

BF——2003——2702

合同编号：

北京市出境旅游合同

旅 游 者：_____

组 团 旅 行 社：_____

北京市工商行政管理局

北 京 市 旅 游 局

二〇〇五年九月修订

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经营出境组团旅游业务的旅行社与依法允许出境的旅游者之间缔结的出境组团旅游服务关系。

出境组团旅游服务，是指由旅行社负责将旅游团队送到中华人民共和国境外（含港、澳、台地区）的城市或旅游景点，并亲自或委托他人为旅游者提供的交通、餐饮、住宿、游览等旅游服务活动。

2、示范文本由背书式《通用条款》和约定式《专用条款》共同组成。《通用条款》是对出境组团旅游活动中双方当事人的权利、义务、责任等问题做出的在行业内通行适用的规定，而《专用条款》是双方当事人对旅游者情况、旅游内容安排、争议解决方式等特殊内容做出的补充约定。

3、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、第8条和《专用条款》第4条。填写完毕后，请旅游者保存原件，旅行社保存复写联。

4、《专用条款》第2条中的“行程时间”是以自然日（0：00 - 24：00）为计算依据的，旅行社应当在签订合同前告知旅游者行程起始时间等事宜。

5、旅游者请保存好旅游活动中的有关票据、证明和资料，以便当合法权益受到侵害时作为投诉凭据、索赔证据。

北京市旅游局通讯地址：朝阳区建外大街28号，邮编：100022。

北京市旅行社服务质量监督管理所投诉电话：65130828。

国家旅游局通讯地址：建国门内大街甲9号，邮编：100740。

国家旅游局旅游质量监督管理所投诉电话：65275315。

6、合同自双方当事人签字盖章之日起生效。双方当事人还可以书面形式对合同内容予以变更或补充，但变更或补充含有不合理地减轻或免除《通用条款》中规定应当由旅行社承担的责任内容的，仍以《通用条款》为准。标有团号、出发日期的《出境旅游行程表》、《行程须知》均为合同组成部分。

北京市出境旅游合同

通用条款

第一条 旅游者的权利

(一) 自主选择旅行社的权利。旅游者有权自主选择具有出境旅游组团资格的旅行社，并接受其提供的出境旅游服务。

(二) 知悉旅行社服务真实情况的权利。旅游者有权要求旅行社如实提供《出境旅游行程表》和《行程须知》，并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。

(三) 要求旅行社提供约定服务的权利。旅游者有权要求旅行社按照合同约定和《出境旅游行程表》安排旅行游览并协调处理相关事宜；有权要求旅行社为旅游团队委派持有《领队证》的领队人员代表旅行社安排境外旅游活动并协调处理相关事宜。

(四) 自主购物和公平交易的权利。旅游者有权要求旅行社人员按照合同约定带团到行程国家或地区合法购物场所自愿购物，有权拒绝违反合同约定的购物安排。

(五) 自主选择自费项目的权利。旅游者有权拒绝旅行社推荐的合同约定以外的自费项目。

(六) 人格尊严、民族风俗习惯受尊重的权利。

(七) 对旅行社服务进行监督的权利。旅游者有权对旅行社侵害其合法权益的行为提出批评、建议，或向有关部门投诉、举报。

第二条 旅游者的义务

(一) 维护祖国的安全、荣誉和利益。旅游者应当自尊、自重、自爱，维护国家和民族的尊严与形象，举止文明，不得涉足不健康场所。

(二) 不得侵害他人的权利和利益。旅游者在行使权利时，不得损害国家、社会、集体的利益和他人的合法权益。

(三) 遵守法律、法规和有关规定。旅游者应当保守国家秘密，遵守公共秩序，尊重社会公德，尊重领队和导游的人格，遵守行程国家或地区的法令，尊重当地的民族风俗习惯。

(四) 如实提交相关材料，告知相关信息。旅游者应当在出境旅游申办和行程中提供身份、健康等方面的真实情况，如实填写有关资料，履行合法手续。

(五) 遵守合同约定，协助旅行社完成旅游服务。旅游者应当按照约定支付旅游费用，确保自身身体条件能够完成旅游活动，并对旅行社的服务活动予以积极配合，不得因个人原因强迫旅行社改变旅游团队的行程或擅自离团活动，不得在境外滞留不归。

(六) 努力掌握旅行所需知识，提高自我保护意识。旅游者应当参加旅行社组织的行前说明会，并可以自行选择和购买旅游人身意外保险及其他保险，旅游过程中应当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。

(七) 境外纠纷境内解决。旅游者在旅游过程中与旅行社发生纠纷，应当本着平等的原则协商解决或在行程结束后通过《专用条款》中约定的争议解决方式解决。旅游者不得以服务质量等问题为由，拒绝登机(车、船)，实施违反行程国家或地区法令的行为或采取其他方式拖延行程、扩大

