

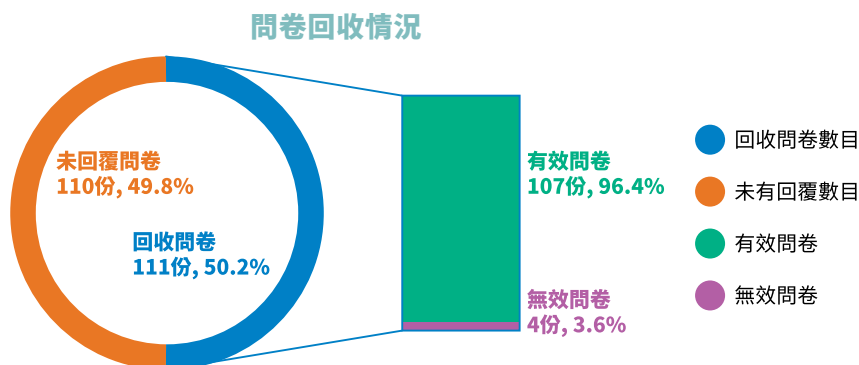
旅行社代訂海外酒店客房的政策及退費手續調查



您有沒有試過因工作很忙而未能準備旅行前的預訂工作呢？很多人會選擇透過旅行社代訂海外酒店，省卻網上資料搜集和安排酒店的時間和麻煩。現時本澳不少旅行社都有提供代訂海外酒店的服務。但是，計劃總是趕不上變化，消費者若因為個人原因取消訂房和遇上突發情況時，旅行社又會如何處理？消費者在預訂時又要注意什麼呢？為此，本會向本澳的旅行社進行了“代訂酒店客房的政策及退費手續調查”，以瞭解當中的情況。

問卷回收情況

是次調查本會根據旅遊局網站的資料，共向本澳221間旅行社發出調查問卷，最後收到111份回覆問卷，問卷回收率為50.2%，當中有4份無效問卷，107份為有效問卷。

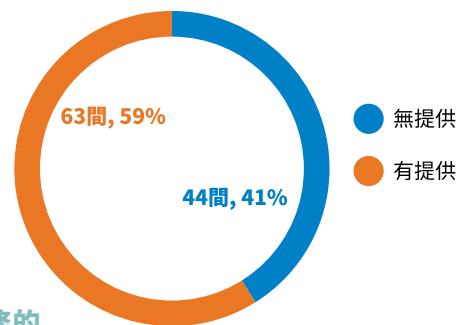


代訂酒店服務及手續

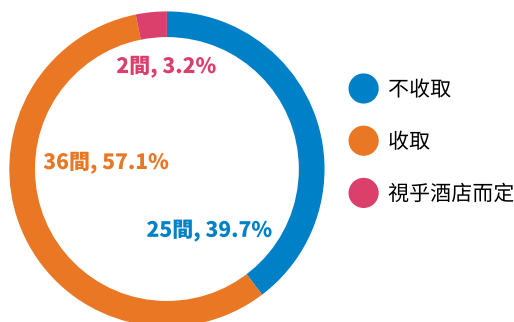
根據本次回覆本會的107份有效問卷中，有63間旅行社表示有提供代訂海外酒店的服務，當中有36家旅行社表示需要收取預訂手續費，佔總數57.1%，有25間(39.7%)表示不用收取手續費，有2間(3.2%)表示視乎預訂之酒店而定。

消費者最遲可於入住前多久作出預訂呢？根據本次回覆的問卷顯示，有部份旅行社表示入住當天都能預訂，但普遍則表示最遲須於入住前1至5日前作出預訂。付款方式方面，根據本次的回覆資料顯示，消費者須於預訂時全數付清費用，只有個別旅行社表示視乎情況可以先付訂金，待確認預訂後再把餘數付清。

