

# 北白象 乡村一日游 即将启动

## 游客可向仙乐旅行社报名

「维权在线」

### 签证遭拒签 损失谁承担

王娟

游客夫妻二人到旅行社报名参加欧洲游,游客支付了全额团款后,旅行社立即开始团队操作,预订了往返机票等。在团队签证的办理中,丈夫被拒签,妻子决定也不再前往目的地旅游,要求旅行社退还全额团款。旅行社以签证被拒为政府行为,不是旅行社的过错造成的为由拒绝,要求游客不仅要承担签证费,还需要支付已经发生的费用,诸如往返机票等费用。游客认为办理签证的人是旅行社,被拒签自己没有过错,当然也不愿意承担任何费用,因而要求退还全额团款。

**法律规定:**  
《合同法》第一百一十七条规定,本法所称不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。《消费者权益保护法》第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

**案例分析:**  
1.签证被拒现象可视为不可抗力。通常情况下,不可抗力是天然的免责条件,不能归责于任何一方当事人,合同一方也就不能要求对方承担赔偿责任。只要资料齐全、不存在禁止出境的情形,如果游客的出境旅游申请被拒,旅行社不承担赔偿责任,游客也不需要为此担责。

2.旅行社应当履行签证申请风险的告知义务。在出境游服务中,游客被拒签的概率依然存在。旅行社作为专业办理出境旅游的机构,对于签证申请中存在被拒的风险心知肚明,而游客对于这些风险,并不一定知情。而获悉旅游服务全过程中的实情是游客的权利,因此旅行社应当在办理签证时明确告知游客。

3.旅行社应当为上述纠纷承担较大的责任。该纠纷需要根据丈夫和妻子不同的情况分别处理。由于使领馆已经收取了签证申请费,旅行社应当扣除丈夫的签证申请费外,退还剩余旅游团款,旅行社可以扣除妻子已经发生的费用,余款退还给妻子。

第一个原因是,旅行社没有告知可能存在签证被拒的风险,游客并不知情。第二,旅行社没有告知游客服务流程,游客并不知道旅行社已经预订了机票,产生的机票费用理由旅行社承担。第三,妻子人为扩大了损失。因为旅行社的过错并没有殃及妻子,妻子不愿意继续行程,要为自己的行为负责,承担相应的损失。

**案例借鉴:**  
1.游客出境游签证被拒签首先要判定责任归属。被拒签责任是否属于不可抗力,若不属于不可抗力应由过错方承担责任。比如由于旅行社没有领会使领馆的要求精神,没有全部收集签证办理需要的游客信息,导致签证申请被拒,或者是由于游客提供的信息资料存在错误,游客不适宜出境等,游客的签证申请被拒。这些分别就是旅行社和游客自己的责任。

2.旅行社在组织出境旅游应当事先告知拒签风险。旅行社应当在游客正式报名出境游前,履行有关签证申请有可能被拒风险提示的义务,最好以书面的形式告知,让游客有相应的心理准备,也减少日后万一被拒签产生的纠纷。

3.旅行社还需要和游客就被拒签所产生的损失作出事先约定。一般情况下,只要游客申请出境签证被拒,或多或少会对合同当事人带来经济损失,也打乱了游客的出游计划,如果拒签人数过多,甚至造成整个团队行程取消。

因此,为了避免签证申请被拒后产生纠纷,旅行社应当在游客报名时,就可能存在签证申请被拒、被拒签后损失如何承担等事宜,达成事先约定。



狮子山上看瓯江。仙乐供图

河,在北白象留下诸多历史遗迹,如瑄头船坝、瑄头船闸等。此外,北白象的瑄头文化礼堂浓聚了历史与现代、自然与人文元素,美联家私、奥特莱斯展

示馆时尚大气,也都是值得一看之处。据了解,北白象乡村一日游首发式将与该镇美食文化旅游节联合举办,首发日暂定为12月22

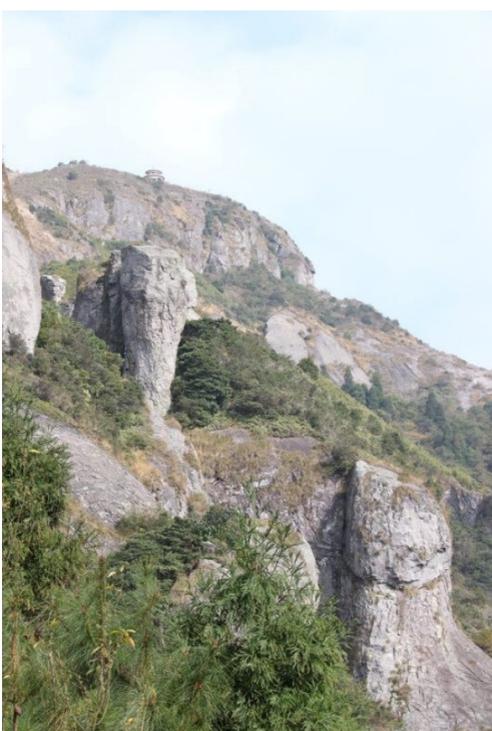
日,计划游客数为500人,文中提到的北白象主要景点都在参观目录之中。此外,游客还可观赏精彩的文艺节目,品尝当地特色美食。

