GF—2010—2401

**团队出境旅游合同**

国 家 旅 游 局

 制定

国家工商行政管理总局

**使用说明**

 1、本合同为示范文本，供屮华人民共和国境内（不含港、澳、台地区) 经营出境旅游业务的旅行社（以下简称“出境社”）与出境旅游者（以下简称“旅游者”)之间签订团队出境旅游（不 含赴台湾地区旅游）合同时使用。

2、双方当事人应当结合具休情况选择本合同协议条款中所提供的选择项，空格处应当以文字形式填写完整。

3、双方当事人可以书面形式对本示范文本内容进行变更或者补充。变更或者补充的内容，不得减轻或者免除应当由出境社承担的责任。

4、本示范文本由国家旅游局和国家工商行政管理总局共同制定、解释，在全国范围内推行使用。

5、本示范文本一式两份，正本游客留存，副本旅行社存档备查。

河南省旅游投诉电话：0371-65506775 65508114

各省辖市旅游投诉电话：

郑州市 0371-67188061

开封市 0378-3972220

平顶山市0375-2882560

濮阳市 0393-6666075

许昌市 0374-2969782

南阳市 0377-63191220

信阳市 0376-6366983

周口市 0394-8227091

新乡市 0373-3033142

洛阳市 0379-64310882

三门峡市0398-2935003

安阳市 0372-3680000

焦作市 0391-3992511

漯河市 0395-3186686

商丘市 0370-3289679

鹤壁市 0392-3317969

驻马店市0396-2625219

济源市 0391-6633181

**团队出境旅游合同**

合同编号：

旅游者：等 人（名单可附页，需出境社和旅游者代表签字盖章确认）；

出境社： ；

旅行社业务经营许可证编号 。

**第一章 定义和概念**

**第一条** 本合同词语定义

1、出境社，指取得《出境社业务经营许可证》和《企业法人营业执照》、具有出境旅游业务经营权的出境社。

2、旅游者，指与出境社签订出境旅游合同，参加出境旅游活动的中国内地居民及在中国内地的外国人、在内地的香港特别行政区、澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民或者团体。

3、出境旅游服务，指出境社依据《出境社条例》等法律法规，组织旅游者出国及赴港、澳地区等旅游目的地旅游，代办旅游签证/签注，代订公共交通客票，安排餐饮、住宿、游览等服务活动。

4、旅游费用，指旅游者支付给出境社，用于购买出境旅游服务的费用。

旅游费用包括：

(1 )必要的签证/签注费用（旅游者自办的除外)；

(2 )交通费（含境外机场税)；

(3)住宿费；

(4)餐费（不含酒水费）；

(5 )出境社统一安排的景区景点的第一道门票费；

(6)行程中安排的其他项目费用；

(7)导游服务费和出境社、境外接待出境社（简称“地接社”)等其他服务费用。

旅游费用不包括：

(1 )旅游证件的费用和办理离团的费用；

(2 )旅游者投保的个人旅游保险费用；

(3 )合同约定另行付费项目的费用；

(4)合同未约定由出境社支付的费用，包括但不限于行程以外非合同约定项目所需的费用、自行安排活动期间发生的费用；

(5)境外小费；

(6)行程中发生的旅游者个人费用，包括但不限于交通工具上的非免费餐饮费、行李超重费，住宿期间的洗衣、通讯、饮料及酒类费用，个人娱乐费用，个人伤病医疗费，寻找个人遗失物品的费用及报酬，个人原因造成的赔偿费用。

5、购物场所，指行程中安排的、专门或者主要以购物为活动内容的场所。

6、自由活动，指《旅游行程计划说明书》中安排的自由活动。

—1—

7、自行安排活动期间，指《旅游程计划说明书》中安排的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程活动期间、每天行程开始前、结朿后旅游者离开住宿设施的个人活动期间、旅游者经领队或者导游同意暂时离团的个人活动期间。

8、旅行社责任保险，指以旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派为旅游者提供服务的人员应依法承担的赔责任为保险标的的保险。

