**大陆居民赴台湾地区旅游合同**

* **一、定义和概念**
* **第一条 本合同的词语定义**

1、组团社，是指由国家旅游局会同有关部门指定的经营大陆居民赴台湾地区旅游（以下简称“赴台旅游”）业务的旅行社，其名单由海峡两岸旅游交流协会公布。

2、旅游者，是指与组团社签订赴台旅游合同，参加赴台旅游活动的大陆居民或者团体。

3、赴台旅游服务，是指组团社依据《旅行社管理条例》、《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》等法律法规，组织旅游者到台湾地区旅行游览、代办旅游签注，并亲自或者委托经海峡两岸旅游交流协会公布的台湾地区接待赴台旅游的旅行社（以下简称“地接社”）为旅游者代订旅游交通票务、安排餐饮、住宿、游览服务等经营活动。

4、旅游费用，是指旅游者支付给组团社，用于购买赴台旅游服务的费用。 旅游费用包括：必要的签注的费用（旅游者自办的除外）；交通费（含台湾地区机场税）；住宿费；餐费（不含酒水费）；非自费旅游项目景区景点的第一道门票费；行程中安排的其他项目费用；组团社、地接社、台湾地区导游等服务费。 旅游费用不包括：旅游证件的费用和办理离团的费用；个人投保的旅游保险费；合同约定自费项目的费用；合同未约定由组团社支付的费用（包括：行程以外非合同约定活动项目所需的费用、自由活动期间发生的费用等）；台湾地区小费；行程中发生的旅游者个人费用（包括：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，个人伤病医疗费，寻回个人遗失物品的费用及报酬，个人原因造成的赔偿费用等）。

5、旅行社责任保险，是指旅行社根据与保险合同的约定，向保险公司支付保险费，保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中，致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任，承担赔偿保险金责任的行为。

6、离团，是指旅游者参加了组团社所组的赴台旅游团队后，在台湾因疾病、证件丢失等客观原因未能随团队完成约定行程的行为。

7、脱团，是指旅游者参加了组团社所组的旅游团队后，在旅行社安排的交通工具出发时间开始后，或在台湾擅自脱离旅游团队，不随团完成约定行程的行为。

8、转团，是指由于低于成团人数，组团社在出发前将旅游者转至其他旅行社所组的赴台旅游团队的行为。

9、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括因自然原因和社会原因引起的，如自然灾害、战争、罢工、重大传染性疫情、政府行为等。

10、意外事件， 是指因当事人故意或者过失以外的偶然因素而发生的事故。如重大礼宾活动导致的交通堵塞、列车航班晚点等。

11、业务损失费，是指组团社因旅游者行前退团而产生的经济损失。包括：乘坐飞机（车、船）等交通工具的费用（含预订金）、旅游签注费、酒店住宿费用（含预订金）、旅游观光汽车的人均车租等已发生的实际费用。

12、黄金周，是指春节、“十一”期间的7天节假日。其具体日期以当年国务院办公厅通知的放假时间为准。

* **二、合同的签订**

**第二条 旅游行程计划说明书**

组团社应当提供带团号的《旅游行程计划说明书》（以下简称“《计划书》”），经双方签字或者盖章确认后作为本合同的组成部分。《计划书》应当对如下内容作出明确的说明：

（1）线路行程时间（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）交通工具及其档次等级（明确交通工具出发时间段以及是否需中转等信息）；

（3）住宿安排及住宿酒店的名称、地点、档次等级（是否有空调、热水等相关的服务设施）；

（4）景点/景区及游览活动等旅游线路内容（含主要景点停留的最少时间）；

（5）用餐（早餐和正餐）的次数及其标准；

（6）购物安排（组团社安排的购物次数不超过行程日数的一半，并同时列明购物场所名称、停留的最多时间及主要商品等内容）；

（7）行程安排的娱乐活动（时间、地点、项目）；

（8）自费项目（如有安排，组团社应在签约时向旅游者提供《赴台旅游自费项目表》，由旅游者自愿选择并签字确认后作为本合同的组成部分；自费项目应以不影响原计划行程为原则，代收的自费项目费用不得高于当地同期市场零售价）；

