



因疫情取消行程 退款纠纷怎么处理

案由

游客王某一行二人参加某旅行社组织的新疆10日游,团费1.5万元,行程日期为2021年8月1日至10日。因为疫情原因,7月31日,新疆发布了禁止北京游客前往新疆旅游的通知。旅行社接到通知后,立即告知王某因疫情原因取消旅游行程,需要解除旅游合同并退还团款。因住宿、餐饮等费用已支付不能退还,旅行社在扣除团费1000元/人后,将剩余费用退还游客。

游客王某认为,旅游行程取消并非自身原因导致,自身不应承担损失。双方争议较大,王某投诉至北京市文化和旅游局市场质量监督与咨询服务中心,要求旅行社全额退款。

北京市文化和旅游局市场质量监督与咨询服务中心工作人员分析认为,本案中旅行社解除合同是不可抗力所致。旅游法第六十七条规定:“因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程的,按照下列情形处理:(一)合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的,旅行社经向旅游者作出说明,可以在合理范围内变更合同;旅游者不同意变

更的,可以解除合同。(二)合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者;合同变更的,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者……”

最高人民法院、司法部、文化和旅游部联合发布的《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》强调：“因疫情或者疫情防控措施导致旅游合同解除的，旅游经营者与旅游者应就旅游费用的退还进行协商。若双方不能协商一致，旅游经营者应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。”

本案中,旅行社提供了相关证据,证明所扣费用已实际支付且无法退还。经调解,双方达成和解,王某同意旅行社扣除必要费用,旅行社也同意尽快退款。

提示

近期,国内疫情防控形势更加复杂。为进一步配合做好疫情防控工作,10月23日,文化和旅游部办公厅发布的《关于从严从紧抓好文化和旅游行业疫情防控工作的紧急通知》强调:“严格做好外防输入工

作。旅行社及在线旅游企业不得经营出入境团队旅游和‘机票+酒店’业务,不得以任何形式搞变通。严格执行跨省旅游经营活动管理‘熔断’机制。对出现中高风险地区的省(区、市),立即暂停旅行社及在线旅游企业经营该省(区、市)跨省团队旅游及‘机票+酒店’业务,并第一时间向社会公布。”

面对突发疫情,旅行社要妥善处理退费事宜。因疫情或者疫情防控措施导致旅游合同解除的,旅行社应依据相关条款,与游客就旅游费用的退还进行协商。若旅行社需扣除必要费用,应向旅游者提供相关凭证,如预订记录、支付凭证、出现疫情团队取消的沟通记录、回退款项的记录等,证明该费用已支付且不能退回。不能提供的,则需承担举证不能的法律后果,将相关款项退还旅游者。

游客出行前,应密切关注各地疫情防控部门发布的疫情风险情况,避免前往中高风险地区旅游。若因疫情影响取消或变更旅游行程,应积极与旅行社沟通退费事宜,协商解决、互谅互让、共担风险、共渡难关。

□中国旅游报

潮流风向标

旅
游

旅游~汽车
美食~娱乐

周刊

10

2021年11月12日

星期五

18281852900

□主编:陈小玲
□责编:向 也

了解更多达州本土资讯,请扫描二维码,关注达州晚报客户端——云达州APP。



安卓系统



苹果系统

醉在巴山大峡谷彩林红遍时

□达州日报社特约记者 张平



深秋时节，正是巴山大峡谷彩林红遍时。周末，一大早，早已按捺不住内心激动的我，邀约好友数人，欣然驱车前往。

车出县城，一路飞奔，出高速，进快速通道，转过盘旋的内环线公路，绕过山路不止十八弯，径直来到巴山大峡谷索道下站——苏家屋基。坐索道，登临罗盘山顶。人还没有上索道，心儿早已飞向了如梦如幻的巴山大峡谷彩林。

坐在索道上,透过玻璃窗,巴山大峡谷彩林美景赫然映入眼帘。巴山大峡谷千沟万壑,全都披上了五彩斑斓的艳妆,像一个个花枝招展、亭亭玉立的少女在迎接我们。红是主色,绿蓝黄橙交融,搭配自然,浑然天成。深红的树叶,一簇簇、一丛丛,散落在漫山大峡谷中。像熊熊燃烧的火焰,像红彤彤的晚霞,分外耀眼,惹人喜爱。

