



# 去温泉酒店度假却遭遇不快 原先约定的晚饭下午茶都没了

## 美团表示只是为了冲人气,业内人士认为应履行承诺

五一小长假,赵女士本来和家人一起开开心心地跑去宁海一家温泉酒店过节。网上预订的房间写明了包含晚餐和下午茶,可到了现场却被拒绝,只好自己花钱吃饭,结果假期都没过好。赵女士愤而投诉到12345平台,要求一个说法。 □记者 毛雷君

### 约定的晚餐和下午茶没了

消费者

赵女士告诉记者,她通过美团平台预订了5月2日的宁海天明山森林温泉酒店的房间,一共支付2396元。“我下单时,页面上明明显示其中包含森林温泉+自主早餐+双人温泉茶点+精品双人晚餐+森林望海茶。可是当天,我们入住时,却被酒店告知晚餐和茶点没有了,需要我们另外付费,这点让我们无法接受。”

赵女士随后和酒店方面交涉,酒店方表示这个事情要和美团方面沟通,因为具体营销是交给第三方平台的。而赵女士电话沟通的结果却得到这样的回复:送晚餐和茶点只是针对非节假日和淡季才会有的。由于当时是五一小长假,因此并不符合赠送条件。

这个回答让赵女士非常气愤,她告诉记者,当时美团的页面明明没有任何说明,在没有其他附加条件的情况下自己才下单的,而且比起平时价格已经上涨了。现在酒店单方面说没有这个服务,明显是虚假宣传和欺骗消费者,她当时表示,只要提供页面上所标明的服务就可以了,或退还一部分钱也可以,但是都被对方拒绝了。

“无奈之下,我们只好自己花钱吃饭,而且体验非常差,两个菜都没有上,最后只能跑到镇上去吃宵夜。这个假日对我们一家来说,不但没有放松,反而生了一肚子气。”赵女士表示,自己不是为了这点钱,而是觉得对方的说法太霸道,明显不考虑消费者的感受,于是愤而拨打12345热线进行投诉。

### 只是吸引消费者的手段

美团工作人员

根据赵女士提供的电话号码,记者随后联系到美团平台相关工作人员。这名叫阿伟的工作人员表示,这个项目是针对淡季才有的,节假日和周末都没有赠送,而且每周只有周四才会有,其他日子也是没有的。推出这样的服务主要是为了吸引消费者的关注,更好地引流。

记者提出页面上并没有明确表示限制条件,而赵女士预订的5月2日正好是周四,为什么无法享受这个项目,对方始终没有正面给出解释。只是发来这样一段话:“首先我们是酒店的供应商不是酒店本身。其次我们的这个活动不是每个供应商都在安排提供的。我们为了提高客人的关注度,为了销量和人气而做的。在每个礼拜只有一天,因为周四人最少所以放在周四。再次,客人没有看仔细或看不到使用说明的,我们都会耐心地跟我们的客户解答,客人都表示理解。最后,您对我们有什么要求和改进的地方我们欣然接受并且改进,谢谢!”

但是,赵女士对于美团方面这样的说法表示完全无法理解,并且不接受对方的解释。



宁海天明山森林温泉酒店+宁海森林温泉+自助早餐+双人温泉池茶点+周四入住赠送精品双人晚餐+森林望海茶

¥698起 已售302

4.2分 4640条评价 查看地图 酒店距最近景点<1km

推荐理由

- 华东历史最悠久的纯正温泉池水
- 谷纳天下, 泉浴古今
- 库存优势, 稳定

今天 05-06 ¥738起 明天 05-07 ¥738起 后天 05-08 ¥738起 周四 05-09 ¥738起 更多日期

赵女士订房的截图。受访者供图

### 应该按照承诺履行

业内人士

对此,宁波市消保委副秘书长周丽娟表示,消费者通过网络下单,要看下订购时页面上的相关承诺,若有,就要按约履行,不管是酒店还是第三方平台都不能推脱责任。

而记者从另外一个五星级酒店的营销人员朱小姐了解到,这个做法其实不管是酒店方面还是美团平台都存在问题。“我们酒店也和很多第三方平台合作推广,但是一旦情况发生变化,我们会及时通知第三方平台进行页面修改,告知消费者变动情况。”

