

2009年导游资格考试案例：旅游投诉的思考导游资格考试

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_633723.htm

某旅行社组织20人去北京旅游。按照行程计划，到达北京的第二天游长城，但导游未与旅游者协商，擅自将游长城的行程改为第三天。但在第二天晚上，一场突如其来的大雪使旅游车无法去长城，游长城计划被迫取消。游客返回后，要求旅行社按照规定双倍赔偿长城门票，但旅行社只愿意原价退还长城门票，并拒绝赔偿。理由是旅游合同中已经做出声明：本公司在保证不减少行程的前提下，保留高速行程的权利。就是说，旅行社和导游都有高速行程的权利，而且团队出发前已被告知，游客已经知情；况且游长城的取消是不可抗力造成的，旅行社没有过错，所以旅行社不承担赔偿责任。这里涉及两个问题：1、游长城计划的取消究竟是不可抗力，还是旅行社违约？2、这则声明是否具有法律效力？即这样的声明对游客是否有约束力？

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