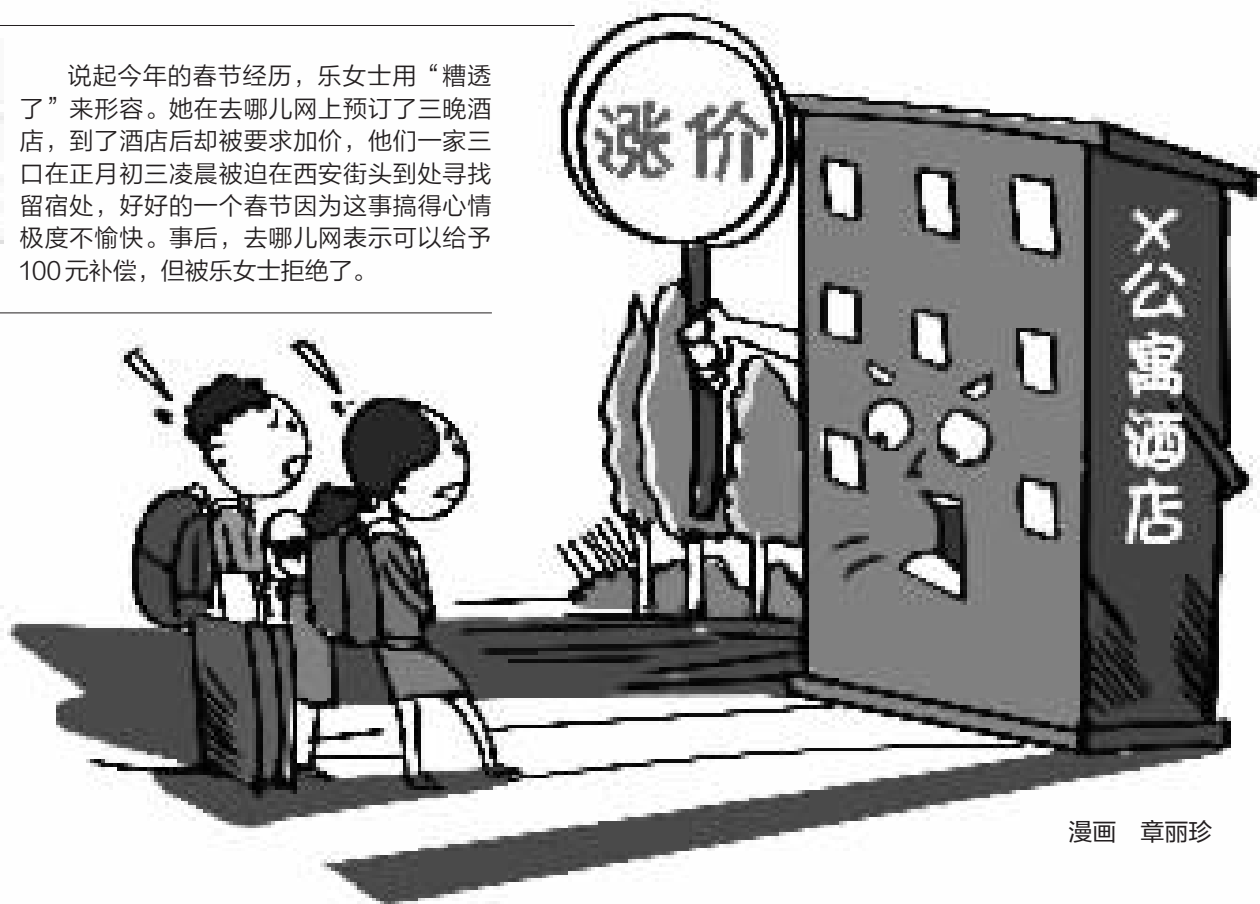


在去哪儿网预订酒店成功后又被要求加价

一家三口正月初三凌晨被赶出酒店



说起今年的春节经历,乐女士用“糟透了”来形容。她在去哪儿网上预订了三晚酒店,到了酒店后却被要求加价,他们一家三口在正月初三凌晨被迫在西安街头到处寻找留宿处,好好的一个春节因为这事搞得心情极度不愉快。事后,去哪儿网表示可以给予100元补偿,但被乐女士拒绝了。



漫画 章丽珍

相关链接

事实上,关于网站订房订票的各种乌龙事件挺多的,记者搜集了一些,以作警示。

1. 网上买的机票 不知道去哪儿了

去年12月27日,吴小姐在去哪儿旅游网上订了两张昆明飞上海的机票。可是,今年1月3日,当地和朋友到了昆明机场,准备飞回上海时,被告知该航班已经被取消了。无奈,他们买了两张头等舱机票赶回上海。

回到上海后,吴小姐和去哪儿网交涉,要求他们作出解释并予以赔偿。但去哪儿网声称,去年12月28日他们已经给她发过短信,明确告知此航班已经取消。对此,吴小姐表示,自己并没有收到过这条短信,而且出发当天她还收到去哪儿网发来的提醒短信,说航班快起飞了。既然航班已经取消,为什么还会收到提醒短信呢?对此,去哪儿网也没有给出合理的解释。

法律界人士认为,航班取消这样的事,仅仅发一个短信通知,而且没有和客户进行确认,这未免草率。

事后,去哪儿网将机票的费用退还给了她,并弥补了相应的损失。

2. 买到的是“架空火车票”