“哇塞，太漂亮了！”同行的我们情不自禁拿出相机、手机，转过身去，对着远处的彩林，“啪！啪！啪！”随着一声声快门按键声频频响起，一幅幅绝美的彩林美照定格在瞬间。发朋友圈，发抖音，发快手……大家兴奋不已，恨不得马上把这美景向世人宣布，让大家共享这绝世美景。

“这是那个幽(四川方言,‘地方’之意),好美!”“美死几个人,哪个去?”……刚发朋友圈,下面的评论和点赞飙升,纷纷留言赞叹和询问:“亲们!此乃四川宣汉巴山大峡谷也!”来不及一一回复,便统一作答。此时的我,已顾不上与网友闲聊什么,

只想将峡谷美景全部框入相机。

大家的心情和我一样,当前最重要的工作就是拍照,发朋友圈、抖音、快手。哎呀!只恨手机快门太慢、网速太慢,一个个不约而同地抱怨起来。

不多时，到达山顶，径直飞奔第一个观景平台——红豆杉栈道。人在林中行，红叶悦我心。穿行林间，我们都成了最美的风景。“来，给我拍一张！”大家兴奋着、惊叫着，迫不及待地把自己融入彩林中。慕名而来的大妈和姑娘们，更是不停变化着姿势，或摘一枚红叶亲吻，或透过红叶罅隙，或大团结，或个人照……此时，红叶，是他们最好的道具，万种风情尽显露在无限的美景中。

边看边拍,边拍边晒,笑声萦绕在山间,喜悦流淌在脸庞。

登上罗盘顶状元楼,不觉已是中午时分。状元楼,乃巴山大峡谷最高处,海拔2400多米。站在状元楼,俯瞰巴山大峡谷,万山红遍,层林尽染,千里巴山尽妖娆。远处云海翻滚,云蒸霞蔚,与近处的彩林交相辉映,蔚为壮观,令人叹为观止。山高我为峰,一览众山小,一种空旷豁达、君临天下的豪迈之情油然而生。

处高楼，倚危栏，清风拂面，状元楼悠长的故事娓娓而来。相传古代罗盘顶有一王姓人家，世代耕作为生，夫妻勤勉，日子倒也过得去。婚后不久，其夫暴毙。数月后，其妻肚渐大，方知已有身孕。夫死，家

甚窘，艰难生活，将其生下，乃一男婴。其子天资聪颖，勤奋好学，在邻里周济下，后高中状元。儿子中状元后，未曾见过父亲。母亲乃将其带到父亲坟头（现在的“状元碑”处），儿子三拜九叩后，发誓要做一好官，光宗耀祖。后告老还乡，回到罗盘顶，为答谢邻里当年相助之恩，创办义学馆，教授寒门子弟，桃李满天下。他死后，当地百姓捐资，为他修建了状元碑和状元塔，年年为他烧香化钱，顶礼膜拜，奉为神灵，希望他保佑当地人多出状元。世事沧桑，塔年久失修，于晚清光绪年间轰然倒塌。2016年，赴巴山大峡谷文旅扶贫契机，县上斥资重修状元塔，并将古代科举考试、四川历代状元轶事镌刻在上，以供后代膜拜，并祈福宣汉学子个个金榜题名。

流连彩林之间，纵情罗盘之巅，聆听状元传说，不觉已到夕阳落坡之时，大家仍然意犹未尽。导游催促，下午5点前索道关闭，必须下山。于是，只得归去。

坐在索道上,落日的余晖照在漫山遍野的彩林上,泛起点点金光,令人目不暇接。

回到县城,已是晚上。打开手机,一幅幅漂亮的彩林照片,一扫全天的疲劳,翻着,翻着,渐渐进入梦乡。梦里,我变成了一枚小红叶,飞到了巴山大峡谷彩林中。

巴山大峡谷彩林,一个令人魂牵梦绕、陶醉其中的地方!