

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

免費取消

價格保證

酒店訂房網站 價格保證要求嚴苛？

香港人熱愛旅行，自由行的指定動作是上網訂酒店，當中不少人選擇在酒店訂房網站預訂外遊住宿，一個平台便可比較不同酒店的價錢。預訂房間後，改變主意或者看中別間酒店，有些代辦的酒店容許免費取消預訂，靈活性高。部分網站提供最低價格保證，若消費者可在別的網站以更便宜的價錢，預訂「一模一樣」的酒店住宿，補償可達差價的2倍或3倍！

看似非常吸引人的服務和保證，實則附帶不少條件，以下讓我們與你來一次模擬訂房歷程，拆解當中每個重要環節！

挑選 8 個熱門酒店訂房網站

為瞭解在酒店訂房網站預訂外遊住宿的安排，本會挑選了8個可直接以港元預訂酒店房間的網站，包括「Agoda」、「Booking.com」、「攜程」、「Expedia」、「Hotels.com」、「Hutchgo」、「永安旅遊」及「Zuji」，檢視這些網站提供的搜尋結果、預訂流程、服務條款和細則。

按自己要求篩選酒店

消費者在網站輸入目的地城市名稱、住宿日期、入住人數及房間數目，便可展開搜尋。如搜尋的地點為熱門旅遊城市，搜尋結果隨時數以千計，更有不同的住宿類型，例如酒店、賓館、青年旅舍、民宿等，多數網站以「精選」或「推薦」預設住宿處的排序方式，但沒有解釋它們的定義和準

目的地或住宿名稱：

巴塞隆納

篩選搜尋結果

熱門篩選

- ☐ 免費取消 訂房政策 644
- ☐ 擴展區 區 1041
- ☐ 非常好：8分以上 評分 1202
- ☐ 公寓 住宿類型 1493
- ☐ 飯店 住宿類型 395

目的地或住宿名稱：
巴塞隆納

篩選搜尋結果

- 熱門篩選
- ☐ 免費取消 訂房政策 644
- ☐ 擴展區 區 1041
- ☐ 非常好：8分以上 評分 1202
- ☐ 公寓 住宿類型 1493
- ☐ 飯店 住宿類型 395

搜尋結果

目的地或住宿名稱：
巴塞隆納

入住日期：
2016年8月24日 (星期三)

退房日期：
2016年8月26日 (星期五)

入住2位

搜索

篩選搜尋結果

- 熱門篩選
- ☐ 免費取消 訂房政策 644
- ☐ 擴展區 區 1041
- ☐ 非常好：8分以上 評分 1202
- ☐ 公寓 住宿類型 1493
- ☐ 飯店 住宿類型 395

每夜房價預算

- ☐ HK\$ 0 - HK\$ 430 12
- ☐ HK\$ 430 - HK\$ 860 230
- ☐ HK\$ 860 - HK\$ 1,300 435
- ☐ HK\$ 1,300 - HK\$ 1,700 442
- ☐ HK\$ 1,700 + 411

空房情況

- ☒ 包含已售完住宿
- ☐ 星級
- ☐ 無偏好
- ☐ 1星級

搜索

在巴塞隆納期間，本網站的巴塞隆納酒店、若時間允許，或許可以試試下列其他熱門日期。

價格實惠

- 8月28日 - 8月30日 8月27日 - 8月29日
- HK\$ 531 起 HK\$ 531 起
- 更多超值優惠
- 8月30日 - 9月1日 8月29日 - 8月31日
- 127 酒店優惠 104 酒店優惠

巴塞隆納：找到 2,354 間住宿

3大主題：建築藝術、觀光、文化

今日特惠

- Sweet Inn Apartments - Urquí 創始：15:00:40
- Barcelona City Centre, 巴塞隆納 - 靠近地鐵站
- HK\$ 9,974 起 HK\$ 4,686
- 2晚房
- 現在預訂

NH Barcelona Centro (巴塞隆納中心NH酒店) 非常好 8.4

飯店地點 8.4

3,052 間評論

8位正在查詢

8月訂單：50 筆- 雙床/雙房
- 現貨供應！
- HK\$ 3,006
- 2晚房
- 現在預訂

Friendly Rentals Parc Guell (金爾公園友好 非常好 8.2

飯店地點 8.2- 84 間評論
- 8位正在查詢
- 8月訂單：7 筆
- 公寓 - 60 平方米
- 現貨供應！
- 僅剩 1 間房！
- HK\$ 2,861
- 2晚房
- 現在預訂

You Stylish City Centre Apartments (閣下城 很棒 8.0

飯店地點 8.0- 84 間評論
- 8位正在查詢
- 8月訂單：7 筆
- 公寓 - 60 平方米
- 現貨供應！
- 僅剩 1 間房！
- HK\$ 2,861
- 2晚房
- 現在預訂