9、旅游者投保的个人旅游保险，指旅游者自己购买或者通过旅行社、航空机票代理点、景区等保险代理机构购买的以旅行期间自身的生命、身体、财产或者有关利益为保险标的的短期保险，包括但不限于航空意外险、旅游意外险、紧急救援保险、特殊项目意外险。

l0、离团，指団队旅游者在境外经领队同意不随团队完成约定行程的行为。

11、脱团，指团队旅游者在境外未经领队同意脱离旅游团队，不随团队完成约定行程的行为。

12、转团，指由于低于成团人数，出境社征得旅游者书面同意，在出发前将旅游者转至其他出境社所组的出境旅游团队的行为。

13、拼团，指出境社在保证所承诺的服务内容和标准不变的前提下，在签订合同时经旅游者同意，与其他出境社招徕的旅游者拼成一个团统一安排旅游服务的行为。

14、不可抗力，指不能预见、不能避免并不能客服的客观情况，包括但不限于自然原因和社会原因引起的，如自然灾害、战争、恐怖活动、动乱、骚乱、罢工、突发公共卫生事件、政府行为。

15、意外事件，指因当事人故意或者过失意外的偶然因素引发的事件，包括但不限于重大礼宾活动导致的交通堵塞、列车航班晚点、景点临时不开放。

16、业务损失费，指出境社因旅游者行前退团而产生的经济损失。包括乘坐飞机（车、船）等交通工具的费用(含预订金)、旅游签证/签注费用、饭店住宿费用（含预订金)、旅游观光汽车的人均车租等已发生的实际费用。

17、黄金周，指通过调休将春节、“十一”等3天法定节日与前后公休日相连形成通常为7天的公众节假日。

**第二章 合同的签订**

**第二条** 旅游行程计划说明书

出境社应当提供带团号的《旅游行程计划说明书》(以下简称《计划书》)，经双方签字或者盖章确认后作为本合同的组成部分。《计划书》应当对如下内容作出明确的说明：

(1)旅游行程的出发地、途经地、目的地，线路行程时间（按自然日计算，含乘飞机、车、船等，在途时间，不足24小时以一日计；

(2)旅游目的地地接出境社的名称、地址、联系人和联系电话；

(3)交通服务安排及其标准（明确交通工具及档次等级，出发时间以及是否需中转等信息）；

(4)住宿服务安排及其标准（明确住宿饭店的名称、地址、档次等级及是否有空调、热水等相关服务设施）；

(5)用餐(早餐和正餐)服务安排及其标准（明确用餐次数、地点、标准）；

(6)出境社统一安徘的游览项目的具体内容及时间（明确旅游线路内容包括景区点及游览项目名称、景区点停留的最少时间）；

—2—

(7)自由活动次数和时间；

(8)购物安排（出境社安排的购物次数不超过行程日数的一半，并同时列明购物场所名称、停留的最多时间及主要商品等内容)；

(9)行程安排的娱乐活动（明确娱乐活动的时间、地点和项目内容)；

(10)另行付费项目 (如有安排，出境社应当在签约时向旅游者提供《境外另行付费项目表》，列明另行付费项目的价格、参加该另行付费项目的交通费和导游服务费等，由旅游者自愿选择并签字确认后作为本合同的组成部分。另行付费项目应当以不影响计划行程为原则)；

