

# 旅行社要为强迫消费埋单

## 新版出境游合同示范文本出台,专家为你详细解读

### 旅游市场如何规范,欢迎登录 [www.lifenanjing.com.cn](http://www.lifenanjing.com.cn) 韶韶

5天的泰国游被导游从一家商店拉到另一家商店;千里迢迢在香港买回来的珠宝,一鉴定竟然是假的……这些令人头疼的问题有望得到遏制。3月20日,全国首个出境游合同的示范文本由国家旅游局和国家工商行政管理总局共同制订完成。

记者了解到,其实5年前,江苏省旅游局就已经与工商部门在全国率先推出了旅游合同。但这次国家旅游局推出的新版合同范本,对很多以前较为含糊的问题有了更明确说法。

#### 被强迫购物咋办

#### 多购物一次 赔 10%团费

**【示范文本】**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。擅自增加购物次数的,每次按旅游费用总额的10%向旅游者支付违约金;强迫或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。

**【解读】**在出境游中,强制购物、强制安排自费项目等是最令游客头疼的。江苏现在所通用的旅游合同中,只是说游客“有权拒绝强制消费”,并没有提出如果出现这些问题时,赔偿怎么算。而新“示范文本”明确规定,如果游客没有签字确认,就擅自安排参加合同约定以外的自费项目,组团社或境外导游将承担这些自费项目费用。

范本还对购物次数作了明确规定。省旅游局有关人士解释,也就是说,如果六日游,那么购物次数不能

超过三次。每擅自增加一次,即要付给游客旅游费用总额的10%。

#### 买到假货谁负责

#### 索赔超 90 天 旅行社先赔

**【示范文本】**如果旅游者在安排的购物点所购物品是假冒伪劣商品,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。

**【解读】**对于游客买到假货,现行的旅游合同也规定必须负责退货。但旅游部门还是常常接到这样的投诉:当游客拿出相关鉴定书要求退货时,旅行社一口答应,却用各种理由拖着迟迟不办,甚至编出那家商店关门之类的谎话。南京一家旅行社人士介绍,新范本上写明由旅行社先行赔付,组团社显然不敢再放任导游,带游客到假冒伪劣购物点去购物。

#### 景点究竟玩多久

#### 主要景点停留时间要写清楚

**【示范文本】**组团社应当

提供带团号的《旅游行程计划说明书》,并对景点及游览活动等旅游线路内容等作明确说明,包括主要景点停留的最少时间。

**【解读】**说是欧洲十国游,实际上是“车游”十国,上车睡觉下车拍照,每个景点都匆匆而过。这样的情况在出境游中极为常见。新合同要求行程计划说明书中,对吃、住、行、游,都必须向游客交待得清清楚楚:交通工具及其档次,明确出发时间段,是否需要中转;住宿酒店档次,是否有空调、热水;用餐的次数及标准;在主要景点将停留多长时间。让游客别再被所谓的“豪华”“几日游”给蒙了。

#### 我该不该掏小费

#### 境外小费 不算“旅游费用”

**【示范文本】**旅游费用包括必要的签证费用(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。

**【解读】**小费到底算不算“旅游费用”?这个以前在游客和旅行社之间众口不一的“模糊词汇”,在“示范文本”中得到了明确:境外小费,办理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等,都不在旅游费用里。

#### 游客违约怎么赔

#### 不如约出行 违约金翻三倍

**【示范文本】**旅游者出发前30日以内(含第30日)提出解除合同的,应当按下列标准支付损失费: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%。

**【解读】**新合同范本为游客争取了更多的权益,但同时,违约游客要付出的代价也比以前要更重了。相比江苏通用的合同规定,新范本的违约金额度至少翻了三倍以上。

快报记者 孙兰兰

#### 话题讨论

#### “示范文本”有啥用 欢迎大家韶韶

新合同文本的细致规定引起不少市民的关注。不过,该文本只是“示范”,并非强制性实施。记者了解到,江苏各家旅行社正式使用上新范本,可能还需要一段时间。

旅游界有关人士提醒消费者,即使现在还用不上新合同,但消费者也可以从里面的条条细则“学聪明”,在签旅游合同时问清楚,同样可以维护自己的权益。

新合同文本使用后,就能够杜绝强制消费等旅游市场的顽症吗?还有哪些旅游陷阱令人防不胜防?如果您有什么想法要说,欢迎登录生活南京网站([www.lifenanjing.com.cn](http://www.lifenanjing.com.cn)),进入论坛,在相关帖子下发表您的看法。