則。部分網站會將排在首位的酒店標示為「贊助」或「贊助者刊登內容」，消費者可理解為廣告而非自然搜尋得出的結果。

各網站都具備篩選酒店的功能，消費者可根據自己的要求，例如價格、酒店位置、顧客評分、取消政策等，篩選心儀的酒店。

消費者選定酒店後，會發現還有許多影響價格的房間選項，例如同樣是2人入住的房間，房間類型（普通

或豪華房）、床鋪類型（2張單人床或1張雙人床）、付款方式（即時、延遲或於酒店付款）、取消政策（可否在指定時限前免費取消預訂）、是否連早餐

以至上網安排等，都會影響價格，但在選擇房間的版面大多沒有提供篩選，消費者要自行逐一比較各選項下有甚麼分別，切忌粗心大意。

不同付款方式的利與弊 即時付款 vs 到酒店付款

如消費者選擇即時於網上付款，價格會較低；相反在到達酒店後才付款，收費則較高，但好處是一般都可以在指定時限前免費取消。雖然部分即時付款的選項附有免費取消條款，但退還已繳款項需時。



使用 DCC 會導致額外手續費

是次調查的8個網站都可以直接以港元預訂酒店，消費者選擇即時於網上付款，一般會以港元簽帳。但須留意部分網站的條款和細則中註明，提供服務的公司其實位處香港以外的地區例如新加坡、荷蘭、內地及美國（詳情見表一），在這



表一：市面部分酒店預訂網站的客戶服務及合約適用法律的資料

編號	網站	客戶服務			服務合約	
		熱線 [1]	電郵地址	其他聯絡方法	訂立合約公司所在地	適用法律
1	Agoda www.agoda.com/zh-hk	+852 3071 1201 +44 20 3027 7900 (廣、普、英：24小時)	—	網頁預設表格	新加坡	新加坡
2	Booking.com www.booking.com	+852 3077 5530 +852 3077 5531 +852 3077 5532 +44 20 3320 2630 (廣、普、英：24小時)	—	網頁預設表格	荷蘭 阿姆斯特丹	荷蘭
3	攜程 Ctrip www.ctrip.com.hk	+852 3069 9966 +86 2134 064 888 (廣、普、英：北京時間07:00-23:00)	e_service@ctrip.com	會員即時通訊	中國上海	中國
4	智遊網 Expedia www.expedia.com.hk	+852 3077 4857 (廣、普：香港時間07:00-22:00；英：24小時)	—	網頁預設表格	新加坡	新加坡
5	Hotels.com zh.hotels.com	+852 3077 4854 (廣、普：香港時間07:00-01:00；英：24小時)	—	網頁預設表格	美國	美國 德克薩斯州
6	Hutchgo www.hutchgo.com.hk	+852 3192 0900 (廣、普、英：香港時間09:00-19:00， 星期日及公眾假期休息)	customerservice@hutchgo.com.hk	網頁預設表格	香港	香港
7	永安旅遊 Wing On Travel www.wingontravel.com	+852 2928 8882 (廣：香港時間09:00-20:00)	ebooking@wingontravel.com	網頁預設表格	香港	香港
8	Zuji www.zuji.com.hk	800 938 600 +852 3192 7460 (廣、普、英：24小時)	onlinetravel@zuji.com.hk	網上即時通訊	香港	香港

註 按網站的英文名稱順序排列。

表內資料為各網站於今年7月在其網頁刊登的資料，除「Expedia」(#4)、「Hutchgo」(#6)和「永安旅遊」(#7)外，其餘網站均拒絕或沒有提供及/或核實其相關資料，最新資料應以各網站的公布為準。

— 代表沒有相關資料

[1] () 內為服務語言及時間

廣 - 廣東話

普 - 普通話

英 - 英文

北京時間和香港時間屬同一時區。

不同網站列出的酒店房間港元參考價都偏低

在目的地以信用卡或現金付款，折算的港元金額會比參考價高

7月28日
日元兌港元的電匯賣出價

滙豐銀行	0.0747
恒生銀行	0.07444
中國銀行	0.07426
東亞銀行	0.07419

多間銀行的匯價，以下例子以此匯價作比較。

客房	HK\$ 2,559
8%增值稅	HK\$ 205
10%服務費	HK\$ 276
今日付款	HK\$ 0
您將於抵達住宿後付款	HK\$ 3,040
更改選擇	

價格 (預設幣別)	HK\$ 3,040*
住宿使用貨幣 JPY	¥59,400 → ¥41,400
(共 2 人入住, 2 晚)	