《计划书》用语须准确淸晰，在表明服务标准用语中不应当出现“准X星级”“豪华”、“仅供参考”、“以XX为准”、“与XX同级"等不确定用语。

**第三条** 签订合同

 旅游者应当认真阅读本合同条款、《计划书》和《境外另行付费项项目表》，在旅游者理解本合同条款及有关附件后，出境社和旅游者放当签订书面合同。

**第四条** 旅游广告及宣传品

 出境社的旅游广告及宣传品应遵循诚实守信的原则，其内容符合《中华人民共和国合同法》要约规定的，视为本合同的组成部分，对出境社和旅游者双方具有约朿力。

**第五条** 合同效力

本合同一式两份，双方各持一份，具有同等法律效力，自双方当事人签字或者盖章之日起生效。

**第三章 合同双方的权利义务**

**第六条** 出境社的权利

1、根据旅游者的身体健康状况及相关条件决定是否接纳旅游者报名参团；

2、核实旅游者捉供的相关信息资料；

3、按照合同约定向旅游者收取全额旅游费用；

4、旅游闭队遇紧急情况时，可以采取紧急避险措施并要求旅游者配合；

5、拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

**第七条** 出境社的义务

1、按照合同和《计划书》约定的内容和标准为旅游者提供服务；

2、在出团前召开说明会，把根据（计划书》细化的《行程表》和《行程须知》发给旅游者，如实告知具体行程安棑和有关具体事项，具体事项包括但不限于所到国家或者地区的重要规定和民俗习惯、安全避险措施、境外小费标准、外汇兑换事项、应急联络方式（包括我驻外领馆及出境社境内和境外应急联系人及联系方式）；

3、为旅游团队安排符合《出境社条例》、《中国公民出国旅游管理办法》等法规、规章规定的持证领队人员；

4、妥善保管旅游者提供的各种证件；

5、为旅游者发放用中英文固定格式写、由旅游者填写的载明个人信息的安全保障卡（包括旅游者的姓名、国籍、血型、应急联络方式等)；

6、对可能危及旅游者人身、财产安全的事项和须注意的问题，向旅游者做出真实的说明和明确的警示，并采取合理必要措施防止危险发生，旅游者人身、财产权益受到损害时，应采取合理必要的保护和救助措施，避免旅游者人身、财产权益损失扩大；

—3—

7、按照相关法规、规章的规定投保旅行社责任保险；

8、提示旅游者购买个人旅游保险；

9、按照合同约定安排购物和另行付费项目，不强迫或者变相强迫旅游者购物和参加另行付费项目；

10、旅游者在《计划书》安排的购物场所所购物品系假冒伪劣商品时，旅游者提出索赔的，枳极协助旅游者进行索赔，自索赔之日起超过90日，旅游者无法从购物点获得赔偿的，应当先行赔付；

11、向旅游者提供合法的旅游费用发票；

12、依法对旅游者个人信息保密；

13、枳极协调处理旅游者在旅游行程中的投诉，出现纠纷时，采取适当措施防止损失扩大；

14、采用拼团方式出团的，出境社仍承担本合同约定的责任和义务。

**第八条** 旅游者的权利

1、要求出境社按照合同和《计划书》及依据《计划书》细化的《行程表》兑现旅游行程服务；

2、拒绝出境社及其工作人员未经事先协商一致的转团、拼团行为和合同约定以外的购物及另行付费项目安排；

3、在支付旅游费用时要求出境社开具发票；

4、在合法权益受到损害时向旅游、工商等部门投诉或者要求出境社协助索赔；

5、《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律法规赋予消费者的其他各项权利。

**第九条** 旅游者的义务

1、如实填写《出境旅游报名表》、签证/签注资料和游容安全保障卡.并对所填的内容承担责任，如实告知出境社工作人员询问的与旅游活动相关的个人健康信息，所提供的联系方式须是经常使用或者能够及时联系到的；

2、向出境社提交的因私护照或者通行证有效期在半年以上，自办签证/签注者应当确保所持签证/ 签注在出游期间有效；

3、按照合同约定支付旅游费用；

4、按照合同约定随团完成旅游行程，配合领队人员的统一管理，发生突发事件时，采取措施防止损失扩大；

5、遵守我国和旅游目的地国家（地区）的法律法规和有关规定，不携带违禁物品出入境，不在境外滞留不归；

6、遵守旅游目的地国家（地区)的公共秩序，尊重当地的风俗习惯，尊重旅游服务人员的人格， 举止文明，不在景观、建筑上乱刻乱画，不随地吐痰和乱扔垃圾，不参与色情、赌博和涉毒活动；

