

避开这些“坑” 旅程更有保障

“3·15”临近,业界将更多关注点落在如何保护消费者权益上,一些社会关注热点也被摆上台面。本期,我们选取了4个已经终审的旅游案例,围绕探险旅游、自驾旅游、老年旅游、签证服务4个近年来发展迅速的细分市场,请专业律师进行分析,提醒旅行社在提供服务时需注意的环节,也提示消费者在消费时哪些方面不能大意。希望透过对一些问题的解析,让旅行社的服务更到位,让消费者有更好的体验。美好的旅行体验,需要我们共同营造。

开发探险游“红线”不能踩

□ 刘 卫

案由

2月24日,陕西省检察院官网发布公告称,近日,陕西某旅行社违反诉前禁止令裁定,意图继续组织游客进入秦岭核心保护区开展穿越、登山活动。陕西省检察院直属分院发现以上情况,及时向做出禁止令裁定的西安铁路运输中级人民法院通报,法院依法对该旅行社罚款5万元。

分析

这是陕西省首次运用司法惩戒措施惩治破坏秦岭生态环境违法行为。诉前禁止令是指提起诉讼前法院责令侵权人停止有关行为的措施。因为穿越、登山活动会对秦岭核心保护区生态空间和生态系统、生物多样性及野生动物种群、栖息地造成干扰破坏,且

存在参加者失联、失温、滑坠或者迷路风险,所以,西安铁路运输中级人民法院责令该旅行社停止相关违法活动。但禁止令生效后,该旅行社仍在春节前后连续发布了11次广告,意图组织游客穿越秦岭核心保护区,明显违反了禁止令。故而法院再次对该旅行社进行处罚。

提示

近年来,穿越、登山等探险类旅游活动吸引了不少游客。为了满足市场需求,越来越多的旅行社开始涉及这一细分市场。但是,如何合法合规地组织此类旅游活动,业界还存在一些知识盲区。建议旅行社树立两种意识:

一是建立对旅游产品进行合规性审查的法律意识。探险类旅游产品

是否符合相关法律规定,旅行社可以请法律工作者进行合规审查。法律禁止的旅游项目一定要坚决停止。

二是严格遵守法院作出的司法文书。人民法院作出的判决和裁定具有法律强制力,旅游企业必须无条件遵守,否则将承担严重的法律后果。就本案而言,根据2007年《陕西省秦岭生态环境保护条例》的规定,在秦岭核心保护区不得进行与生态保护、科学研究无关的活动。按照该条例,如果旅游企业组织游客进入了秦岭核心保护区,旅游企业不仅将面临环保部门、旅游管理部门的行政处罚,游客也将承担民事赔偿责任。西安铁路运输中级人民法院在对该旅行社做出诉前禁止令裁定时,旅行社就应该马上停止相关组织活动,避免有更重的处罚。

对于游客,本案也有很好的借鉴

意义。

首先,游客在选择旅游产品时,应当遵循对自身安全负责的原则。虽然游客与旅游企业签署了旅游合同,由旅游企业承担人身伤害的赔偿责任。但是,游客毕竟是人身伤害的最终承担者。本案中,秦岭核心保护区情况复杂,并不具备旅游的条件,容易发生人身伤害事件。因此,游客在选择旅游产品时一定要有安全意识,谨慎选择有人身伤害风险的旅游产品。

其次,游客也应具备一定的法律意识。条例的相关规定,尤其是在秦岭核心保护区不得进行与生态保护、科学研究无关的活动,游客应当知晓。如果游客跟团进入核心保护区,同样会被行政机关处罚,也将面临严重的经济损失。因此,选择旅游产品时,游客应对产品的合法性做出判断。

案由

游客与某旅行社签订了出境旅游合同,并支付了近2万元团费,作为蜜月旅行费用。但在出团前1天,游客被告知签证被拒签,后续行程无法履行。游客要求旅行社全额退还团款,并按照合同约定支付全额团款15%的违约金。旅行社以费用已经产生为由,仅愿意退还少部分团款。游客将旅行社诉至法院。一审法院酌定旅行社退还游客1.7万元旅游费用。旅行社提起上诉,二审法院维持原判。

分析

本案的焦点在于,游客在出团前1个月就将签证所需材料提交旅行社,且不存在提供不实材料的情形。但旅行社直到游客出行前7日才将材料提交给使领馆申请签证。最终,签证被拒签,合同无法履行,游客的蜜月旅行不仅泡汤了,而且还涉及提前支付的交通、住宿等费用不可退还,损失进一步扩大。

旅行社和游客都无法把控出签的结果。有时也很难等到签证出签后再预订交通、住宿等。所以,尽可能确保游客申请签证顺利是第一位的。

法院之所以如此判决,就是认定旅行社提交签证材料过晚,导致签证被拒后无回旋余地,扩大了游客的损失。如果旅行社及时提交签证材料,即使游客被拒签,损失也会较小。因此,旅行社应当为扩大的损失负责。