影响及损失，以强迫旅行社接受其提出的条件。

（八）携带的行李物品及货币应当符合我国和行程国家或地区的有关规定。旅游者不得携带违禁物品出入境。

第三条 旅行社的权利

（一）核实旅游者提供相关信息资料的权利。

（二）按照合同约定向旅游者收取全部旅游费用的权利。

（三）按照合同约定选择交通工具、酒店、地接社，以及安排旅游配套服务的权利。

（四）拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求的权利。

第四条 旅行社的义务

（一）向旅游者出示工商行政管理部门核发的《营业执照》和旅游行政管理部门核发的《出境旅游组团社经营许可证》。

（二）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。

（三）通过告知网址、统一公示等方式为旅游者提供本合同涉及的国家旅游局有关文件的查阅条件或方法。

（四）在出发前向旅游者提供《出境旅游行程表》和《行程须知》，书面告知旅游过程中可能涉及的行程国家或地区的重要规定、风俗习惯、安全避险、境外小费支付标准及其他注意事项，就旅游的具体行程安排、各项服务标准等情况向旅游者做如实陈述，不得做虚假、误导性的书面或口头宣传，并应当向旅游者推荐旅游人身意外保险及其他保险。

(五) 按照合同约定为旅游者提供旅游服务，且不得低于国家标准或行业标准。

(六) 所提供的服务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、财产安全的旅游服务项目，应当向旅游者做出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。

(七) 旅游过程中不得强制旅游者购物，安排合同约定以外的自费项目，应当征得旅游者同意。

(八) 应当向旅游者提供发票等消费凭证。

第五条 旅游费用

(一) 旅游费用包含以下费用：

1、代办证件、手续的费用；2、境外交通客票费：如遇票价调整，客票费的退、补按照《合同法》第 63 条的规定执行；3、餐饮住宿费：含航班等交通工具上提供的免费餐饮；4、游览费；5、旅游服务费：含地接社及旅行社服务人员的服务费；6、团队签证费；7、国外机场税。

(二) 旅游费用不包含以下费用：

1、非合同约定行程发生的费用；2、自费项目有关费用；3、自由活动期间的费用；4、护照费；5、境内地面服务费；6、出境机场税；7、国内段交通费；8、境外小费；9、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、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；10、“(一)”款中未列明的其他费用。

(三) 对旅游费用双方另有约定的，应当在《专用条款》中予以注明。

第六条 旅游手续

本合同涉及的各项旅游手续除另有约定外，均由旅行社代为办理。双方约定由旅游者自行办理的，旅游者应当保证自备手续符合旅行要求，并承担相应的法律责任。

第七条 旅游内容变更

(一) 行程中因不可抗力(自然灾害、政府行为等)或不可归责于旅行社的意外情况(天气变化、道路堵塞、列车航班晚点、重大礼宾活动等),导致无法按照约定的线路、交通、食宿安排等继续履行合同的,旅行社可以在征得团队内三分之二以上成员同意后对相应内容予以变更,但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时,由旅行社决定;因变更而超出的费用由旅游者承担,节省的费用应当返还旅游者。

(二) 除前款规定的情况外,旅行社不得单方变更旅游内容。

第八条 责任约定

(一) 违约责任

1、旅游者违约责任

(1) 旅游者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。

(2) 旅游者因违约、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;由此给旅行社造成损失的,旅游者应当承担赔偿责任。

(3) 旅游者因违反行程国家或地方的法令而被拘留、遣返或被追究其他法律责任的,相关责任和费用由其自行承担;由此给旅行社造成损失的,

旅游者应当承担赔偿责任。

2、旅行社违约责任

(1) 在代办旅游手续或旅游的过程中，旅行社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，旅行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；因上述行为影响旅游行程的，旅行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) 旅行社提供的旅游服务未达到合同约定或国家标准、行业标准的，按照《旅行社质量保证金赔偿试行标准》进行赔偿。除为满足旅游者的特殊要求以外，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，增加的相应费用由旅行社承担。

(3) 属于《旅行社质量保证金赔偿标准》规定以外的因旅行社过错给旅游者造成的人身、财产损害，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，旅行社应当积极向保险公司办理理赔事宜。

(4) 旅行社委托的地接社有违反本合同约定行为的，视同旅行社违约，应当由旅行社按照本合同约定向旅游者承担违约责任。

(5) 旅行社擅自将旅游者转至其他旅行社出团的，旅游者有权解除合同，并可以要求原旅行社赔偿由此给其造成的损失；旅游者在出发时或出发后才得知存在被擅自转社出团情况的，除有权要求原旅行社赔偿损失外，还有权要求原旅行社按照旅游费用总额 5% 的标准支付违约金。

(二) 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责任，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。

