

“十一”旅游,小心被忽悠

长假将至,不少市民已经开始收拾行囊、准备开心地出去玩一趟。旅游部门提醒消费者,旅途中谨防旅行社及不良商家的种种消费陷阱。如何避免这些陷阱,一旦遇到了又该怎样维护自己的权益?快报列举部分案例,希望给即将在“十一”黄金周出游的市民提供借鉴。



资料图片

案例一 准四星竟是家庭公寓

今年4月,张小姐参加“海南双飞五日游”团队,旅行社告诉她,团队的住宿标准全都是“准四星级”。可到了海南后发现酒店条件根本不行,并且有一晚住家庭公寓。

像这样住宿条件等打折的情况时有发生。江苏省旅游质监所所长范福兴告诉记者,如果在合同中注明的标准实际却降低了,因为旅行社的责任造成的,应当补偿游客三星和四星级住宿费用差额。此外,像张

小姐遇到的这种“准四星”的情况早已被明令禁止,对旅行社在行程表中使用“准X星级”“相当于X星级”“同级饭店”等模糊字眼,旅游质监部门会依法严肃处理,责令改正。

案例二 擅自增加自费项目

不久前,市民王先生去泰国游玩。出行前,他已向旅行社支付了自费项目费用1000元。旅游期间,导游先是擅自减少了两个景点;而后,又强行让游客参加自费项目,让大家再支付

1500元人民币。在景点,匆匆忙忙一看而过,还没怎么玩,就招呼大家上车又赶往下一个景点;但一进购物点,倒是不急了,拼命拖延时间。

范福兴说,对于这种情况,如果在游客不同意或不知情的情况下,旅行社增加或减少旅游项目,组团社应当退还这部分费用,并承担违约金,违约金数额为被增加或减少的项目费的20%。

案例三 “老乡店”千万别信

去年,黄小姐到香港旅游,听说当地珠宝便宜,就心动了。在导游推介下进了一家店,老板热情地拉着她问东问西,当听说她是江苏人,马上拉起老乡关系,声称自己也是南京人,一通胡吹乱侃后,还特意将黄小姐带到店堂后面,说给她个最低价,不要让别的顾客知道。结果花了几千元买了块“宝石”,回来找人一鉴定,居然是假货。

范福兴说,这样的老乡店,绝大多数都是骗人的。很多游客购物都喜欢买些金银首饰、珠宝等。“最好不要购买这些贵重物品。因为真假难分,即使是真的,同种商品也分为不同的等级,价格差别很大。”他说,在外地购买电器时也要留意,一定要在有三包凭证的地方买,要提高维权意识,如果发现购物欺诈,要及时向旅游

管理部门投诉。

[维权技巧] 合同看清,票据保存好

“游客维权时,其实也有些技巧。”范福兴说,首先在选择旅行社时就得确认旅行社资质。有资质的旅行社一来比较正规,二来,他们都必须交一笔保证金给旅游主管部门,一旦发生纠纷,查实是旅行社责任时,可以用这笔钱先行赔付给消费者。如果是出境游,更要看该旅行社是否有经营出境游的资质,以免被“卖团”带来麻烦。

此外,一定要认真查看合同内容,并索要、保留好发票。合同对旅游内容、费用、退团、转团、合同变更及甲乙双方的权利义务都有明确规定。旅游者应对合同条款仔细阅读,对于一些易引发纠纷的事项,要在合同中明确约定,如:购物的地点和次数;住宿的标准是招待所还是星级饭店;交通工具的标准,火车是快车还是慢车,汽车是进口还是国产、有无空调;餐饮的标准,全部行程中含几顿正餐、几顿早餐;小孩的费用,是否包含床位和交通工具的座位等等。

如果游客在旅游途中出现的问题是由旅行社造成的,游客当时就要向导游反映,若协

商不成,就要保留好证据,回来后可以向旅行社所属地的质监所提供发票、合同等书面材料投诉该旅行社并要求赔偿。

有效维权期在90天以内

记者了解到,当旅游者的正当、合法旅游权益受到侵害时,法律规定有五种维权方式可供选择:1. 旅游消费者与旅游经营者协商解决;2. 向旅游行政管理机关投诉或申诉;3. 请求消费者协会调解;4. 根据旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;5. 向人民法院提起诉讼。

不过,需要注意的是,维权也有时限。旅游者认定其合法权益受到侵害,符合旅游投诉受理范围的,从认定合法权益受到侵害之日起算90天以内,可以书面、电话、来访、网络等形式向省、市旅游质量监督所投诉。如果超过时限,旅游管理部门也无法受理。

范福兴还提醒游客,维权要理智,不要将矛盾扩大,有些“过分维权”会对自己及他人造成不必要的损失。如飞机、列车等交通工具出现晚点情况时,游客不要有拒绝乘坐,或堵门等过激行为。

快报记者 孙兰兰

小贴士 旅游投诉 可拨这些电话

当遇到自己的权益受到侵害时,旅游消费者有权利行使投诉权。记者了解到,游客可以向组团社所在地的旅游主管部门投诉。比如是在南京的旅行社报名出游,可向南京市旅游质监所投诉。如果旅游地在江浙沪范围内,就更方便了,在旅游目的地就可以向当地旅游质监部门反映情况。因为去年起,江浙沪三地的旅游质监已建立起一体化联动机制。

