

出国游被拒签,两千多元打水漂

律师:团费该不该退依拒签原因而定

“我没玩成,却白花了两千多元。”王女士反映,她参加了一家旅行社的韩国团,并交纳了6万元归国保证金。但到韩国后被拒签没能游成,旅行社拒绝退还她所交的2480元团费。律师认为,团费是否该退依拒签原因而定。

济南

►出境旅游合同中有明确条款指出拒签责任归属。受访者供图

本报见习记者 范佳



韩国仁川

游客:飞机刚一落地,韩国行就结束了

近日,王女士跟随旅行团,踏上了去韩国的旅程。然而,飞机刚一落地,她的韩国之行就结束了。

王女士说,她在韩国仁川机场出入境管理处因出行目的不明确被拒签。全团16个人,只有她没有通过。“只有我是一个人去的,穿得比较朴

素,带的行李很少,便被叫到小屋里去问话。韩国对单人出游查得特别严,担心有人是想出国打工,非法滞留。”

据王女士介绍,在小屋中,她被问到“为什么拿行李这么少”“为什么单人出游”“有哪些资产证明”等问题。王女士的回答是:拉杆箱坏了,想在韩国再

买个包装购买的物品;家里其他人都上班,自己一个人在济南做生意,也没什么朋友;因为自己在外地不安全,房产和存款都在哥哥名下。

“如果我当时提供了资产证明,或者旅行社可以为我做担保,我就能通过。我交了保证金了,为什么不给我做担

保?”王女士说,旅行社只让她交了6万元归国保证金,她便以为交了保证金肯定签证能办下来。

“我难道是花钱坐飞机来回飞着玩的吗?啥事没干成,还担惊受怕的。”旅行社退回了6万元保证金,但没有退2480元团费。

旅行社:多数费用已产生,且游客有责任

旅行社工作人员解释,当时王女士告知房产存款都在哥哥名下,且二人不在一个户口本上,因此不方便提供,才让她交纳的归国保证金。

“保证金只是资产证明,证明游客有经济能力能出去回来。同时是一个押金性质。但不管提供什么,都有拒签风

险。”该工作人员称,如果游客在当地滞留,旅行社会被罚,各种业务也会被停,没法为她做担保。

该工作人员还认为,游客被拒的原因并不是材料准备不全,而是言行举止不当引起了当地移民局的注意和怀疑。“这个客人就带了一个小包,

可能当时回答问题时紧张,语言没有组织好。现在韩国有很多去打黑工非法滞留的人,都不拿大件行李,方便逃跑。”

旅行社还提出,王女士签订了旅游局统一规范的出境旅游合同,上面明确规定:“因旅游者提供材料存在问题或者自身其他原因被拒签、缓签、拒绝入境

和出境的,相关责任和费用由旅游者承担,出境社将未发生费用退还旅游者。”

旅行社表示,不能接受王女士提出的全额退回团费的要求,因为其中主要包含的往返机票、酒店费用和签证办理费都已经产生。

业内人士:出境游尽量做好心理和物品准备

对此,山东新亮律师事务所王新亮律师认为,团费该不该退,以合同为准。依据具体事实,如果是由游客自己原因造成的拒签,旅行社不承担责任,不需退团费。如果是旅行

社的原因造成拒签,应该退回团费。如果双方都有责任,依据过错大小,双方来承担。

王新亮表示,旅行社具有提醒和评估游客拒签风险的义务。他提醒消费者,在签订合同时要

仔细阅读,问清具体情况,避免不必要的麻烦和损失。

旅游业内人士提醒,市民出境游时,尤其是单人出行,要尽量做好心理和物品的准备,降低拒签风险。“入境时,

游客要注意自己的言行举止,避免怪异的行为表现;携带的行李不要过于简单;在回答移民局问题时,诚信为主,不要说谎;出行前尽量向旅行社提供完整的证明材料。”

做美体时玉坠落地摔坏了

最终美容院赔偿消费者400元

本报3月6日讯(记者 刘雅菲 实习生 朱烨) 5日,市民王女士在美容院做美体时,摘下放在一旁的玉坠被店员碰到地上摔坏了。这个责任谁来承担?王女士为了得到相应的赔偿,可是费了一些周折。

万元买的玉坠
被人碰掉摔坏

5日上午,王女士来到位于历山路上的莎蔓莉莎美容院做美体护理,脖子上佩戴的玉坠有些耽误工作人员操作。“她说这个玉坠戴着不方便做美体,我就摘了下来,工作人员把玉坠放到了一旁的推车上。”

据王女士介绍,在做美体的过程中,工作人员起身拿东西,不小心将玉坠碰到了地上。“我当时拿起来检查了一下,发现磕掉了一小块。随后我又把玉坠放到另一个桌子上,但桌面是倾斜的,玉坠又掉了一次,这次没有造成更多的损伤。”

5日下午,记者见到了王女士的这块玉坠,从外观上来看,并没有看出太大的损伤,但是用手一摸,就能感到在玉坠的一端已经变得不光滑,摔



客户和美容院就是因为这块玉坠起争执。

掉了一块很小的部分。

王女士说,她的这块玉坠是两年前在济南一个珠宝城买的,收据已经找不到了。“我当时托朋友买的,花了一万多块钱,找个行家鉴定一下就知道价格。”王女士说,“现在要重新打磨,怎么也得花两三千块钱,玉坠是美容院工作人员摔坏的,这个钱得他们赔给我吧?”

