

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

乐嘉乐国旅“放鸽子” 游客出行计划“泡汤”

小区里 20 名业主相约组团出游,可出发前一周,却被旅行社告知余位不足,业主们无法同时出行。近日,市民徐女士致电本报,反映上海乐嘉乐国旅出尔反尔,令她和好友的集体出游计划“泡汤”。

▶ 约定成团

据徐女士介绍,4月中旬,她看到一则上海乐嘉乐国旅的宣传广告,有条浙江湖州荻港一日游线路正在搞促销,每人只需 99 元。她随后找到小区里多位要好的姐妹,询问是否愿意一起出游,大家一拍即合,最终共有 20 人报名,并约定 4 月 29 日出发。徐女士随即致电旅行社,询问是否可以成团,工作人员当场答应,还表示鉴于她们人多,可安排上门接送,至于费用,到时上车付款就行。

▶ 临时变卦

过了一周,眼看离出游日子越来越近,徐女士再次联系旅行社,想确认集合地点,却被告知,当天的团只剩 10 个空位了,只能接受 10 人报名。“当初承诺好的,怎么能临时变卦?多亏我打电话来问,否则还被蒙在鼓里呢!”但旅行社坚称余位不够,还建议徐女士和朋友分批出游,“我们为了一起去,特地把那天空出来,如果分批去,大家不一定有时间,而且玩得也没那么尽兴了!”

▶ 推脱责任

记者随后致电该旅行社,一名负责人答复说,4月29日的团预订人数很多,游客发来身份证信息才算报名成功。为何报名时未和徐女士明确讲清楚?对方避而不答,却质疑起了徐女士,“她们为什么非要 20 人一起去?分批去不一样吗?”

这样的回答令徐女士十分不满,“旅行社的宗旨就是为游客服务,他们没把报名条件说清楚,不但不道歉,反而觉得自己有理,实在太气人了!”

本报记者 房浩

回音壁

iapm 百丽宫影城 做出赔偿

4月29日,本报报道了环贸iapm百丽宫影城因设备故障,致《复仇者联盟4》观众无法观影。目前,影院方面已做出赔偿。

iapm百丽宫影城店长张女士告诉记者,事发后,影院给出两种解决方案。一、退票:对需要退票的观众作出“退一赔三”处理,承担消费者因这场电影产生的停车费和小食费。二、赠观影券:向不愿退票的观众赠送IMAX观影券,有效期至今年年底,可以观看任意场次的IMAX电影。

对于这样的解决方案,观众表示基本满意。 本报记者 徐驰