去年10月,北京的赵女士从去哪儿网上订购了一张火车票,并通过快递拿到纸质车票,不料旅行途中忘记携带。赵女士想通过站台挂失补办,但火车站工作人员却查不到她的购票信息。赵女士称,自己当时联系过去哪儿网的客服人员,但对方并未给出有效建议,并称票是旅客自己弄丢的,赵女士需自己承担责任。最终,赵女士只得选择先上车,之后进行补办。

对此,去哪儿网称这是由于铁路系统有延迟导致的,并承诺为旅客退票。而12306工作人员否认了去哪儿网的说法,并提示市民应选择官方途径购票。 记者 朱锦华

预订酒店成功后被要求加价

事情经过是这样的:

去年11月16日,乐女士在去哪儿网预订了1月29日(正月初二)至2月1日(初五)三晚西安的酒店,酒店名称叫西安芍药居精品公寓酒店。

乐女士说,之所以提早两个月预订,就是怕过年贵,想划算点,之前出去旅游都是这么早做安排的,三晚酒店费用共504元。当时她收到了去哪儿网发来的酒店确认短信,显示已经预订成功。

1月29日上午,也就是出发当天,乐女士突然收到去哪儿网的酒店代理方打来的电话,称不能按照三晚504元的价格给她,要涨价。这下乐女士有点搞不明白了:“明明都已经预订成功了,怎么能说涨价就涨价呢?”见乐女士不同意,对方表示,那可能不能保证入住。最后经过沟通,代理方还是答应了乐女士的要求,按照老价格入住。

谁知道接下来发生的事情还是让乐女士措手不及。当天晚上,他们一家三口从宁波乘坐飞机,到达西安的时候已经是1月30日凌晨1点多。一下飞机,她就立马给酒店打电话,询问具体位置。可酒店的回答却让她懵了:“不能按照原先的价格入住,要住的话就要涨价。”

乐女士于是给去哪儿网客服打电话,对方要求乐女士按照当时的价格重新下

单,并表示超出的钱可以补给她。乐女士想想也行,于是又重新下单,预订了3个晚上,这一次是网上直接支付的,共计824元。

到了酒店,工作人员让她出示身份证后,就直接将网上的单子退了。工作人员对乐女士说:“房间是有的,你直接现付就可以了。”乐女士心想,没问题,反正去哪儿网会补钱。这时候,她老公跟女儿先拿钥匙进房间去了,她办理入住。

工作人员又提了个要求,要乐女士给去哪儿网打电话,说这件事情跟酒店没关系,不是酒店的问题,是顾客自己要退订,加不加钱也不要提起。

这下乐女士纳闷了:“明明是你们的错,我打了这个电话,那如何证明我多付出多少钱呢,之后的赔付也没法进行了。”乐女士不同意,这时候工作人员直接叫她老公和孩子马上出来,不让住,并明确告诉她:打电话,就可以住;不打电话,就没房间!

乐女士说,当时她特别难过,“我和老公带着女儿,这大过年的,大半夜身心疲惫啊!你们能感受吗?”说起当时的经历,乐女士说,当时真的有一种流浪街头的感觉。她又打了去哪儿网客服电话,但已经没人给她处理了。最后,她只好找了一家很破旧的小旅馆,熬过了一夜。

酒店承认确有此事

昨天,记者致电西安芍药居精品公寓酒店。酒店的章经理表示,确实有这么一回事,“不付钱就想住酒店,有这样的道理吗?”对于记者的提问,他的态度有点蛮横。

至于为什么非要乐女士自己打电话取消,章经理支支吾吾了一下,然后很快挂

断了电话,再拨过去就没人接听了。

随后,记者又致电去哪儿网客服热线,表明了记者身份。客服人员仔细聆听了事情经过,并表示会给记者回复,但直到记者发稿时,一直也没有等来他们的电话。

去哪儿网赔偿消费者504元

乐女士告诉记者,事情发生后,她向去哪儿网的客服电话投诉了多次,希望就赔付问题达成一致,不单单因为多出来的酒店费用,更要为这正月初三半夜流落街头的心情。起初去哪儿网客服给她回复,表示愿意赔付她100元钱。“你们这是在给我处理问题吗?”乐女士不满地说。

昨天下午,记者联系去哪儿网之后,客服又致电乐

女士,表示可以赔付她最初的预付金504元。乐女士表示接受。

对此,市消保委副秘书长周丽娟表示,如果之前的预订成功了,去哪儿网就应该按照约定来履行,也就是说要保证消费者能够按照原先的价格入住。至于赔付,要弄清楚到底是什么原因导致没有成功入住,如果是因为酒店或者网站的原因,去哪儿网都要承担相应的责任。



超值688元青岛游:再赠送1042元!

为庆祝达人旅业挂牌成功,成为浙江省第三家、宁波市江北区第一家在“新三板”上市的旅游企业,凡到店咨询均有好礼!且特别推出青岛特惠游活动:阳春三月温暖出发,来回动车舒适安全!升级1晚准五星酒店(含自助早餐),温馨舒适,只为您舒适睡眠!全程赠送670元景点门票,免费游玩八大景区!每天一人一瓶矿泉水、缓解旅游疲劳!赠送价值214元山东特色美食餐,额外赠送价值158元红

酒一瓶,赶紧报名吧!
线路:青岛、宿迁、日照、威海、蓬莱、连云港双动6日游
发团:3月5/12/19/26日
特惠:688元
报名及投诉电话:87651111
QQ群:411030887
地址:海曙区新典路536号新海蓝钻5楼(地铁2号线丽园南路D出口)
达人旅游网:www.57676.com
浙江达人旅业股份有限公司(L-ZJ-CJ00079)