

《旅游法》对你意味着什么

□□

本报记者 鲁娜

1923年之前,陈光甫在上海银行内办起了旅行部,在那个战火纷飞、洋商垄断的年代里,创造了中国旅游业最辉煌的时代,成为国人自办旅行社的第一人。历史的车轮碾过快一个世纪,一部国人自己的《旅游法》,也将在10月1日正式施行。

虽然从外表看,这只是一个白色封皮、32开本的小本子,其中印刷了10个章节、120多个条款,共一万多个密密麻麻的汉字,但对于不到百年的国内旅游业来说,却也是历经了31年的岁月风霜之后的智慧结晶。

撇开行业发展的角度,如果单从个体的眼光来看,旨在保护旅游活动中各方合法权益的《旅游法》。对于旅游活动中最重要的参与者——广大的普通游客来说,其意义和影响,其实要比“我国第一部《旅游法》”要来得更具体些、实际些。

作为游客的你,是否发现“十一”前后旅游市场已经发生了很大的变化?作为每年拥有32亿出游人次的旅游市



购物是许多游客出境游的主要目的之一,因为知名的法国老佛爷百货圣诞节。

场的参与者,有哪些《旅游法》中的理解误区正在“等待”着你呢?

现象:“十一”后团队游价格飞涨
解读:涨价是市场回归理性的表现,但不排除少部分借机涨价的可能性。

原本每人三四千元的东南亚旅游项目,“十一”之后需要每人8000元以上;欧洲游原本报价每人一万多元,“十一”之后涨到了三四万元,网友纷纷在哀叹“旅游成了奢侈品,没钱请在家梦游”。

记者调查中发现,大部分团队游产品价格价格在“十一”后都将有不同程度的涨幅,少则一两千元,多则上万元不等。其中,受影响最大的是长线旅游价格,尤其是境外线路的价格。

对此,国家旅游局相关负责人告诉记者,自4月25日《旅游法》公布以来,一批主流旅行社已率先根据《旅游法》有关规定,主动调整经营方式,纠正低

价收客、安排购物和自费项目收取回扣等不正当利益的不合理经营模式,但与此同时,他们向市场报出的旅游团队价格,特别是10月1日《旅游法》实施后的报价,有了非常明显的上升。

“‘十一’后团队旅游价格的上升,不是一般意义上的涨价,而是其价格水平理性的、正常的回归。”上述相关负责人表示,我国目前大约有2.5万家旅行社,他们的平均毛利率只有5%至7%,净利率更是只有2%至3%。“在这样竞争激烈的市场环境下,任何一家旅行社,倘若借《旅游法》实施之机坐地起价,可以说是自掘坟墓。”

国内旅行社的团队游产品价格飞涨,也让许多游客开始动起了在国外旅行社报名参团的脑筋。对此,国家旅游局提示游客,在挑选国外旅行社的旅行产品时,一定要考察旅行社的资质、信誉等,并且,由于旅游合同的发生地并不在国内,原则上不受国内《旅游法》的约束和保护,如果没有足够证据证明境内旅行社有参与、诱导行为,一旦发生纠纷,无法依据《旅游法》的相关规定维护自身权益。

疑问:团队游到底能不能购物?
解读:《旅游法》禁止旅行社强制游客购物,不限制自由购物,透明是关键词。

几个姑娘打算“十一”报旅行团去巴黎血拼,但听说《旅游法》将禁止境外游购物,不知如何是好;在一次出境游论坛上,当听到主办方模糊提及境外游、禁止购物等关键词时,坐在主席台上的一位新西兰旅游局亚洲区代表一时错愕:“中国游客去新西兰旅游度假,将会被禁止购物吗?”