「乐游图」

## 白云尖下

■太阳树 文摄

白云尖海拔700多米,虽然不怎么高,但却是乐成的最高峰。站在白云尖下的水塘山村口,俯视图成,海天连接处是拔地而起的现代化高楼,那展开双翅跃跃欲飞的凤凰山,护佑着1600多年的乐清古城。



白云尖最高处。



本地的牛和外来的小毛驴。



山间赶猪崽的村民。



开采的岩石也是一道风景。

### 征集 乐游图

外出旅行时,你一定会拿起相机或手机,拍下沿途的美丽风光或各种有趣的场景。独乐乐不如众乐乐,那就与大家一起分享你的快乐心情吧。乐游联合乐清市风景旅游管理局特别推出「乐游图」栏目,让你晒晒在旅途中拍下的美图,一经采用,将有景点门票及话费奖励,欢迎投稿。

你可关注「乐游网」微信公众号:lyw3303,将投稿图片和手机号发送至乐游网,也可发送至邮箱:yqrbly3303@qq.com。

图片需注明拍摄时间、地点、作者名字,也可写几句小说明。

图片须作者本人拍摄,并自负版权等法律责任。

扫一扫,关注我们



发送 姓名+电话 即可成为会员



### 整治景区 既要摘牌也要摘帽

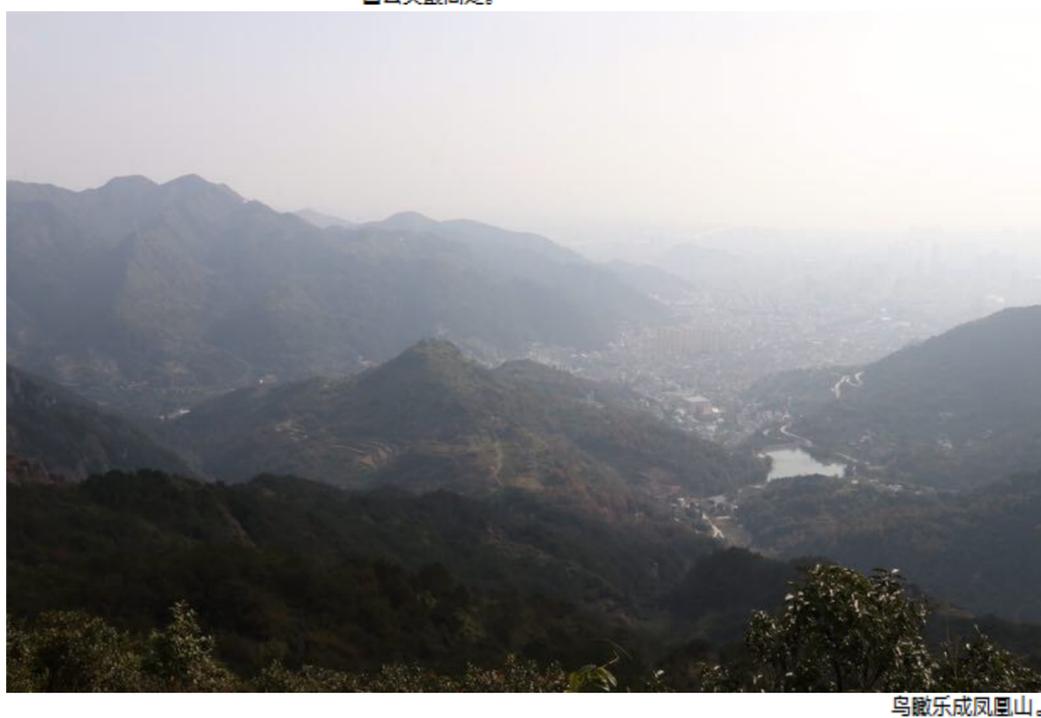
12月5日,国家旅游局通报称,由于存在安全管理不到位、厕所环境卫生条件不合格、市场秩序混乱等问题,全国367家4A级及以下景区受到摘牌、降级、严重警告等处理。其中,包括北京市朝阳区中华民族园、平谷区京东大溶洞等55家4A级景区在内的107家A级景区被摘牌。

有些东西不能硬摸,越硬摸越是心情沉重。这一次,国家旅游局出手收拾景区,其实很有一种越权的味道。因为自2014年5月1日起,4A景区的评定权,已经下放至省级旅游主管部门。加强景区管理,不仅是国家旅游局的事,也是地方旅游部门义不容辞的责任。根据有关规定,地方旅游部门也应该伸出有形之手,加强对4A及其以下景区的管理,有问题早整改,大问题早摘牌。

不要小看了自查自纠。对于很多景区来说,之所以问题频出、养痍成患,一个很重要的原因,就是把自己当成了颜值担当,吃透了地方保护主义。

在自己一亩三分地里,没有谁能拿自己奈何。即便有问题,也可以化险为夷。如果地方旅游部门能像黑脸包公一样,敢于担当,勇于负责,何至于传递错误信号?只会让问题早早解决,甚至发生痛点向亮点、短板向长板的转化。

坐而论倒不如强化问责,整治景区既要摘牌也要摘帽。面对那些受查和摘牌的景区,仅仅讲道理远远不行,还有必要强化责任追究。据了解,国家旅游局正会同相关部门,酝酿推出新修订的《旅游景区质量等级管理办法》和新国家标准,全国景区监管正加快走向常规化和制度化。不从责任落实入手,没有地方旅游部门的责任担当,常态化监管又从何处现? 本报综合



鸟瞰乐成凤凰山。