

九寨沟近日发生的地震在引起全国热切关注的同时,也给许多游客带来了不少的难题。当旅行计划遇上自然灾害时,取消行程成了主要的选择,这时已付的款项是否能够全额退回是游客最为关心的。那么,究竟哪种情况下游客可以获得退款?

未产生行前相关费用的未出发团队可全额退款

【事件】上海游客祝小姐通过某旅行网站预定了9月6日至9月11日去九寨沟的行程,当时两人的团费总共是6686元。下单时,她还自愿支付了每人60元的意外取消险费用。九寨沟发生地震后,她要求全额退款,却遭对方拒绝。“地震之后,网上我所报的这个行程已下架,我们的线路根本无法继续进行,凭什么不能全额退款?”祝小姐对该网站只能退还60%的团费无法理解。

【解释】对于此类情况,有业内专家指出,已经签约但尚未前往九寨沟旅游的,游

旅行遇到自然灾害行程取消如何退赔?

客应与旅行商协商,取消旅游行程,解除旅游合同。旅行社已经实际产生的合理费用(有足够令人信服的证据)由游客承担,剩余费用退还给游客,旅行社不需要承担违约责任。

上海师范大学旅游学院副教授刘德艳指出,根据《旅游法》,地震属于不可抗力,此种情况下,对于未产生行前相关费用的未出发团队,游客可以免除违约责任,旅行社会采取全额退款的方式,建议客人改期或改变行程。

【提醒】不过刘德艳也指出,因为绝大部分旅行社只是一个旅行中介机构,并不自己拥有酒店及航空公司等资源,旅行社为游客预定的“吃住行游购娱”都是会产生费用的,如果这些费用是有其退款规定的,那么旅行社也只能遵守这些供应商的相关规定。“例如这次九寨沟地震,只有直航九寨沟的航线可以全额退款,转机的就无法做到全额退款。”

不可抗力导致的旅游损失经营者和旅游者各自承担

【事件】王女士的情况与祝小姐稍有不同,她在九寨沟旅游过程中,景区发生地震。考虑到九寨沟余震不断,当地带队导游第二天一早带她们原路返回了绵阳。王女士说,当时团员都提出希望能改签机票,提早回到上海。然而,导游称无法免费改签机票,除非每人交980元改签费。旅行社方面称改签费和医疗费都不会负责,也不会退款。

【解释】有业内人士指出,因自然灾害改变行程后涉及到的费用,基本原则是,增加的费用,由游客自己承担,减少的费用,旅行社退还给游客。

“根据旅游法规定,九寨沟地震属于不可抗力,行程取消或变动,旅行社应予以退还实际没有发生的费用,尽量减少客人损失。危及旅游者人身、财产安全的,旅行社

应当采取相应的安全措施,因此支出的费用,由旅行社与旅游者分担。”某资深在线旅游客服专家表示。

该专家还告诉记者,旅客旅途中因自然环境恶劣滞留当地的,旅行社应当采取相应的安置措施,因此增加的食宿费用,由旅游者承担,增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。

【提醒】刘德艳提醒游客,至于何种程度的自然灾害才能够适用于不可抗力下游客免责,这是按照国家相关部门的公告来决定的。比如国家相关部门提出“谨慎”前往级警示等。

另外,刘德艳也强调,游客要把旅行社当作市场主体来看待,需要考虑到旅行社作为中介在整个过程中也是有实际费用发生的。只有消费者和旅行社互相理解,共同遵守契约精神,才能促进我国旅游业的健康发展。

本报记者 杨硕 季晟祯 实习生 陈智

以窗为门

上海“五违四必”的整治工作进行得如火如荼,成效显著。很多违建占道商铺都已封门砌墙,但还有些商户在悄悄地经营着,于是就出现了“翻窗入室”的画面。这是近日在遵义路上拍摄到的顾客进出小吃店的镜头。

