



小忙

微调查



美豪酒店多家门店停业或易主

会员卡失效 退款成泡影

市民康先生向“新民帮依忙”反映,2018年他曾在长寿路上的美豪怡致酒店办理了一张美豪酒店集团的金卡,并在卡内预存了5800元,可近日他再去预订房间时,该门店却已人去楼空,而当他联系美豪其他门店时,又被告知会员卡无法使用,这令他郁闷不已:“卖卡的时候号称在美豪旗下所有门店通用,如今却突然变卦,我卡里还有1400元余额,难道都要打水漂了吗?”

记者调查发现,今年以来,已有不少网友反映美豪酒店部分门店停业或“易主”,导致顾客会员卡“失效”、酒店承诺的退款也迟迟不到账。美豪酒店究竟怎么了?记者就此展开调查。

酒店金卡面临作废

2018年2月,康先生首次入住美豪怡致酒店长寿路店时,在工作人员的推荐下,成为了美豪酒店集团的金卡会员,并预存了5800元进卡,根据合约,消费者可持卡在美豪酒店集团旗下所有门店使用。此后,每逢亲朋好友来沪游玩,他都会帮忙代订长寿路店的客房。但上个月,当他再次前往门店预订时,店内却空无一人,显然已经停业。康先生于是转而致电上海地区其他门店,可一连问了三家,均被告知他们属于加盟店,不接受直营店办理的会员卡,“买卡时没人提起过加盟店和直营店不能通用,普通消费者又怎么分辨二者的区别?”他又拨打美豪酒店全国客服热线询问,但始终没有得到明确的回应。

事实上,康先生的遭遇并非个例。前不久,网友“宝宝老板”就发帖称,他曾在美豪丽致酒店嘉定新城中心店储值1万元,可从今年1月起,该门店从直营店转为加盟店,原先办理的会员卡就没法再用了,除非重新充值同等金额,才能激活该卡,且今后也仅限于在该店使用。网友坦言,这番操作过于“套路”,酒店方自己“变脸”,却让客户重复买单,实在毫无道理。

承诺退款杳无音讯

除了会员卡面临“作废”风险,美豪酒店曾经答应给顾客的退款也“石沉大海”。今年2月,市民陈女士在小红书平台分享了自己的“踩雷”经历,据她介绍,去年12月13日她曾入住美豪怡致酒店长寿路店,起初提前支付了10晚的费用,可实际仅住了8个晚上,当她退房时,酒店明确表示,会在15个工作日内将剩余两晚的房费700元退回账户。可过了约定日期,退款仍不见踪影,等



▲ 美豪怡致酒店长寿路店人去楼空
▶ 美豪酒店会员卡

她再去联系酒店时,才发现已经停业。近两个月,她屡次致电美豪客服讨要说法,却一直无法打通。

门店易主不理旧账

为了解个中原委,记者走访了目前仍在营业的美豪丽致酒店徐家汇衡山路旗舰店,门店宋经理表示,该店原是上海美豪酒店管理股份有限公司的直营店,但因“美豪酒店撤资”,从今年1月开始,他们已变更经营主体为“上海宏火酒店管理有限公司”,原先出售的预付卡不能继续使用。宋经理还说,据他了解,上海有四家美豪酒店直营店都出现变故,分别地处嘉定、普陀、徐汇、宝山,如今普陀和宝山的门店已经停业,而嘉定区的美

豪丽致酒店也换了经营主体。

记者随后又致电美豪丽致酒店上海交大东川路店、美豪酒店上海金桥店、美豪酒店上海莘庄店,工作人员均表示,一直以来,直营店和加盟店的会员卡不属于一个操作系统,直营店的卡不能在加盟店使用,加盟店的卡也不能在直营店划扣。

客服热线无人接听

记者上网查询得知,美豪酒店旗下有雅致、丽致、怡致等多个子品牌,截至2022年底,美豪酒店在全国已拥有400多家连锁酒店、700多万会员。

但现实中的美豪似乎并不美好,记者昨天又致电外省市的几家美豪旗下酒店,如美



▲ 会员卡背面



▲ 美豪怡致酒店长寿路店已经停业

豪丽致南京新街口店、苏州雅致湖心阁酒店,对方均表示他们年初已经“易主”,同样不再受理此前售出的会员卡。记者也多次致电美豪酒店全国客服热线,可电话始终无人接听。消费者希望美豪酒店能担负起应尽的责任,尽快出面给客户一个解释,并拿出解决方案,有关部门也能介入调查,保障消费者的正当合法权益。

