

962555



小帮呼有应



退订遭遇困局 退款要打对折

1月25日,本报11版“帮依忙”刊出《不离沪少聚会 退订怎么办?》的报道,本报官方微信也随即发表此文,一时间引发热议。不少市民或致电本报,或在微信平台留言,反映自己取消出行计划后,退酒店、退旅游订单等遇到诸多麻烦,每每与客服沟通退款,却屡遭拖延、拒绝。对此,记者随即展开调查。

退订酒店要扣一半钱

1月上旬,丁女士在飞猪平台预订了常州一酒店两天的住宿,入住日期是2月3日至5日,代理此次订房交易的是杭州杜拜旅游专营店。丁女士介绍,本想带着孩子和老人去常州度假,但因为学校和单位近期都下发了非必要不离沪的通知,她于1月21日向代理商申请退订,遭拒。“代理商客服说能试着与酒店协商,但无法承诺解决,而且我需要承担50%的损失。”丁女士拒绝这一方案。后来她了解到,酒店方同意取消订单,但因为代理商卡着,所以4776元房费打了水漂。

无奈之下,丁女士向飞猪平台求助。但飞猪客服的回复更让她气愤。“代理商不愿意退款,我们也没办法。”丁女士感慨,当初她是因为信任飞猪平台才会下单,如今平台把责任推得一干二净。1月27日,记者致电飞猪平台了解相关情况。相关负责人承诺,她次日会再与记者联系。但截至记者发稿,却始终没等到飞猪平台的回复。

健康码绿色只退50%

去年,张女士一家花费7379元在携程上预订了丽江一家酒店,入住日期为今年的2月8日至11日。考虑到疫情的不确定性,她近期打消外出念头,便申请取消订单。但酒店方拒绝退订,并表示只有健康码是红黄码才可以取消,否则必须要扣她50%损失费。“这就是霸王退费要求!”后来,酒店松

口,答应入住日期可顺延一个月。由于宽限期过短,张女士不愿接受这个方案。

目前,记者从携程方面了解到,张女士已同意酒店退款方案。作为平台方,携程表示也会尽到责任,给予她一定的补偿。

团队游取消仍被扣费

汤先生一行三人通过春秋旅游网预订了1月25日贵州五天四夜旅行团,团费4700多元。1月中旬,他接到旅行社来电称,贵州之行可能无法成团。原来,贵州方面要求,所有团员需提交核酸检测报告,且要提前7天抵达当地隔离。让他觉得不合理的是,当其取消订单后发现,旅行社以机票损失为由,扣了他们600多元的团费。

记者与旅行社相关负责人取得联系。对方承认,因疫情不可抗力因素,贵州团队游取消,但机票损失费还是要由消费者承担。“我们也和吉祥航空协商全额退款,但对方不同意。”她还表示,根据我国旅游法相关规定,遇到不可抗力时,旅行社无需退还已支付费用中不可取消的部分。

平台企业应妥善处理

“就地过年”遭遇退订难,该怎么办?上海市消保委表示,为了响应国家合理有序引导群众就地过年号召,最大限度减少人员流动,切实降低疫情传播风险,各大头部OTA旅游平台、旅游企业等应承担起社会责任,妥善解决消费者退订问题。

若消费者坚持解除合同、要求退款的,对于无法退还且已经实际发生的费用,如签证费用、境外预订费用等(经营者有义务协调相关机构企业予以退还),双方还是要本着相互理解、共同抵抗疫情的原则协商解决;双方难以达成一致意见的,消费者也应依据公平原则承担相应损失。

本报记者 季晟祯

14:42

杭州杜拜旅游专营

为什么那么便宜?

星期五 14:27

根据飞猪你们客服要求我也已经把单位和孩子学校相关不允许离沪的证明发给你们了,携程是证明都不需要就全额退款,需要我可以让他们退款截屏或者订单号发你,一样情况的也是核销了定的同样时间入住酒店的

已读

相信你们杭州人民也不希望有不安全影响到你们地区,目前上海很多个区都在核查,谁也不知道后续情况是不是会更糟糕,希望你们谅解,大家一起配合,谢谢

已读

星期五 14:37

杭州杜拜旅游专营

说那么多大道理没用,按照规则来即可,谢谢理解。如果需要协调我们可以帮你试试看,但不承诺,协调损失50%。

小帮有话

“就地过年,最大限度减少人员流动”,酒店旅游业面临一波“退订”。在消费者看来,“没去成,就该退费”;从OTA旅游平台、旅游企业出发,“你没去,我也有损失”。在此境况下,面对更加无可奈何的消费者,经营者能否提供更为人性化解决方案,如延期履行合同时间,或以其他方式减少消费者损失?

