



有事您说 热线:96706123

行程上写参观到了却成购物

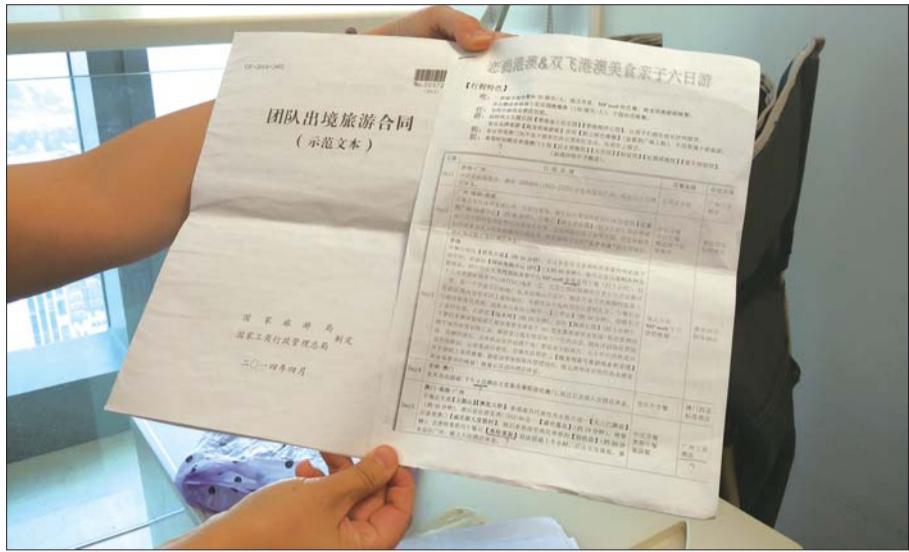
市民赴港游被拼团,20岁的女儿还被多收1300元

趁着女儿放假,市民王女士(化名)想带着女儿到香港澳门好好玩一圈。抱着纯玩的打算,王女士特意选了个价格稍高一些的团队,可在她不知情的情况下,自己被拼到了别的旅行社的团队中,到了香港,也还是没能逃过进店购物这一环节。

本报记者 刘雅菲
实习生 张丹

▶王女士的旅游合同中,行程约定购物中心只是参观,但到了地方却成了购物。

本报记者 刘雅菲 摄



1 不满21岁旅游竟多交1300元

今年8月初,王女士在逛超市的时候看到了一家旅行社的广告,广告中的港澳游看起来很吸引人。“我觉得这个超市挺大的,在里面摆展台的旅行社肯定也是正规的。我挺烦旅游的时候带着到处购物,耽误时间,这次想

带着女儿好好玩玩,所以就想选择一个纯玩的”。在旅行社工作人员的推荐下,她选择了一个双飞港澳美食亲子六日游。“我同事报的购物团,一个人也就2000多块钱,我报的这个要3500块钱,不过能在购物上耽误时间,贵点也就贵点。”

就在快要签合同的时候,旅行社的工作人员又告诉王女士,因为她20岁的女儿还不到21岁,所以团费需要上涨到4800元。“我当时问过她为什么,她回答说是因为年龄小了没有购物能力,

所以得加钱。”7日,王女士缴纳了她和女儿的8300元团费,她拿到的旅行行程上,有一条到九龙湾国际展贸中心MP mall参观,一看只是参观,旅行社的工作人员也强调不会强迫购物,王女士也就放心了。

2 去机场的路上才知被拼团了

8月14日,王女士收拾停当,跟女儿一起赶往机场,旅行团的领队也和她一同前往机场。在去机场的路上,通过聊天,王女士才得知领队并不是来自与自己签订合同的旅行社,而是来自另外一个旅行社。“当时我就明白我是被拼出去了,但在这之前,我是毫不知情的。”

在香港的旅程也有一些地方让王女士不太满意。“行程里面明确规定会特别赠送参观香港澳门历史博物馆、太空馆等五个场馆,但地接导游一句这些场馆都闭馆,就不让去了。”此外,王女士表示,地接导游的一些话也让她不太舒服:“导游在车上说,‘我们喜欢跟有钱人打交道,不喜欢跟没

钱人打交道,哭穷也没用’。还说他们就是靠购物挣提成的。”

在王女士的行程当中,有一个免税店,但在免税店呆的时间很短,“我女儿连化妆品都还没来得及买就要走了。”与免税店不同,到了行程上写着参观的九龙湾国际展贸中心MP mall,行程却慢了下来。

“我们进店之前都得在胸前别上地接导游的编号,买东西的单子上也写着这个编号,这不就明摆着是给导游回扣用的吗。”“里面一个小屋一个小屋的,就像迷宫一样,如果要出去还要经过购物点负责人的同意。”王女士说。最后,王女士花7600多元人民币买了一块手表,又花1500块钱买了个相机。

