

浙江省团队境内旅游合同

第一部分 通用条款

第一条 本合同词语定义

1. 旅游费用，指旅游者支付给旅行社，用于购买相关旅游服务的费用（本合同另有约定的除外）。

旅游费用包括：

- (1)交通费；
- (2)住宿费；
- (3)餐费（不含酒水费）；
- (4)旅行社统一安排的景区景点门票费；
- (5)行程中安排的其他项目费用；
- (6)导游服务费；
- (7)旅行社其他服务费用。

旅游费用不包括：

- (1)旅游者投保的人身意外伤害保险费用；
- (2)合同未约定由旅行社支付的费用，包括但不限于行程以外非合同约定活动项目所需费用、自行安排活动期间发生的费用；
- (3)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、电话、饮料及酒类费，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。

2. 履行辅助人，指与旅行社存在合同关系，协助其履行本合同义务，实际提供相关服务的法人、自然人或者其他组织。
3. 自由活动，特指《旅游行程单》中安排的特定区域和限定时间的自由活动。

4. 自行安排活动期间，指旅游者不参加旅游行程活动期间、每日行程开始前至结束后旅游者离开住宿设施的个人活动期间、旅游者经导游同意暂时离团的个人活动期间。

5. 具体购物场所，指购物场所所有独立的商号以及相对清晰、封闭、独立的经营边界和明确的经营主体，包括免税店，大型购物商场，前店后厂的购物场所，景区内购物场所，景区周边或者通往景区途中的购物场所，服务旅游团队的专门商店，商品批发市场和与餐饮、娱乐、停车休息等相关联的购物场所等。

6. 离团，指团队旅游者经导游或者旅行社同意不随团队完成约定行程的行为。

7. 脱团，指团队旅游者未与导游或者旅行社协商，自行脱离旅游团队，未能随团队完成约定行程的行为。

8. 转团，指由于未达到约定成团人数不能出团，旅行社征得旅游者书面同意，在行程开始前将旅游者转至其他旅行社所组的境内旅游团队履行合同的履行行为。

9. 拼团，指旅行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，与其他组团社招徕的旅游者拼成一个团，统一安排旅游服务的行为。

10. 不可抗力，指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于因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。

11. 已尽合理注意义务仍不能避免的事件，指因当事人故意或者过失以外的客观因素引发的事件，包括但不限于重大礼宾活动导致的交通堵塞，飞机、火车、邮轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误或者取消，景点临时不开放。

12. 公共交通经营者，指航空、铁路、航运客轮、城市公交、地铁等公共交通工具经营者。

第二条 旅游者的权利

1. 在支付旅游费用时，有权要求旅行社出具发票。

2. 有权要求旅行社按照合同约定履行相关义务，有权拒绝旅行社单方变更的行程安排，有权拒绝未经事先协商一致的转团、拼团行为。

3. 有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅行社未与旅游者协商一致或者未经旅游者要求而指定具体购物场所、安排旅游者参加另行付费旅游项目的行为，有权拒绝地接社的导游强迫或者变相强迫旅游者购物、参加另行付费旅游项目的行为。

4. 旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰得到尊重。在其人身、财产安全遇有危险或者受到损害时，有权要求旅行社提供相应的保护和救助并依法获得赔偿。有权要求旅行社对在旅游活动中或者在解决纠纷时损害旅游者合法权益的行为承担相应责任。

5. 《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律法规赋予旅游者的其他权利。

第三条 旅游者的义务

1. 按照合同约定支付旅游费用。在接受相关组织、机构或者旅游经营者救助后，应当依法承担应由个人支付的费用。

2. 签约时应当使用有效身份证件，如实填写《游客报名表》等与旅游活动相关的个人信息（包括个人健康状况、是否被司法机关限制高消费等），确保身体健康状况适合本次旅游，并且不会影响其他旅游者的健康和安全。

3. 提倡旅游者携带个人洗漱用具出行，减少一次性塑料制品的使用。用餐时应当节约粮食、杜绝浪费，建议使用公筷公勺。

4. 应当妥善保管自己的行李物品，现金、有价证券、贵重物品应随身携带。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（包括通过互联网或者当地旅游服务供应商提供的私人订制旅游产品等）。

5. 旅游者不得擅自脱团，如有特殊情况需要暂时离团的，应当提前与导游或者旅行社协商，并签订离团协议或者征得导游书面同意后方可离团。

6. 遵守旅游活动中的安全警示规定，对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，应当予以配合。

7. 爱护旅游资源，保护生态环境，旅途中应当按照垃圾分类的要求妥善投放垃圾，不得破坏景区景观设施。如因个人行为给生态环境造成损害的，应当承担修复责任或者赔偿相关损失。

