

八大案例教你绕过旅游陷阱

随着出游的逐年升温,由于个别黑心旅行社的违规经营,使得旅游消费中的纠纷也越来越多,各种消费陷阱变着法套着游客频频“招”,近日,记者根据周口的游客投诉热点,罗列8种消费案例给游客消费支招。

一例:对完歌后让你掏钱
事件:某旅游团游览海南省万宁市的民族风情大村庄,男团友们被推荐体验少数民族婚嫁风俗,戴上“槟榔坠”,做“新郎”,一群当地少女笑容可掬地拥上来,和他们唱歌、喝交杯酒,入“洞房”。

骗局:体验完毕后,少女们谈钱,说按照当地风俗,男士本该在女家做49天的长工,所以游客们也要交49元“自赎”,另外,还须给少女们一些小费,每位不能少于10元。因事先未说明收费,游客纷纷抗议,少女们威逼。游客只好“花钱消灾”。

对策:事前要和导游沟通清楚,哪些项目属免费,哪些项目是收费的,以免上当。

二例:游客旅游中受伤应该由谁来赔?

事件:市民朱先生参加一家旅行社的庐山三日游,爬山中,不慎滑倒扭伤了脚。回周后,朱认为报团时旅行社购买了旅行社责任险,要求旅行社赔偿部分医疗费,旅行社却认为导游有提醒,朱属于自己扭伤,不在旅行社赔偿范围之内。

分析:责任险范围是:旅游过程中,如果旅行社疏忽或者失误导致游客受伤或发生意外,游客可以索赔。但如果是自己不小心,或者遭遇不可预料的意外事件,如地震、山洪等受到伤害,不属赔偿范

围。

解决:按照旅游条例,旅行社必须为游客买旅游意外伤害保险,但此险并非强制,所以不少旅行社能省则省。建议游客自行购买或请旅行社帮忙购买旅游意外伤害保险。

三例:参团游客临时退团订金该扣吗?

事件:沈女士欲带女儿到云南昆明旅游,到一家旅行社报名并交了预付款。发团时,沈的女儿因参加演出,退团。因沈女士在交纳旅游票订金时,仅仅只是口头承诺,未与旅行社签订旅游合同,旅行社按照惯例扣除了沈女士旅游票价总额的10%,沈女士对此提出了异议,投诉旅行社签订合同,不给游客交代清楚。

分析:当事双方各有责任。1.主要责任在沈女士本身;2.《旅游合同》必须在双方公平自愿的原则下签字、盖章后才能正式生效,任何一方不能强迫对方同意;3.因未正式签订旅游合同,旅行社按照惯例扣除沈女士订金的做法不妥,扣除旅游票价总额的10%没有依据,也不符合有关法律的规定;4.旅行社可按照《民法通则》的有关规定向沈女士追究因退团而造成的直接经济损失。

解决:沈女士因自身原因造成旅行社的损失,应承担赔偿责任。但作为旅行社而言,不能想当然的凭惯例扣钱,应耐心向游客作出解释,并争取游客的理解与配合。

四例:旅游过程中景点“货不对板”如何解决

事件:不少游客出游中,往往会遇到“偷梁换柱”,如旅游项目与出行前所宣传的有较大出入;或者

旅行社不让游客下车,只让“远观”;或者旅行社收取不合理费用。而事实上,国家旅游局已经三令五申强调导游不得索要小费。

分析:出游前,消费者要和旅行社签订合同,明确出游的行程、路线、景点安排、食宿安排等。如与合同中不符,旅游结束后进行投诉。

解决:一方面则应保留相关凭据,为回去后投诉或起诉做准备。

五例:食宿星级酒店遭遇“降级”

事件:外出旅游时,规定“住宿三星或同级酒店”,等人住时才发现酒店不是设在郊区就是装修老旧。

分析:偷梁换柱的事时有发生。最常见就是一个“准”字,所谓的“准三星”,按行话解释起来就是按照三星级标准设计装修,但还没有评到三星级酒店。

解决:可直接向旅游局的质监部门投诉,《旅行社质量保证金制度》中明确规定,“安排的饭店低于合同约定,旅行社退还旅游者所付房费与实际房费的差额,并赔偿差额20%的违约金”。

六例:导游带你购物只为拿回扣

事件:某旅行社的港澳豪华品质团的行程中写着:“顺道参观首饰工厂了解珠宝、黄金的制造过程,亲身感受黄金的魅力……”后前往广东道DFS海港城等名店购物。”