7、妥善保管自己的行李物品，尤其是贵重物品；

8、行程中发生纠纷时，本着平等协商的原则解决，采取适当措施防止损失扩大，不采取拒绝登机 (车、船）等行为拖延行程或者脱团；

9、在自行安排活动期间，应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目，并对自己的安全负责；

10、在合法权益受到损害要求出境社协助索赔时，提供合法有效的凭据。

 —4—

**第四章合同的变更与转让**

**第十条**合同的变更

1、出境社与旅游者双方协商一致，可以变更本合同约定的内容，但应当以书面形式由双方签字确认。由此增加的旅游费用及给对方造成的损失，由变更提出方承担；由此减少的旅游费用，出境社应当退还旅游者。

2、因不可抗力或者意外事件导致无法履行或者继续履行合同的，出境社可以在征得旅游团队50%以上成员同意后，对相应内容予以变更。因情况紧急无法征求意见或者经征求意见无法得到50%以上成员同意时，出境社可以决定内容的变更，但应当就作出的决定提供必要的证明。

3、在行前遇到不可抗力或者意外事件的，双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的，出境社向旅游者全额退还旅游费用（已发生的签证/签注费用可以扣除)。已发生旅游费用的，应当由双方协商后合理分担。

4、在行程中遇到不可抗力导致无法继续履行合同的，出境社按本条第2款的约定实施变更后，将未发生的旅游费用退还旅游者，增加的旅游费用，应当由双方协商后合理分担。

5、在行程中遇到意外事件导致无法继续履行合同的，出境社按本条第2款的约定实施变更后，将未发生的旅游费用退还旅游者，因此增加的旅游费用由提出变更的一方承担（但因紧急避险所致的，由受益方承担）。

**第十一条**合同的转让

经出境社书面同意，旅游者可以将其在合同中的权利和义务转让给符合出游条件的第三人，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

**第十二条**不成团的安排

当低于成团人数不能成团时，旅游者可以与出境社就如下安排在本合同第二十二条中做出约定。

1、转团：出境社可以在保证所承诺的服务内容和标准不降低的前提下，经事先征得旅游者书面同意，将旅游者转至其他出境社所组的旅游闭队，并就受让出团的出境社违反本合同约定的行为先行承担责任，再行追偿。旅游者和受让出团的出境社另行签订合同的，本合同的权利义务终止。

2、延期出团和改签线路出团：出境社经征得旅游者书面同意，可以延期出团或者改签其他线路出团，需要时可以重新签订旅游合同，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用出境社予以退还。

**第五章合同的解除**

**第十三条**不同意转团、延期出团和改签线路的合同解除

低于成团人数不能成团时，旅游者既不同意转团，也不同意延期和改签其他线路出团的，视为出境社解除合同，按本合同第十四条、第十六条第1款相关约定处理。

**第十四条**行程前的合同解除

旅游者和出境社在行前可以书面形式提出解除合同。在出发前30日(按出发日减去解除合同通知到达日的自然日之差计算，下同)以上（不含第30日 )提出解除合同的，双方互不承担违约责任。出境社提出解除合同的，全额退还旅游费用（不得扣除签证/签注费用）；旅游者提出解除合同，如已办理签证/签注费用的，应当扣除签证/签注费

 —5—

用。出境社应当在解除合同的通知到达日起5个工作日内，向旅游者退还旅游费用。

旅游者或者出境社在出发前30日以内（含第30日，下同）提出解除合同的，由提出解除合同的一方承担违约责任。

**第十五条**行程中的合同解除

1、旅游者未按约定时间到达约定集合出发地点，也未能在出发中途加入旅游团队的，视为旅游者解除合同，按照本合同第十七条第1款相关约定处理。

2、旅游者在行程中脱团的，出境社可以解除合同，旅游者不得要求出境社退还旅游费用，如给出境社造成损失的，应当承担相应的赔偿责任。

**第六章违约责任**

**第十六条**出境社的违约责任

1、出境社在出发前30日以内（含第30日，下同）提出解除合同的，向旅游者退还全额旅游费用（不得扣除签证/签注等费用），并按下列标准向旅游者支付违约金：

出发前30日至15日，支付旅游费用总额2%的违约金；

出发前14日至7日 ,支付旅游费用总额5%的违约金；

出发前6日至4日 ,支付旅游费用总额10%的违约金；

出发前3日至1日 ,支付旅游费用总额15%的违约金；

出发当日，支付旅游费用总额20%的违约金。

如上述违约金不足以赔偿旅游者的实际损失，出境社应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

出境社应当在取消出团通知到达日起5个工作日内，向旅游者退还全额旅游费用并支付违约金。

2、出境社未按合同约定提供服务，或者未经旅游者同意调整旅游行程（本合同第十条第2款规定的情况除外），造成项目减少、旅游时间缩短或者标准降低的，应当采取措施予以补救，未采取补救措施或者已采取补救措施但不足以弥补旅游者损失的，应当承担相应的赔偿责任。

