

擦亮双眼 小心旅游隐形陷阱

一提到3·15想必很多游客都有话要说,例如旅游产品价格不透明、服务不对称、旅途中的强制购物等等,今天小编就来为您解读旅游交易中到底有哪些隐形的陷阱,让大家学着如何巧妙避开这些陷阱。



资料图片

认清各类隐形陷阱

在当下的旅游交易市场上有些陷阱让人防不胜防,我们解读了三大隐形陷阱。



价格陷阱:

消费者在遭遇类似零团费、品质特惠等出团价明显低于或接近成本价的情况时一定要保持警惕,因为这种亏本模式从一开始就意味着猫腻,导游往往会通过带领客人前往大量购物点,迫诱游客大量购物来平衡差价,赚取回扣。而消费者也要跳出只求价格低、不顾旅行质量的误区,从多角度来衡量旅行社,千万不要因为贪图价格便宜而选择服务质量难以保障的旅行社及旅行路线。据了解,某些在线机票销售公司靠搭售各种消费券等在内的隐性消费。比如在各类在线旅游平台的APP上查询机票,往往会被捆绑搭售酒店券、租车券、打车券等,在下单页面还有一些搭售优惠券被默认选中。

行程陷阱:

许多旅行社为了获得更多的收益,往往会采用减少游玩时间及安排不合理的景点在行程上构造陷阱。比如一些游客喜爱的著名景点经常被设计为自费项目或被缩短参观时间,而大量游览价值较低却能让旅行社获取高额返利的景点反而摇身成了行程表中长时间逗留的主角;又比如部分旅行社往往只提供重要景区的首道门票,由于大部分景区第一道门票的含金量大多不高,其结果无疑是增加自费项目。游客在参团报名前,最好先通过网络或其他各类资料对拟赴景点进行一番基本的了解调查,并在此基础上对不同旅行社的可选行程进行评估。

合同陷阱:

某些信誉不良的旅行社往往会合同做一番手脚,将旅行社应承担的责任条款和义务简单化、模糊化,对自身的免责条款却一再强调、夸大。还有的旅行社故意不和游客签订合同,以未盖章的行程安排表来代替合同。

社,千万不要因为贪图价格便宜而选择服务质量难以保障的旅行社及旅行路线。据了解,某些在线机票销售公司靠搭售各种消费券等在内的隐性消费。比如在各类在线旅游平台的APP上查询机票,往往会被捆绑搭售酒店券、租车券、打车券等,在下单页面还有一些搭售优惠券被默认选中。

如部分旅行社往往只提供重要景区的首道门票,由于大部分景区第一道门票的含金量大多不高,其结果无疑是增加自费项目。游客在参团报名前,最好先通过网络或其他各类资料对拟赴景点进行一番基本的了解调查,并在此基础上对不同旅行社的可选行程进行评估。

的免责条款却一再强调、夸大。还有的旅行社故意不和游客签订合同,以未盖章的行程安排表来代替合同。

谨慎选择理智消费

面对市场上纷繁复杂的隐形陷阱最为关键的就是游客要保持一种理性的消费理念,选择有资质、口碑好的旅游企业提供服务,抵制低价游的诱惑,一些明显低于市场价的旅游产品可能存在诸多隐形消费。在出发前就核对好服务内容,确认好旅游行程,避免权益受损。

首先是选择靠谱的大旅行社或旅游平台报名。在选择产品时,应该注意看清产品细节,特别是针对一些特价旅游产品,看清费用包含和费用不含的内容。对于关键条款留好截图。针对团队游涉及的食、住、行、游、购、娱、导等细节推出“透明团”,行前明确所住酒店、购物信息提前披露、航班信息行前确认、游览安排清楚明确、推荐项目无强迫,签字确认才安排。让消费者做到所见即所得,如果遇到目的地擅自更改行程,增加购物点等情况,应要求旅行社根据规定予以赔付。此外,消费者一定要与旅行社签订正式

的旅游合同,并看清合同内容,特别是行程与标准、双方违约责任、争议解决办法等主要条款。提醒大家,消费者在挑选旅游产品的时候可以多家对比,如有一家产品价格明显低于其他平台,则要仔细看产品的行程说明,是否标注不强制购物,是否行程都是购物店。也要积极留存客服及产品页面承诺的行程和服务。签订合同的时候一定要记得积极购买各类行程保险,做到有备无患。

其次,建议游客对于旅游目的地要有明确的想法,比如要去哪几个城市和哪几个景点,否则很容易被繁多的线路挑花眼而无法达到自己的出游预期;不要只看线路名称以偏概全,线路名称只是概括或者突出部分重点,旅游内容主要还是要看具体的行程介绍和安排;不要因为低价或者优惠迷失方向,需要着重看清行程费用里包含和不包含的内容如机票、签证、用餐、用车费用等,