分析:路线参观都是在指定购物点,而每一个购物点都会有回扣。旅行社之所以这么做就是为了拿回扣,另外,这些购物商店和旅行社之间的约定可能只要游客进

店就可以拿回扣。

解决:如果导游让你干等,带些休闲书籍及娱乐玩具供消遣备用。

七例:低“起价”背后费用多

事件:海南6日游,每人团费3480元。咨询时,团费却变成了每人4400元,涨了近1000元。

分析:低价广告只为迷惑游客。其实只报出包团价格的一部分,游客必须再负担一笔费用才能出团。

解决:隐瞒燃油附加费、过境费等。建议游客报名前一定要仔细询问具体报价,不要一味追求便宜;行程中的每一环节在签订合同前,都要问清楚。

八例:购物被骗买到假货

事件:不久前,李先生夫妇参加港澳3日游,在香港某旅游公司女导游的带领下,于香港某商场购买了贴牌的富士牌数码相机,实际是“三无”产品。

分析:谨慎购买商品。许多人到香港喜欢购物,最好做到有备而去,事先了解这些商品的价位、款式。如数码摄像机是否最新型号,国内同类型号价格,免得高价买回旧型号。

解决:付款前,一定要将售货员作出的口头承诺都清楚列明在发票上。如镶钻的手表,是“纯天然”还是“人工合成”。检查商品,确保货品完好无损,配件齐全,特别注意提货时防止货品掉包。如果在香港等地购物,还可享受百分百退货保障。游客在旅行团安排的购物活动中消费,可于购货起14天内办理无因全额退款手续,但要保留好全部票据才行。(本报记者整理)

告别单一“门票经济” 景区亟待发掘新盈利点

景区涨价不是一个新问题,但是自今年年初以来,我国各地景区门票涨价似乎已掀起一股热潮。目前,景区高票价现象已引起社会各界的强烈关注和不同程度的反对。同时,业内人士也在积极思考,如何借鉴国内外景区运营的成功案例,在告别单一“门票经济”的同时,发掘新的盈利点。

景区涨价带动成本增加
自今年年初开始,有关我国各地门票涨价的报道频频见诸报端。也许是电影《孔子》带热了孔庙的人气,“三孔”联票价格由150元/人涨至185元/人,涨幅达23.3%。近日,山西平遥古城也召开门票价格调整听证会,门票将由100元上涨至125元,涨幅达25%。

据数据显示,2009年,在全国收入名列前茅的北京市民平均月收入约为4037元(含住房公积金、养老保险、医保),按此计算,著名的黄山景区门票为300元,约占7.5%。据中国旅游研

究院马仪亮博士介绍,反观海外,俄罗斯克里姆林宫、法国卢浮宫等景区门票价格基本在100元人民币以下,日本的富士山和韩国的汉拿山都是免费的。以法国凡尔赛宫为例,门票价格约占国民月收入的0.7%。

另据中国旅游研究院上季度的调查显示,国内团队游客中,14.2%的人认为景区门票是旅游中花费最多的项目,排在餐饮和交通之后,而散客中这一比例高达22.9%,居所有花费项目的第一位。一业内人士表示,目前景区门票价格约占团费成本的20%,景区门票价格上涨必然会带动旅行社成本的增加,其中影响最大的还是散客。

高价门票模式不利发展旅游
门票涨价的理由有很多,其中利用价格杠杆减少游客数量、保护稀缺资源听起来似乎很合理,但是事实并非如此。

据业内人士介绍,作为世界自然与文化遗产的黄山,在门票多次涨价

后,年接待数量并未有明显减少。此外,一些普通景点门票涨价反而会吓跑游客,不利于当地旅游经济的发展。

对此,北京社科院旅游研究中心副主任刘德谦认为,在“吃、住、游、购、娱、行”这六大旅游要素中,门票只是其中的一个要素,景区单纯靠门票涨价增加利润是不可取的。另外,自然景区是全人类的文化遗产,每个公民都有权利去参与。高价的门票不利于旅游经济的发展,反而会导致旅游景区成为少数企业 and 个人的盈利工具。

新盈利点加速旅游经济发展

门票价格上涨反映出景区在运营上存在的误区,业内人士认为,转变单一门票经济的景区盈利模式,开发衍生产品,寻找新的盈利点,才能更好地发展景区经济。对此,马仪亮指出,转变旅游发展方式将成为未来的重要议题,其中借鉴国外经验,推进“门票经济”向“税收经济”转变。