提示

如果因为签证被拒导致出境游无法成行、旅游合同解除,旅行社该如何承担相应责任?这需要区分两种情况分别进行讨论。

一类情况是旅行社办理签证时间距离游客计划出行日期尚早,并且在等待签证的过程中,旅行社并未向地接社和履行辅助人预付相关费用。那么签证被拒,双方损失都较小,不易发生纠纷。

另一类情况则相对复杂,旅行社办理签证时间距离游客出行日期较近,并且在等待签证过程中,旅行社向地接社和履行辅助人预付了相关费用。一旦签证被拒,就涉及预付费用能否退还以及退还多少等问题。而要解决这些问题,就要厘清签证被拒后,旅行社和游客各自的责任,具体可以分为以下几种情况:

一是旅行社提供的送签服务有过失,例如未准确告知游客所需要的资料,提交资料出现差错等。因为是旅行社违约所致,故而旅行社需承担一定责任。

二是旅行社提供的送签服务不存在过失,签证被拒是旅游者自身原因所致。按照相关法规,旅行社扣除必要的费用后退还余款。

需要注意的是,等待签证的过程中,旅行社向地接社和履行辅助人预付相关费用时,游客具有知情权和选择权。旅行社应当事先充分告知游客,若立即支付相关费用可以提前锁定机票、酒店等服务,但若签证被拒,相关费用可能无法退还;若延后支付,则存在相关服务售罄,旅游难以成行的风险。毕竟风险是由游客承担的,因此须由游客自行决策立即支付或是延后支付。如果未提前告知游客而自行直接支付,则旅行社应承担一定损失。

本案中,游客签证被拒是因其个人原因,旅行社本无过错。但因

提供签证服务避免发生纠纷

□ 傅林放

旅行社怠于及时送签,以致签证被拒时已逼近游客计划出行日期,最终导致游客的蜜月旅行泡汤,这对于游客而言是重大损失。而在等待签证过程中产生了预付费用且无法退还,如果旅行社及时送签并尽早获知拒签结果,应可避免损失的扩大。本案2万元的总损失,法院判决旅行社承担1.7万元,就是承担了扩大的损失。

建议旅行社注意如下环节:

一是送签服务环节,务必全面准确告知游客相关要求,避免差错。同时,务必及早送签,为可能出现的拒签留出尽可能大的回旋余地,最大程度减少损失,避免纠纷。

二是在签证未出的情况下,旅行社认为有必要向地接社和履行辅助人支付相关费用的,特别是旅游旺季的机票和酒店住宿费用,务必书面(包括微信、电子邮件等方式)告知游客,立即支付或延后支付可能产生的风险,并要求游客书面回复所做的选择。

三是签证被拒后,旅行社应当立即告知地接社、履行辅助人取消相关预订,争取尽可能多的退款,减少游客损失。

同时,游客也要注意如下事项:一是尽早做准备,确保护照有足够的有效期,按照旅行社的建议尽快提供完整、准确的资料。

二是选择正规旅行社。外出旅游尤其是出境游,一定要选择靠谱的旅行社。在旅行社门店报名,游客要关注旅行社经营许可证复印件等相关证件。也可以登录所在地文旅部门网站,查询旅行社的资质。

三是要理性看待签证被拒后可能造成的损失,厘清责任,理性维权,避免无谓的纠纷。

组织自驾游这些义务须履行

□ 张亚东

案由

近日,四川省宜宾市中级人民法院审结了一起自驾游活动中因游客发生交通事故死亡引发的诉讼。

游客张某、邓某参加了J旅行社组织的“滇进川出西藏自驾16日游”。行程中,张某因超速、逆向行驶导致交通事故,同车的邓某死亡。交警大队认定张某承担全部责任。邓某家属将张某、J旅行社起诉至法院要求赔偿。经审理,法院判决J旅行社对邓某的死亡承担10%的补充赔偿责任。法院认定,J旅行社组织自驾游,虽然出行前在微信群中发送了“自驾高原旅行须知,自驾温馨提示、阅读有益”链接,但并未敦促张某、邓某阅读了解,在张某超速、逆向行驶时未对其进行阻止,故未完全履行安全提示、保障义务,存在一定过错。

分析

在此案件审理中,作为旅游经营者,旅行社应当为游客提供安全的旅

游服务。尤其本案涉及自驾游,其风险较一般跟团旅游更高,旅行社负有更高的安全注意义务,须提供足够的安全提示、警示和保障措施。因此,即便游客邓某的死亡完全因张某过错导致,但鉴于J旅行社未完全履行安全提示义务,故法院判令其承担补充赔偿责任。