（三）成行前的解约责任

1、旅游者解约责任

因旅游者原因解除合同的，旅游者：

（1）应当提前 15 日（不含）书面通知旅行社，并承担旅行社代办证件、手续等实际发生的费用。

（2）未提前 15 日通知旅行社的，应当按照旅游费用总额的 10% 支付违约金，并承担旅行社代办证件、手续等实际发生的费用。

（3）未能按照约定时间及地点集合出发，也未能中途加入的，视为解除合同，应当依据前款的规定承担解约责任。

凡属上述情况的，旅行社保留注销签证的权利。

2、旅行社解约责任

因旅行社原因解除合同的，旅行社：

（1）应当提前 7 日（不含）书面通知旅游者，并承担代办证件、手续等实际发生的费用。

（2）如未提前 7 日通知旅游者的，应当按照旅游费用总额的 10% 支付违约金，并承担代办证件、手续等实际发生的费用。

3、安全解约责任

因旅游线路涉及的城市、景点发生社会动荡、恐怖活动、重大传染性

疫情、自然灾害等有可能严重危及旅游者人身安全的情况，且双方又未能达成变更协议的，双方均可在出发前书面通知对方解除合同，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解约责任。

4、对通知时间和方式双方另有约定的，应当在《专用条款》中予以注明。

（四）行程中的解约责任

1、旅游者在行程中单方要求解除合同或自愿放弃某项旅游项目的，旅行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及时搭乘交通工具的，视为自愿放弃。双方另有约定的，从其约定。

2、旅行社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。

（五）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，以及第三方侵害等不可归责于旅行社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，旅行社不承担责任，但应当积极协助解决旅游者与责任方之间的纠纷。

3、是否给予签证，是否准予出、入境，为有关机关的行政权力。如因旅游者自身原因或因提供材料存在问题不能及时办理签证而影响行程的，以及被有关机关拒发签证或不准入境、出境的，相关责任和费用由旅游者

自行承担，给旅行社造成损失的，还应当承担赔偿责任。

4、权力机关政策调整造成旅行证件、签证延误的，旅行社不承担责任。
如发生费用，由旅游者承担。

第九条 换汇规定

旅行社为旅游者提供换汇的必要手续，旅游者持有关证件自行到银行换汇。

专 用 条 款

旅游者：_____

组团旅行社：_____

根据《中华人民共和国合同法》等有关法律、法规、规章的规定，旅游者和旅行社双方在平等、自愿的基础上就出境组团旅游的有关事项经协商达成协议如下：

第一条 旅游者情况

旅游者人数为 _____人，姓名、性别、年龄、身体健康状况为：_

_____。

第二条 旅游手续

以下旅游手续由旅游者自行办理：护照□、 签证□、出境机票□、

_____。

第三条 旅游内容及安排

(一) 合同报价以_____人以上成行为基准。

(二) 成行团号：_____ (或在行前说明会告知)。

(三) 行程时间共计_____日，行程中的在途时间包含在内。

(四) 出发地点及时间：_____。

(五) 返回地点及时间：_____。

(六) 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)

_____。

(七) 成人旅游费用为_____元(人民币)/人，儿童(____岁(含) 以下) 旅游费用为_____元(人民币)/人，总计为_____元。

(八) 住宿时如遇单人房间，住宿差价的解决办法为：_____。

(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) 国际间交通工具：_____。

(十二) 住宿标准：_____。

(十三) 餐饮标准：_____。

(十四) 购物安排：购物次数不超过_____次，购物场所经营品种主要为_____。

第四条 合同权利义务的转让

旅行社转让合同选用第_____种方式：

1、出发前经旅游者书面同意，旅行社可以在保证不降低旅游服务标准的前提下将旅游者转至其他旅行社出团，并由原旅行社就本合同内容对旅游者承担先行赔偿责任；赔偿后，原旅行社可以向受让旅行社追偿。

2、出发前经旅游者书面同意，旅行社可以在保证不降低旅游服务标准的前提下将旅游者转至其他旅行社出团，旅游者应当与受让旅行社就《专用条款》重新达成协议，并由受让旅行社对旅游者承担责任。

第五条 不成团安排

(一) 报团人数未达到成行基准时，旅行社应当提前 7 日 (不含) 通知旅游者，双方按下列第_____种方式解决：

- 1、解除合同，旅行社向旅游者一次性退还全部旅游费用。
- 2、旅行社建议将旅游者转至其他旅行社出团。
- 3、旅行社建议旅游者延期或更改旅游线路，如旅游者同意则改签旅游合同，费用如有增减，由旅行社退回或由旅游者补足。
- 4、_____。

(二) 旅行社未提前 7 日通知旅游者的，应当按照《通用条款》第 8 条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 (签章):

旅行社 (签章):

住所 :

住所 :

电话 :

电话 :

证照号码 :

签约代表 :

签订时间 :

签订时间 :

签订地点 :

签订地点 :