*您將以住宿場所當地的貨幣支付(屆時匯率可能有所變動)。
¥41,400
發卡單位可能會酌收海外消費手續費

些網站以港元簽帳，有機會使用了動態貨幣轉換服務 (Dynamic Currency Conversion或DCC)，因而產生額外的手續費。只有「Booking.com」(#2)在付款金額下註明，「發卡單位可能會酌收海外消費手續費」，而所有相關網站都沒有說明外幣兌換的情況及安排。

匯率浮動 留心比對預訂時與最終支付的金額

選擇到酒店才付款，網站確認頁面會同時顯示港元及酒店所在地貨幣的收費。消費者在網站預訂時須提供有效信用卡的資料作保證，到達酒店後，才以當地貨幣以現金或信用卡付帳。由於匯率浮動，在網上預訂和最終付款當刻的港元等值會略有差別，消費者應細心查閱帳單，確認付款金額。

即使選擇在入住後才付款，假如消費者以信用卡簽帳，

發卡機構及信用卡組織都有機會向卡戶收取外幣交易收費。如欲瞭解更多有關信用卡外幣交易及收費的資訊，可參考第 470 期 (2015 年 12 月)《選擇》月刊。

訂房如有特別要求 弄清楚向網站抑或酒店提出

酒店一般訂明入住時間，旅客如未能依時登記，即使已繳付全數款項，亦可能被酒店根據條款拒絕入住並不獲退款。因此，旅客如希望延遲入住時間，就須要預先向酒店申明。如希望加置嬰兒床、指定非吸煙房間、指定要單人床或加床，而網頁上並沒有該等選項，消費者就要預先與酒店聯絡及提出要求。消費者透過「Agoda」(#1)及「Booking.com」(#2)預訂房間，一般都可以在付款前自行輸入特別要求，其他網站的安排則視乎酒店而定，旅客最好在預約前或免費取消限期前，向酒店查詢有關安排的可行性或確定有關安排。消費者須留意確認電郵上列出的參考

以同日最優惠的匯率計算：
JPY 29,400 × 0.07419 = HKD 2181.19
網站標示的港元參考價比匯價低最少 HKD 23.2

每價難得！行動要快！我們僅剩

1間客房 x 2 晚	HKD 1,816.48
房價(所有住客入住 2 晚的費用)	HKD 2,157.98
已包括費用：TAX 8% (由酒店收取)，服務費 10% (由酒店收取) ①	
您在京都新阪急酒店 (Hotel New Hankyu Kyoto) 時需以當地貨幣支付訂房費用 (請留意匯率變動)	
	HKD 2,157.98 = JPY 29,400

2016 年 08 月 24 日, 星期三	HK\$1,114.34
2016 年 08 月 25 日, 星期四	HK\$1,114.34
稅項	HK\$418.86
總價	HK\$2,647.54
火速行動！此價格的客房這間酒店只剩 4 間	
包括稅項	
費用將於入住酒店或退房時收取。	
你將會以酒店的當地貨幣付款	¥35,910
目前應付總金額	HK\$0.00

以同日最優惠的匯率計算：
JPY 35,910 × 0.07419 = HKD 2664.16
網站標示的港元參考價比匯價低最少 HKD 16.6

24小時客戶服務中心

請妥善保存您的訂單編號：9995。當您聯絡客服中心時，我們的客服專員會向您詢問訂單編號作為維護個資安全的驗證程序。



直接聯繫下榻住宿
若您有關於住宿需求的任何問題，可以直接聯絡下榻住宿。電話：617559 / 電子信箱：mill@gmail.com



常見問題
關於如何在線上輕鬆管理你的預訂，可至常見問題與解答瞭解詳情。



客服中心
您可以點選下方「聯絡」或撥打客服專線 66 2868, 1201, 1285 與我們聯絡。

威斯特華麗酒店大阪

5-15 Soemon-cho
Chuo-ku
Osaka
542-0084
JP

127999

確認號碼	732302
入住	2015 年 12 月 16 日, 星期三 (15:00)
チェックイン	2015 年 12 月 16 日 (水曜日) (15:00)
退房	2015 年 12 月 18 日, 星期五 (11:00)
チェックアウト	2015 年 12 月 18 日 (金曜日) (11:00)
你的住宿	2 晚, 1 間客房
取消政策	可於 13/12/2015 下午 11:59 (GMT+09:00) 前免費取消
已付總金額	HK\$2,691.86

聯絡

酒店訂房網站發出的確認電郵一般列出酒店的聯絡方法 (例如聯絡電話及 / 或電郵地址)，方便顧客直接提出要求及查詢。個別酒店訂房網站發出的確認電郵所列出的確認號碼由網站發出，只供旅客與網站溝通之用，酒店未必知悉相關確認號碼，用以聯絡酒店可能不得要領。

