

关于退团、投诉时效等规定 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\\_\\_E5\\_85\\_B3\\_E4](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_85_B3_E4)

[\\_BA\\_8E\\_E9\\_80\\_80\\_E5\\_c34\\_39106.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_85_B3_E4_BA_8E_E9_80_80_E5_c34_39106.htm) 旅行社违约 因旅行社的原因，致使团队的旅游活动不能成行而取消的，旅行社应当立即通知旅游者，并按如下标准支付违约金：1、出发前第5日以前通知到的，支付全部旅游费用的10%。2、出发前第5日至第3日通知到的，支付全部旅游费用的20%。3、出发前第3日至第1日通知到的，支付全部旅游费用的30%。4、出发前1日通知到的，支付全部旅游费用的50%。5、旅游开始日及以后通知到的，支付全部旅游费用的100%。游客退团 游客可以在旅游活动开始前通知旅行社解除合同，但须承担旅行社已经为办理本次旅游支出的必要费用，并按如下标准支付违约金：1、出发前第5日以前通知到的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的10%。2、出发前第5日至第3日通知到的，支付全部旅游费用后余款的20%。3、出发前第3日至第1日通知到的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的30%。4、出发前1日通知到的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的50%。5、出发日或行程开始后，通知到或未通知不参团的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的100%。旅行社质保金赔偿标准 导游违反旅行社与旅游者的合同约定，损害了旅游者的合法权益，旅行社应对旅游者进行赔偿。1、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违约金。2、导游违反约定，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。 3、违反合同或旅程计划，擅自增加购物次数，每次退还旅游者购物价款的20%。 4、导游擅自安排旅游者到非旅游部门指定商店购物，所购商品系假冒伪劣商品，旅行社应赔偿旅行者的全部损失。 5、导游私自兜售商品，旅行社应全额退还旅游者购物价款。 6、导游索要小费，旅行社应赔偿索要小费的2倍。 7、导游在旅游行程期间，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食宿费等直接费用，并赔偿全部旅游费用30%违约金。 8、旅行社安排的交通工具，应交通部门原因低于合同约定的等级档次，旅行社退还旅游者所支付交通费与实际费用的差额，并赔偿差额20%的违约金。 9、旅行社安排的观光景点，应景点原因不能游览，旅行社应退还景点门票、导游费并赔偿退还费用20%的违约金。 10、旅行社安排的饭店，应饭店原因低于合同约定的等级档次，旅行社应退还旅游者所付房费与实际房费的差额，并赔偿20%的违约金。 国家、行业标准 1、旅行社国内旅游服务质量要求：LB/T002-1995 2、导游服务质量：GB/T15971-1995 处理投诉的时效 1、向质监所请求用保证金赔偿的时效期限为90天。 2、受理旅游投诉的决定应在7天内作出答复。 3、被投诉的旅行社在接到质监所的受理决定后，应当在30天内作出书面答复。 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](http://www.100test.com)