

八爪鱼在线旅游 B2B 平台

消费者权益保护

根据相关法律规定和平台规则，八爪鱼制定了旨在保护消费者权益的措施和步骤。

一、法律依据：

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《旅行社条例》及实施细则、《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）、《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《出境旅游领队人员管理办法》等法律法规与政策文件。

二、特别声明

- 1、八爪鱼在线旅游发展有限公司旗下 B2B 平台为旅游同业平台，用户为旅行社行业企业或法人组织。不接受消费者（旅游者）直接注册、下单。
- 2、八爪鱼平台用户（分销商）将为消费者（旅游者）在平台预订相应旅游线路，**八爪鱼平台不直接与消费者（旅游者）产生实际的旅游合同关系**。如在平台预订的旅游线路所产生的消费者权益受到损害，八爪鱼将全力协助平台用户（分销商）和消费者（旅游者）维护自己合法权益。
- 3、**一切非八爪鱼在线旅游 B2B 平台订单所产生的一切问题，与本平台无关。**

三、告消费者（旅游者）书

- 1、请与平台分销商（平台用户）签订规范的旅游合同，以保障消费者（旅游者）的合法权益。报名前请注意核查旅行社和操作人员的合法资质；建议您旅游付款通过旅行社公账等形式进行。
- 2、签署旅游合同时，请您（消费者/游客）注意如下事项：**具体行程安排；所到旅游目的地的重要规定、风俗习惯；旅游活动中的安全注意事项和安全避险措施、旅游者不适合参加旅游活动的情形；旅行社依法可以减免责任的情形（包括但不限于不可抗力、恶劣天气、飞机延误的责任免除及后续事宜处理）；应急联络方式等。**
- 3、签署旅游合同时，请注意是否同意转团、拼团等事项。平台用户（分销商）提供的“出团通知书”将作为平台用户（分销商）与消费者（旅游者）签订的旅游合同的附件，请注意查阅。
- 4、**是否投保人身意外伤害保险以及相应出险事宜，由平台用户（分销商）负责协助。**
- 5、如发生旅游者（消费者）投诉事宜，将按照平台投诉流程进行处理。

四、旅游行业退换货（取消/退订）标准

根据中华人民共和国文化和旅游部（原国家旅游局）发布的《团队出境旅游合同（示范文本）》GF-2014-2402、《团队境内旅游合同（示范文本）》GF-2014-2401、《国内旅游“一日游”合同（示范文本）》GF-2013-2405 等规范性合同示范文本相应取消/退订的标准为：

1、团队境内旅游合同（示范文本）GF-2014-2401 关于合同解除必要的费用扣除：

旅游者在行程开始前 7 日以内提出解除合同或者按照本合同第十二条第 2 款约定由旅行社在行程开始前解除合同的，按下列标准扣除必要的费用：

行程开始前 6 日至 4 日，按旅游费用总额的 20%；

行程开始前 3 日至 1 日，按旅游费用总额的 40%；

行程开始当日，按旅游费用总额的 60%。

在行程中解除合同的，必要的费用扣除标准为：

$$\text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例} + (\text{旅游费用} - \text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例}) \div \text{旅游天数} \times \text{已经出游的天数}。$$

如按上述第 1 款或者第 2 款约定比例扣除的必要的费用低于实际发生的费用，旅游者按照实际发生的费用支付，但最高额不应当超过旅游费用总额

2、国内旅游“一日游”合同（示范文本）GF-2013-2405 关于合同解除必要的费用扣除：

旅游者在距约定出发时间 12 小时（含 12 小时）以上解除合同的，旅游者应向旅行社支付实际发生的费用；旅游者在距约定出发时间 12 小时以内解除合同的，还应向旅行社支付旅游费用总额 20%的违约金（实际发生的费用与违约金总计最高不超过旅游费用总额）。旅游者未按约定时间到达约定集合出发地点，也未能在出发中途加入旅游团队的，视为旅游者在距约定出发时间 12 小时以内解除合同。

3、团队出境旅游合同（示范文本）GF-2014-2402 关于合同解除必要的费用扣除：

旅游者在行程开始前 30 日以内提出解除合同或者按照本合同第十二条第 2 款约定由出境社在行程开始前解除合同的，按下列标准扣除必要的费用：

行程开始前 29 日至 15 日，按旅游费用总额的 5%；

行程开始前 14 日至 7 日，按旅游费用总额的 20%；

行程开始前 6 日至 4 日，按旅游费用总额的 50%；

行程开始前 3 日至 1 日，按旅游费用总额的 60%；

行程开始当日，按旅游费用总额的 70%。

在行程中解除合同的，必要的费用扣除标准为：

$$\text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例} + (\text{旅游费用} - \text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例}) \div \text{旅游天数} \times \text{已经出游的天数}。$$

如按上述第 1 款或者第 2 款约定比例扣除的必要的费用低于实际发生的费用，旅游者按照实际发生的费用支付，但最高额不应当超过旅游费用总额。

合同示范文本简化版本向社会公开，各地及企业可登陆国家旅游局官网自行下载。

https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/zcfg/gfxwj/202012/t20201204_906251.html

五、消费者权益联系电话

举报电话：12345

平台消费者热线：400-0512-555

消费者维权邮箱 hezuo@888ly.com