《计划书》用语须准确清晰，不应出现“准×星级”、“豪华”、“优秀导游（领队）服务”、“仅供参考”、“以××为准”、“与××同级”等不确定性用语。

**第三条 签订合同**

旅游者应当认真阅读**本合同有关条款、《计划书》和《赴台旅游自费项目表》**，在旅游者明晰本合同条款及有关附件内容的情况下，组团社和旅游者应当签订书面合同。

**第四条 旅游广告及宣传制品**

组团社的旅游广告及宣传制品应当遵循诚实信用的原则，其内容符合《合同法》要约规定的，视为本合同的组成部分，对组团社和旅游者双方具有约束力。

**第五条 合同效力**

本合同为电子合同，对旅行社和旅游者具有同等法律效力，自旅游者确认后生效。

* **三、 合同双方的权利义务**

**第六条 组团社的权利**

1、根据旅游者的身体健康状况及相关条件决定是否接纳旅游者报名参团。

2、有权核实旅游者提供的相关信息资料。

3、按照合同约定向旅游者收取全额旅游费用。

4、旅游团队遇紧急情况时，可采取紧急避险措施。

5、有权拒绝旅游者提出的超出合同约定的不合理要求。

**第七条 组团社的义务**

1、按照合同和《计划书》约定的内容和标准，为旅游者提供质价相符的旅游服务。对可能危及旅游者人身、财产安全的项目和须注意的问题，应当事前向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的措施。

2、在出团前召开说明会，把根据《计划书》细化的《行程表》和《行程须知》发给旅游者，如实告知旅游的具体行程安排和各项服务标准；台湾地区的重要规定、风俗习惯；安全避险措施；台湾地区收取小费的惯例及支付标准、外汇兑换事项；应急联络方式（包括组团社境内、台湾地区的应急联系人及联系方式）。

3、为旅游团队安排符合《大陆居民赴台旅游领队人员管理办法》资质要求的领队人员。

4、妥善保管旅游者提交的各项证件。

5、按照《旅行社投保旅行社责任保险的规定》投保旅行社责任保险，并向旅游者推荐旅游个人保险及其他保险。

6、行程中不得违反合同约定，强迫或者变相强迫安排旅游者购物、参加自费项目。 旅游者在《计划书》安排的购物点所购物品系假冒伪劣商品时，组团社应当积极协助旅游者进行索赔，自购物之日起90日内，旅游者无法从购物点获得赔偿的，组团社应当先行赔付。

7、向旅游者提供合法的旅游费用发票。

8、对《赴台旅游报名表》的各项旅游者个人资料信息保密。

9、积极协调处理旅游者在旅游行程中的投诉。出现纠纷时，采取适当措施防止损失扩大。

10、由于第三方侵害等不可归责于组团社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，组团社应当履行协助义务，避免旅游者人身、财产权益损失扩大。

**第八条 旅游者的权利**

1、依法享有《消费者权益保护法》和有关法律法规赋予消费者的各项权利。

2、在支付旅游费用时有权要求组团社开具发票。

3、有权要求组团社按照合同和《计划书》的内容和标准，兑现旅游行程服务。

4、有权拒绝组团社未经事先协商一致的转团行为和合同约定以外的购物及自费项目安排。

**第九条 旅游者的义务**

1、如实填写《赴台旅游报名表》和签注资料的各项内容，并对所填的内容承担责任。

2、向组团社提交的通行证有效期应当在半年以上，自办签注者还应当确保所持签注在出游期间有效。

3、按照合同约定支付旅游费用。

4、遵守合同约定完成旅游行程，配合领队人员的统一管理。

5、遵守有关法律法规和台湾地区相关规定，不得携带违禁物品出入境，不得滞留不归。

6、尊重台湾地区的风俗习惯，举止文明，不涉足色情场所，不参与赌博。

7、妥善保管自己的行李物品，尤其是贵重物品。

8、行程中发生纠纷，应当本着平等协商的原则解决，采取适当措施防止损失的扩大，不得以拒绝登机（车、船）等行为拖延行程或者脱团。

* **四、 合同的变更**

**第十条 合同内容的变更**

1、组团社与旅游者双方协商一致，可以变更本合同约定的旅游内容，但应当以书面形式由双方签字确认。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，组团社应当退还旅游者。