表二：市面部分酒店預訂網站提供的最優惠價格保證

編號	網站	有關保證的描述	補償	申請限期	貨幣限制	較低價網域的限制	合資格訂單	相同預訂所指須相同的項目	須提交的資料	審視申請的條件
1	Agoda www.agoda.com/zh-hk	Agoda 價格保證	提供相同或更便宜的價格	—	—	其他網站	已確認	<ul style="list-style-type: none"> 酒店 住宿日期 房型、床型 提前預訂、付款、按金要求 取消和修改政策 	<ul style="list-style-type: none"> Agoda預訂編號 找到更低價格的網址 相關酒店名稱、所在國家和城市 附上最多3幅對方網站的屏幕截圖（清楚顯示房間的空房狀況、房間類型、促銷類型及指定日期的房價） 	當Agoda處理申請時，對方網站必須能夠即時確認訂房
2	Booking.com www.booking.com	保證最優惠房價	提供相同的價格	入住前	—	其他網站	允許免費取消及更改的訂單	<ul style="list-style-type: none"> 住宿場所 客房類型、公寓類型 入住及退房日期 客房條款（膳食、取消政策、配套優惠等） 	<ul style="list-style-type: none"> 其他網站更低價格優惠的具體訊息（網址連結及具體價格） 	其他網站的更低價格優惠在Booking.com核對時仍然可以預訂
4	智遊網 Expedia www.expedia.com.hk	Expedia 安心價格保證	退還2倍差價，上限港幣\$800	預訂後24小時內	不經外幣兌換以港幣支付	Expedia.com.hk或其他香港網站(.com.hk)	已預訂	<ul style="list-style-type: none"> 客房類型及方案 退款政策 預訂入住及退房日期 	<ul style="list-style-type: none"> 包括但不限於提供較低價格的網址、相關旅遊服務項目、服務的適用日期 	較低價格必須在申請時仍接受預訂，並經Expedia判斷
5	Hotels.com zh.hotels.com	最優惠價格保證	退還差價	住宿前一日的當地時間23:59前	—	Hotels.com或其他網站	已預訂	<ul style="list-style-type: none"> 酒店 房型 適用的取消政策 旅遊日期 	<ul style="list-style-type: none"> Hotels.com 確認號碼 價格較低的網站 附載屏幕截圖 	較低價格在申請時必須為可預訂狀態，並由Hotels.com判定
7	永安旅遊 Wing On Travel www.wingontravel.com	網上預訂酒店抵價承諾	回饋相等於3倍差價的永安旅遊積分，上限200,000積分（等值港幣\$1,000）	預訂後24小時內	相同貨幣	在香港註冊並持有旅遊牌照的網站	預先在網站付款或於酒店付款	<ul style="list-style-type: none"> 支付方式 酒店 入住及離店日期 房型、床型 優惠內容 取消政策 	<ul style="list-style-type: none"> 包括但不限於提供較低價格的網址、相關旅遊服務的狀態、適用日期 	經永安旅遊審核

註 按網站的英文名稱順序排列。
「攜程」(#3)、「Hutchgo」(#6)和「Zuji」(#8)沒有提供價格保證。

表內資料為各網站於今年7月在其網頁刊登的資料，只供作特定項目上的比較而不包括價格保證的所有條款及細則，完整的條款中還有其他附帶條件和限制，消費者使用保證前應細閱網上刊出的完整條款及細則，最新資料應以各網站公布的為準，除「Expedia」(#4)和「永安旅遊」(#7)外，其餘網站均拒絕或沒有提供及/或核實其相關資料。

— 代表條款沒有訂明

編號，有機會只是由酒店訂房網站發出，用作與顧客溝通，未必可以引用來與酒店溝通有關預訂事宜。

最優惠價格保證 退回差價條件嚴苛？

5個調查的酒店訂房網站提供最優惠價格保證（詳情見表二），這些價格保證一般指，如在另一個網站以更低廉的價錢預訂到相同的酒店住宿，酒店訂房網站會提供補償。「Agoda」(#1)、「Booking.com」(#2)和「Hotels.com」(#5)會向合資格的申請人提供相同價格(price match)或更低的價格及退還多收的差價；「Expedia」(#4)會退還2倍差價，但設港幣\$800的上限；「永安旅遊」(#7)的補償更相等於3倍差價，但

以會員積分形式支付，上限為200,000積分（可換購相等於港幣\$1,000的服務）。但要符合價格保證的條件是否簡易？

價格保證所指的「相同預訂」，基本上指所有方面都「一模一樣」，包括酒店、房間（包括類型及尺寸）、床鋪類型、住宿日期、付款安排、取消政策，以至是否包括早餐等。兩個用作比較的預訂有任何地方不符，或顯示更低價的網站欠缺任何一方面的資料，申請都會被駁回。

消費者如想申請「Expedia」(#4)及「永安旅遊」(#7)的補償，須在預訂後的24小時內找到更低價的房間和遞交申請，否則會過期。「Booking.com」(#2)和「Hotels.com」(#5)的價格保證直至入住前仍然有效，「Agoda」(#1)則沒有說明申