#### 【视频预告】

新版合同示范文本可以为您提供哪些权益保障?今天14:00~15:00,江苏省中旅旅行社出境中心副总经理张岩、江苏金陵商务国际旅行社出境中心总经理樊武生将走进生活南京网站([www.lifenanjing.com.cn](http://www.lifenanjing.com.cn)),通过视频在线为市民详细解读这份合同示范文本,如果您有出境游玩的打算,有什么问题尽管向他们提问。

#### 学业水平测试在即 配套教辅材料难找

快报讯(记者 谢静娴 黄艳)“马上就要进行学业水平测试了,想给孩子多找几套习题练练笔都难。”昨天,家长张女士发出抱怨,儿子今年上高二,下个月就将迎来首次“高考”。但由于这次学业水平测试是全新的一次考试,根本找不到配套的教辅用书。

记者昨天了解到,这个问题同样让老师们十分棘手。“根本没有资料可以借鉴的!”某中学的高二地理老师告诉记者,因为这次学业水平测试使用的是新教材,原来江苏的高考综合考的试题都无法再用。现在,学校各个学科组的老师们干脆结成“同盟”,大家分头找资料、出题,然后再碰头,将这些材料进行整合。

中华中学高二化学名师冯建农表示,现在最缺的就是配套的教辅书,而对考生们而言,现在复习一定要紧扣学业水平测试的考试说明。

#### 看病买药便宜不少 居民排队办健康卡

快报讯(实习生 王红蕾 记者 许小红)“这个看病能省钱,我要办3张!”“我帮我爸妈办两张!”昨天,记者路过秦淮区双塘街道太平苑社区居委会门口,看到了两排长长的队伍。原来,居民们争着在办秦淮区居民健康卡。

该居委会工作人员问大家:“谁要登记表?”“我要!我要!”大爷大妈们纷纷举起手,生怕工作人员看不见自己。一位居民告诉记者,办了健康卡后,他们就能拥有社区卫生服务中心的健康顾问,有特殊情况时医生能上门服务,买药也能便宜不少。

张有富老先生喜滋滋地冲出队伍,他手里拿了两张健康卡。他说,前段时间他从报纸上看到消息,“秦淮区药品零差价在全省是试点,一卡在手,我们以后看病方便多了。”

#### 今年计划打造 50条精品街巷

快报讯(通讯员 李奇鸣 记者 邵瑜)280米长的老虎桥、秦巷,昨天完成了沿街45家店面、门口的改造工作。看到近1600平方米统一规范的店面,南京市市容局广告亮化处毛华俊处长说,今年计划出新改造的50条街巷的店招,都要达到精品街巷的标准。

据了解,该条街巷的店招出新是玄武区今年街巷改造的重点。前后共投入30万元,除了对沿街店面、招牌改造外,还对周边4500平方米的墙体进行了立面出新,附近沿街修旧摊点也在改造中得到了统一和规范。

#### 农业龙头企业 今后可享税收优惠

快报讯(记者 陈英)昨天,记者从南京市政府了解到,为了培育壮大农业龙头企业,带动农民增收致富,市政府发布了《关于促进农业产业化龙头企业发展的意见》,意见中要求,今后要在税收上给予农业龙头企业以优惠政策,以扶持这些企业的成长壮大。

这些优惠政策包括:国家级、省级龙头企业和国有农口企事业单位从事种植业、养殖业和农林产品初加工取得的收入,暂免征收企业所得税;对龙头企业遇有风、火、水、震等严重自然灾害,经有权税务机关批准,可减征或免征企业所得税一年等。

“谁喜欢住在脏、乱、差的小区呢?”

