

安全舒心跟团游 这些法律用得上

国内疫情持续好转,又恰逢国庆节与中秋节重叠,很多人考虑选择省心省力的跟团游,在假期出去“野”一把。可是,跟团游也有很多门道,若是不懂得其中的法律问题和维权知识,没准会遭遇麻烦。近日,北京市海淀区法院发布真实案例,教大家如何安全跟团游。



合同签订应谨慎 旅行社身份要审核

陈女士通过某公司报名参加海南7日游,该公司又把该项目“转包”给其他旅行社。陈女士在旅行期间,因酒店阳台围栏损坏,不慎摔伤。后陈女士把报名公司和旅行社一起诉至法院,要求赔偿。

法院审理发现,涉案公司并无提供旅游服务的资质,也未取得旅游经营许可,实际提供交通、游览、住宿等服务的主体为旅行社。最后,法院判定旅行社赔偿陈女士8万余元。

法官提醒:

近年来,未经工商登记注册、未经行政许可的主体非法参与旅游行业经营,以及旅行社之间挂靠经营、导游个人挂靠多家旅行社带团的现象时有发生,行业亟待规范。

作为旅游者,应提高自身安全意识,慎重选择旅行社,可通过网站或APP查看评分、评价情况,也可利用企查查、天眼查等APP软件或网站,查询旅行社经营现状,包括信用风险信息、司法风险信息,增强风险规避意识。选择有营业执照和经营许可证的旅行社机构出行,与旅行社签订书面旅游合同时,确认好提供服务合同义务的相对方,仔细阅读合同条款,尤其是行程安排和行程价格,以防出现另行收费等问题。

格式条款应警惕 勿被霸王条款钻空隙

郑女士报名参加了旅行社组织的团体旅游活动,在机场搭乘飞机期间,因气温骤降、郑女士未进食等原因,郑女士身体开始出现

不适,并伴随身体虚弱等状况。登机后,被乘务人员询问身体情况,最后被判定为不适合乘机,后郑女士被机场工作人员强制带离飞机。随后,郑女士联系旅行社重新购买机票或退旅行费事宜,均未果。郑女士将旅行社诉至法院,要求退还旅费。

旅行社称,双方合同约定“如因旅客自身原因无法参团,旅行社将扣除行程费用的80%”,且最后未能登机是郑女士自身不注意导致的,与旅行社无关,现只同意退还费用的20%。后经法院审理,酌情判决旅行社退还70%旅行费。

法官提醒:

若旅游合同中,规定“如因旅客自身原因无法参团,旅行社将扣除行程费用的80%”,还有类似“中途退团费用不退”“不成团只退费不赔偿”“出现单间游客补房费”等均属于霸王条款,不符合法律规定。我国旅游法明确规定:旅游行程结束前,旅游者解除合同的,旅行社应当在扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。

旅游者在签订旅游合同时,一定要注意这些损害自身利益的条款,以免造成损失,发现类似上述行为的,及时向监管部门举报提供违法线索。

行程变更可协商 不告知要赔偿

刘先生和家人参加了旅行社组织成团的12日纯玩豪华越野川藏之旅,但游玩的行程与合同约定不符,有3个景点未去,5座豪华越野车变更为7座普通商务车,原定12日游玩时间变更为11日,且部分游览线路

与原行程不一致。刘先生诉至法院,要求解除合同并退还团费。

旅行社称,合同期限已过且行程已经游览结束,刘先生无权解除,旅游线路和游玩天数变更,是因当时下雨导致山体滑坡后道路封闭,属不可抗力因素,当时事发紧急,便积极安排变更行程,尽力满足客人要求,不同意退还团费。后法院经审理判决解除合同,旅行社退还50%旅游费。

法官提醒:

旅游者有权自主选择旅游产品和服务,有权知晓其购买的产品和服务的真实情况,有权要求旅游经营者按照约定提供服务和产品。旅游行程开始前,遇到不可抗力或者出境社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件的,双方经协商可以取消行程或者延期出行。合同不能完全履行的,旅行社应向旅游者作出说明,旅游者同意变更的,可以在合理范围内变更合同。

上述案例中,旅行社属于单方擅自变更旅游行程,未对旅客履行解释说明和及时披露告知义务。旅游经营者违反合同约定,有擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等行为的,旅游者可以请求旅游经营者赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用。此外,旅游者若遭遇上述情形,严重损害自身权益的,也可向有关部门进行投诉举报,旅游局审核认定后,会给予罚款、责令停业整顿等处罚。