請時限，但並不等於消費者就可以好整以暇。因為網站在審視申請時，其他更低價網站必須仍然可以預訂，消費者因此須盡快向提供保證的網站提交最準確的資料，包括找到更低價格的網址和屏幕截圖，以便審查者能夠順利找到及確認相關房間。然而，提供保證的網站都沒有就處理申請時間作出承諾，如處理有延誤而更低價網站的優惠已完結，有關申請就不能成立。

補償高 限制更多？

「Expedia」(#4)及「永安旅遊」(#7)的補償較高，但限制亦較多。「Expedia」(#4)的保證條款訂明，交易必須不經外幣兌換以港幣支付，而較低價必須來自「Expedia」的香港網站或其他

Agoda 價格保證

Agoda 誠為您提供「Agoda 價格保證」。如果您已經透過 Agoda 預訂酒店客房的價格，並預訂到同一日期的一房型，在此情況下，我們將為您提供相同的價格。

補償申請

請蒐集下列資料，然後完成 [最優惠價格補償申請表](#)。

- 您的 Agoda 預訂編號
- 您所找到更低價格之網址
- 酒店名稱；所在國家與城市
- 您可最多附上 3 幅對方網站的螢幕截圖，並需清楚標示房間的空房狀況、房間價格及稅項
- 請注意：您並不需要對對方網站預訂酒店，只需向我們出示對比價格。

條款及細則

- 當我們的代理專員在查詢空房情況時，對方網站必須能夠即時確認訂房。

- 相同的酒店
- 相同的住宿時間
- 相同的房型/床型
- 相同的提前預訂、付款、押金要求（若有）
- 相同的取消和修改政策

- 當我們的代理專員在查詢空房情況時，對方網站必須能夠即時確認訂房。

3. Agoda 價格保證 不適用於未向公眾開放的價格，例如：

最優惠價格保證的部分申請條件。

保證最優惠價格

我們保證您在預訂時享受最低價格。

如果您在其他網站上發現更低的預訂價格，請及時與我們的 [客服團隊](#) 聯繫。如果符合下列條件要求，我們將讓您享受相同的價格：

1. 您在預訂後立即與我們聯繫，提供其他網站更低價格優惠的具體信息，包括網址連結及具體價格。

2. 其他網站的更低價格優惠在我們核對時仍然可以預訂。

3. 您在 Booking.com 預訂的優惠擁有相同的預訂條款。

- 相同的住宿場所
- 相同的客房類型、公寓類型等
- 相同的入住及退房日期
- 相同的客房條款（包括膳食、取消政策、配套優惠等）

4. 您的預訂條款允許免費取消及更改預訂。

以上條件需要同時滿足，方可享受最優惠價格保證，否則您的現有預訂（包括取消政策）將保持不變。

4. 您的預訂條款允許免費取消及更改預訂。

有香港域名（如.com.hk）的網站，不接受來自其他地方網站的比較。「永安旅遊」（#7）只要求兩個網站的付款貨幣相同，例如顧客在其網站以人民幣交易，那較低價網站的預訂必須同樣以人民幣作為交易貨幣；但「永安旅遊」對網域的要求則較嚴謹，較低價必須來自在香港註冊並持有旅遊牌照的網站。「Hotels.com」（#5）的比較範圍較大，較低價的比較可以來自包括「Hotels.com」在內的所有網站，反觀除「Expedia」外的其他網站，價格保證條款都不適用於自身網站內可找到的預訂。

「Booking.com」（#2）另有條款訂明，有關保證只適用於允許免費取消及更改的訂單，不適用於不可取消的預訂，但本會發現該網站在確認不退款的預訂時，在當眼位置仍然有顯示「保證最優惠房價」，容易令人誤會其保證的適用性。

未必清楚註明免費取消的時限

酒店為相同房間同時提供不可取消和可免費取消的選項，前者一般都被稱為優惠價，而後者的價格會稍高。消費者須留意免費取消的保障都有期限，但各酒店訂房網站在這方面的資料詳細程度不一（參照表三）。「Agoda」（#1）、「Booking.com」（#2）和「Zuji」（#8）只顯示指定日期前可以免費取消，未有註明時間。另一方

面，「Agoda」（#1）、「永安旅遊」（#7）及「Zuji」（#8）都沒有列明取消時限的適用時區，究竟是根據香港時間、酒店訂房網客戶服務辦事處所在地的時間，抑或酒店所在地的時間。如消費者在接近限期才向上述網站申請取消預訂，沒有訂明時間和適用時區等關鍵資訊可能會引起爭拗。

