

武汉发布旅游消费案例及维权对策 帮您出行排难解忧

12日,武汉市旅游质量监督管理所发布旅游维权消费案例,涉及收费、门票、车费、导游服务等多个方面,很多不规范行为让人防不胜防。

案例一:额外收费

去年9月,某位老年游客到一家旅行社报名参加海南游,旅行社除对该游客收取应缴团款外,还额外加收300元附加费,并称为行业“潜规则”。

温馨提醒:该“潜规则”违反了国家旅游局《旅行社条例实施细则》相关规定。旅游者如遇到旅行社加收额外费用,可直接拒绝;在保留相关证据后,可直接向省、市旅游质监管理部门投诉。

案例二:门票优惠

去年8月,一老年游客通过某旅行社到青岛游玩,当地一景区门票对年满60岁以上的老年人实行半价优惠政策,但旅行社却向该老年游客收取了全价票。

温馨提醒:现在在全国大部分景区,都可以享受景区相应的门票优惠政策。因此,老年游客在景区游玩时,如不清楚相关门票优惠政策,可直接向景区售票人员咨询,对旅行社按全价收取的门票费用,可要求其退还差价。

案例三:购物上当

去年9月,一游客参团到港澳地区游玩,在随团导游带领下,购买了一件金首饰,回武汉后,经鉴定为假货。

温馨提醒:游客如在外地购买贵重商品,一定要事先了解商品质量,保留相关购物单据。如该购物点是旅游行程内安排的或者是导游推荐的,按照旅游《合同》规定,可要求旅行社办理退货,旅行社要先行赔付,再向商家追赔。

案例四:缩减行程

去年5月,某旅游团队游客反映,在旅游过程中,导游擅自更改行程,而且还减少在景点的游览时间,擅自增加购物次数。

温馨提醒:在旅游过程中如遇到特殊情况,需要变更游客的旅游行程,导游通常会先向旅行社总部请示,同时,还要征得现场大多数游客的书面同意,方可决定是否变更旅游行程。游客如发现导游擅自变更旅游行程,或压缩景区游览时间,擅自增加购物次数等违规行为,可收集相关证据向旅游质监部门进行投诉。

案例五:物品损坏

去年12月,游客王先生入住某酒店退房时,酒店服务员查房发现齐先生房间内马桶盖上一裂痕,要求客人照价赔偿。齐先生坚称这道裂痕在入住时就已经存在,但却拿不出证据,酒店认为是客人损坏的要求赔偿故引起投诉。

温馨提醒:客人在入住酒店时,一定要仔细检查酒店房间内各项设施物品是否完好,如有损坏或有瑕疵,应及时与酒店前台服务员联系,以免造成不必要的经济损失“纠纷”。

案例六:房费纠纷

去年5月28日,一客人凌晨4点入住某酒店,29日12点退房时,酒店要收取两天的房费,客人不解。

温馨提醒:酒店行业的房费往往是按照一间夜来计算,而不是按客人入住酒店的时间长短来计算。例如:客人如在凌晨6点前入住酒店,按一间夜来计算,就相当于已经产生了到“今天中午12点前”一间夜的房费。因此,在本案例中,客人28日凌晨四点入住,到29日中午12点就实际已经产生了一天的房费,如果再住到29日中午12点,那么29日退房时,酒店就会收取两天的房费。(姚启慧 田湖 戴伟)

亲近宝岛 畅游台湾

——访长江海外旅游十堰分公司总经理龚世华

“高山青,涧水蓝”,广为流传的民谣《阿里山的姑娘》在给人们描绘出一个美丽而神秘的宝岛台湾。台湾独特的人文风情和割舍不断的亲情,促使大陆居民赴台旅游持续升温,各地赴台旅游交流活动也日益活跃。

长江海外旅游总公司近日强势入驻十堰,掀起了十堰市民赴台旅游的高潮。现在去台湾旅游如何选择线路?价格和品质如何?手续怎么办?针对这一系列问题,近日,记者专访了长江海外旅游总公司十堰分公司总经理龚世华。

记者:市民对赴台旅游向往吗?

龚世华:公司的咨询电话繁忙,完全可以用“火爆”来形容。我在很多场合一提到台湾旅游这个话题,都会引起热烈的讨论,几乎所有人都表示一定要到美丽的宝岛观光旅游,特别是一些老年朋友,无不想在身体状况允许的时候飞过浅浅的海峡,感受台湾,一了心愿。

记者:哪些旅行社可以组织台湾旅游?

龚世华:大陆居民赴台旅游目前还属于特许经营,湖北省总共有5家国际社具有资质。本市目前只有2家国际社获批经营,长江海外旅游总公司十堰分公司就是其中之一。

记者:报名手续麻烦吗?有什么限制?

龚世华:居民申请赴台旅游,只要手续完备,材料齐全,不属于不批准出境的情形,都可以获得批准。随着两岸直航航班的增多,申办程序也变得简单许多,只需凭指定的组团社发票到公安局办理,入台证只需填写申请表,提供照片、身份证、户口簿即可,不再需要提供存款证明等材料。目前还不能跨省组团。考虑到配额数和航班数量限制,建议有台湾旅游意向的市民至少提前20天到旅行社进行咨询和预约。

记者:台湾游有哪些线路?如何选择?

龚世华:现在到台湾旅游有以下主流产品:武汉直飞台北8天行程;转机香港8天行程;厦门金门小三通线路以及6天甚至5天的行程,对于初次赴台旅游的客人来说,还是选择8天的环岛游居多。

记者:台湾游价格多少?品质如何?

龚世华:与开放直航之初的近万元相比,价格已下降了不少,目前市场价在七千元左右,如果航空公司机票和其他成本发生变化,价格会有一定的浮动。这个价格应该是保证基本接待品质的。有些所谓的“商务游”,价格可能略低,但是客人在台湾会有购物和增加景点的压力,而且接待标准与规范以及政策方面会有一些风险。(大家)

长江海外旅游总公司
CHANGJIANG OVERSEAS TRAVEL CO.

台湾环岛十日游 **6660元/人**

金门小三通+台湾 **5550元/人**

台湾直航六日游 **4999元/人**

地址: 襄阳中路原财政局一楼 电话: 8243000 6675566 8657788 6681515

台湾旅游参阅办法及流程:
 1. 报名及付款:
 2. 办理护照:
 3. 办理入台证:
 4. 办理机票:
 5. 办理行李:
 6. 办理保险:
 7. 办理签证:
 8. 办理其他手续:
 9. 办理其他手续:
 10. 办理其他手续:

愉快开心宝岛行!

湖北海外十堰中国国际旅行社

热烈祝贺湖北海外十堰国际旅行社荣获湖北省先进旅行社、十堰市十佳文化旅游品牌单位

湖北台湾周在台举行,我公司隆重推出特价互动团——

台湾环岛武汉直飞八日游
6080元/人 (4月15日、4月29日发团)

十堰市老年人体育协会组织——

台湾直飞+金门厦门小三通夕阳红旅游团
5500元/人 (4月26日发团)

台湾环岛十日游 **2180元/人**

厦门直飞+金门小三通 **1680元/人**

台湾环岛十日游 **4680元/人**

上海直飞+台湾环岛十日游 **1880元/人**

服务热线: 400-880-0719 总部地址: 襄阳中路8号科器大厦七楼 旅游咨询热线: 8693156 8685615 8684222 5212036