答案当然是“不”。其实,翻看《旅

游法》文本就会发现,其规定的是“旅行社不得指定购物场所”,这并非一刀切的做法,而是指旅行社不能在合同约定范围外增加购物点。

“游客可以在行程中的自由时间内,自愿、自主地安排个人的购物等活动,旅行社也可以选择主要面向当地公众的商业区或免税店,满足旅游者的购物需求。”国家旅游局相关负责人说。

不过,在不影响不购物游客利益的情况下,旅行社安排的购物,必须不能蒙骗旅游者或从中牟取不正当利益,也不能指定某一家或几家店铺,更要及时满足旅游者的知情权——是否有购物点、在哪里购物、购物时长等都要和游客商榷后,明明白白写进合同,并且不得擅自临时变更。“最重要的是,如果旅游者不同意购物,旅行社也不得增加团费或者拒与其签订合同;而旅行者如同意购物,旅行社也不得以此为由减免团费。”

不过,出境游购物环节大多由境外地接社进行,《旅游法》对此有约束力吗?“凡是在国内签订包价协议的旅行社,对出境参团游客的全程环节都负有责任。”该相关负责人表示,旅行社违反上述相关要求的,旅游者有权拒绝,也有权在旅游行程结束后30日内,要求组团社或地接社,为其办理退货并先行垫付退货货款、退还另行付费项目的费用。

误区:《旅游法》将杜绝“零负团费”
解读:“零负团费”并非一部法律能解决,而是取决于游客的成熟程度。

从去年开始,针对出境游“零负团费”的讨论一波接着一波,却始终没有讨论出个丑寅卯来。《旅游法》的出台



《旅游法》带来的涨价效应中,境外线路价格受影响最大,图为泰国异国风光。

与即将实施,被许多游客寄予厚望。然而,翻查整部《旅游法》,结果可能会让人失望。

《旅游法》的确严禁旅行社“零负团费”经营,不过,华远国旅董事长曾松就曾直言:“能不能杜绝出境游‘零负团费’,并不是一部法律能决定的,而是取决于游客的成熟程度。”

旅行社以低于接待和服务实际费用的价格招徕旅游者,再通过安排旅游者在旅行社指定的具体购物场所购物、参加另行付费旅游项目等手段,获取不正当利益来弥补成本,即俗称的“零负团费”的做法。

“‘零负团费’的实质,就是地接导游从旅行社手中‘买下’一批游客,先行垫付其行程中的所有费用。不多加几个‘合作’购物点,亏本的买卖谁做呢?”国家旅游局相关负责人表示,《旅

游法》三管齐下,其在强制购物方面已有了明确的规定,并严禁旅行社让导游先行垫付游客的行程费用,还赋予游客拒绝旅游经营者的强制交易行为的权利。

除此之外,游客在参团过程中还需区分导游服务费与小费。该负责人介绍,导游服务费在游客报团时的包价合同范围内,这笔费用游客在报名参团时已经支付。而对于小费,虽然《旅游法》中没有规定收取小费违法,但明确规定不允许索要小费。“在许多境外目的地,支付小费是当地的一种文化风俗习惯,这部分小费可以在游客签订包价合同时,旅行社与游客商榷,做出说明,由旅行社统一收取,也可以由游客自主决定是否支付,但绝对不允许由导游或者领队行程中向游客索要或收取。”

风向标

本期风向标关注2个话题:进入中国市场已6年的皇家加勒比游轮,迎来中国母港航线开辟以来的第30万名游客;即将到来的“十一”长假,你的出游计划进行到哪一步了?

第30万名中国游客

继今夏皇家加勒比国际游轮迎来第5000万名客人,9月,这一拥有21艘游轮的牌在中国也迎来了自2010年开辟中国母港航线以来的第30万名游客。

2008年,皇家加勒比“海洋神话号”将现代游轮度假理念带来中国,率先在华市场部署和经营游轮。之后,皇家加勒比先后引进两艘亚洲吨位最大、船龄最新的游轮——“海洋航行者号”及“海洋水手号”,逐年翻倍递增其总载客量。

作为国际游轮品牌,皇家加勒比不仅将来自世界各地的优秀船员带到中国,更针对中国游客的需求在服务 and 产品上进行调整。例如,其在游轮餐食上加入更多中餐元素和菜肴,聘请中餐厨师,为游客烹调更地道的家乡风味。