「攜程」（#3）、「Expedia」（#4）、「Hotels.com」（#5）及「Hutchgo」（#6）都有列出免費取消的日期、時間，以及時限的適用時區，做法最可取。然而在「Expedia」（#4）預訂北美和歐洲的酒店，即使入住酒店的時間及免費取消時限都在冬天，資料都只顯示夏令時間。再者，同一個預訂，不同版面顯示的時間分別是中歐和西歐的夏令時間，令人無所適從。

酒店價格經常轉變，消費者在預訂後有機會發現更低的價格，可能考慮利用免

費取消，在限期前取消昂貴的預訂，但處理退款需時，以「Hutchgo」（#6）為例，處理退款需要3至6個月，消費者有機會在舊預訂未獲退款前，已須為新預訂付款。

酒店無法提供房間 網站提供的熱線是否 24 小時？

旅客如到達酒店後才獲悉酒店無法履行訂單，可致電酒店訂房網站的客戶服務熱線尋求協助，但沒有酒店訂房網站有提及會承擔有關的長途電話費用。5個網站的熱線電話屬24小時運作；「攜程」（#3）和「永安旅遊」（#7）一星期7天在指定時間內提供服務；「Hutchgo」（#6）的熱線服務時間則較短，由上午9時至下午7時，周日及公眾假期休息。公眾假期一般為旅遊旺季，如消費者在外遊期間發現住宿出現問題，會感覺無助，有提供24小時熱

網上預訂
全球40萬間酒店
抵價承諾
否則差價
三倍退還

X3

網上預訂
三倍差額回饋的

為了給永安旅遊會員提供超值的酒店預訂價格，透過永安旅遊網頁或手機程式（APP）單獨預訂的酒店住宿，若於其他合資格的旅遊網站上，發現同一酒店住宿價格較低，且符合以下條件，即可申請退還差價。申請人必須為永安旅遊會員，每個會員帳號每一年只能申請一次。

1. 申請人必須為永安旅遊會員，每個會員帳號每一年只能申請一次。
2. 所比較的網站必須是香港註冊旅行社，並擁有合資格的旅遊牌照。
3. 所比較的價格必須是公開價，即無論預訂或現付的單部份的房間類型，而任何人都可在該網站上查詢且預公開的預訂價格，不包含特殊政策的價格（如團體價）。

必須是香港註冊旅行社，並擁有合資格的旅遊牌照。

您可於取消期限前免費取消

- 於 2月5日(星期日) 11:59PM (中歐夏令時間) 後取消或更改又或未履約，必須支付相當於首晚房價的酒店費用加稅項及其他費用。

- ✓ 免費取消
直至 2月5日(星期日)
- ✓ 包早餐
- ✓ 免費上網
- ✓ Expedia 智遊網 不收取預訂手續費

同一個預訂，卻列出不同取消時限，令人混淆。

您可於以下取消期限或之前免費取消

於 2017年2月5日 23:59 (西歐夏令時間) 後取消或更改又或未履約，必須支付相當於首晚房價的酒店費用連稅項及附加費。

事項

23:59

表示

00 ✓ 免費取消截至 2月5日(星期日)

全球酒店 安心價格保證 否則退還 雙倍差額 X2!

Expedia 安心價格保證

當您使用我們的預訂服務時，我們想給您真正需要的——一個極低的優惠價格。這就是我們推出「**預訂過後的 24 小時內**」

什麼是「安心價格保證」？

很簡單！在遵守以下條款及細則的狀況下，我們保證您在 www.expedia.com.hk 的酒店訂房（不構成套餐行程一部分）總金額（包括稅用），都能享有最低價格。若您在 www.expedia.com.hk 預訂過後的 24 小時內，於其他合資格旅遊網站發現同樣的酒店客房，並提供較低的網上價格，我們將退還您 2 倍差額，最多為港幣 800 元。

「安心價格保證」適用於哪些地方？

安心價格保證適用於所有在 www.expedia.com.hk 的酒店預訂。查看詳情

最優惠價格保證

找到更優惠的價格嗎？告訴我們，即可獲退還差價。

我們每天都會檢查成千上萬個酒店房間，確保您預訂時支付最優惠的價格。我們保證您不會找到更低的價格，即使您找到的話，我們也會退還差價。我們將透過多種方式通知您找到更優惠的價格，「最優惠價格保證」只是我們服務之一。