经过多次协商

店方赔偿400元

记者在了解这件事情的经过时,起初该美容院一位姓杜的经理表示,这件事情是员

工的个人行为,与美容院没有关系,而且也没有证据证明到底是谁摔坏的。给王女士做护理的工作人员也称是王女士自己摘下来摔坏的。

王女士表示,当时有两名工作人员同时在做美体的房间,并要求杜经理给另外一名工作人员打电话。电话中,该工作人员透露的确是美容院的工作人员碰掉了王女士的玉坠。杜经理表示要向上级请示。

王女士表示以后不会在该美容院做美容了。随后经过与美容院多次协商,最终美容院答应赔偿王女士400元,并在两个月后将王女士卡内的1000多元余额退还。

律师:
美容院责任
占大部分

因为员工工作中的失误弄坏了顾客的东西,就真的跟美容院没关系吗?对此,济南舜翔律师事务所王建华律师表示,消费者在接受服务过程中,商家有保证其人身安全及财产的义务。“美容院责任占大部分。在员工工作期间,因美容院员工工作不善致使该玉坠受损,根据法律相关规定,美容院理应承担损害赔偿赔偿责任。单位与员工属于劳动关系,员工在完成劳动过程中的行为与单位脱不了关系,不得推脱。”

如果再有市民遇到王女士这种状况,又该如何解决呢?王建华建议:像王女士遇到的这种状况,要根据财产损失状况提出赔偿,经权威部门鉴定后出具价值证明,再与店家进行协商,店家应该对消费者损失进行赔偿,如果协商无果可以提起诉讼进行维权。

健身卡转给他人 得交五百转卡费

本报3月6日讯(记者 刘雅菲 实习生 朱烨) 办了张健身卡还剩半年多的有效期,想转给别人,却被健身房告知需要交纳500元的转卡费。

市民:

健身房装修气味大
想转让卡得交500元

两年前,市民梁女士在市中区八一银座黑马健身健身房花1600元办了一张健身三年卡,想在闲暇时候去锻炼一下身体。前段时间,健身房进行了装修,梁女士感觉里面气味特别大,就不想去了。

但是梁女士的健身卡还剩半年多的有效期,如果就这样白白浪费了有点可惜,所以梁女士就想将自己的健身卡送给朋友继续使用。可是当梁女士和朋友去健身房办理转卡的时候,却被告知要办理会员的变更,必须交500元的转卡费。这让梁女士感到非常不解:“我当时办这个三年卡才花了1600块钱,算下来半年才200多块钱,这转卡费都比卡贵多了!”

不仅梁女士办卡的这家健身中心有转卡费,在记者了解的六家不同品牌健身中心均有转卡费,金额从50元到500元不等,转卡费俨然已成为健身行业的“潜规则”。

商家:

收取高额转卡费
可防止“一卡多用”

梁女士办卡的黑马健身会所的负责人告诉记者,“收取的转卡费,主要是信息更改的过户费,会员都是实名制,手续转让包括会员信息资料、照片、卡号的清除和替换等费用。”对于这名工作人员的解释,一位正在健身房内健身的市民表示:“这些客户信息无非就是在电脑里改一下的事情,健身房根本没什么成本,硬要收这500块钱,有点霸王条款的意思。”

在这家健身房内,另外一名工作人员则悄悄告诉记者:“转卡费设置高一些,可以避免将卡频繁转卡或出现一卡多用等情况,防止一些办卡人对健身卡进行频繁转让,因为‘一卡多用’,意味着健身房失去了一大批潜在客户。”

此外,上述负责人表示,前几年转卡费是50元钱,这几年涨到了500元,而且都会写到合同中,也会在办卡的时候同会员说清楚。梁女士表示,由于办卡的时间已经过去两年多了,合同早已找不到了,也没有记得当时工作人员同自己说过转卡费的事情。

律师:

“转卡费”是否合理
关键看有无合同约定

济南市消费者协会的工作人员称,“转卡费”不在消协受理范围内。“转卡费问题并不是消费者没有享受到服务或者对所享受的服务不满意,而是把服务转嫁给其他人,并没有明确的规定说不能收转卡费,这需要依据消费者与商家签订的合同约定,需要消费者与商家自行协商。”

济南舜翔律师事务所的王建华律师则表示,收取“转卡费”这一行为合理与否,关键还是看客户在办卡时与健身房签订的合同中是否有事先明确。如果合同中已约定“转让需客户提出数额费用”等条款,那么客户在提出转卡要求时必须按照合同中的约定处理。王建华提醒消费者,签订合同之前一定要仔细看条款,审慎冷静,不要轻信,在所接受的范围内签订,一旦有异议提出质疑,如果有损利益则不需要签订。