避免临近出游却因机票和签证未办理等条件而影响出游。建议广大游客,可以在出行前全面、详细地与产品销售进行沟通,从而更好地了解产品中所包含的内容,并对行程安排有全面的了解,也更方便大家选择到更加心仪的产品。在自由行方面,对于游客自身的要求较高,要求游客本身对于出行目的地签证、机票、酒店、景点、行程等安排更加细致的了解,对于景区门票、当地交通、WIFI等碎片化产品需求更加强烈。因此自由游客要在出行前对于自己的行程规划作出更加全面的规划。重价格不如重内容,在比较不同产品时,重点查看该产品是否独立成团、所行线路、所看景点、所住酒店、配套餐饮交通的软硬件服务内容,而不是上来就选一个同类产品里价格最低的,“便宜没好货”在旅游产品中同样适用。

北辰

旅游贴士

旅游维权有法可依

出游遇到如旅游项目减少,由于飞机、火车等公共交通工具延误,旅行社未尽到保障义务,导致旅客权益受损等情况,旅客如何要求赔偿等情况?下面介绍一些旅游维权常识。

一、旅游经营者霸王条款无效

根据规定,旅游经营者以格式合同、通知、声明、告示等方式作为对旅游者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害旅游者合法权益的责任,如果旅游者遇到类似霸王条款,旅游者请求依据消费者权益保护法有关规定该内容无效的,人民法院应予支持。

二、违反合同减少旅游项目要赔偿

因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因变更旅游行程,在征得旅游者同意后,旅游经营者请求旅游者分担因此增加的旅游费用或旅游者请求旅游经营者退还因此减少的旅游费用的,人民法院应予支持。

旅游经营者违反合同约定,有擅自改变行程、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,旅游者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的,人民法院应予支持。

旅游经营者提供服务时有欺诈行为,旅游者请求旅游经营者双倍赔偿其遭受的损失的,人民法院应予支持。

专业人士表示,如果旅游经营者向旅游者推荐购物场所,导致旅游者买到假货,且旅游者有证据证明旅游经营者与销售者有串通行为,旅游经营者需担责,如果没有证据证明这类串通行为的,只有销售者担责。

三、未尽保障义务旅游者受损要赔

因飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误,旅游者要求赔偿,人民法院不支持,但是如果由于交通工具延误导致合同不能按照约定履行,或者改变了旅游行程,产生了需要退费的情况,旅游者请求旅游经营者退还实际发生的费用,人民法院应予支持。

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,旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担赔偿责任的,人民法院应予支持。

因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失,由第三人承担责任;旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务,旅游者请求其承担相应补充责任的,人民法院应予支持。

旅游经营者、旅游辅助服务者泄露旅游者个人信息或者未经旅游者同意公开其个人信息,旅游者请求其承担相应责任的,人民法院应予支持。

四、代管行李等四种情况不赔偿

旅游经营者或者旅游辅助服务者为旅游者代管的行李物品损毁、灭失,旅游者请求赔偿损失的,人民法院应予支持,但下列情形除外:

- 1、由于旅游者未听从旅游经营者或者旅游辅助服务者的事先声明或者提示,未将现金、有价证券、贵重物品由其随身携带而造成的;
- 2、由于不可抗力、意外事件造成的;
- 3、由于旅游者的过错造成的;
- 4、由于物品的自然属性造成的。

五、拒绝购物增收费用应该退还

规定明确,如果旅游者因拒绝旅游经营者安排的购物活动或者另行付费的项目,旅游经营者增收费用,旅游者可以要求旅游经营者退还;在同一旅行社行程中,旅游经营者提供相同服务,因旅游者的年龄、职业等差异而增收的费用,旅游者也可以要求退还,这两类退还费用的请求,人民法院均予以支持。

规定还明确,旅游经营者事先设计,并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或者多项服务,不提供导游和领队服务,由旅游者自行安排游览行程的旅游过程中,旅游经营者提供的服务不符合合同约定,侵害旅游者合法权益,旅游者请求旅游经营者承担相应责任的,人民法院应予支持。

旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失,旅游经营者未尽到必要的提示义务、救助义务,旅游者请求旅游经营者承担相应责任的,人民法院应予支持。

旅游者在旅游过程中未经导游或者领队许可,故意脱离团队,遭受人身损害、财产损失,请求旅游经营者赔偿损失的,人民法院不予支持。

最后,小编建议旅游消费者要通过正当途径,合理维权,不宜采取过激行为。

小天