8. 遵守国家相关法律规定和社会公德，尊重当地的风俗习惯、传统文化和宗教信仰。旅途中不从事违法活动，不从事或者参与涉及赌博、色情、毒品等活动，遵守《中国公民国内旅游文明行为公约》等文明行为规范。

9. 旅途中如发生纠纷，旅游者应当与旅行社平等协商解决或者在行程结束后处理，不得损害旅行社和同团其他旅游者的合法权益，不得以拒绝上、下机（船、车）等行为拖延行程或者脱团，否则依法承担相应责任。

第四条 旅行社的权利

1. 根据旅游者身体健康状况及相关条件决定是否接纳旅游者报名参团，核实旅游者提供的相关信息资料，按照合同约定向旅游者收取旅游费用。

2. 有权劝阻旅游者违法和违反社会公德的行为，拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

3. 旅游团队遇紧急情况时，可以采取安全防范和紧急避险措施并要求旅游者配合。

4. 有权要求旅游者对在旅游活动中或者在解决纠纷时损害旅行社合法权益的行为承担赔偿责任。

5. 《中华人民共和国旅游法》和有关法律法规赋予旅游经营者的其他权利。

第五条 旅行社的义务

1. 向合格的供应商订购产品和服务，按照本合同和《旅游行程单》约定的内容和标准为旅游者提供服务，不得擅自变更旅游行程安排。向旅游者提供发票。

2. 对在经营活动中获取的旅游者个人信息予以保密，并按照《中华人民共和国个人信息保护法》采取必要措施保障个人信息安全，不得向第三人泄露或者用于其他商业用途。

3. 旅行社应当在旅游行程开始前向旅游者提供标有团号、出发日期的《旅游行程单》，并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、结束地，线路行程时间和具体安排（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）地接社的名称、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、地点、星级，非星级饭店应当注明是否有空调、热水、独立卫生间等相关服务设施）；

（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）旅行社统一安排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等，景区点停留的最少时间）；

（7）自由活动的时间；

（8）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），以及经双方协商一致安排的购物场所和另行付费项目等。《旅游行程单》用语须准确清晰，在表明服务标准用语中不应当出现“准×星级”“豪华”“仅供参考”“以××为准”“以××同级”等不确定性用语。

4. 出团前应当告知相关行程安排和有关具体事项，具体事项包括但不限于所到旅游目的地的重要规定和风俗习惯、旅游活动中的安全注意事项和安全避险措施、旅游者不适合参加旅游活动的情形、旅行社依法可以减免责任的信息、应急联络方式以及法律法规规定的其他应当告知的事项。

5. 按照合同约定为旅游团队安排符合《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》规定的持证导游人员，妥善保管旅游者交其代管的证件、行李等物品。

6. 当旅游者人身、财产权益受到损害时，应当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。

7. 旅行社接受委托代理销售境内包价旅游产品并代为订立合同的，应当在合同中载明委托社的基本信息。旅行社将合同中的接待业务委托给地接旅行社履行的，应当在合同中载明地接社的基本信息。

8. 旅行社组织、接待旅游者时，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。

9. 旅游行程中解除合同的，旅行社应当协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

第六条 合同的变更

1. 旅行社与旅游者经协商一致，可以变更本合同约定的内容，但应当以书面形式确认。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，旅行社应当退还旅游者。

2. 行程开始前遇到不可抗力或者旅行社、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。取消行程的，按照本合同第十条处理；延期出行的，增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

3. 行程中遇到不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按以下方式处理：

（1）合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，旅游者同意变更的，可以在合理范围内变更合同，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

旅游者（签约代表）签字：

身份证号：

签约日期：2025年6月16日

签约地点：

- (2) 危及旅游者人身、财产安全的,旅行社应当采取相应的安全措施,因此支出的费用由旅行社与旅游者分担。
- (3) 造成旅游者滞留的,旅行社应采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用由旅游者承担,增加的返程费用由双方分担。

第七条 旅游者解除合同

1. 未达到约定的成团人数不能成团时,旅行社应及时发出不能成团的书面通知。旅游者既不同意转团,也不同意延期出行或者改签其他线路出团的,旅游者可以解除合同。旅游者在行程开始前7日(按照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(含第7日,下同)收到旅行社不能成团通知,旅游者解除合同的,旅行社不承担违约责任,向旅游者退还已收取的全部旅游费用;旅游者在行程开始前不满7日收到旅行社不能成团通知,旅游者解除合同的,按照本合同第十四条第1项相关约定处理。

2. 除本条第1项约定外,在旅游行程结束前,旅游者可以书面等形式解除合同。旅游者在行程开始前7日以上提出解除合同的,旅行社应当向旅游者退还全部旅游费用;旅游者在行程开始前不满7日和行程中提出解除合同的,旅行社按照本合同第十一条相关约定扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。

