

# 上海市境内旅游合同示范文本

(2013版)

上海市工商行政管理局 制定  
上海市旅游局

## 使用说明

一、本合同为示范文本，供旅游者参加境内旅游（不含赴港、澳、台湾地区旅游及边境游）与旅行社签订团队境内旅游合同时使用。旅游者应选择具有合法经营旅游业务资格的旅行社。旅行社应具有旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》和工商行政管理部门颁发的《营业执照》。

二、旅游前，旅行社应当与旅游者签订书面旅游合同，旅游者在交纳费用后，旅行社应开具发票。

三、旅游者应结合自身身体状况选择旅游产品及项目。

四、旅行社委托组团、拼团的，须事先告知旅游者并在本合同中载明。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，与其他旅行社招徕的旅游者拼成一个团统一安排旅游服务的行为。

五、旅游者与旅行社通过互联网在线旅游网站签订合同的可使用本合同电子版。

六、在填写本合同第二条“行程与标准”和“旅游行程单”时，旅行社应以准确、明晰的语言表述，不得出现“准X星级”、“相当于X星级”、“豪华”、“仅供参考”、“与××同级”等模糊不确定性用语。

七、旅游者有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅行社的强制交易行为。

八、旅行社在签订合同时应注明该旅游项目所包含的景点门票及住宿、餐饮、交通标准、导游服务等相关内容。

九、旅行社制定补充条款对本合同示范文本有关条款的内容进行补充、细化的，补充条款的内容不得减轻或者免除应当由旅行社承担的责任。

十、本合同示范文本是《上海市国内旅游合同示范文本（2009版）》修改版本，自本版本下发之日起使用，今后凡未制定新的版本前，本版本延续使用。

十一、旅游咨询与投诉机构：

1. 上海市旅游质量监督所

地 址：中山西路2525号

邮 编：200030

投诉电话：64393615、962020

2. 上海市消费者申（投）诉举报中心

举报投诉电话：12315

3. 上海市文化市场行政执法总队

地 址：永嘉路383号

邮 编：200040

旅游违法违规举报电话：12318

合同编号：

## 上海市境内旅游合同 (2013版)

甲方（旅游者或旅游团体）：\_\_\_\_\_

乙方（旅行社）：\_\_\_\_\_

经营许可证编号：\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_

为保证旅游服务质量，明确合同当事人的权利义务，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》等有关法律法规的规定，双方经过协商一致，达成如下协议：

### 第一条 合同标的

旅游产品名称\_\_\_\_\_。

团 号\_\_\_\_\_。

组团方式（三选一）

自行组团

委托组团（委托社全称\_\_\_\_\_）。

拼 团（其他社全称\_\_\_\_\_）。

出发日期\_\_\_\_\_，出发地点\_\_\_\_\_。

途经地点（经停地点）\_\_\_\_\_。

目的地\_\_\_\_\_。

结束日期\_\_\_\_\_，返回地点\_\_\_\_\_。

### 第二条 行程与标准（乙方提供旅游行程单，须含下列要素）

景点名称和游览时间\_\_\_\_\_。

往返交通\_\_\_\_\_，标准\_\_\_\_\_。

游览交通\_\_\_\_\_，标准\_\_\_\_\_。

旅游者自由活动时间\_\_\_\_\_，次数\_\_\_\_\_。

住宿安排（名称）及标准和住宿天数\_\_\_\_\_。

用餐次数\_\_\_\_\_，标准\_\_\_\_\_。  
地接社名称\_\_\_\_\_，地址\_\_\_\_\_，  
地接社联系人\_\_\_\_\_，联系电话\_\_\_\_\_。  
导游服务（全陪；地陪）。

### 第三条 旅游者保险

乙方提示甲方购买旅游意外险。经乙方推荐，甲方\_\_\_\_\_（应填同意或不同意，打勾无效）委托乙方办理个人投保的旅游意外保险。

保险公司及产品名称：\_\_\_\_\_。

保险金额：\_\_\_\_\_元，保险费：\_\_\_\_\_元。

### 第四条 旅游费用及其支付

甲方应交纳旅游费用\_\_\_\_\_元，大写\_\_\_\_\_元。（含导游服务费用\_\_\_\_\_元/人，合计\_\_\_\_\_元）。

旅游费用交纳期限\_\_\_\_\_。

旅游费用交纳方式 现金；支票；信用卡；

其他\_\_\_\_\_。

### 第五条 双方的权利义务

#### （一）甲方的权利与义务

1. 甲方应自觉遵守旅游文明行为规范，尊重旅游目的地的风俗习惯、传统文化和宗教禁忌，爱护旅游资源，保护生态环境。甲方在旅游活动中应遵守《中国公民国内旅游文明行为公约》和安全警示规定，遵守团队纪律，配合乙方完成合同约定的旅游行程。