采访中,许多消费者和经营者发出同样的呼声:相关部门能否尽快出台有针对性、可操作的规定和办法,让“退订”有据可依不再难。

7:13

酒店管家

湖尔湾水奢酒店

咨询其他订单

2021-01-21 11:36

七友 999

您好 抱歉让您久等了,经和酒店沟通,酒店表示他们按照政策是不同意取消的,这边也跟酒店告知了现在上海的情况,但是酒店仍然不同意

七友 999

请问您的行程码是绿色的吗

我现在是绿色的,但是我爱人是在出现疫情的医院那片区域工作的

七友 999

您爱人的健康码是什么颜色的呢

目前绿色的

七友 999

如果是黄色或者红色的话您在这里把图片发给我 我联系酒店去协调

七友 999

酒店表示是绿色的话就无法取消了

操作

酒店信息

修改·报销·预订

交通·服务·设施



小依发布台

器乐考级取消? 五考点缓考!

承办方回应:或在2月底安排延考

考信通艺术考级平台

二、暂缓以下考级点原定时间的器乐考试:

- 1、奉贤区奉浦街道八字桥路688号(上海鹿鸣进修学校)原定1月31日的考试;
- 2、浦东高行镇街道巨峰路1555号(金苹果双语学校)原定2月2日至3日的考试;
- 3、黄浦区半淞园路街道中山南路917号(海音琴行)原定2月5日至7日的考试;
- 4、杨浦区大桥街道平凉路1500号(上海沪东工人文化宫)原定2月1日至4日的考试;
- 5、宝山区沪太路2899弄2921号(上海宝山区交响音乐专修学校)原定2月1日至5日的考试。

这两天,多位琴童家长向“帮依忙”反映,一周前,他们为孩子报名参加器乐考级,即“上海音乐学院2020年冬季社会艺术水平考级”。但在1月26日,家长们突然接到报名机构的通知,部分现场考级考点暂缓考试。考试是不是会取消?孩子的努力是不是要白费?对此,不少家长十分着急。

家长心不定

家长朱女士告诉记者,1月18日,她为女儿报名上音的钢琴考级,报名渠道是考信通艺术考级平台的微信公众号,考点选在宝山区沪太路2899弄2921号(上海宝山区交响音乐专修学校)。

1月26日,考信通艺术考级平台微信公众号推送文章,称部分考点暂缓考试,其中就包括宝山区沪太路的这一考点。

朱女士说,当初考级报名非常不容易,由于报考人数多,报名平台网络拥堵,她直到凌晨才帮女儿报上了名。若考级真的取消,意味着孩子将近一年的练习也将“付诸东流”。

家住奉贤的刘先生表示,考信通发布的公众号文章说明,暂缓部分考点现场考级,是出于新冠肺炎疫情防控的考虑。但他也十分担心,“延后考试是什么时候?暂缓考试是否等同于考试‘取消’?”

五考点暂缓

据网上公开资料,考信通艺术考级平台是社会艺术水平考级机构指定的考务信息发布和考级报名公共服务平台,该微信账号运营主体为“上海天下在网信息技术有限公司”。记者注意到,该账号在1月16日上午发布了“上海音乐学院2020年冬季社会艺术水平考级简章(上海地区)”,文章中写明,报名时间为1月18日至1月25日,器乐专业考试时间为今年1月31日至2月28日。

根据公布的考试计划,钢琴、古筝、小提琴、吉他、琵琶等乐器考级考点分布在上海线下15个考点,总限额人数39170人次。

1月26日晚上7时许,该账号发布“缓考公告”,包括乐理考试和器乐考试。其中,关于现场器乐考试,一共涉及5个考点,分别在奉贤、黄浦、

浦东、杨浦和宝山。记者统计发现,按照最高限额人数计算,5个暂缓考试考点的总考试人数已超过15000人。

公告中提到,已报名以上暂缓场次的考生,如因暂缓原因不参加后续考试,可申请退费;其他未暂缓的考级场次目前按计划进行,但将视疫情形势随时调整。

将安排延考

昨天下午,记者与考信通平台取得联系。相关工作人员澄清,部分考点是暂缓考试,并非取消考试,将安排延后考试。记者问,延后考试何时开考,会通过什么渠道公布考务信息?对方表示,具体时间现在还不清楚,一旦确定,将在考信通微信公众号上发布。

记者又联系到本次考级活动的一家承办单位,上海海音乐器有限公司。该公司同样强调,是暂缓考试,后续开考时间大概在2月底,现时未确定。请广大家长及时关注考信通平台。

本报记者 夏韵



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/戚黎明

江苏银行上海分行
三年期个人定期存款
4.125% (1万起)
详细江苏银行上海分行各营业网点
021-22258243 021-22258242