

經營模式異於傳統

網上訂酒店留心收費

個案1:須收手續費及稅款

梁小姐5月在網上預訂酒店房間，選擇了地區、酒店級別、房間數目、入住日子等資料後，訂出心目中的租住價錢：HK\$800，並輸入信用卡個人資料，以供扣除款項。提供服務的網站依照梁小姐的要求，經電腦自動配對，找到合乎她要求的酒店後，即時在其信用卡戶口內扣除款項，包括訂房費用HK\$800、稅款HK\$83.2和手續費HK\$65，合共HK\$948.2，並以電郵通知梁小姐交易經已完成，與及交易細節、入住資料等。

梁小姐收到電郵通知後，認為網站安排的酒店不合她的要求，要求取消或更換另一酒店，並稱信用卡所扣除的款項與預期不符，要求退款但被拒絕，於是向本會尋求協助。

● 跟進

本會職員向該網站查詢。該公司調查有關個案後，回覆表示：該公司與航空公司、酒店等合作夥伴訂下合約，不可在交易完成前，披露接受預訂的航空公司或酒店名稱。根據紀錄，接受預訂的酒店級別、地點、訂房費用，均符合梁小姐的要求，職員亦已向梁小姐表明，該公司的政策是所有預訂交易都不可退款。

不過，該公司理解到本地消費者可能尚未熟悉其經營模式，故此，為表誠意，該公司最終向梁小姐退回全數HK\$948.2，梁小姐對安排感到滿意。

提醒你

從網上訂購貨品或接受服務，要注意下列各點：

- ★ 留意公司「底細」：如不熟悉商戶，可向該公司索取書面資料或核證中心證明以確認對方身份。注意聯絡公司的方法：除電郵外，有否提供電話及地址。
- ★ 瞭解公司的運作模式和釐訂的政策，包括預訂手續、付款辦法、送貨安排等。特別留心：
 - 價錢：是否包括稅項、運費等
 - 退貨及退款政策：倘遇到貨不對辦時應如何處理
 - 私隱政策：負責任的網站應有「收集個人資料聲明」
- ★ 選擇用SSL的瀏覽器：SSL是瀏覽器之間的安全協定，可把購物時傳送的資料如信用卡號碼、持卡人姓名等加密。
- ★ 光顧採用SET付款系統的公司：SET除可把交易訊息加密，亦能鑒別交易各方身份，提高以網上信用卡付款的安全性。
- ★ 儲存交易資料，例如訂貨記錄（通常可以自行從網頁下載該交易記錄）、確認訂單通知、交易條款、退貨聲明。
- ★ 要注意的是，個案1所涉及的網上公司已在其網頁上註明預訂酒店的手續、收費等，投訴人最終獲退回預訂房間的費用，實乃該公司酌情處理的結果，若以合約上的條款處理，該公司是可以不將訂金退回的。

個案2:旅客因非典推遲來港能否獲退酒店訂房費用?

新加坡遊客林小姐於非典型肺炎發生前，在網上預訂了香港一間酒店的房間，兩間房間的5晚訂房費用合共港幣六千多元，原定4月中旬入住。非典型肺炎在港爆發後，林小姐因應旅遊警告，放棄來港旅遊，並向酒店及網站經營公司要求取消預訂及退回全數費用，惟遭拒絕，只好向本會尋求協助。

● 跟進

該網站經營公司回覆本會，指出林小姐於3月28日向該公司要求取消預訂，該公司已向她表明其經營政策是不可取消預訂，不可退款。惟基於情況特殊，該公司遂與酒店聯絡，查詢能否酌情處理，酒店當時尚未就非典型肺炎制訂退訂安排，故此林小姐的要求不被接納。

及後，該公司接獲本會查詢，再次聯絡酒店，酒店方面有見於4月本港非典型肺炎情況趨嚴峻，終答允取消預訂及退回全數款項。該公司已轉告林小姐有關安排。