此外,业内人士也建议可以学习香港的做法,淡旺季的票价高低分明,并且根据市场情况调整价格,避免“天价”景区产生。(刘觅觅)

洛阳伏牛山滑雪度假乐园正在恢复中 栾川伏牛山滑雪场遭受前所未有的暴雨侵袭

7月24日,伏牛山滑雪场遭遇连续七个半小时的特大暴雨的疯狂侵袭,园区内洪水泛滥、道路多处塌陷,断水、断电、通讯中断、道路中断。灾情发生后,伏牛山滑雪度假乐园不等不靠不要,组织员工奋力抢险。面对重灾,我们的员工没有气馁,积极性十分高涨。被洪水冲倒的路灯,正在一个一个被人工运回,深陷在淤泥中的电机、水泵正

在采取措施往外拖,停车场、广场正在有序地清洗……

目前我们在积极恢复景区的同时,也在加快五星级听雪湖大酒店和高尔夫球场的建设。感谢大家多年来对景区的支持和厚爱,我们将尽最大的努力、最快的速度给大家一个全新的乐园,希望大家时刻关注我们的开园时间。

(栾川)

马拉湾亲水直通车(第三届)

周口总代理:周口新世纪旅行社

成人报价:168元/人(含泳衣) 儿童报价:128元/人(含泳衣)
报价包含:往返空调旅游车、门票、旅行社责任险、优秀导游服务
发车时间:每天早上6时
发车地点:周口市区六一北路新世纪旅行社门口
报名电话:8229950 8278872 8881500 质量监督:8227091

新世纪旅行社常规线路:			
马拉湾一日游	168元/人	蓬莱、威海四日游	480元/人
世纪欢乐园一日游	158元/人	蓬莱、长岛四日游	480元/人
云台山二日游	420元/人	北京四日游	580元/人
青岛、日照四日游	280元/人	黄山、凤凰源四日游	690元/人
苏州、杭州、上海世博四日游	680元/人		
上海世博、杭州、乌镇四日游	780元/人		
上海世博二次进园深度四日游	980元/人		
银龙海浪湾漂流、蝴蝶谷二日游	298元/人		
淇河军事漂流、瓮城瀑布二日游	298元/人		
鹤河军事漂流、老君山二日游	338元/人		
宝天曼峡谷漂流、龙潭沟二日游	368元/人		
尧山峡谷漂流、龙潭峡、中原大佛二日游	298元/人		
大河少年夏令营:			
我到北京上大学——锻造杰出青少年、自我管理夏令营			
我到上海看世界——相聚世博、徒步走遍全世界			
我到大连当海军——体验海军夏令营			
放飞草原——拥抱蓝天			

→ 旅游资讯

申遗成功
少林寺门票
不涨价



包括少林寺在内的“天地之中”历史建筑群申报世界文化遗产成功后,有人担心少林寺的门票会“水涨船高”。对此,登封市有关部门和少林寺方面都表示:申遗成功后,不仅少林寺的门票价格不会改变,还会考虑对“天地之中”历史建筑群的部分景点实行免费。图为少林寺景区石牌坊外的售票处(资料照片)。(新华社发)

夏日戏水纳凉追梦谷

悟道观光,戏水纳凉,八百里伏牛山最佳观景地之一的老君山,道教始祖之地,石林景区千峰竞秀,云海、日出、雾凇、佛光等奇观,更是神秘莫测,蔚为壮观。

追梦谷是老君山主峰下的一处沿水景观。谷内古木参天,瀑潭相连,曲径通幽,清爽宜人,是亲山近水、健康养生的绝佳去处。

谷内有观十里长峡画廊、潭瀑流泉、瀑布成群,游老龙窝、龙吟阁、含羞瀑、天惊石、小南天门、神龟峰、碧玉潭,落差150米的龙君瀑布等景点。

 投诉
帮办台

如果你想结伴出游找不到好的线路,如果你想自驾旅游找不到同伴,如果你出门旅游得不到承诺的服务,如果你对旅行社、导游、宾馆、饭店景区的服务质量不满意,如果你的合法权益受到了侵害,请把你和旅游有关的烦恼事、难办事告诉我们,我们将尽最大努力为你服务,维护你的合法权益,推动旅游企业诚信守法经营,为旅游消费者创造一个公平和谐旅游消费环境。

投诉帮办热线:
13839412578
13592220015