

“五一”出游预订火爆 “避坑”攻略请收下

◆ 杨玉红



新民晚报

11

2024年
4月27日
星期六

流连



格调

影音

悦动

味道

潮店

买手

注意

一年一度的“五一”假期马上就要到来，不少在线旅游平台(OTA)迎来产品预订高峰期。

每逢出游高峰季，不少市民游客会遇到无法兑换预售产品、被拒更改行程、遭遇大数据“杀熟”等问题，大幅降低了出游体验。

出发前，游客购买旅游产品，更改行程，到底需要注意哪些问题？

在近几年兴起的“囤旅游”趋势下，预售旅游产品成了游客们出行前的热门选择。然而，近日，有市民发现提前购买的酒店套餐无法如期兑换。

一般来说，酒店推出预售产品或通兑卡的原因是提升淡季收益，通过较旺季更优惠的价格和实在的权益来吸引游客在淡季入住，在节假日等传统旺季期间，酒店只留了一小部分房间，甚至没有留给预售产品来兑换。

有一些OTA推出“节假日不加价”的酒店预售产品，但是，更多产品的使用日期一栏会注明“周末、节假日不可用”或是“指定日期需加价兑换”的字样。消费者在入手前，需要仔细阅读使用日期等信息。购买产品后，一旦确定了想入住的日期，及时兑换，以免该日期的房型被兑完。

在旅行中，不少人都曾因各种原因不得不取消行程，特别是今年提前“囤旅游”成趋势的当下，提前30天预订“五一”期间出游计划的旅客同比增长了近二成。在这种情况下，怎样看待跟团游订单取消过程中产生的费用，以及如何最大可能减少损失？

不同于普通的电商商品消费，旅游属于服务消费。实物电商领域，未拆封或者未使用，符合条件的商品，可“七天无理由退换货”，且消费者仅需承担运费，不存在扣款。但旅游作为服务行业，销售的商品本身就是服务，一旦消费者下单，一些服务行为便已经发生。例如：当旅行社接到预订后，会提早为旅客预订航班，按照航空公司的定价支付机票款项；同时安排出行活动、预订车辆、采购景点门票……并提前支付相关费用。

如果消费者在出行前选择退单，通常面临的

日前，消费者在旅行平台进行酒店预订时，有时会发现只是过了几分钟，同一酒店房型就“突然涨价”的现象。这是所谓的被“杀熟”了吗？

一方面，当消费者通过OTA等渠道进行酒店预订时，会由于低价资源的售罄而出现价格变化的情况。据了解，OTA平台上展示的酒店价格来自平台直采及多家代理商，因“拿货多少”等原因，各代理和酒店的成本价以及能给出消费者的价格也不同。“对于同一日期同一酒店同一房型，平台会结合产品配套政策及质量等指标，优先展示同等产品的低价资源。当同等产品的低价资源售罄，则只剩下较高价的资源留在平台上售卖。”某OTA相关负责人介绍。尤

囤酒店 及时预约兑换

另外，部分酒店的套餐是数晚连住产品，一旦消费者选择核销，酒店就会为其保留所购产品的房间数和连续入住天数。即使消费者只住了第一晚，余下天数的房间费用也可能无法再退回。因此消费前也要留意连住天数的限制。

作为“囤旅游”中占比最高的产品种类，目前大多数酒店预售产品可做到“不约可退”，在大多数OTA上，这一规则的流程是：消费者自购买后，在产品有效期内未进行预约，系统将自行退款。

但也需要注意，消费者在购买了预售旅游产品后，一旦发起了预约并收到酒店的确认通

知，即满足《民法典》第495条规定的预约合同生效条件，双方受到法律约束和保护。如果消费者此后并未实际入住，或者到店后被酒店方拒绝入住，即视为一方不履行预约合同约定的义务，另一方可以请求其承担预约合同的违约责任。

预售产品的周期长、不确定性强，消费者需要理性评估潜在风险。其中，关注退改政策至关重要，事前看清产品是否支持未预约可退款、过期可退款，以及适用日期和加价政策，有助于避免后期纠纷。

业内人士建议，消费者选择大型OTA平台或酒店航司自营旗舰店等有售后保障的商家，一来通过OTA平台的严格筛选可以有效降低产品风险，二来可确保在遇到问题时能够得到及时有效解决，为出行提供更多保障。

改行程 如何减少损失

情况是，旅行社前期已经在机票、酒店、门票等领域支付了费用。而且，这些费用往往会因为航空公司、景区、酒店、租车公司等规定而出现部分不可退还的情况。这便是跟团游订单取消时，可能产生扣款、无法全额退款的根本原因。

那么，具体扣款标准如何？根据规定，因为旅行社或旅游者双方原因造成的违约，都需要按照《中华人民共和国旅游法》第65条规定，扣除一定比例的必要费用或支付相应比例的违约金。一般来说，消费者在行程开始前6日至4日取消，按旅游费用总额的20%折算；行程开始前3日至1日，按旅游费用总额的40%折算；行程开始当日，按旅游费用总额的60%折算。也就是说，旅行者主动取消，需按

上述比例扣除费用总额的一部分。如果旅行社主动取消行程，则在退还全部费用后，还需向消费者支付对应比例的违约金。需要注意的是，违约金低于消费者实际发生的费用，旅行社应按照实际发生的费用支付，但最高额不应当超过旅游费用总额。

目前，不少OTA也推出更加人性化的退订政策，更好保障旅游者的权益。比如，为了分担旅游客户因为自身不能预期和控制的特殊原因退订产生的损失，携程率先在业内设立“提前2天免费退”“特殊原因退订保障”的政策。这两项政策不仅针对当地参团、拼小团等灵活产品提供了提前2天的免费退单权益，也围绕自然灾害等不可抗力，在按照《中华人民共和国旅游法》第67条对于不可抗力的相关规定退费之外，根据灾害评估，必要时启动灾害基金，替客户承担最终损失。

防“杀熟” 多家平台比价

其在一些热门目的地的人气酒店，库存和价格时时都在变动，即使只差几秒钟预订，都有可能与心仪的房间、优惠的价格失之交臂。

另一方面，酒店价格是根据当时的供需关系进行动态变化的，定价是酒店或其代理商等资源方。酒店售价与入住日期、房型、含餐情况、预订时间、会员等级、促销活动等多种因素息息相关，并受到淡旺季等市场因素波动影响。例如节假日，旅行住宿需求较大时，酒店为了保证服务质量，也会相应地提升服务人员和其他假日运营成本，这些都会体现在房价的

调整上。而市场需求较低的时候，酒店也会通过降价等促销手段来保障出租率。这一模式被称为“动态定价”，并且广泛存在于酒店、机票、出行等领域。

此外，不同用户搜索同一时间段同一酒店房型，看到的价格不同，则是用户的会员等级、领取优惠券不同等原因造成的。

据悉，日前我国在行政法规中首次对差异化定价进行了规范，为禁止“大数据杀熟”现象再画红线。近日发布的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》规定，经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。《条例》即将于7月1日起施行。



新民夜上海
越夜越精彩

八小时之外，大好休闲时光，兜兜逛逛、看戏听歌、运动健身、血拼美食。引领时尚，廓清风气，更多精彩，尽在新民夜上海！

视觉设计 邵晓艳
本版编辑 王蕾