2014年,皇家加勒比游轮进一步加大其在中国市场的投入,总航季于3月中持续至11月,并且将增加以香港启德邮轮码头为母港的航线。

“十一”出境游假期

因为工作繁忙或假期难请,很多游客在预订“十一”线路时患了“拖延症”。专家提醒消费者,9月15日前是“十一”出境游最后的黄金预订期,之后建议选择国内长线或周边游。

“十一”期间,哪些目的地最火爆?据去哪儿网度假频道数据显示,“十一”消费者最爱的出境游目的地排名前十为:泰国、巴厘岛、马尔代夫、沙巴、长滩岛、柬埔寨、毛里求斯、越南、塞舌尔、塞班岛;国内方面,因为季节因素影响,消费者更青睐秋季

景色优美的景区。国内游目的地排名前十为:三亚、丽江、九寨沟、桂林、厦门、西安、杭州、北京、西藏、新疆。

打算“十一”出行,必须抓紧9月最后的预订时间段。去哪儿网度假产品总监高兴提醒游客,受各国签证要求,及国际机票预订因素影响,建议9月15日前完成东南亚出境游预订,想去泰国等东南亚国家的消费者必须赶在此时间前出手;建议中秋节之前完成国内长线游的预订,如三亚、丽江、西藏等地的线路。

(整理:鲁娜)

品位游

小巷串起“舞文弄墨”的杭州

□□

杜悦

有人说,一座好的城市,要经得起游客的寻常打量。来杭州旅游的人,看惯了西湖、雷峰塔、苏白两堤,其实,不妨沿着一些古朴的巷道走走。往巷子深处走一走,老杭州人的生活百态就跟着巷子的历史一起出现,这边踩着大脚盆洗被单的,那厢拍打着被子晒太阳的,还有理头发、家长里短吆喝的,在日头里温柔了岁月、惊艳了时光。

杭州有的是曲径通幽的小巷,从车水马龙的大道上转进,历史气息扑面而来。南宋遗迹星星点点,名人足迹不一而足。

杭州人对孩儿巷是非常熟悉的,因为它靠近浙江省儿童保健医院,家中有孩子的,总免不了去那儿一两趟。巷子里有很多卖儿童衣服玩具的小店,在一排现代建筑中,白墙黛瓦的孩儿巷98号就显得特别了。



杭州的龙门古镇浸染出城市雨巷的气质

街上有风景,更有文化,最值得看的是中山中路112—114号,考古专家在这里发现了南宋御街、元大街、明清大街的断面。于是,遗址上铺上了玻璃罩,盖起了南宋御街博物馆,你只要趴在玻璃盖上往下看,就能看到古人走过的道路。

南宋的影响太深远了,杭州古都文化研究会会长林正秋曾经出过《南宋都城临安研究》一书,他说,杭州的小街小巷,1/3还是南宋留下来的,而这些街巷最集中的就是御街•23坊。

吴山脚下,中山南路西侧,十五奎巷、城隍牌楼、四牌楼、白马庙、太庙巷等23条坊巷静静存在了千年,这些坊巷大多得名于南宋时期,坊巷内的很多院落都是清、民国或新中国成立初期建造的。

这些巷子的名字都有些说头,如十五奎巷,据说就是因为巷子里有间院子,院子里有个石乌龟,巷子也就跟着叫石乌龟巷,可大家觉得不太好听,就改名叫“十五奎巷”。

“撑着油纸伞,独自/彷徨在悠长、悠长/又寂寥的雨巷/我希望逢着/一个丁香一样的/结着愁怨的姑娘……”《雨巷》的作者戴望舒就出生在杭州的大塔儿巷。

从民国初年至1937年,戴望舒一家住在大塔儿巷11号,其后迁居上海,从此再也没有回来过。于是乎,大塔儿巷连同周边的皮市巷、小塔儿巷,一起成了人们寻觅雨巷寂寥意境的地方。

在庆春路和解放路之间,车水马龙的繁华闹市,大塔儿巷就隐匿于此。一间间的老房子,斑驳的白墙露出内里的青砖,青石板的路面已被踩得锃亮。道路弯弯曲曲,巷子纵横交错,百米开外人声鼎沸,巷子深处宁静幽然。

还有些小巷,也许没有那么多名人墨迹,但一样古典而悠远。比如,运河边的桥西直街和小河直街,曾经住着的都是杭州底层最贫穷、最艰苦的人,跟船、做小买卖,在运河水的滋养下,他们的日子一天天挨下去,也成了杭州传奇。



杭州小巷的寻常生活