实习生 钱文斌 本报记者 房浩

诱导消费者购买超长年限会籍卡

“威尔仕健身”对退款事宜无明确说法



小民有帮

“威尔仕健身”多家门店被爆出销售人员以“承诺转卡”“投资收益”等名义,诱导消费者购买超长年限会籍卡。不少“威尔仕健身”会员向“新民帮依忙”反映,他们也有类似遭遇。截至目前,“威尔仕健身”虽发表声明,就相关问题致歉,但针对后续退款事宜,尚无明确说法。

“承诺转卡”

彭女士是威尔仕健身(国际丽都店)的会员,在2021年年底,该店销售以“老会员享受优惠价”为噱头,强烈推荐她办16年长期会籍卡,这样原本旧卡也能免费升级“会籍权益”——“升级”后可在上海所有的威尔仕健身门店通用。最让她心动的是,销售“承诺转卡”,还“贴心”表示,为方便转卖,将其16年长期卡拆分成两张卡,一张卡期限10年,另一张6年。在一番“洗脑”下,她稀里糊涂花了近4万元办了新卡。

当时销售还表示,转卡需要内部审核,最快也要到2022年6月才能操作。去年7月,彭女士发现转卡“毫无动静”,联系门店

才得知原来的销售已离职。于是,她提出退卡申请,店长表示退费要30%手续费。“对方一直强调所谓转卡是店员个人行为,将责任推得一干二净。”彭女士透露,自当初办新卡后,每周都能接到不同威尔仕健身门店打来的电话,最夸张时一天能接三四个,都能帮忙转卡的名义让其再去门店详谈。只是,无一例外都是以各种“话术”让其继续付费“加码”,比如继续办卡升级年限或卡种。

“高价回收”

张先生也遇见类似“套路”。今年1月,“威尔仕健身”以拿会员礼包为由,邀请其去长宁国际门店。到店后,销售鼓动他以“低价”办长期卡,不但可升级权限,还“承诺”升级后的卡可退,卡内时间可转让,也可以由门店高价回收(按每年10000—15000元的价格)。考虑到自己有长期健身需求,最后他签了总金额7万余元、长达24年的三份会籍合同。

他讲,三份会籍合同均为威尔仕健身房提供的格式合同,并为电子版合同,在签署过程中,威尔仕健身房的销售人员未展示合

同条款,也未对条款解释说明,更没有提及退费有30%的手续费。事后,他发现销售人员根本无法兑现退款承诺,且退款也“遥遥无期”。张先生表示,目前由威尔仕消费者组建的维权群已达上百人,涉及会费少则三四万元,多则十多万元,甚至更多,且群内没有一张会籍卡能顺利转出变现。

监管不当

近日,威尔仕健身发表致歉声明,称从未推出任何形式“理财产品”,而是少数销售人员利用公司转卡名义,向顾客虚假承诺“退赔差价”。查实后,公司辞退了相关销售人员,并主动联系相关顾客进行说明和相应的情况处理。目前该调查和整顿仍在持续进行中。另外,就销售违规办理超长年限健身卡的问题,那份声明里也提到:出于风险管理的考量,自2020年起,公司已将会员会籍结束日期限制在80周岁以内。针对此前通过某些违规行为绕开此限制的操作,公司已修复该漏洞,并进一步通过系统限制个人会籍年

限不得超过20年;2023年4月1日起,将进一步限制会籍年限不得超过15年(此前已生效的会籍年限不受影响)。此外,将对不合规的合同进行回访和处理,杜绝此类情况再次发生。

该声明发布后,多位被诱导办了长期卡的会员向记者透露,眼下“威尔仕健身”官方客服电话始终无法打通,也无人联系回访。在他们看来,这份声明避重就轻。“既然‘威尔仕健身’在声明中承认监管不当,且系统设置有漏洞,那消费者究竟能不能退款?到底怎么退?”对此,“新民帮依忙”将继续跟踪。

本报记者
季晟桢



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/黄娟