朱小姐表示,有的酒店没有尽到审查义务,给了资料不更新,导致客户投诉,也是常有的事情。“如果我们之前有促销价格,但是后来情况发生变化,已经下单的客户我们还是按照原价提供服务,这也充分体现酒店的诚信。”

朱小姐表示,可能这次五一小长假放假期间发生过变动,酒店和美团都没有及时更新信息,才会导致这样的事情发生。“但是不管怎样,一定要做好客户的安抚工作,并且及时提供补偿的办法,而不是推卸责任。”

### 用支付宝办汽车年审 为何要额外付费98元?

“我通过支付宝‘城市服务’办理年审,可为什么需要额外支付费用呢?”昨天下午,市民刘先生给本报来电反映这一情况。他称,自己的车是六年内新车,年审马上要到了,因为抽不出时间去车管所,就想到在网上办理,可按照提示步骤操作时,却发现自己还要为此多付出近百元的费用。“我记得线下办理不用收费的呀!” □记者 陈烨

### 汽车办理年审 为何额外付费98元?

采访中记者了解到,原来刘先生找到的并非是官方平台,而是承接代办业务的第三方公司。所谓的费用其实就是代办服务费。

刘先生进入的是支付宝首页的“城市服务”,其中“办事大厅”一栏有一项“车主”,点击进入后,是各项交管服务通道,如“驾驶员记分”、“机动车违法查询”、“交通违法缴罚”等。根据自己的需求,他选择“车辆年审提醒”。

“页面提示让我开通年审提醒,然后输入车辆信息,可选服务有几项,包括年审、违章处理等。操作很简单,只是最后我发现,办理年审是需要额外付费的。”因不愿支付这笔钱,他结束了网上操作,但心里也有疑惑。

### “误入”第三方平台 付的其实是代办服务费

昨天下午两点,记者用自己的手机操作了一番。进入“车辆年审提醒”后,页面提示“开通年检提醒”,记者细瞧发现,在页面下方备注着“本服务由车行易联合广东邮政速递物流公司提供”,且有客服热线。

记者拨通客服热线,以客户身份咨询工作人员。对方称,他们是代办年审等业务的第三方公司,根据不同城市收取价格不等的服务费,最高98元,浙江区域收取的就是98元。“你递交相关资料,留下邮寄地址和联系方式,两个工作日我们完成审核,然后把年审合格标志给你寄出来。”

是否也可以代办违章?她坦言,扣分的违章无法处理,仅可操作扣费违章。

也就是说,刘先生所质疑的额外付费,其实是支付给第三方公司的代办服务费用。只不过,他并未仔细查看页面详情,还以为自己进入的是官方平台。

### 支付宝“城市服务”中 就有“宁波车管所”小程序

其实在支付宝“城市服务”的“车主”一栏中,就有“宁波车管所”的小程序,申请免检机动车检验合格标志是无需收取服务费的,只有15元的邮费。

当天下午四点多,记者再次点击进入“车辆年审提醒”时,发现页面已经无法跳转,仅跳出一个对话框“对不起,因机构系统维护,服务暂不可用,请稍候。”

采访中记者了解到,其实现在有不少网络科技公司为客户提供代办业务,若是打开手机微信,在小程序下搜索“违章”,就会出现很多这样的通道。

代办业务,支付服务费,且费用明示,本也无可厚非,但像刘先生这样“误入”的,就有些郁闷了。他坦言,以后网上办业务还是要擦亮眼睛,免得浪费金钱和时间。



维权热线  
66111111

现代金报·金生活188俱乐部

工作时间:周一~周五,宁波书城·书香文化园小木屋D4(9:00-11:30)

咨询热线 0574-87633136 87633139