3 旅行社承认违规态度蛮好

回到济南,王女士就将她旅途中的遭遇投诉到了济南市旅游局。有了这起投诉,旅行社的工作人员找到王女士,表示愿意协助王女士退回这些商品。“当时她跟我说说再让我免费去一趟香港,我说都去了一趟不想去了,就

问她能不能再去趟台湾,并且以后有朋友去的时候给优惠点,她也答应了,并要求我到旅游局投诉。”王女士说。“我一看他们挺有诚意,就撤销了投诉。”

但当6日王女士拿着商品到旅行社办理完退货的相关

手续,谈到去台湾旅游时,问题却来了,“他们不承认说过去让我再去一趟台湾的事情。”这可把王女士给气坏了。

“我们当时的确说过让她再去一趟香港。”该旅行社出境部一位姓赵的负责人告诉记者:“我们不可能让她再去

一趟台湾,当时说的是去台湾的时候可以给她优惠,可能她误会了。”

“这种散客出境都是采取拼团的形式,谁家的客人多谁家出领队,但是没有经过游客同意就拼团的确是我们失误,我们也会接受处罚。”

旅游局:

按规定惩罚旅行社

“不经过游客的同意就将其拼到别的旅行社、同一个团队内的小孩还要多收钱,这些都是不允许的。”8日,济南市旅游监察支队的相关负责人告诉记者。

据该负责人介绍,根据《旅行社服务质量赔偿标准》第五条,旅行社未经旅游者同意,擅自将旅游者转团、拼团的,应向旅游者支付旅游费用总额25%的违约金。“对于一个团队内,享受同样服务的老人和孩子,收费是不能更高的,因此,景华旅行社还应该退还多收王女士女儿的1300元。”

友情提示

签订旅游合同需要注意陷阱

本报记者 刘雅菲
实习生 张丹

打算跟团旅游,在签订合同的时候最应该注意哪几点呢?济南市旅游监察支队的相关负责人进行了提醒。

“在跟旅行社签订合同后,旅行社会提供一份出团通知或者行程单,并要求市民在上面签字,签完字就代表认可了,因此这个时候一定不能随便就签了,一定要仔细看好,特别是要注意行程单。”

据了解,行程单上会约定行程、景点、食宿情况等。“目前我们发现,在行程单当中,关于酒店星级、老人小孩的收费这两项是出问题最多的地方。”

该负责人表示,在约定住宿条件的时候,经常会出现准三、准四这种字样,让人误认为这些酒店达到三星或四星标准,但实际上住宿酒店的条件可能远远无法达到这一标准。“在约定住宿条件的时候,最好要了解所住酒店的具体情况,最好能够约定酒店名称,这样可以提前上网查询,做到心中有数。”

对于老人和小孩来说,到一些景点经常能够享受到优惠,而有一些旅行社明知有这些优惠,却不会将钱退还给市民。“在签订合同的时候还要注意里面是否有可以享受优惠的项目,如果有,要约定好将这些钱从团费中扣除。”

此外,该负责人还提醒,游客还要注意行程中的一些用词,对于不明白的要让旅行社工作人员现场解释清楚再签字,如果团费明显过低,那可能就有问题。最好选择一些纯玩的线路,以免遭遇强制购物等。如果旅行中自己的权益受到侵害,要注意保存好录音、录像等证据,再向合同签订地的旅游质监部门进行投诉。

对于王女士反映的行程上写参观却变成购物的情况,该负责人表示,如果是参观的景点,那王女士需要签字表明放弃这一行程。如果是购物,那游客就更有选择是否进店的权利。如果遇到强制购物,游客需要注意保留录音、录像、照片等证据,以便旅游监察部门进行调查。同时该负责人提醒说,当游客私下同旅行社商讨补偿等问题时,也要保留好相关的证据。

长安马自达齐鲁秋季车展 200万钜惠献礼 CX-5两周年庆



长安马自达
Mazda
zoom-zoom

长安马自达齐鲁秋季车展
200万钜惠献礼 CX-5两周年庆



爸爸
去哪儿
第三季

济南广森源汽车有限公司
销售热线: 0531-88980888
地址: 济南市历城区北园大街41-1号
(全福立交桥西300米路北)

山东银座天祥汽车有限公司
销售热线: 0531-88722020; 0531-88722000
全省统一客服电话: 0531-96566
地址: 济南市经十路2289号银座国际汽车广场

长安马自达 | 纵享激情
全程关怀 三年十万公里保修

C-NCAP ★★★★
魂动
SKYACTIV TECHNOLOGY
Mazda Connect

MAZDA 3 AXELA 昂克赛拉
MAZDA 3 星骋
全新 Mazda CX-5
新 Mazda 2