## 不用城管动手 居民自拆违建

“这里的违建全都要被拆了!”“听说施工单位都确定啦!”最近,有关小区出新的一举一动,都牵动着富贵山小区居民的目光。前几天上门通知拆违日期时,后宰门街道城管科工作人员惊喜地发现,有三成违建已由居民亲自动手,拆得干干净净。

#### 谁喜欢住在“脏乱差”

今年65岁的常女士是富贵山6号的居民,她在小区已经生活了22年,说起自家院子里的违建,她的语气很干脆,“家里面积小,还要住三代人,没办法只能在院子里盖棚子,现在小区要大变了,我们也不能拖后腿啊。”常女士一边择菜,一边和记者说起了违建的故事。

20多年前,常女士一家三口搬进富贵山6号的新房子,两代人住着48平方米的两居室房子其乐融融。自从从儿子结婚生子后,住房一下子紧张起来。“以前孙子随我住,房子刚刚够用,可后来他长大了要单住,家里又拿不出钱来买房子,只能搭个违建过渡一下了。”常女士无奈地说,为了保证二楼居民的安全,她还掏了400多块钱为二楼装了防盗窗。

今年春节前,工作人员找到常女士进行拆违动员时,她一听就爽快地答应了:“拆违我当然支持了,从小区大门一进来,就能看到我家的院子,我家房子就是小区的门面啊,不拆说不过去!就是希望楼上的居民也换位思考,不要再把什么东西都往楼

下扔,想扔就扔点人民币吧,哈哈!”她的回答把大家都逗乐了。拆了棚子后,她把家中阳台封了起来,就像一个小房间,让孙子住,这样总算“各有其房”了。有邻居和她聚在一起商量着怎么和城管“捉迷藏”,常女士却当起了“拆违”的编外宣传员,“谁也别想当小区的钉子户、老大难,老盯着别人干吗呢?谁喜欢住在脏、乱、差的小区里?在院子里养养花,种种草不好吗?咱家的房子在外观上不能影响大局啊。”结果,常女士的几位邻居很快同意了拆除“违建”的要求。

#### “拆违比想象中顺利多了!”

“富贵山小区47幢楼就有89户违建,不过我们还没动手,就有近30户居民自己动手拆掉了院子里的违建,比想象中轻松多了。”后宰门街道副主任庄佳峰说,很多居民都是被邻居带动起来,一起动手的。春节前,社区组织居民代表和违章搭建的居民开了一次恳谈会,不但有居民希望小区出新后,能变得环境卫生、居住安全、生活方便,还有违建户居民也说出了各自的难处。在很多居民的劝说下,有的违建户当场就表示要自行拆除违建,以减少和周围居民的矛盾。

昨天上午,记者在富贵山小区看到,一户居民因为在院子里再次搭建违章,被城管科再次执行了强拆。周围的居民看了直摇头,路过的一位居民说:“违建总是要拆的,人家都自己动手了,又何必必要拖延大家的时间呢?”

快报记者 周鹰

天越热,我就越赚钱

## 榨甘蔗汁的,一天赚八百



老板正在榨甘蔗汁,一天下来,他能赚不少 快报记者 夏天 摄

快报讯(记者 夏天)气温持续上升,水果市场也“热”了起来,街头卖水果的小老板脸上阳光灿烂。来自关东农贸中心水果批发市场的最新统计,本周以来水果的成交量不断上升,其中甘蔗每天的成交量达120吨,菠萝更高,每天都在300吨左右。

前天的最高气温达到16摄氏度,昨天上升到18摄氏度到19摄氏度,人们身上的棉衣都有穿不住的感觉,稍微走动一下就浑身发热。走在路上热燥燥的,就会动起买水果、饮料解渴的心思。来自海南的西瓜在

沃尔玛卖到两块多钱一斤,菠萝也要卖到五块多,最贵的美国提子十五块钱一斤,但是购买的人仍然很多。

大街小巷的水果摊点销量也不错,昨天中午时分,在太平南路旁边文昌巷一家小小的路边水果摊,甘蔗汁卖得特欢。记者看到,小老板不停地削甘蔗皮,削完以后将其砍成几段放在榨汁机内,甘蔗汁大杯卖6元,小杯5元。路过这里花几块钱喝上一杯的市民络绎不绝。

十分钟时间,小老板便卖掉了二十多杯。他说,这两天每个白天都能卖出

200多杯,大约消耗甘蔗300斤。如果按平均一杯5.5元计算,这名小老板一天光是卖甘蔗的销售收入就是1100元。

南京农贸中心果品批发市场工作人员说,果品的批发价格并不高,像海南菠萝的批发价现在只有0.85元一斤,甘蔗也就0.8元一斤。也就是说,这位小老板300斤甘蔗的采购成本只有240元,一天的毛利是860元。进入4月份以后,随着气温迅速上升,水果的销量还会大幅上升,届时,市民食用量较大的瓜果价格也将随着销量的增加而下跌。