2. 甲方有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况，有权要求乙方按照约定提供产品和服务，拒绝乙方未经协商一致指定具体购物场所，安排另行付费旅游项目的行为。

3. 甲方有权拒绝乙方未经事先协商一致的转团、拼团行为。

4. 在旅游过程中，甲方应自行保管好随身携带的财物。

5. 在自行安排活动期间，甲方应在自己能够控制风险的范围内活动，选择自己能够控制风险的活动项目，并对自己的安全负责。

6. 行程中发生纠纷，甲方应与乙方平等协商解决，不得损害乙方的合法权益，不得以拒绝上、下机（车、船）等行为拖延行程或者脱团，否则应当就扩大的损失承担赔偿责任。

7. 甲方在签订合同或者填写各种材料时，应当使用有效身份证件，并对填写信息

的真实性、有效性负责。限制民事行为能力人单独出行的，须由监护人书面同意。

8. 甲方购买旅游产品、接受旅游服务时，应当如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，参加适合自身条件的旅游活动，遵守旅游活动中的安全警示要求，配合有关部门、机构或乙方采取的安全防范和应急处理措施。

9. 甲方不能成行的，可以让具备参加本次旅游条件的第三人代为履行合同，并及时通知乙方。因代为履行合同增加或减少的费用，双方应按实结算。

## （二）乙方的权利与义务

1. 乙方不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

2. 乙方提供旅游行程单应与本合同团号一致，经双方签字或者盖章确认后作为本合同的组成部分。

3. 乙方应在出团前，如实告知相关旅游服务项目和标准，提醒甲方遵守旅游文明行为规范，尊重旅游目的地的风俗习惯、文化传统、宗教禁忌。在合同订立时及履行中，乙方应对旅游中可能危及甲方人身、财产安全的情况，作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的适当措施（可另附安全告知书，由甲方确认签字）。

4. 甲方属老年人等特殊群体凭有效证件可享受旅游景点门票优惠的，双方对该旅游景点门票价格可在补充条款中另行约定。

5. 因航空、轮船、铁路运输等费用遇政策性调价导致合同总价发生变更的，双方应按实结算。

6. 乙方按照合同约定，为旅游团队委派的导游人员，应持有国家规定的导游证。

7. 甲方有下列情形之一的，乙方可以解除合同：

- （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）法律规定的其他情形。

因前款情形解除合同的，乙方应当按本合同第六条扣除必要的费用后，将余款退还甲方；给乙方造成损失的，甲方应当依法承担赔偿责任。

8. 成团人数与不成团的约定（二选一）

最低成团人数\_\_\_\_\_人；低于此人数不能成团时，乙方应当提前7日通知甲方，本合同解除，向甲方退还已收取的全部费用。

本团成团不受最低人数限制。

## 第六条 甲方解除合同及承担必要费用

因甲方自身原因导致合同解除，乙方按下列标准扣除必要费用后，将余款退还甲方（二选一）

（一）双方可以进行约定并从其约定：

1. 在行程前解除合同的，必要的费用扣除标准为：

（1）行程前\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_日，旅游费用\_\_\_\_\_%；

（2）行程前\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_日，旅游费用\_\_\_\_\_%；

（3）行程开始当日，旅游费用\_\_\_\_\_%。

甲方行程前逾期支付旅游费用超过\_\_\_\_\_日的，或者甲方未按约定时间到达约定集合出发地点，也未能在中途加入旅游团队的，乙方可以视为甲方解除合同，乙方可以按本款约定扣除必要的费用后，将余款退还甲方。

2. 在行程中解除合同的，必要的费用扣除标准为：

旅游费用-（                    ）-（                    ）-（                    ）-（                    ）

（二）双方没有约定的，按照下列标准扣除必要的费用。

1. 在行程前解除合同的，机（车、船）票费用按实结算后，其余必要的费用扣除标准为：

（1）行程前7日至4日，旅游费用10%；

（2）行程前3日至1日，旅游费用20%；

（3）行程开始当日，旅游费用30%。

甲方行程前逾期支付旅游费用超过\_\_\_\_\_日的，或者甲方未按约定时间到达约定集合出发地点，也未能在中途加入旅游团队的，乙方可以视为甲方解除合同，乙方可以按本款规定扣除必要的费用后，将余款退还甲方。

2. 在行程中解除合同的，必要的费用扣除标准为：

（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+旅游费用×行程开始当日扣除比例。

如按上述1、2方式支付的必要的费用低于实际发生的费用，按照实际发生的费用扣除，但最高额不应超过旅游费用总额。

行程前解除合同的，乙方扣除必要的费用后，应当在合同解除之日起\_\_\_\_\_个工作日内向甲方退还剩余旅游费用；

行程中解除合同的，乙方扣除必要的费用后，应当在协助甲方返回出发地或者到达甲方指定的合理地点后\_\_\_\_\_个工作日内向甲方退还剩余旅游费用。

## 第七条 违约责任

(一) 乙方在行程前7日以内(不含第7日,下同)提出解除合同的,向甲方退还全额旅游费用,并按下列标准向甲方支付违约金(二选一)