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,按照本合同第十一条相关约定处理。

3. 旅行社如购买航空公司出售的团队机票或者包机、包船和专列产品,当旅游者提出解除合同的,旅行社可以按照本合同专用条款第八条第2项相关约定计算实际发生的费用,旅游费退还不受本条第2项约定的限制。

第八条 旅行社解除合同

1. 未达到约定的成团人数不能成团时,旅行社可以解除合同,但应当提前7日书面通知旅游者。旅行社在行程开始前7日以上提出解除合同的,不承担违约责任,旅行社向旅游者退还已收取的全部旅游费用;旅行社在行程开始前不满7日提出解除合同的,除向旅游者退还已收取的全部旅游费用外,还应当按本合同第十四条第1项的约定,承担相应的违约责任。

2. 旅游者有下列情形之一的,旅行社可以解除合同:

- (1) 患有传染病等疾病,可能危害其他旅游者健康和安全的;
- (2) 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的;
- (3) 从事违法或者违反社会公德的活动的;
- (4) 从事严重影响其他旅游者权益的活动,且不听劝阻、不能制止的;
- (5) 法律、法规规定的其他情形。

旅行社因上述情形解除合同的,应当以书面形式通知旅游者,并按照本合同第十一条相关约定扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。

第九条 合同的转让

旅游行程开始前,旅游者可以将合同中自身的权利义务转让给第三人,旅行社没有正当理由的不得拒绝,并办理相关转让手续,因此增加的费用由旅游者和第三人承担。

正当理由包括原报名者办理的相关服务不可转让给第三人、无法为第三人安排交通等情形及旅游活动对于旅游者的身份、资格等有特殊要求的。

第十条 因不可抗力或者已尽合理注意义务仍不能避免的事件解除合同

因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程,合同不能继续履行的,旅行社与旅游者均可以解除合同;合同不能完全履行的,双方可以协商变更行程,旅游者不同意变更的,旅行社可以解除合同。合同解除的,旅行社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。

第十一条 必要的费用扣除

1. 因旅游者原因,在行程开始前不满7日提出解除合同或者按照本合同第八条第2项约定由旅行社在行程开始前解除合同的,按下列标准扣除必要的费用:

- 行程开始前6日至4日,按旅游费用总额的20%;
- 行程开始前3日至1日,按旅游费用总额的40%;
- 行程开始当日,按旅游费用总额的60%。

2. 在行程中解除合同的,必要的费用扣除标准为:

旅游费用×行程开始当日扣除比例+[(旅游费用-旅游费用×行程开始当日扣除比例)÷旅游天数×已经出游的天数]。

如按上述第1项或者第2项约定比例扣除的必要的费用低于实际发生的费用,旅游者按照实际发生的费用支付,但最高额不应超过旅游费用总额。

解除合同的,旅行社扣除必要的费用后,应当在解除合同通知到达之日起5个工作日内为旅游者办结退款手续。

第十二条 旅行社协助旅游者返程及费用承担

旅游行程中解除合同的,旅行社应协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。因旅行社或者履行辅助人的原因导致合同解除的,返程费用由旅行社承担;行程中按照本合同第八条第2项,第七条第2项约定解除合同的,返程费用由旅游者承担;按照本合同第十条约定解除合同的,增加的返程费用由双方分担。

第十三条 旅游者的违约责任

1. 旅游者违反本合同约定未按期支付旅游费用,按日向旅行社支付逾期应付款0.03%的违约金。除非有特别约定,在旅游出发前一日尚未按约定支付旅游费用的,旅行社有权解除合同,并按照本合同第十一条约定要求旅游者承担必要的费用。

2. 旅游者因不听从导游的劝告、提示而影响团队行程,给旅行社造成损失的,应当承担相应的赔偿责任。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。

3. 由于旅游者的过错,使旅行社、履行辅助人、旅游从业人员或者其他旅游者及第三人遭受损害的,旅游者应当赔偿损失。

4. 旅游者违反安全警示规定,或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合,造成旅行社损失的,应当依法承担赔偿责任。

5. 旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时,应采取措施防止损失扩大,否则应当就扩大的损失承担相应的责任。

第十四条 旅行社的违约责任

1. 旅行社在行程开始前不满7日提出解除合同的,或者旅游者在行程开始前不满7日收到旅行社不能成团通知,不同意转团、延期出行和改签线路解除合同的,旅行社向旅游者退还已收取的全部旅游费用,并按下列标准向旅游者支付违约金(法律另有规定的除外):

- 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。

旅行社应当在取消出团通知或者旅游者不同意不成团安排的解除合同通知到达日起5个工作日内,为旅游者办结退还全部旅游费用的手续并支付上述违约金。

2. 旅行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(本合同第六条第3项约定的情形除外),造成项目减少、旅游时间缩短或者标准降低的,应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

