

2009年导游资格考试案例：擅自改变旅游行程导致的投诉导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文
https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633719.htm 2000年2月，某旅行社接待香港某旅行社组织的内地观光团。按照合同约定，该旅游团在北京游览4天。其中2月11日行程是游览长城。该旅行社委派导游关某担任该团陪同。关某未经旅行社同意擅自将游览长城的日期该为2月14日，即离京的前一天，而将2月11日该为购物。观光团的团员对此变更曾表示异议，但关某称此变更是旅行社的安排。不料，2月13日晚天降大雪。2月14日晨该观光团赴长城时，“雪拥居庸东不前”积雪封路，只得返回。次日，该观光团离京返港后书面向旅游行政管理部门投诉，称该旅行社委派的导游未征得旅游者的同意，擅自改变旅游行程，违反了合同约定，造成旅游观光团未能游览长城，旅行社应承担赔偿责任。该旅行社则辩称改变旅游行程属导游个人行为，与旅行社无关。而导游关某则辩称造成长城未能游览是由于大雪封路的原因，属不可抗力。依据法律规定不承担赔偿责任。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