出行安全不能忘 购买保险添保障

小贾与旅行社签订合同,并参加了旅行

社组织的5天4晚修学营活动。小贾按照安排入住宾馆后使用卫生间时,手部被卫生间浴室门的玻璃划伤,后被送至医院就诊,诊断为右手开放性损伤、右手伸肌腱断裂。后小贾母亲作为代理人将旅行社诉至法院,经司法鉴定,构成十级伤残,小贾要求旅行社赔偿医药费、护理费、营养费等各项损失14万余元。

旅行社称接待游学期间,已经向其进行过安全教育与宣传,在游学各个场地张贴了安全标语,尽到了安全提示义务。事发后,积极送其住院治疗并主动承担费用。

后经法院审理,法院判决旅行社赔偿13万余元。

法官提醒:

旅游过程中,旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务,造成旅游者人身损害、财产损失,旅游者要求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的,法院应予支持。如上述案例中,旅行社为旅游经营者,在组织修学过程中未尽安全保障义务,应就小贾的损害后果承担相应赔偿责任。但需要指出的是,旅游者应根据自己的身体状况,选择合适的旅游行程和线路。在旅途过程中,若感身体不适,应及时与旅行社沟通,送医就诊。在出行前,有条件的话可以选择购买旅游意外险,为自己及家人提供全方位的保障。

(高健 刘刚)

法官提醒

十一长假来临 谨防六类骗局



十一期间,有些骗子也期待着趁假期“捞一把”。

大家过节的同时,对诈骗的防范也不能掉以轻心。以下这些骗局在节假日期间高发,多留神!

1 网上购票,要求转账应警惕

节假日放假之时,很多人要乘坐飞机或火车回家或外出旅游。犯罪分子利用节假日前机票、火车票紧俏,大家对机票、火车票需求急迫的心理,专门针对部分不清

楚、不熟悉网络购票流程的人行骗。

例如:出行高峰期临近,以航班取消为由建议机票改签的骗术就会增多,骗子一般都会编辑“航班取消、航班变动、机票退改签”等内容的短信发送给受害者。

在接到这类短信时,应通过航空公司、机场客服电话、官方网站等多方渠道进行核实确认,不要盲目轻信来历不明的信息,更不要拨打短信内提供的陌生号码,尤其是对方要求转账时更应警惕。

2 订单异常别轻信“客服”

节假日在家得空,总喜欢买买买。冒充客服这类骗术瞄准的是喜欢网购的人群。

当他们下单之后,可能很快就会接到“订单异常”“商品断货”等内容的“客服”来电,如果轻信对方所说的“缴纳保证金”“验证账户安全”等理由,通过网银转账或告知验证码、扫描二维码等,就会上当将钱白白送给骗子。

3 在外WiFi蹭网要谨慎

在外出行,蹭到免费的公共WiFi总是很开心。但“WiFi陷阱”则专门给习惯直接连

接公共场所内WiFi上网的人群“下套”。

当网友以为自己蹭到了流量时,很可能不知不觉中落入了骗子的圈套。

藏在免费WiFi背后的“黑客”,会以同名WiFi的形式诱惑用户接入他们搭建的虚假WiFi网络,进而轻易控制用户的手机,盗取手机上的银行账号密码、照片、视频等隐私信息。

外出时不要随意连接无密码的WiFi网络,也不要再在公共WiFi网络下进行转账汇款、支付等操作。

用户一旦进行了上述操作,钓鱼WiFi就会盗取市民银行账号密码等个人隐私信息,从而导致财产损失。

4 冒充熟人骗局需防范

骗子通过不良渠道获取事主的名字、手机号、邮箱账号等信息后,借着十一放假出游的机会,以“我是你家人朋友,我是你同学的同学,我是你老板”等伎俩冒充熟人诈骗,声称发生大事急需用钱,让事主转账。

5 警惕婚宴“戏精”

长假来临,婚宴多多。不管是筹备还是

出席婚宴,都得多多留心婚宴上的这些“戏精”。

不久前,辽宁省大连市接连出现几起婚礼窃案,而让大家想不到的是,这位窃贼曾在婚礼上大出风头,博得宾客的阵阵欢笑,他伪装成婚礼上的热心人,甚至还感动了新郎新娘。

据调查,犯罪嫌疑人郭某专门挑婚宴下手,以“精湛”的演技伪装成新郎新娘熟人,伺机盗取礼金。

6 谨防异地消费诈骗

异地消费的诈骗短信在假期结束后很常见,因为很多人在十一假期外出旅游,刷卡消费,所以不少事主接到这样的电话很容易上当。

骗子会给事主打电话声称在异地有一笔超高额的信用卡消费,咨询事主是否是本人消费,并告知事主可以打钱到“安全账户”来拦截消费。

(华闻)

便民服务