北京市旅行社及在线旅游企业预付式消费管理细则

（征求意见稿）

第一条（目的依据）为规范旅游市场秩序，积极防范经济风险，保护旅游消费者合法权益，依据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国刑法》《最高人民法院关于审理非法集资刑事案件具体应用法律若干问题的解释》等法律、法规、司法解释以及国家规范旅行社经营规范性文件的有关规定，制定本细则。

第二条（适用范围）本细则适用于我市具有旅行社业务经营许可的旅行社企业主体和在线旅游经营服务主体（下称旅行社和在线旅游经营者）。本细则所述旅游行业预付式消费是指本市旅行社和在线旅游经营者通过捆绑销售两条线路以上（含）的旅游套餐产品、售卖旅游预付凭证（含实体卡、虚拟卡）、收取或变相收取出境游押金、以会员等形式变相预收旅游费用等方式，提前向旅游消费者收取与旅游相关费用的行为。

第三条（经营原则）旅行社和在线旅游经营者为招徕、组织旅游消费者发布旅游产品信息，必须真实、准确，不得进行虚假宣传，误导旅游消费者。服务产品价格标示内容应真实明确，字迹清晰、标示醒目，并明确所标示的价格对应的服务内容，价格变动时应当及时调整。应当避免出现在明码标价之外加价、收取任何未予标明的费用的情形。

第四条（服务合同）旅游行政管理部门或旅游行业组织推荐使用国家或我市旅游合同示范文本。旅行社应与旅游消费者签订书面或电子形式的包价旅游合同，在线旅游经营者应当主动或配合旅行社与旅游消费者签订书面或电子形式的包价旅游合同。旅游合同应符合法规规定，合法有效，合同内容应包括旅游费用及其交纳的期限和方式、违约责任和解决纠纷的方式等。

第五条（禁止性收费行为）旅行社和在线旅游经营者不得出现下列收费行为：

（一）一次性向旅游消费者收取两条线路（含）以上的旅游款，含出境游、国内游；

（二）以磁条卡、芯片卡、纸券等为载体的实体卡和以密码、串码、图形、生物特征信息等为载体的虚拟卡等形式，收取或变相预收旅游费用；

（三）以会员、会籍等形式，变相预收旅游费用；

（四）收取任何形式的出境游押金；

（五）以“买一赠多”、“交押金送旅游”等方式变相从事不合理低价游；

（六）违反经营原则的其他行为。

第六条（退费）违反本细则规定，旅行社和在线旅游经营者提前向旅游消费者收取与旅游相关的费用的，在旅游行程开始前，应当在旅游消费者提出退费的5个工作日内按原渠道一次性退还所有费用；在旅游行程中或旅游行程结束后，或因旅行社和在线旅游经营者方面原因无法继续为旅游消费者提供服务的，应当在旅游消费者提出退费的10个工作日内，在扣除已产生的必要费用后，将余款按原渠道一次性退还旅游消费者。

第七条（争议解决）旅行社和在线旅游经营者应主动与旅游消费者协商解决退费纠纷。旅行社和在线旅游经营者与旅游消费者发生权益争议的，可以通过下列途径解决：

（一）双方协商和解;

（二）向消费者保护协会申请调解;

（三）向审批、登记部门投诉;

（四）根据合同约定或双方达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;

（五）向人民法院提起诉讼。

第八条（争议处理）旅行社和在线旅游经营者与旅游消费者发生权益争议、涉嫌违反相关法规的，由法规规定的行政管理部门依法处理。

第九条（信用监管）旅游行政管理部门对旅行社和在线旅游经营者实施信用监管。对违规收费、退费投诉集中的企业实行重点监测、增大双随机检查频次和力度，督促相关企业依法依规经营。对违反本细则要求的，将在旅游行业内进行通报，并记入行业信用系统。对涉嫌经济犯罪的，移送公安机关依法查处。

第十条（实施时间）本细则自印发之日起实施。

（起草单位：北京市文化和旅游局）