我們的「最優惠價格保證」讓您：

- 確保我們提供最低價格
- 於入住前一日可獲退還差價
- 獲退還最低差價（最少 10 元）
- 立即獲得退款（不適用於銀行票最多可獲退還 30 日內轉帳處理）

使用步驟

1. 找到更優惠的價格嗎？請將酒店名稱及日期、酒店、和差價
2. 要求我們進行價格保證。我們將立即為您處理。
3. 我們保證退還。您可安心入住酒店。

條款及細則 12

✦ 要求我們進行價格保證

最低保證：最優惠價格主權只限於一般大眾，我們的服務僅限於會員。詳情請參閱「最優惠價格保證」條款。

「最優惠價格」(Best Booking) 保證：在預訂酒店客房時，我們保證您將獲得最優惠的價格。

線服務的酒店訂房網站，自然令人感覺較安心。

4 間保證提供其他房間或作出賠償

「Hutchgo」(#6) 和「永安旅遊」(#7) 都向本會表示，如訂單已獲確認，受影響的客戶可與客戶服務部聯絡，以協助解決房間安排問題。如未能即時解決問題，公司稍後會全數補償消費者墊支入住相同酒店房間的費用。「Agoda」(#1) 在

條款中訂明其預訂保證，如果酒店已經向客戶發出入住憑證，但客戶無法入住所預訂的房間，當客戶致電服務熱線後，公司會提供另一間酒店。如客戶不接受新安排，可獲得全數退款。「攜程」(#3) 表示，如訂單已得到確認但客戶到酒店後發現沒有房間，公司會在客戶致電後，協調入住相同酒店或提供另一住宿，而其內地網站亦有

列出類似的保障政策。

「Hotels.com」(#5) 的條款列明，「酒店如無法履行您的預訂，Hotels.com 將不負責任何因更換酒店而產生的費用」。在「Booking.com」(#2)、「Expedia」(#4) 及「Zuji」(#8) 的網站則找不到酒店無法提供房間時處理方法的條款。

旅遊保險能幫上忙嗎？

香港保險業聯會表示，旅遊人士預訂旅程（如酒店、機票等）後，應盡早購買旅遊保險，如因指定風險而需要取消行程，當可獲得保障。但要注意的，是無法入住透過網站預訂

的酒店屬商業合約糾紛，並非旅遊保險的保障範圍。旅遊保險提供外遊時的各項保障，保單已詳細列明保障範圍、條款及保障金額，消費者應詳閱保單內容。如有疑問，可直接向保險公司或中介人查詢。

發卡機構及信用卡組織能幫上嗎？

美國運通表示，若會員對任何一項交易費用有疑問，須在月結單發出日期起計 60 天內提出查詢，以便向有關商戶反映並採取合理步驟處理情況。MasterCard 稱，持卡人應首先聯絡有關商戶嘗試解決問題，如需要進一步支援，持卡人可聯絡其發卡金融機構。Visa 則表示，發卡機構有權代持卡人處理未有提供服務 (services not rendered) 和未經授權 (no authorization) 的付款，以及重複收費 (duplicate processing) 等爭議款項。

酒店資料與事實不符由誰負責？

除「攜程」(#3) 和「Zuji」(#8) 外，其餘的酒店訂房網都有有關預訂酒店服務的免責聲明，說明不會對網站顯示的酒店服務資訊（包括定價、酒店及房間的設施、照片、描述、預訂條件及其他資訊）的任何錯誤負上責任。「Hotels.com」(#5)、

表三：市面部分酒店預訂網站有關免費取消的資料

編號	網站	顯示的時限	顯示的適用時區	處理退款所需時間
1	Agoda www.agoda.com/zh-hk	日期	—	從提交日起計，一般在 10 個工作天內辦理退款
2	Booking.com www.booking.com	日期	在確認訂房頁面的「訂房條款」註明以住宿所在時區為準	—
3	攜程 Ctrip www.ctrip.com.hk	日期及時間	列出北京時間及酒店所在地時間	—
4	智遊網 Expedia www.expedia.com.hk	日期及時間	顯示個別地區的夏令時間	—
5	Hotels.com zh.hotels.com	日期及時間	顯示 GMT 格林威治時間	—
6	Hutchgo www.hutchgo.com.hk	日期及時間	顯示 GMT 格林威治時間	從提交日起計 3 至 6 個月內辦理退款
7	永安旅遊 Wing On Travel www.wingontravel.com	日期及時間	—	從提交日起計 7 個工作天內通知銀行辦理退款，銀行一般在 3 個星期內完成退款
8	Zuji www.zuji.com.hk	日期	—	從提交日起計 12 個星期內辦理退款

註 按網站的英文名稱順序排列。

表內資料為各網站於今年 7 月在其網頁刊登的資料，除「Expedia」(#4)、「Hutchgo」(#6) 和「永安旅遊」(#7) 外，其餘網站均拒絕或沒有提供及/或核實其相關資料，最新資料應以各網站公布的為準。

— 代表網站沒有相關資料

「Hutchgo」(#6)及「永安旅遊」(#7)均在條款列明，資料由酒店或相關代理商提供，網站不對其完整性及準確性作出任何保證。「Agoda」(#1)及「Booking.com」(#2)的條款指出，酒店方及其代表可以進入酒店訂房網站的外聯網或後台，直接負責更新網站上的所有資訊。

