

“例例”在目 帮您出行排难解“游”

提起旅游，在人们的心目中似乎立刻就会浮现出碧海蓝天、青山秀水以及异国风情的画面。然而，旅途并非总是如您所愿。在今年 3·15 国际消费者权益日到来之际，笔者搜集了一些典型案例，供您借鉴，让您明明白白快乐出游。

拒绝返程不可采取

案例：某旅行社组织了 30 人赴某地区旅游。按照合同约定，旅游者于出发日乘某次火车硬卧返程。地接社难以买到约定的车次车票，购买了其他车次返程车票。旅游者明确表示无法接受，要求旅行社给予赔偿。由于双方分歧过大，结果旅游者滞留在旅游目的地。

分析：组团社应当为旅游者提供约定次火车票，而不能以另换次火车票代替，旅行社应当承担由此给旅游者造成的损失。其次，由于旅游者的滞留，人为地给旅行社和旅游者自身造成不必要的损失。

提醒：旅游者应当理性维权。旅游者维权的途径有：与旅行社协商、向有关管理部门投诉、向仲裁机构提请仲裁、向人民法院提起民事诉讼。假如采用过激方式，就难以有效地维护自己的合法权益。

旅行社有告知义务

案例：张女士到某旅行社报名某地旅游，工作人员向她推荐旅游线路、服务标准，张女士接受了。张女士交付旅游团款，旅行社出具旅游发票后，旅行社工作人员告知张女士，每一位旅游者在境外必须参加自费项目，做护照的费用也由旅游者直接交给公安部门。张女士认为旅行社工作人员有意隐瞒事实真相，存在欺诈行为。



消费者选择旅游服务时,要选择持有具备经营资质的旅行社

分析：经旅游管理部门协调，旅行社退还旅游者全额旅游团款，旅游行程被取消。

提醒：旅行社作为旅游服务的经营者，必须事先向旅游者履行告知、答复和解释义务，告知旅游者各种费用的支出。

注意投诉有效期

案例：李先生参加某旅行社组织的黄山游，第二晚入住山上某山庄，客人晚餐后要走 5 分钟的路程才能回到

房间。当时天黑，李先生不慎扭伤了脚。客人返程后到医院治疗，经拍片发现脚踝关节骨折。李先生向旅行社提出赔偿。出团前，旅行社已为客人投保了旅游人身意外险，但因没有当地医院医治报告，保险公司拒绝受理此案。李先生提出投诉，但已经超过投诉有效期了。最后，旅行社同意赔偿客人医药费及相关费用，其他费用不予赔偿，但客人不同意。

分析：根据《旅行社质量保证金赔

偿暂行办法》有关规定，该案例投诉时已超过受理期限（90 天）。考虑到旅游者的具体困难，旅游管理部门为双方进行协调达成协议，旅行社补偿医药费、护理费。

提醒：按照有关规定，旅游管理部门受理投诉的期限为 90 天，游客在旅游途中如遇服务质量问题应及时到旅游质监所投诉。

旅游的违约责任

案例：赵先生和某旅行社签订了

赴某地的旅游合同。出团前 1 天，赵先生突然生病，希望旅行社取消旅游行程，全额退还交纳的旅游团款。旅行社表示，机票已经购买了，如果赵先生临时取消行程必须承担机票损失，并承担相应的违约责任。经测算，赵先生将损失 80% 的旅游团款。

分析：由于旅行社购买的机票为团体机票，虽能获得较为优惠的折扣，但团体机票不得退票，也不得转签。所以，当旅行社购买了团体机票而旅游者又临时取消行程，机票损失不可避免地产生。违约责任由旅行社与赵先生双方事先在合同中约定。旅行社可以向赵先生收取实际损失的费用和违约金。

提醒：旅游合同签订后，双方当事人应当严格遵守约定，任何一方需要解除合同，都必须和对方协商并达成一致，否则就必须承担违约责任。

（石放）

旅游贴士

背包徒步有窍门

徒步穿越，是指在徒步区域里主要靠徒步行走去完成起点到终点的穿越里程，中间可能要跨越山岭、丛林、溪流、峡谷等地貌，因此需要参加者必须具备健康的体魄和良好的体能储备。

徒步行走不单是腿部运动，而是种全身运动，注意通过摆臂来平衡身体、调整步伐。控制节奏，最好的行走速度是走而不喘，脉搏尽量不要超过 120 次/分钟，背部肩沉背挺，用腹部深呼吸，全脚掌触地，从脚跟到脚尖位移，什么时候都要按自己的行走节奏去走，不要时快时慢，时跑时停，尽量保持匀速。

刚开始徒步可以放缓一点，让身体每个部分都先预热，有个适应的过程，5 至 10 分钟后才加快步伐，行走中从安全角度出发，队员之间应该保持一个合理的距离，一般为 2 至 3 米，这样可以避免有人因各种原因暂停，如系鞋带、脱衣服、喝水等等，与其他队员互相影响。一般情况下，暂停队员靠右边停留，前进队员从左边跨过，与迎面而来的其他队伍相遇时，也是按我右他左，礼貌相让通过，暂停人员与队伍的安全距离一般白天不能超过 10 分钟或者 200 米以内，夜晚必须在 5 分钟或者 20 米以内。

行走重心在上坡时，应在脚掌前部，身体稍向前倾，下坡时重心放在后脚掌，同时降低重心，身体稍微下垂，无论上坡下坡，对于坡度较大的坡，应走“之”字形，尽量避免直线上下，这是一种相对安全的走法。上下坡时，手部攀拉的石块、树枝、藤条，一定要用手试拉，看看是否能够受力，才去做其他攀爬上下动作。经常有队员因为拉的是枯萎腐烂树枝、藤条，跌倒受伤，导致意外。（萧扬）