3、出境社领队或者境外导游未经旅游者签字确认安排本合同约定以外的另行付费项目的，应当承担擅自安排的另行付费项目费用；擅自增加购物次数的，每次按旅游费用总额10%向旅游者支付违约金；出境社强迫或者变相强迫旅游者购物的，每次按旅游费用总额的20%向旅游者支付违约金。

4、出境社违反合同约在境外中止对旅游者提供住宿、用餐、交通等旅游服务的，应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用，并向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金；如果因此给旅游者造成其他人身、财产损害的，出境社还应当承担损害赔偿责任。

5、出境社未经旅游者同意，擅自将旅游者转团、拼团的，旅游者在出发前（不含当日)得知的，有权解除合同，出境社全额退还已交旅游费用，并按旅游费用总额的15%支付违约金；旅游者在出发当日或者出发后得知的，出境社应当按旅游费用总额的25%支付违约金。如违约金不足以赔偿旅游者的实际损失，出境社应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

6、与旅游者出现纠纷时，出境社应当采取积极措施防止损失扩大，否则应当就扩大的损失承担责任。

 —6—

**第十七条**旅游者的违约责任

1、旅游者在出发前30日以内（含第30日，下同）提出解除合同的，应当按下列标准向出境社支付业务损失费：

出发前30日至15日，按旅游费用总额5%；

出发前14日至7日 ,按旅游费用总额15%；

出发前6日至4日 ,按旅游费用总额70%；

出发前3日至1日 ,按旅游费用总额85%；

出发当日，按旅游费用总额90%。

如按上述比例支付的业务损失费不足以赔偿出境社的实际损失，旅游者应当按实际损失对出境社予以赔偿，但最高额不应当超过旅游费用总额。

出境社在扣除上述业务损失费后，应当在旅游者退团通知到达日起5个工作日内向旅游者退还剩余旅游费用。

2、因不听从出境社及其领队的劝告而影响团队行程，给出境社造成损失的，应当承担相应的赔偿责任。

3、旅游者超出本合同约定的内容进行个人活动所造成的损失，由其自行承担。

4、由于旅游者的过错，使出境社遭受损害的，应当由旅游者赔偿损失。

5、与出境社出现纠纷时，旅游者应当积极采取措施防止损失扩大，否则应当就扩大的损失承担责任。

**第十八条**其他责任

1、因旅游者提供材料存在问题或者自身其他原因被拒签、缓签、拒绝入境和出境的，相关责任和费用由旅游者承担，出境社将未发生的费用退还给旅游者。如给出境社造成损失的，旅游者还应当承担赔偿责任。

2、由于第三方侵害等不可归责于出境社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，出境社不承担赔偿责任。但因出境社不履行协助义务致使旅游者人身、财产权益损失扩大的，出境社应当就扩大的损失承担赔偿责任。

3、旅游者自行安排活动期间人身、财产权益受到损害的，出境社在事前已尽到必要警示说明义务且事后已尽到必要协助义务的，出境社不承担赔偿责任。

**第七章协议条款**

**第十九条**旅游时间

出发时间 ,结束时间 ；共天夜。

**第二十条**旅游费用及支付

(旅游费用以人民币为计算单位)