投诉电话:
消费者协会
12315
江苏省旅游质监所
025-83418185
南京市旅游质监所
025-52260123
现代快报热线
025-96060

南京名都商务旅行社有限公司
南京名都商务旅游网 www.nj5166.com 梦想旅游由你来

百丈崖 百丈崖峡谷 蓬莱仙洞 石台牯牛降 仙寓山 大山 秋浦渔村 秋浦河皮筏漂流 富硒村 天方夜谭皮筏漂流 精华二日游 298元/人 豪华 338元/人 天天发	浙西 大峡谷 神龙川 柳溪江漂流二日 268元 富春桃源 九霄碧云洞 富春江二日 298元 安吉 中南百草园 竹博园二日 288元
全景三日 石台牯牛降 百丈崖峡谷 498元 仙寓山全景 天方夜谭漂流 门票全含	铜庐 富春江小三峡 严子陵钓台二日 328元 上海 野生动物园 购物二日 299元 天天发 328元 天堂寨 燕子河大峡谷二日 328元 泰山 曲阜 休闲三日 548元 青岛 日照 极地海洋世界三日 288元 雁荡山 灵岩 灵峰(日夜)景三日 568元 天柱山 大峡谷 天险河漂流二日 268元

黄山 三日 天天发 500-600元
杭州 西湖 千岛湖 通天飞瀑二日 368元
武夷山 武夷 乌镇 锦绣风光二日 298元

电话:84703633 84703933 84722400 86980172 86980182 地址:新街口国贸中心13楼(大众书局楼上)

黄崖瀑布群风景区 山如水墨画 水似九寨沟
游灵山 漂秀水 观瀑布 赏奇洞

黄崖瀑布群/牯牛降/蓬莱仙洞/秋浦第一漂

四大主题景点全景二日 **318/348元**
门票全含 绝无自理 标准/贵宾

秋浦仙境 景区咨询电话:025-82035275
各大旅行社均可报名(黄金周天天发)

虹桥 新街口 大行宫 瑞金路 丰富路 夫子庙 中山北路 鼓楼 中华路 珠江路 龙江 中央门
86055833/8473053/84501924/85885706/83680058 52250696 83438088 83201100/66561799/84722718 83377061/66605663

二十多个瀑布三十余个玩水项目 CCTV隆重推荐 **秋浦渔村**——与七仙女约会的地方

百丈崖 十一出游首选目的地 不好玩 退你钱

玩水、戏水、浸水、天然浴场

百丈崖峡谷 百丈飞瀑 秋浦渔村 秋浦河皮筏漂流

经典二日游 标准等 298元 豪华等 338元 入住景区 度假宾馆 国庆天天发
全景三日游 豪华等 498元 门票全含 秋浦渔村

特别提示:近期冒充秋浦河漂流的多,请游客朋友认准秋浦河标志景点,李白钓台、古石桥、秋浦渔村、鱼坝坝,以便维权保护

咨询热线:新街口84703933 草场门68801345 三牌楼86647230 汉中西路86581700
报名:南京海外84798899 南京国旅83538511 大华国旅84709380 中山国旅83420888

看藏獒 钓鱼 品农家菜
今日秀藏獒基地 掙马旅游度假山庄

我国位于南京市浦口区乌江镇辖区,总面积即余亩,藏獒养殖及观赏是我国一大特色,在全市乃至全国的农家乐景区当中是绝无仅有的,我国从西藏地区引进了纯种原生态种獒,自行培育繁殖,并有多只藏獒多次获得全国藏獒比赛冠军,并挑选出各品种幼獒藏獒对外展出观赏,其中:四眼铁包金,原生态苏东,虎头藏獒,金丝獒,极品二皮,让都市人一改中华神犬——藏獒的刻板魅力及风采。

国庆期间门票 特价 **15元**

对外承接: 家庭聚会、自驾游、亲子游活动、公司招商会议、旅行社团队一日游

乘车路线: 雨花台南门至乌江线在十里来福车站下即卸
汉中门车站至乌江线至江浦,转到乌江的在来福车站下即卸

开车路线: 从大桥到江浦往乌江方向20公里左右即到茶楼,从三桥过来往乌江方向15公里左右即到茶楼

垂询电话:13951018444 58295677

中国陶都 生态宜兴

- 中国优秀旅游城市
- 全国园林城市
- 全国文明城市
- 全国环境友好城市
- 国家生态示范区
- 陶都古镇
- 碧螺春
- 宜兴紫砂壶
- 宜兴竹海
- 宜兴陶瓷博物馆
- 宜兴紫砂壶

善卷洞风景区 国家4A级风景区 宜兴紫砂壶博物馆 电话:0510-87891159	竹海风景区 国家4A级风景区 宜兴紫砂壶博物馆 电话:0510-87470674	陶祖圣坛风景区 宜兴紫砂壶博物馆 电话:0510-87470674	宜兴竹海风景区 国家4A级风景区 宜兴紫砂壶博物馆 电话:0510-87470674	宜兴市内旅游班车线路 宜兴市内旅游班车线路 宜兴市内旅游班车线路
---	--	--	--	---