项旅游项目或脱团的，组团社有权不予退还相应旅游费用。旅游者未能按照合同约定及时参加旅游项目或未能按照领队或导游规定的时间搭乘交通工具的，视为自愿放弃。

2. 组团社在行程中不得单方解约，否则应当按照“第六条（一）2（5）”的有关规定承担责任。

(五) 其他责任

1. 旅游者因其自行提供的材料存在问题等自身原因，或政策调整等其他非组团社原因，导致旅游者无法参加旅游活动的，相关责任和费用由旅游者自行承担，组团社将未发生的旅游费用退还旅游者。如给组团社造成损失的，旅游者应当承担赔偿责任。

2. 组团社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。组团社应当向旅游者提供航空公司出具的载有客票限制使用条件的《行程单》等书面材料。客票限制使用条件中明确规定不可退票的，行前解约后客票价格作为实际损失。

3. 行程中因不可抗力或意外事件，影响旅游行程或服务标准的，组团社不承担赔偿责任。补救措施应当征得团队内三分之二成员同意；团队成员无法达成三分之二多数意见或因情况紧急无法征求意见的，由组团社决定，但应当就发生不可抗力、意外事件的情况以及据以做出的决定提供必要的说明或证据。因采取补救措施而增加的费用由旅游者承担，节省的费用应当退还旅游者。

第七条 合同生效与组成

本合同自双方当事人签字盖章之日起生效。

双方当事人经协商一致可以对合同内容予以变更或补充,但变更或补充不合理地减轻或免除合同中印刷字体确定的应当由组团社承担的责任的,仍以合同印刷字体为准。

组团社盖的章标有团号、出发日期的《旅游行程表》、《行程须知》以及双方当事人的变更或补充协议,均为本合同组成部分。