成人：元/人；儿童（不满12岁的）：元/人

合计：元（其中签证/签注费用元/人）

旅游费用支付的方式和时间: 。

**第二十一条**个人旅游保险

旅游者(同意或者不同意，打勾无效）委托出境社办理旅游者投保的个人旅游保险。

保险产品名称：旅游人身意外伤害险

保险人： 永安保险公司

保险金额：元人民币

保险费：元人民币

 **—7—**

**第二十二条**成团人数与不成团的约定

最低成团人数：人；低于此人数不能成团时，出境社应当在出发前日通知旅游者。

如不能成团，旅游者是否同意按下列方式解决：

1、(同意或者不同意，打勾无效)转至出境社出团；

2、(同意或者不同意，打勾无效）延期出团；

3、(同意或者不同意，打勾无效)改签其他线路出团。

**第二十三条**拼团约定

旅游者 (同意或者不同意，打勾无效）采用拼团方式出团。

**第二十四条**黄金周特别约定

黄金周旅游高峰期间，旅游者和出境社对行前退团及取消出团的提前告知时间、相关责任约定如下:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 提前告知吋间 | 旅游者行前退团应当支付出境社的业务损失费占旅游费用总额的百分比 | 出境社取消出团应当支付旅游者的违约金占旅游费用总额的百分比 |
| 出发前 日至 日日至日 |  |  |
| 出发前 日至 日日至日 |  |  |
| 出发前 日至 日日至日 |  |  |
| 出发前 日至 日日至日 |  |  |
| 出发前 日至 日日至日 |  |  |

**第二十五条**争议的解决方式

本合同履行过程中发生争议，由双方协商解决；亦可向合同签订地的旅游质监执法机构、消费者协会等有关部门或者机构申请调解。协商或者调解不成的，按下列第种方式解决：

1、提交仲裁委员会仲裁；

2、依法向人民法院起诉。

**第二十六条**其他约定事项

未尽事宜，经旅游者和出境社双方协商一致，可以列人补充条款。

(如合同空间不够，可以附纸张贴于空白处，在连接处需双方盖章。）

　1、保险理赔按保险公司的有关规定办理。

 2、如因不可抗力因素或政策性原因造成景点不能游览，只退还旅行社购买的团队门票，不承担由此造成的其它损失。

 3、如游客在旅游行程过程中发生意外伤害，在旅行社无违约行为的前提下旅行社不承担责任。

旅游者代表签字（盖章）： 出境社盖章：

证件号码：           签约代表签字（盖章）：

住 址：             营业地址：郑州市农业路东一号豫博大厦西塔16楼

联系电话：           联系电话：

传 真：           传 真：

邮 编：           邮 编：

电子信箱：           电子信箱：

签约日期: 年月日 签约日期：年月日

签约地点：

出境社监督、投诉电话： 0371-65852339

河南省 郑州 市旅游质监执法机构：河南省旅游质量监督管理所

投诉电话： 0371-65506775

电子邮箱：

地 址： 郑州市金水区政三街一号

邮 编： 450003

 —8—

附件1：

**出境旅游报名表**

旅游线路及编号旅游者出团时间意向

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性别 |  | 民族 |  | 出生日期 |  |
| 身份证号码 |  | 联系电话 |  |
| 身体状况 | 等几人身体健康，适宜随团出游，无突发病史（需注明身体情况是否适宜出游、有无突发病史、有无药物过敏史；是否身体残疾，是否为妊娠中妇女，是否为精神疾病等健康受损情形，出境社在接受旅游者报名后在合理范围内给予特别关照，所需费用由双方协商确定。） |
| 旅游者全部同行人名单及分房要求（所列同行人均视为旅游者要求必须同时安排出团）：与同住，与同住，与同住，与同住，与同住，与同住，为单男/单女需要安排与他人同住，不占床位，全程要求入住单间（应当补交房费差额）。 |
| 其他补充约定：如果在旅游途中患病所产生的治疗费用以及因患病产生的一切后果出境社不承担任何责任。旅游者确认签名（盖章）：年月日 |
| 备注 | （年龄低于18周岁，需要提交监护人书面同意出行书） |
| 以 下 各 栏 由 旅 行 社 工 作 人 员 填 写 |
| 服务网点名称 |  | 出境社经办人 |  |

附件2:

**带团号的《旅游行程计划说明书》**

旅游者：（代表人签字） 出境社：（盖章）

经办人：（签字）

 年 月 日