朱良城 摄



投稿:xmsyb@xmwb.com.cn



免费抢票

沈阳畅意游酒店免费住

在繁忙的生活之余,你是否很想来一次说走就走的旅行?或许只要一个周末,你就可以带上家人在沈阳好好地玩上一圈,感受“一朝发祥地,两代帝王都”的古都风情。

今天 15:30-21:30, 打开新民 APP 活动板块的“抢票”,2张沈阳香格里拉大酒店豪华房体验券等你抢,每位中奖用户将获得1张房券。欲知详细获奖名单及领奖方式,请于明天9:30起,点击相应活动内容上的“获奖名单”标签查看。

社区全媒体 包琴娜

社区新发现

“这是楼道大厅吗,简直是个漂亮的亲子活动室呀!”只要到过徐汇区长桥街道幽澜苑小区14号楼的人都会称赞不已,新刷的墙面上挂着新颖的装饰画及孩子们钟爱的黑板涂鸦墙,定制的多功能储物柜里收纳着各类活动道具,还有可爱的桌椅、粉色吊灯……在居委、共建单位、居民布置下,原本堆满杂物及自行车、电动车的走廊成了温馨的共享空间。今年暑假,这个“金童鞋”小屋迎来十余位小客人,孩子们在这里参与了安全讲座、亲子阅读、顶尖厨师等假期活动。

家长当志愿者 管好快乐小屋

说起“金童鞋”小屋,幽澜苑的居民感慨万分。住在14号1楼的居民李阿姨说,过去每当打开家门,望着堆得满大厅的二十多辆自行车与电动车只有叹气,“楼道成了‘停车场’。”现在,一楼大厅摇身一变成为了孩子们学习玩耍的快乐小屋。李阿姨爽快地说:“业余时间帮忙照看看。”因为

净化楼道大厅 巧变共享空间

徐汇区长桥街道一间小屋“晒”出自治新样板

“楼道环境变好了,心情也舒畅多了。”

幽澜苑小区共有户数126家,近500位居民。小区居民2011年建立了“金童鞋”微信群,每年儿童节、万圣节、圣诞节,家长们都会组织孩子开展活动。2014年在居委的指导下,幽澜苑又成立“金童鞋”理事会,35位家长既是志愿者也是理事会的骨干力量,与小区的“三驾马车”共同发挥作用。

清理非机动车 挪出去要管好

近年来,让“三驾马车”头疼的是居民喜欢将自行车、电动车停在楼道内,不仅堵塞了消防通道,还存在私拉电线充电等安全隐患。物业公司和居委会一次次上门整治,但收效甚微。“金童鞋”理事会例会上家长志愿者提出:以徐汇创全打造美丽楼道为契机,清理楼道里堆物。然而要解决这类问题,不仅仅是让居民把车挪出去这么简

单。小区所属的汇澜园居委书记潘清表示,劝阻居民同时还要加强物业管理,实施人性化举措。“金童鞋”自治项目的倡议人张启潮是名城管队长,也是14号的楼组长,他利用休息日对每家每户走访,慢慢得到了居民的谅解支持。

有了美丽的设想,如何解决电动车充电、停放及安全问题?“三驾马车”商量后,今年3月物业在地下非机动车停车库安装了防盗门禁系统,停车进门刷卡,安全又便捷。接着物业清除了大门前堆杂物的空地,并安装了10座智能充电桩,靠墙一侧也安装防撞杠,这个空间成了居民停放电动车的“新家”。

邻里互助共建 扮靓公共空间

自行车、电动车搬出楼道,漂亮的共享空间“金童鞋”小屋在14号楼1楼大厅“开

张”了,共建单位长桥市场管理监督所提供了许多支持,我爱我家实木宜居公司出资为小屋添置所需用品,小区周边“高大上”的建康建筑公司也“放下身段”为小屋打造专属设计,只收取了成本价。“金童鞋”小屋每一处布置都透露着浓浓的邻里情,居民送来了绘本、玩偶等。如今,不出大楼,小孩子们就能在家门口约上三五好友玩耍起来,楼道大厅有了全新的功能价值。小屋成为小区的美丽样板。

近日,小屋迎来一波又一波取经的居民。通过扮靓楼道小微的公共空间,提升幽澜苑小区“大循环”,这是居委打造“金童鞋”小屋的初衷。接下来,汇澜园居委把创建什么样特色楼道、楼道如何布置美化的决策权交给居民,让每栋楼都有主题、有特色。

本报记者 袁玮