

# 飞猪旅行上预订的酒店 没入住却仍然被扣了钱 网上预订酒店 应该注意些啥 您知道吗



消费  
维权岗

通过支付宝平台上的飞猪旅行预订了酒店,到了酒店却被告知前台根本没有收到网上的预订申请,更郁闷的是,网上预订的酒店没有入住,房费却被扣去了,申请退款还遭到了拒绝,刘先生一气之下将此事投诉到了12345热线。



## 盐碱地上建起光伏电站

昨天,慈溪市慈东滨海工业园区淞浦路西侧的220亩盐碱地上,总装机容量为12兆瓦的分布式光伏电站正式并网发电,项目所发电量全部接入国家电网,将对当地一万户居民冬季用电提供保障。该项目安装了约45000块光伏板,可运行25年,预计年均发电量1200万千瓦时,每年可节约3900吨标准煤,减少二氧化碳排放量约12000吨。新华社发

## 餐馆消毒柜成摆设 9家饭店被罚7万元

本报讯(记者 毛雷君 通讯员 陆武群) 近日,象山县市场监管局鹤浦市场监管所对高塘、鹤浦两辖区的36家大中小餐饮饭店的180份餐具采用大肠菌群纸片粘贴法进行了无菌随机抽样。结果显示:26家合格,剩余10家餐饮店餐具大肠菌群超标。鹤浦市场监管立即对存在违法行为的餐饮单位进行立案查处,其中1家被责令整改,9家餐饮单位共被罚款7万元。

“被责令整改的餐饮店,因其能提供视频证据证明其日常确实是在使用的,可能是消毒柜质量不佳导致消毒不到位,我们已责令其及时修理或更换。”鹤浦市场监管所工作人员介绍说。

据了解,消毒柜广泛用于酒店、宾馆、餐馆、食堂等场所。然而由于部分餐饮单位业主存在侥幸心理、惰性心理,导致店内消毒柜成了摆设而不消毒,平时一般处于断电状态,甚至当成碗筷柜、杂货柜使用,没有起到应有的作用。这些餐饮店的行为属于餐具使用前未经消毒经责令改正后拒不改正的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第五十六条第二款规定:餐饮服务提供者应当按照要求对餐具、饮具进行清洗消毒,不得使用未经清洗消毒的餐具、饮具;餐饮服务提供者委托清洗消毒餐具、饮具的,应当委托符合本法规定条件的餐具、饮具集中消毒服务单位。根据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条第一款第(五)项的规定,当处以五千元以上五万元以下的罚款。

### 客户:没有入住却被扣了钱

12月5日凌晨1点多,刘先生通过支付宝上的飞猪旅行,预订了象山一家名为宁波四季青佳利酒店的房间,准备给客户住。当时他的手机收到扣款短信,显示信用卡被扣了438元,也就是住一晚的房费。一般网上预订成功后,都会很快收到酒店的确认短信,可是刘先生当时却没有收到。

不久,他和朋友到了酒店以后,拿出身份证准备登记,却被前台告知根本没有收到网上的预订申请。前台告诉刘先生,5日凌晨入住,对于酒店来说,就相当于4日入住,但是在网上是不能预订前一天的房间的,只能在前台付款后入住。

### 专营店:酒店的确认晚了几天

昨天,记者联系了象山新城假期旅游专营店的李经理。他告诉记者,根据系统设置,用户是没法预订前一天的房间的,也就是说,刘先生当时只能预订5日之后入住的房间。另外,他当时是在凌晨预订的,凌晨系统有时候会出现一定的延后,他在网上预订后,四五个小时之后系统才给刘先生发出了酒店的确认短信,让刘先生误以为自己没有预订成功。

李经理说,房间预订好之后,刘先生5日当天却没有入住酒店。“6日他发来退款申请,要求

没辙,刘先生只好以比网上预订贵61元的价格重新开了一个房间。“当时前台服务员告诉我,虽然网上预订扣款成功了,但是如果没有人住,钱会很快退回到银行卡的。”可四五天过去了,刘先生依然没有收到退款。于是他打电话给酒店,对方却表示,他们并没有收到预订申请,刘先生的钱也不是打给酒店的,所以没法帮助刘先生。

于是刘先生通过飞猪旅行,查询到了代理此次交易的卖家是象山新城假期旅游专营店。对方表示,因为他们没有收到酒店方面的回复,这笔钱不能退。

我们退款,当时我们询问了酒店方,但是不确定他是否在5日当天入住,所以我们给了拒绝退款的答复。后来我们又再次联系了酒店,确认了刘先生5日当天确实没有人住,最后还是给他办理了退款,这个过程花了几天的时间。”

李经理告诉记者,客户支付的这笔钱都是在支付宝平台的,客户入住后,支付宝才会将这笔钱转给旅行社。“目前我们已经将这笔钱退还了客户,3-7个工作日应该就可以到账。”李经理说。

### 市消保委:确认各项预订信息准确无误

如今,越来越多消费者选择通过第三方网络平台预订酒店住宿,便捷的同时存在着不小的消费隐患。市消保委副秘书长周丽娟告诉记者,根据投诉数据分析,此类消费纠纷主要集中在:酒店不履行与订购网站事先约定,例如入住时以价格标注错误为由要求消费者补差价或取消订单;消费者预订成功到店后,告知消费者房间已满,无法入住;网站介绍酒店入住条件、设施与实际不符等。

在此,市消保委提醒消费者:一要查清信息。网上预订酒店时,仅仅依靠订购网站提供的酒店信息并不全面。为避免被不真实、

不全面的信息误导,消费者可通过其他途径查阅酒店评价、酒店官网、酒店设施等信息,核实无误后再选择预订。二要确认各项信息准确无误。在预订时,请注意查看入住日期是否正确,填写订单入住人姓名及联系方式需真实。即使预订成功也应与酒店进行一下确认,避免出现预定遗漏的情况。三要合理维权。对网站的宣传页面和订单信息要进行截图,以防店家临时涨价。一旦消费过程中出现纠纷,请保留好证据,向有关部门投诉。

记者 朱锦华

# 一场属于山参的盛宴

## 《宁波晚报》·寿全斋山参科普展

### 10分钟看懂人参100年

百年山参只是一个传说吗?它到底长什么模样?

12月18日至12月21日,由《宁波晚报》和中华老字号寿全斋联合举办的山参科普展将在鄞州公园李元摄影艺术馆举行,届时,50支参龄30年至100年的特等野山参将盛大展出。

人参被誉为“百草之王”,李时珍在《本草纲目》中认为“治男妇一切虚症”。因明朝末期,资源日渐枯竭,真正的百年山参普通市民难得一见,以至于很多人误以为,野山参只是传说,或者,野山参已经不存在。

此次共有11支特等野山参参龄超过百年。为方便读者参观,展会分为“岁月留痕”、“人参百态”、“五形鉴赏”、“对比墙”等多个展区。

“岁月留痕”用7支参告诉读者不同年份的野山参,会有哪些特征;“人参百态”,观人参,如观芸芸众生;一支参一个对应的人物故事;“对比墙”实物展出林下参与移山参,为您讲解实用鉴别知识。

数量如此之多的珍稀山参,业内行家平时也很难见到。展会机会难得,欢迎您参展。

展出地点:鄞州公园李元摄影艺术馆

时间:12月18日—12月21日 9:00~16:30

主办方:《宁波晚报》

宁波药材股份有限公司