1. 双方可以进行约定并从其约定。

(1) 行程前\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_日,支付旅游费用总额\_\_\_\_\_ %的违约金;

(2) 行程前\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_日,支付旅游费用总额\_\_\_\_\_ %的违约金;

(3) 行程开始当日,支付旅游费用总额\_\_\_\_\_ %的违约金。

2. 双方没有约定的,按照下列标准承担违约责任。

(1) 行程前7日至4日,支付旅游费用10%的违约金;

(2) 行程前3日至1日,支付旅游费用总额15%的违约金;

(3) 行程开始当日,支付旅游费用20%的违约金。

如上述违约金不足以赔偿甲方的实际损失,乙方应当按实际损失对甲方予以赔偿。

乙方应当在取消出团通知到达日起\_\_\_\_\_个工作日内,向甲方退还全额旅游费用并支付违约金。

(二) 甲方逾期支付旅游费用的,应当每日按照逾期支付部分旅游费用的\_\_\_\_\_% ,向乙方支付违约金。

(三) 甲方提供的个人信息及相关材料不真实而造成损失,由其自行承担;如给乙方造成损失的,甲方还应当承担赔偿责任。

(四) 甲方因不听从乙方的劝告、提示而影响团队行程,给乙方造成损失的,应当承担相应的赔偿责任。

(五) 乙方未按合同约定标准提供交通、住宿、餐饮等服务,或者未经甲方同意调整旅游行程,给甲方造成损失的,责任由乙方承担。

(六) 乙方未经甲方同意,擅自将旅游者转团、拼团的,甲方在行程前(不含当日)得知的,有权解除合同,乙方全额退还已交旅游费用,并按旅游费用的15%支付违约金;甲方在行程开始当日或者行程开始后得知的,乙方应当按旅游费用的25%支付违约金。如违约金不足以赔偿甲方的实际损失,乙方应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

(七) 乙方未经与甲方协商一致或者未经甲方要求,指定具体购物场所或安排另行付费旅游项目的,甲方有权在旅游行程结束后三十日内,要求乙方为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。

(八) 乙方具备履行条件,经甲方要求仍拒绝履行合同,造成甲方人身损害、滞留等严重后果的,甲方除要求乙方承担相应的赔偿责任外,还可以要求乙方支付旅游

费用\_\_\_\_\_倍（一倍以上三倍以下）的赔偿金。

（九）其他违约责任：\_\_\_\_\_。

### 第八条 争议解决方式

双方发生争议的，可协商解决，也可在旅游合同结束之日起90天内向旅游质监机构申请调解，也可向消费者协会等有关部门或者机构申请调解，或提请上海仲裁委员会仲裁（不愿意仲裁而选择向法院提起诉讼的，请双方在签署合同时将此仲裁条款划去）。

### 第九条 附则

本合同自双方签字或盖章之日起生效，本合同附有行程单、安全告知书和补充条款均为合同的附件，与本合同具有同等的法律效力。

#### 补充条款

甲方签字（盖章）：\_\_\_\_\_ 乙方签字（盖章）：\_\_\_\_\_

住 所：\_\_\_\_\_ 营业场所：\_\_\_\_\_

甲方代表：\_\_\_\_\_ 乙方代表（经办人）：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_ 邮 编：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_ 日 期：\_\_\_\_\_



# 中国公民国内旅游文明行为公约

营造文明、和谐的旅游环境，关系到每位游客的切身利益。做文明游客是我们大家的义务，请遵守以下公约：

1、维护环境卫生。不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟。

2、遵守公共秩序。不喧哗吵闹，排队遵守秩序，不并行挡道，不在公众场所高声交谈。

3、保护生态环境。不踩踏绿地，不摘折花木和果实，不追捉、投打、乱喂动物。

4、保护文物古迹。不在文物古迹上涂刻，不攀爬触摸文物，拍照摄像遵守规定。

5、爱惜公共设施。不污损客房用品，不损坏公用设施，不贪占小便宜，节约用水用电，用餐不浪费。

6、尊重别人权利。不强行和外宾合影，不对着别人打喷嚏，不长期占用公共设施，尊重服务人员的劳动，尊重各民族宗教习俗。

7、讲究以礼待人。衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊；礼让老幼病残，礼让女士；不讲粗话。

8、提倡健康娱乐。抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。

中央文明办 国家旅游局

2006年10月2日