

案例分析：免费加点=赔偿？导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/518/2021\\_2022\\_\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_BE\\_8B\\_E5\\_88\\_86\\_E6\\_c34\\_518933.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c34_518933.htm) 【案情介绍】今年元旦期间，游客李某等十余人参加了某旅行社组织的九寨沟、黄龙旅行团。由于适逢节假日，蜂拥而至的游客远远超出当地的接待能力，使客人住宿标准比原订标准降低。尤令游客遗憾的是，由于黄龙下雪封山，使大家无法一睹黄龙的风采。

旅行社为弥补游客的损失，亦作为此次接待不周的一种赔偿，经全体团友签名同意，免费增加游览峨嵋、乐山两景点。客人加点游览完全程后，投诉旅行社，以“货不对板”为由，要求旅行社再行赔偿。请问：应如何处理。【案例评析】根据国家旅游局发布的《旅行社质量保证金赔偿试行标准》的规定，旅行社安排的饭店，因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费用的差额，并赔偿差额20%的违约金。旅行社安排的观光景点，因景点原因不能游览，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。该旅行社以免费加点的形式对客人在参团过程中出现的“货不对板”现象作为赔偿，只要是经客人同意，行程允许，且所加景点费用不少于赔偿金额，便可视为有效的赔偿，旅行社不需再另行对客人进行赔偿。

。"#F8F8F8" 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)