出游宝典

托运行李丢失 如何进行索赔



旅途中，有时难免遇到行李托运的相关问题，遇上这些“倒霉事”，如果提前做足功课，可以免去事情发生时手足无措的窘境。

问题一 行李丢了，怎么办？

在搭乘飞机到达目的地之后，由于多方面的原因，托运行李箱却不能与你同步到达。千盼万盼终于把行李给盼来了，却发现行李箱这里扁一块，那里塌一块，甚至行李箱干脆连影儿都不见了。遇上这种事，你可以这样解决：

1. 飞抵目的地后，若发现托运行李不见踪影，先去机场的行李查询处询问。

2. 如果无法查询到行李的下落，应立即持机票（电子客票）、登机牌、行李牌和身份证件到机场行李查询处申报，协同工作人员填写“行李运输事故登记单”，等弄清楚情况后再与航空公司商讨后续赔偿事宜。

3. 托运过程中，行李箱或行李中的物品遭到损坏，如查明是由于航空公司的疏忽或野蛮搬运所致，

则航空公司需承担一定的赔偿责任。一般旅客可以提出以下四种赔偿要求：以旧换新、退旧买新、修理报销或现金赔偿。航空公司会根据行李的折旧情况和破损情况，酌情赔偿。

问题二 如何进行行李索赔

1. 赔偿价格按重量算

行李丢失的赔偿标准有国内与国际之分。根据《国内航空运输承运及赔偿责任限额规定》，旅客行李丢失的赔偿标准为 100 元/公斤。而国际航线则根据《蒙特利尔公约》的规定，每公斤赔偿 30 美元，托运行李和非托运行李最高限额为 1000 特别提款权（1 个特别提款权价值约等于 1.37 美元，它的比价是浮动的）。

无法确认重量时，按照旅客舱位等级所享受的免费行李重量赔偿。托运行李发生延误，一次性赔偿标准为：普通舱 300 元人民币、公务舱 400 元人民币、头等舱 500 元人民币。

从以上规定可见，由于市场上越是贵重的旅行箱往往越轻便，在按重量计价赔偿时，往往会吃亏，甚至连行李箱的成本都不够，旅行者要做好心理准备！

2. 贵重物品丢失，不赔偿！

不少旅行者贪图登机轻便，往往将手提电脑、单反相机等贵重物品塞入行李箱，以为包上衣服保护就没问题，实际上，航空行李的搬运往往丢来丢去，比较“粗鲁”，为免意外，不建议放入贵重及易碎物品。

而一般来说，若托运行李中有贵重物品，如现金、票据、手提电脑等，航空公司有权利不予赔偿。此

外，假如旅客没有按时办理登机行李托运手续，或托运行李中有违禁物品，航空公司也有权不赔偿。

不过，在搭乘国际航线时，若所丢失的托运行李价值较高，旅客又能够提供相关价值证明材料，也可根据《蒙特利尔公约》进行索赔。

问题三 怎样自我防范，有备无患

丢失行李的事件那么多，有时候不一定是航空公司的责任。可能是旅客太多造成行李认领混乱，抑或自己的行李箱与别人的太相像，被误领的情况也时有发生。为此，旅行者应做到以下几点：

1. 打醒十二分精神。在机场保持机警状态，看好行李，按时登机及托运行李。

2. 把要托运的行李整理好。《中国民航旅客、行李国内运输规则》规定，托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输，否则，航空公司可以拒绝收运。而国际航班并不强制旅客将行李上锁，一般建议尽量锁上。须注意，美国机场一般不允许上锁行李，因此更要好好整理。

3. 避免行李过重。托运时，行李的重量一般都有限制。乘客应尽量避免将过重的行李进行托运，以免造成行李损坏。

4. 为行李箱做好记认。不妨标新立异一下，给自己的行李箱做个性涂鸦、贴纸等装饰，也可以绑一条惹眼的丝巾，或在行李箱上标注姓名等显示身份证明的标记。这样一来，如果当真被拿错，他人也可根据行李箱上的信息找到失主。

5. 拿到行李后第一时间清点，确认无误方离开机场。（刘霜）

市民最信赖的旅行社

周口天马

以人为本
创一流品牌
电话:8210333
13603946767
地址:周口八一宾馆

周口金辉

诚信之旅
首选金辉
电话:8231399
13903875999
地址:六一北路(五一广场东)

周口悦君

品牌保证高质量
实力打造低价位
电话:8200800
13703876936
地址:人民东路四中西 20 米路北

周口新世纪

跟我出游
包你满意
电话:8229950
13903942026
地址:周口市人民东路四中东 100 米

周口新闻

与新闻同行
让快乐相伴
电话:8282116
13949970769
地址:七一东路(周口日报社楼下)

周口国旅

出境旅游
惟有国旅
电话:8212555
13137687657
地址:七一路(京华百货楼下)

华夏风情

握手华夏风情
诚邀天下朋友
电话:8365588
15836299866
地址:八一路沙南供电分局对面

扶沟鸿昌

鸿昌旅游
行者无疆
电话:6220196
15939442122
地址:扶沟县北关中行北邻

鹿邑真源

让游客满意
是我们的追求
电话:7288065
13938075160
地址:鹿邑真源大道电影院北(图书馆三楼)