

网上订房省事,闹心事儿也不少

预订成功又被取消、网络与实际描述不符……

身边的3·15
线索征集中……
热线: 18863110199

本报记者 王帅

目前正是各高校艺考时期,不少艺考生辗转多地参加考试,网上订房成了解决住宿的便捷方式。12日,读者李女士拨打本报3.15热线称,明明上午定好了次日房间,可下午又被告知房间无法提供住宿,此时她也很困难订上次日的房间。

订好的房间,几小时后被告知没房

说到在网上订房,作为艺考生家属的李女士满是无奈。她介绍,这几天,弟弟要在多个城市间参加艺考,可连网上预订酒店多次都不尽如人意。

日前,李女士在某旅行网站花费119元预订了次日的一间双人房,后手机收到网站发来的“李女士预订了某月某日一间房间”的确认短信。几个小时后,李女士又收到一条“酒店房间入住已满,预订失败”的短信。“不是预订成功了,怎么又失败了?”李女士很纳闷,但由于当时已接近傍晚,她急忙在网上重新找酒店,大费周折最后才成功。

次日,李女士向网站咨询,网站回复其收到的第一条确认短信并非预订成功的短信,而是一个通知。李女士很生气,“这是霸王条款!”

某旅游网站工作人员透露,市民网上订购酒店的过程大致为消费者提交订单,网站向酒店提交住宿信息,酒店核实后向网站回复是否有床位,有床位则预订成功。“旅游网站的服务方式没有统一标准,有的网站的短信是确认短信,有的则仅仅是通知给用户确定下单的信息,为防给生活带来不便,消费者应拨打网站电话确认是否预订成功。”

明明有房,网订用户却无法入住

在网上能订着房间,李女士还算比较幸运,市民郭先生的遭遇则让他放弃网上订房的方式。

去年夏天,郭先生的朋友来威海,他采用团购的方式为朋友订房,哪知到店后,他被通知客满无法入住。“明明有人在办理入住手续,怎么说客满了?”郭先生顿生疑问,后被告知团购价的房间已被住满,他可以加钱住非团购价的房间,于是他只好原价入住。

对此,位于海滨北路某酒店工作人员介绍,酒店与网络媒体合作推出的优惠房源,一般会仅拿出部分做活动,一旦这些房间被订走,通过网络预订的网友则

预订失败,尤其是旅游旺季。

郭先生认为,网络应该明确显示是否有房源,以免耽误消费者的时间。某旅游网站工作人员介绍,目前在线旅游企业还不成熟,还没有房源剩余量这一服务。

此外,还有读者投诉网订房间图片与实物不符,标识距离和真实距离有差异等。对此,山东时中律师事务所律师刘秀玲说,在网站注册用户名是与网站签订合同,消费者可关注注册约定内容是否有相关的责任约定。若无相关责任约定,那么李女士可认为网站的行为是霸王条款,若李女士遭受损害,也可向网站索赔。

代步车不省心 一年维修近十次

车主称车质量有问题,店家认为车主操作不当;本报帮双方调解成功

家住乳山银滩的邓先生和妻子都身有残疾,为了享受普通人观光的乐趣,两人借钱买了辆老年代步车,但车子购买一年多以来,维修就近10次。邓先生拨打本报热线“吐槽”了自己的修车经历。11日,本报记者连同乳山工商部门一起,对该事进行调解,最终,店家同意免费为车主大修一次代步车。

本报记者 冯琳

车主心里委屈:都是自掏维修费

邓先生和妻子都是残疾人,平时只能用轮椅在家里活动。但两人特别想和正常人一样“多出门看看”,于是向亲戚们借了2万多元,买了一辆老年代步车。但开了没几个月,车子就坏了一次,前前后后坏了近10次,维修费一直是邓先生支付。

邓先生与妻子住在乳山某小区车库里,11日,记者来到邓先生家中看到,房间仅有

十多平方米,内置一张床和一个水池,一个桌子既是写字台又是餐桌。2013年12月份,夫妇俩借钱买了辆老年代步车。刚买车时,夫妇俩非常开心,因为可以开着车到父母家看看。可是,几个月后,车子就出现大故障进行维修。“那次大修之后,车子每隔一两个月都会坏一次,维修费用都是我们自己掏”,邓先生说,一年多来,自己光维修费就花了2000元左右。

今年春节期间,夫妻俩高兴地开着代步车回家探亲。在一条乡间小路上车子突然坏了,两人由于下肢残疾不能下车查看,只能坐在车里干着急。在车里挨冻半小时后,两人打电话给代步车店主,店主后派车将代步车拉去维修。“但是收了我们500元拉车费”,邓先生的妻子说。记者采访当天,这辆代步车还在销售店里维修。



▲邓先生手头仅能出具当时买车的发票。记者 冯琳 摄

店主有说法:车子总坏与车主私自改装有关

随后,记者来到邓先生买车及维修车子的店面——青山路一家品牌车专卖店。店主称,为了方便驾驶,购买之后邓先生对该车的油门、刹车等进行了改装。“车子总坏与他私自改装有关,维修费理应由他掏。”

去年8月份,邓先生因代

步车质量曾向当地工商部门投诉过商家。当时参与调解的乳山市工商局工作人员宋先生表示,该车的保修说明中规定:在三个月或行驶里程5000公里内为“三包”有效期,超期后购买者可以享受有偿服务。当时执法人员提取了该代步车生产

厂商的营业执照复印件,特种设备制造许可证复印件,出厂合格证照片三份材料,初步判断该车是正规厂家生产且已获得各项许可授权。当时对双方的调解结果:店家免费为邓先生将车子大修一次。后来店家兑现。

此次调解:免去此次修车费用500余元

采访当天,恰好邓先生亲戚到店内帮邓先生取车。店家要求收取500余元维修费,双方再起纠纷。

当日双方争执的焦点在于:车子在保修期内店家维修是否收取了费用,以及保修期长短以及费用明细等问题。但由于邓先生

手头没有任何维修发票,称店家从未开具发票,而店家也无法证明自己确实开具发票。最终,记者联系乳山市工商局滨海新区分局的工作人员到现场调解。

最终调解,店家免收邓先生此次大修的500余元费用。双方达成共识,同意此次调解结果。

齐鲁晚报

办/主/流/大/报 树/百/年/品/牌

真实舆论、关注社会、关注民生

为读者服务,与读者俱进

强调新闻性——以最快的速度及时报道国内外的重大新闻事件;
注重贴近性——贴近社会,贴近读者,关注弱势群体,反映群众呼声;
重视参与性——积极组织,参与各种有益社会、有益公众的各类活动;
突出服务性——利用资源优势,为社会大众与广告客户提供优质服务;
追求文化性——讲究文化品位,雅俗共赏而不媚俗。

新闻热线: 5201113 广告热线: 5271119 发行热线: 5203337