此外，「Booking.com」(#2)及「Hutchgo」(#6)都透過條款說明顧客在其網站訂購酒店服務時的合約關係，當顧客透過上述2個網站訂房，代表顧客直接與住宿供應方建立具有法律約束力的契約關係，酒店訂房網站僅作為中介機構，將顧客的預訂資料轉送給住宿供應方，以及代表住宿供應方向顧客發出訂房確認電郵。消費者如透過該兩個網站訂房時出現問題，將須直接與有關酒店交涉。

遇有糾紛及投訴

如在更改或取消訂單時遇到困難，又或遲遲未收到退款，消費者可以致電酒店訂房網站的客戶服務熱線尋求協助，但不少酒店訂房網站的定立服務合約地位處香港境外，遇到合約上的爭拗，追討自不容易。如懷疑有違反香港法例的情況，或商戶未能履行合約，消費者可怎麼做？

海關的回應

香港海關表示，營運者的業務是否「在香港進行」，並不單單取決於其網站寄

存於香港或海外的伺服器。業務性質、交易方式、管理業務的地方、業務主腦所在地等因素也在考慮之列。此外，營運者為他人獲取酒店住宿的行為在香港抑或海外進行，也是考慮因素。最終是否能就《商品說明條例》提出檢控，視乎搜證所得和每個個案的事實判斷而定。本港法例規管在香港進行的行為，是司法管轄權的基本考慮，也是執法和搜證權力的實際考慮。

一如其他網購活動，消費者應謹慎選擇互聯網上的服務商，亦需要明白在互聯網上交易的潛在風險。在保障消費者方面，消費者在光顧網上商店時需注意網購條款、網上交易的風險和如何追討賠償等問題。

旅遊業議會的回應

香港旅遊業議會表示，根據《旅行代理商條例》，所有經營出外或到港旅遊業務的旅行社都必須先成為議會會員，然後再領取「旅行代理商牌照」。但如果旅行社並沒有經營上述兩種旅遊業務的話，則可以只加入議會而毋須領取牌照。「攜程」(#3)、「Expedia」(#4)、「Hutchgo」(#6)、「永安旅遊」(#7)及「Zuji」(#8)均為旅遊業議會會員及香港持牌旅行社。

香港持牌旅行社除受香港法例(包括《旅行代理商條例》)監管外，亦受議會規管，旅行社必須遵守香港法例、議會的守則及指引。消費者經香港持牌旅行社預訂外遊住宿，可受到相關條例保障，有需要時亦可聯絡旅行社及/或議會尋求協助。而由於非香港持牌旅行社不受議會規管，若消費者光顧其網站而遇到任何問題，議會無法受理。

若消費者報名參加香港持牌旅行社的外遊團(即使用包括離港交通、住宿、編排活動全部三項或其中兩項外遊服務)，將獲發旅行社發出的印花收據，因而受到「旅遊業賠償基金」及

「旅行團意外緊急援助基金」的保障。消費者須留意，單獨購買外遊住宿的交易不屬於賠償基金的保障範圍。

議會對使用酒店預訂網站的消費者有以下建議：

- 旅客預訂外遊住宿前，應先查明有關網站是否持有香港旅行代理商牌照。若旅客經香港持牌旅行社網站購買機票加酒店的旅遊套票，憑印花收據將受到「旅遊業賠償基金」及「旅行團意外緊急援助基金」的保障，故透過互聯網付款後謹記立即向旅行社索取印花收據的副本(例如以傳真或電郵收取)，之後盡快向旅行社取回蓋上印花的收據正本。
- 確保在預訂系統中所輸入的資料正確無誤，如有需要可列印一份訂單副本以作紀錄，以免日後發生爭拗。
- 旅客必須考慮網上購買旅遊服務的風險，例如個人資料可能被誤用或濫用、網上付款的安全問題等。
- 旅客須提防不法之徒設立偽裝的旅遊網站，以騙取顧客金錢及個人資料。

給消費者的建議

網站的資料經常改變，如與網站或酒店出現爭拗，即使消費者希望回頭查證，預訂時的資料可能已不復存在。因此消費者在預訂過程中，應為每一個頁面及重要條款保留屏幕截圖，方便日後查考及佐證。

妥善保留酒店訂房網發出的確認電郵，上面應清楚記載着訂單編號、取消條款、酒店的地址及聯絡方法；如有任何問題，消費者可先與酒店訂房網磋商，或與酒店直接聯絡。若網站在公開及當眼處列出了服務的條款及細則，消費者選擇在該網站作出預訂，代表接受所列出的條款及細則，因此消費者有責任在預訂前清楚及仔細瞭解條款內容，避免使用列載過度保障網站和不利消費者條款的網站。

