

<<北京旅行社服务质量投诉案例评>>

图书基本信息

书名：<<北京旅行社服务质量投诉案例评析>>

13位ISBN编号：9787563724628

10位ISBN编号：7563724621

出版时间：2013-5

出版单位：北京旅游教育出版社

作者：北京市旅行社服务质量监督管理所

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<北京旅行社服务质量投诉案例评>>

内容概要

《北京旅行社服务质量投诉案例评析》立足于北京旅游业发展的现状，以建设人民群众更加满意的现代服务业为出发点，以“立足现实、与时俱进”为原则，以化解纠纷、引以为戒为目的，结合新出台的《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》及旅游相关法律法规，对由于不可抗力、旅游购物、旅游团费、行程变更、意外伤害事故、导游服务等问题引发的各类典型旅游纠纷进行了深入地分析和点评。

<<北京旅行社服务质量投诉案例评>>

书籍目录

旅游行程开始前发生的纠纷案例 协商解除旅游合同约定不完整的责任分配 临行前单方解约应履行通知义务并根据实际担责 突发疾病是不可抗力还是意外事件 非格式条款的法律效力 网页广告是要约还是要约邀请 工作失误造成的违约责任不能免除 “非典”引发旅游合同纠纷,谁之过 飞机延误后的责任 都是证照惹的祸吗 定金还是违约金 因设立出境旅游担保引发的诉讼 旅游者原因致行程延误的责任承担 团款纠纷殃及无辜旅游者引发的思考 旅游购物引发的纠纷案例 旅游购来“祖母绿”,检验竟是合成品 经地接社与旅游者协商变更的合同是否有效 频频购物的“纯玩团”擅自缩短购物时间引发的纠纷 携带物品有限制,境外购物需谨慎 旅游团费问题引发的纠纷案例 同团不同价,是否算欺诈 年龄差异能否成为多收费用的理由 擅自拼团与同团不同费用引发的纠纷 临时变更行程引发的费用如何处理 双方约定的自费项目是否具有法律效应 境外接待社导游员强迫消费的责任承担 遭遇不可抗力引发的纠纷案例 台风来袭导致行程取消,旅行社可否免责 “旅途多舛”的西藏之行是不可抗力,还是隐瞒事实 旅游活动被取消后的责任 旅游行程变更引发的纠纷案例 旅游合同变更后旅游者误机应承担机票费用 承诺的火车票不能兑现的纠纷处理 变更旅游合同需双方当事人协商一致 字迹不清晰的“出境旅游通知单”引发的连锁反应 识破“特价团”+“大礼包”的障眼法 提供的服务不符合约定应承担违约责任 行程计划与网站广告不符,旅游者能否因此解除合同 意外伤害事故引发的纠纷案例 旅游者参加自费项目遭遇车祸引发的思考 旅游途中遭遇车祸谁担责 受托方未按合同约定履行义务的,委托方先承担再追偿 不遵守安全注意事项导致人身伤害的责任自担 滑雪中旅游者相撞致骨折旅行社是否应担责 使用他人相机遭遇车祸被摔坏是否具有索赔权 旅游者有权拒绝推荐的自费项目 七旬老人突发心脏病客死他乡 食物中毒惹的祸 旅游辅助服务者造成损害的纠纷处理 旅游者在自行活动期间遭遇车祸 阴雨湿滑致旅游者跌伤,旅行社是否应担责 旅游者参加自费项目不慎受伤 旅游者遇车祸致重伤提起违约之诉后 转嫁旅游活动中风险的有效途径 旅游者自身过错引发的纠纷案例 旅游者在自由活动时走失他国 旅游者未如实提供健康信息的责任自担 擅自离团自行安排住宿的费用应自理 导游服务引发的纠纷案例 “品质之旅”没品质 尊重旅游者民族风俗习惯、诚信待客 擅自中止旅游服务时,导游员及旅行社均担责 旅行社委派的英文导游员语言没过关 导游员擅自变更旅游合同强迫消费应担责 旅行社频频违约,旅游者利益受损害 旅行社未尽提示义务与合理照管义务造成行李丢失 第三方原因引发的纠纷案例 机场检修导致航班取消是否属于不可抗力 旅行社提供的驾驶员业务不熟致旅游活动屡屡受阻 航班延误影响旅游行程,旅行社应退还未发生的费用 压缩时间赶航班影响旅游质量 团款被骗不能免除旅行社的违约责任 机械维修导致航班一再延误引发的纠纷 旅游服务质量引发的纠纷案例 擅自改行程降低标准的,应承担违约责任并赔偿 不适当提供住宿服务应承担违约责任 协作履行合同,莫忽视旅游者防止损失扩大的义务 同团不同价不能一律认定为欺诈 未经旅游者同意而拼团可能构成拒不履行合同 交通标准约定不明与交通工具超员的责任 附录一、《旅行社服务质量赔偿标准》二、《旅游投诉处理办法》三、国家旅游局、国家工商行政管理总局共同制定和推荐用的5个合同示范文本 四、北京市旅行社服务质量监督管理所“投诉处理流程图”后记