2、因不可抗力或者意外事件导致无法履行或者继续履行合同的，组团社可以在征得多数旅游团队成员同意后对相应内容予以变更。因紧急情况无法征求意见时，组团社可决定内容的变更，但应当就作出的决定提供必要的说明和证据。

3、在行前遇到不可抗力或者意外事件的，双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的，由组团社向旅游者全额退还旅游费用（但应当扣除已发生的签注费用）。已发生旅游费用的，应当由双方协商后合理分担。

4、在行程中遇到不可抗力导致无法履行或者继续履行合同的，组团社按本条第2款的约定实施变更后，将未发生的旅游费用退回旅游者，增加的旅游费用，应由双方协商后合理分担。

5、在行程中遇到意外事件导致无法履行或者继续履行合同的，组团社按本条第2款的约定实施变更后，将未发生的旅游费用退回旅游者，因此增加的旅游费用由提出变更的一方承担（但因紧急避险所致的，由受益方承担）。

**第十一条 转团**

依据《海峡两岸旅游合作规范》规定，大陆居民赴台湾旅游，当组团低于成团人数不能成团时，组团社可以与旅游者协商延期出行或改变为赴台之外的旅游线路，但不得转团。

* **五、合同的解除**

**第十二条 不同意延期出团和改变旅游线路的合同解除**

组团低于成团人数不能成团时，旅游者既不同意延期出团也不同意改变线路的，视为组团社解除合同，按本合同第十三条、第十五条第1款相关约定处理。

**第十三条 行程前的合同解除**

旅游者和组团社在行前可以书面形式提出解除合同。在出发前30日(按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（不含第30日）提出解除合同的，双方互不承担违约责任。组团社应当在解除合同的通知到达日起5个工作日内，向旅游者退还全部旅游费用。组团社提出解除合同的，不得扣除签注费用；旅游者提出解除合同的，如已办理签注的，应当扣除签注费用。

旅游者或者组团社在旅游出发前30日以内（含第30日，下同）提出解除合同的，由提出解除合同的一方承担违约责任。

**第十四条 行程中的合同解除**

1、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的，视为旅游者自愿解除合同，按照本合同第十六条第1款相关约定处理。

2、旅游者在行程中脱团的，组团社可以解除合同。旅游者不得要求组团社退还旅游费用，如给组团社造成经济损失的，应当承担相应赔偿责任。

* **六、 违约责任**

**第十五条 组团社的违约责任**

1、组团社在出发前30日以内（含第30日）取消出团的，向旅游者退还全额旅游费用（不得扣除签注费），并按下列标准向旅游者支付违约金：

出发前30日至15日，支付旅游费用总额2%的违约金；

出发前14日至7日，支付旅游费用总额5%的违约金；

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。

如上述违约金不足以赔偿旅游者的实际损失，组团社应当按实际损失对旅游者予以赔偿。

组团社应当在取消出团通知到达日起5个工作日内，向旅游者退还全额旅游费用，并支付上述违约金。

2、组团社未按合同约定提供质价相符的服务，或者未经旅游者同意调整旅游行程（本合同第十条第2款规定的情况除外），造成项目减少、旅游时间缩短或者标准降低的，应当采取措施予以补救，未采取补救措施的，应当承担相应的赔偿责任。