3. 旅行社具备履行条件,经旅游者要求仍拒绝履行本合同义务的,旅行社向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金,旅游者采取订同等级别的住宿、用餐、交通等补救措施的,费用由旅行社承担;造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的,旅游者可以根据《中华人民共和国旅游法》第七十条第1款的规定获得惩罚性赔偿。

4. 未经旅游者同意,旅行社转团、拼团的,旅行社应当向旅游者支付旅游费用总额25%的违约金;旅游者解除合同的,旅行社还应当向未随团出行的旅游者退还全部旅游费用,向已随团出行的旅游者退还尚未发生的旅游费用。如违约金不足以赔偿旅游者的实际损失,旅行社应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

5. 与旅游者发生纠纷时,旅行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。

第十五条 特别提示

1. 为了确保旅游团顺利出行,防止在旅途中发生人身意外伤害事故,旅游者参团前如存在下列健康问题,请如实告知:

- (1) 传染性疾病患者,如传染性肝炎、活动期肺结核、伤寒患者;
- (2) 神经/精神病患者,如癫痫及各种精神患者;
- (3) 严重心血管疾病患者,如高血压、心功能不全(心肌缺氧、心肌梗塞)患者;
- (4) 严重脑血管疾病患者,如脑栓塞、脑出血、脑肿瘤患者;
- (5) 严重呼吸系统疾病患者,如肺气肿、肺心病患者;
- (6) 严重贫血病患者,如血红蛋白量水平在50克/升以下的患者;
- (7) 大中型手术的恢复期病患者;
- (8) 孕妇和其他因身患疾病行动不便者。

2. 旅游者隐瞒上述疾病参团旅游,如发生人身意外伤害事故,责任自负。

3. 传染病、精神病等患者参团,如危及其他旅游者健康和安全的,其本人或者法定监护人应承担相应赔偿责任。

第十六条 老年人、未成年人、残疾人等旅游者参团旅游的注意事项

1. 年满60周岁的老年人报名参团旅游,应当如实填写身体健康状况、个人通讯方式和紧急联络人等信息,75周岁以上的老年人宜由成年家属陪同参团。

2. 未满18周岁的未成年人参团旅游,应当征得法定监护人书面同意。未成年人的法定监护人共同参团旅游的,有义务保护随行未成年人的旅途安全;法定监护人未参团旅游的,应当为未成年人指定临时监护人。

3. 旅行社招徕残疾人组团旅游时,应当优先选择适宜残疾人感官体验的旅游项目,安排无障碍标识系统完备、无障碍通行和游览设施相对完善的景点。

4. 旅途中应当注意自身安全,建议根据自身条件选择适宜出行的旅游景点及参加游览、娱乐等活动,严禁参加高风险旅游和高风险娱乐项目。

5. 在餐厅、卫生间、浴室等场所或者在室外雨雪天步行时,应当注意地面湿滑,防止发生摔伤等意外事故。

第十七条 责任免除

1. 由于旅游者自身原因(包括违法犯罪行为、自身疾病、自甘风险参加某些旅游项目等)导致本合同不能履行或者不能按照约定履行,或者造成旅游者人身伤害、财产损失的,旅行社不承担责任,旅行社因协助处理而支出的相关费用由旅游者承担。

2. 旅游者在自行安排活动期间人身、财产权益受到损害的,旅行社在事前已尽到必要警示说明义务且事后已尽到必要救助义务的,旅行社不承担赔偿责任。

3. 由于第三人侵害等不可归责于旅行社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的,旅行社已尽到安全保障义务的,由第三人承担侵权责任,旅行社因协助处理而支出的相关费用由旅游者承担。

4. 旅游者未经允许擅自闯入高度危险区域或者进入景区未开发、未开放区域导致人身和财产损失的,应自担其责,并承担相应的救援费用。

5. 由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失的,由公共交通经营者依法向旅游者承担赔偿责任,旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。因公共交通工具延误,导致合同不能按照约定履行的,旅行社不承担责任,但应当向旅游者退还未实际发生的费用。

6. 发生上述情形,如旅行社不履行协助处理义务致使旅游者人身、财产权益损失扩大的,旅行社应当就扩大的损失承担赔偿责任。

第十八条 不成团的安排

当旅行社组团未达到约定的成团人数不能成团时,旅游者可以与旅行社就如下安排在本合同专用条款第四条中作出约定:

1. 转团:旅行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,委托其他组团社履行合同,并就受委托出团的组团社违反本合同约定的行为先行向旅游者承担责任,再行向受委托出团的组团社追偿。旅游者和受委托出团的组团社另行签订合同的,本合同的权利义务终止。

2. 延期出团和改变线路出团:旅行社经征得旅游者书面同意,可以延期出团或者改变其他线路出团,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用旅行社予以退还。双方可以重新签订旅游合同。