<<北京旅行社服务质量投诉案例评>>

章节摘录

版权页：【解析要旨】旅行社在销售旅游产品时，因外界因素影响旅游产品成本增加的，可在法律允许范围内对旅游费用进行合理的调整，由此引发的纠纷旅行社无须承担责任。

【案例简介】旅游者刘某报名参加某旅行社海南双飞5日团队游，双方签订了旅游合同；刘某按照合同中约定的3200元/人标准向旅行社支付了旅游费用。

旅游途中，刘某在与其他旅游者的交谈过程中无意中得知，团中部分旅游者的旅游费用为2950元/人，明显低于自己所缴付的费用。

刘某认为，团队行程相同、享受待遇相同，则价格也应当相同；而自己比同团其他旅游者多支付的250元费用没有道理。

刘某据此认为，旅行社开展经营活动实行价格差异收费，存在价格欺诈行为，要求退还其多交纳的旅游费用。

经查，本案旅行社在旅游产品销售期间，遇机票价格上涨、导致旅游产品成本增加，旅行社因此调整了价格。

旅游者刘某是在价格调整后购买的该旅游产品。

【法理评析】引发本案的争议焦点是，旅行社在销售旅游产品期间，由于成本增加而调整旅游产品价格的行为是否对旅游者构成价格欺诈？

分析本案要明确3个问题：何为欺诈？

何为价格差异？

旅行社能否在销售旅游产品期间，由于成本增加而调整旅游产品价格？

1.旅行社调整价格的行为不构成“欺诈”何为欺诈？

最高人民法院《关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见（试行）》第68条规定：“一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。”

可见，欺诈是行为人在客观上实施了一个欺诈行为，故意制造假象、隐瞒事实真相并可能使他人误解上当。

没有客观方面的欺诈行为存在，就意味着法律保护的社会关系没有受到实际侵害，欺诈就不可能存在。

只要欺诈行为人有故意实施欺诈行为并有导致他人误解上当的可能性，就构成欺诈。

换言之，欺诈行为人实施的欺诈行为必须有导致他人误解上当的可能性，这种可能性是对现实社会关系的威胁，具有社会危害性，而欺诈行为是否产生了他人受骗的结果，并不影响欺诈的构成。

根据本案提供的情况可见，旅行社并未在与旅游者签订旅游合同时实施欺诈行为。

换言之，旅游者与旅行社签订旅游合同不是在旅行社实施欺诈行为的条件下为之。

旅行社差异收费是因航空公司提高票价、旅游产品成本提高所致，属于正常的商业行为，在主观上欠缺故意隐瞒事实真相的故意，客观上也未实施欺骗行为，故旅行社不构成差异收费与价格欺诈，也不承担法律责任。

<<北京旅行社服务质量投诉案例评>>

编辑推荐

《北京旅行社服务质量投诉案例评析》以简短精辟的解析要旨，一目了然的案情简介，通俗易懂的法理评析，真诚友善的类案指引为编写定位；以防止同类旅游纠纷发生和重演，为质检管理人员调解投诉、恰当处理纠纷提供借鉴，为旅行社规范有序经营、处理投诉提供指导，为旅游者依法合理维权提供参考和帮助为目的。

<<北京旅行社服务质量投诉案例评>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>