提示

参加自驾游活动,由于游客自行驾驶车辆,旅行社很容易忽略自己作为活动组织者、线路制定者要履行的安全提示、警示义务,线路与时间等审慎安排义务,以及发生事故后防止损失扩大的协助救助义务。

在此,提示旅行社等自驾游活动组织者注意以下几点:

一是了解游客的基本情况,确保游客知情权。签订旅游合同前,旅行社要明确告知游客,参与此次自驾游活动所需的身体条件、车辆状况及驾驶技能,向游客详细介绍行程安排、交通与调度规则、自驾游常规与特殊

要求、风险点及应对措施,并提示游客购买旅游意外险。

二是采取合理预防措施,减少安全隐患。设计自驾线路前,旅行社应实地考察行路路线,熟悉周边地理环境、合理安排行程、提前掌握应急救援知识技能、及时收集行程中的气象与地质信息,并提示游客。

三是行程中,保证游客合法驾驶。旅行社要尽到安全领航、维持行车秩序、保证联络信号畅通,提示游客合理控制车速、及时通报道路状况、履行警示督促义务。发现违反交通规则的人员,旅行社应及时提醒并劝阻。

四是明确责任边界,增强证据意识。行前,旅行社要制定详细的自驾游规则,以书面合同等方式明确组织者和参与者的权利与责任。突发事件发生后,旅行社要积极协助处理,留存能够反映事发原因、自己已尽职责、已垫费用等方面的凭证。

对于游客来说,选择自驾游产品,

服务老年游客要谨慎更要精细

□ 曲长帅

案由

近期,四川省成都市青羊区法院公布了一起因老年游客在行程中死亡引发的诉讼的终审判决。

游客青某(72岁)与L旅行社签订了一份旅游合同,参加辽东11日团队游。在旅游过程中,青某因突发疾病不幸去世,其家属认为L旅行社未尽到告知和提醒义务,且在青某发病时未能及时救助,遂向法院提起诉讼,要求L旅行社承担赔偿责任。

分析

就此次案件,成都市青羊区法院认定,L旅行社在组织本次旅游过程中,未能尽到相应的风险提示义务,也未在游客突发疾病时进行必要的救助。最终法院判决L旅行社支付7万余元赔偿。

根据《中华人民共和国民法典》

《中华人民共和国旅游法》及最高人民法院审理旅游纠纷的相关司法解释等相关规定,旅行社对游客具有安全保障义务,应当提供有安全保障的旅游产品。同时,游客也应当尽到相应的安全注意义务。但是本案中,旅行社和游客都没有完全履行应尽的义务,因而判定旅行社要承担一定的责任。

提示

现实中,类似问题时有发生。如何推动老年旅游市场健康发展,如何维护老年游客和旅行社双方的权益,建议旅行社、老年游客关注以下问题。

在接待老年游客时,旅行社要提供更加细致、更加周到的服务,确保老年游客旅游安全及其健康。具体来说,要注意以下3个方面:

一是在报名参团前,旅行社应要求老年游客提供近期的健康检查报告,特别是对于有慢性疾病史的老年人,应详细了解其健康状况,评估其

是否适合参加特定的旅游活动。旅行社应明确告知老年游客,对于不适合参加的旅游活动,有权拒绝其报名,以避免潜在的健康风险。

二是旅行社应要求老年游客提供至少一位紧急联系人的详细信息,包括姓名、关系、联系方式等,确保在紧急情况下能够迅速联系到其家人或监护人。旅行社要为老年游客建立健康信息登记系统,记录游客的健康状况、过敏史、常用药物等信息,以便在紧急情况下提供给医疗人员。

三是旅行社应组织行前的健康教育,向老年游客普及旅行中可能遇到的健康风险,如高原反应、中暑、过度疲劳、肠胃不适等,并提供相应的预防措施。旅行社要建议老年游客携带常用药物、急救包等个人健康用品,以备不时之需。并且在行程中,要定期检查老年游客的健康状况,特别是在长途旅行、高海拔地区或极端天气条件下,应增加健康监测

的频率。

在参团过程中,老年游客要遵循一个基本原则——量力而行。具体到参团步骤,要关注3个方面:

一是游客要选择正规合法的旅行社报名参团。要审查旅行社是否具备相关业务经营资质,是否购买了足额的责任保险,还要注意旅行社是否与游客签订书面的旅游合同。

二是游客享有合法的知情权及选择权。在报名参团过程中,游客要充分了解整个行程的具体安排、安全注意事项、紧急联系机制等,尤其是行程的劳累程度。

三是老年游客参团时,一定要对自己的身体健康状况进行充分的评估,不要向旅行社隐瞒自身疾病。尤其是在行程之中,如果发生身体不适或者其他异常情况,一定要及时向旅行社的导游或者其他工作人员反映,前往医院进行治疗,千万不要觉得睡一觉或者休息一会儿就没事了。