

投诉旅行社导游必读 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_8A_95_E8_AF_89_E6_97_85_E8_c34_39029.htm 少数旅行社发生的不愉快事件，消费者可以根据国家旅游局出台的《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》，要求旅行社进行质量赔偿。其主要条款如下：旅行社收取旅游者预付款后，因旅行社的原因不能成行，应提前3天（出境旅游应提前7天）通知旅游者，否则应承担违约责任，并赔偿旅游者已交预付款10%的违约金。因旅行社过错造成旅游者误机、车、船，旅行社应赔偿旅游者的直接经济损失以及经济损失10%的违约金。导游擅自改变活动日程，减少或变更参观项目，旅行社应退还景点门票、导游服务费，并赔偿同额的违约金。导游违反规定，擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目，旅行社承担旅游者的全部费用。导游在旅行途中，擅自离开旅游团队，造成旅游者无人负责，旅行社应承担旅游者滞留期间所支出的住宿餐食等直接费用，并赔偿全部旅游费用30%的违约金。导游索要小费，旅行社应赔偿索要小费的2倍。旅游质监所接到投诉状或者口头投诉，经审查，符合《旅游投诉暂行规定》受理条件的，将及时调查处理；不符合规定受理条件的会在7日内通知投诉者不予受理，并说明理由。旅游质监所作出受理决定后，将及时通知被投诉者。被投诉者应当在接到通知之日起30日内作出书面答复。旅游质监所在15日内以书面形式将作出的处理决定通知投诉者和被投诉者。投诉人对旅游质监所作出的处理决定或行政处罚决定不服，可在收到决定书之日起15日内，依法向本地人民政府或者上一级主管部门申请

行政复议，也可以于15天内向人民法院起诉。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com