3、组团社领队或者台湾地区导游未经旅游者签字确认，安排旅游者参加本合同约定以外的自费项目的，应当承担擅自安排的自费项目费用；擅自增加购物次数，每次按旅游费用总额的10%向旅游者支付违约金。

组团社强迫或者变相强迫旅游者购物的，应当按旅游费用总额的20%向旅游者支付违约金。

4、组团社违反合同约定在台湾地区中止对旅游者提供住宿、用餐、交通等旅游服务的，应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用，并向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金。如果因此给旅游者造成其他人身、财产损害的，组团社还应当承担损害赔偿责任。

5、组团社转团的，由海峡两岸旅游交流协会按《海峡两岸关于大陆居民赴台湾旅游协议》、《海峡两岸旅游合作规范》等规定进行相应处理。

6、与旅游者出现纠纷时，组团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。

**第十六条 旅游者的违约责任**

1、旅游者出发前30日以内（含第30日）提出解除合同的，应当按下列标准向组团社支付业务损失费：

出发前30日至15日，按旅游费用总额5%；

出发前14日至7日，按旅游费用总额15%；

出发前6日至4日，按旅游费用总额70%；

出发前3日至1日，按旅游费用总额85%；

出发当日，按旅游费用总额90%；

如上述支付比例不足以赔偿组团社的实际损失，旅游者应当按实际损失对组团社予以赔偿，但最高额不得超过旅游费用总额。 组团社在扣除上述业务损失费后，应当在旅游者退团通知到达日起5个工作日内向旅游者退还剩余旅游费用。

2、因不听从组团社及其领队的劝谕而影响团队行程，给组团社造成损失的，应当承担相应的赔偿责任。

3、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。

4、由于旅游者的故意或者过失，使旅行社遭受损害的，应由旅游者赔偿损失。

5、与组团社出现纠纷时，旅游者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。

**第十七条 其他责任**

1、因旅游者提供材料存在问题或者其他自身原因被有关机关拒签、缓签、拒绝入境、出境的，相关责任和费用由旅游者自行承担，组团社将未发生的费用退还旅游者。如给组团社造成损失的，旅游者还应当承担赔偿责任。

2、由于第三方侵害等不可归责于组团社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，组团社不承担赔偿责任。但因组团社不履行协助义务致使旅游者人身、财产权益损失扩大的，应当就扩大的损失承担赔偿责任。

* **七、 协议条款**

****

**第十八条 成团人数与不成团安排**

**实际报团人数未达到成团人数标准的，属于因客观原因导致的不成团，组团社不承担责任。**但组团社应当提前7日（不含本日）将不成团情况通知旅游者，双方按照下列第 2 种方式解决：

1.组团社为旅游者办理延期出团或更改旅游线路，费用如有增减，由组团社退还或由旅游者补足。

2.解除合同，组团社一次性退还已收取的全部旅游费用。

3.经旅游者同意，组团社将旅游者转团；旅游者应当与受让旅行社重新签订合同，并由受让旅行社对旅游者承担责任。旅游者不同意所转的出境旅游团队的，按照第2种方式解决。

4.经旅游者同意，组团社将旅游者转团，提供受让旅行社盖章的《出境旅游行程表》、《行程须知》等关于旅游内容和安排的资料以及受让旅行社的名称、联系方式等基本情况由旅游者签收确认，并仍由组团社对旅游者承担责任。旅游者不同意所转的出境旅游团队的，按照第2种方式解决。

**第十九条 黄金周的特别约定**

春节、“十一”黄金周旅游高峰期间，组团社和旅游者约定行前退团及取消出团的提前告知时间、相关责任可以签署书面补充协议。

**第二十条 争议的解决方式**

本合同履行过程中发生争议，由双方协商解决；亦可向合同签订地的旅游质量监督管理所、消费者协会等有关部门或机构申请调解解决。协商或者调解不成的，依法向人民法院起诉。

**第二十一条 其他约定事项**

***未尽事宜，经旅游者和组团社双方协商一致，可列入补充条款。***