107間旅行社中，提供代訂海外酒店服務



63間有提供代訂海外酒店服務的旅行社中，收取代訂手續費



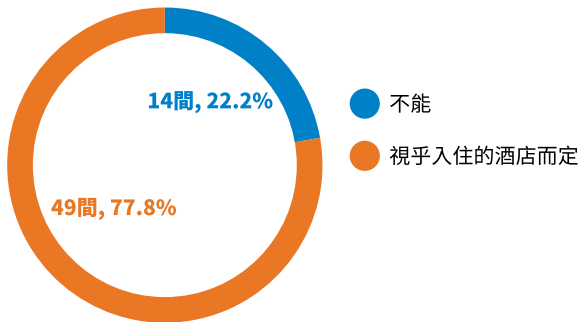
因個人原因更改入住日期或取消預訂

計劃總是趕不上變化，如果消費者出發前因為行程改變等私人原因而更改或取消預訂，根據本次回覆的問卷顯示，提供代訂酒店服務的63家旅行社中，有14家表示不能更改入住日期，其餘49家皆表示視乎消費者所預訂的酒店而定，佔總數的77.8%。但是，即使能夠更改入住日期，消費者也可能要支付手續費，49家表示能夠更改入住日期的旅行社中，有20家要收取手續費，有17家

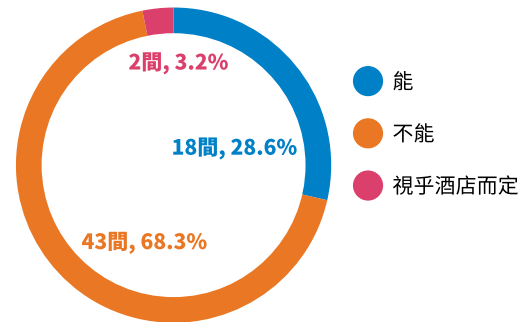
表示視乎所預訂的酒店而定，只有12家表示不用收取手續費。

取消預訂方面，63家旅行社中有43家表示預訂後就不能取消，只有18家表示能夠取消預訂，而有2家旅行社則表示要視乎消費者所預訂的酒店而定。取消預訂又能否收回已繳付之費用，是否要繳付手續費呢？回覆資料顯示，旅行社普遍皆須收取手續費或視乎酒店而定。

63間有提供代訂海外酒店服務的旅行社中，消費者因個人原因更改入住日期



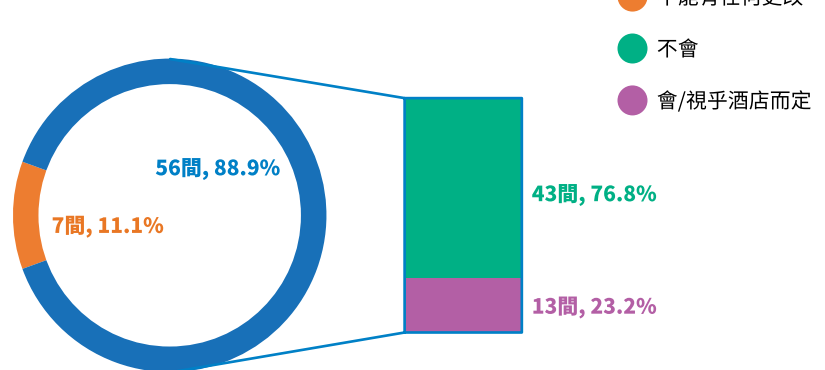
63間有提供代訂海外酒店服務的旅行社中，消費者因個人原因取消預訂



不可抗力情況的處理

天有不測之風雲，若出發旅行前遇上颱風等不可抗力情況以致不能入住，63家有提供代訂海外酒店服務的旅行社中有7間表示不能有任何更改，其餘56家旅行社都提供退款、更改入住日期等供消費者選擇，但更改入住日期則視乎酒店客房情況而訂。56家中有43家表示不會收取手續費，其餘的13家則表示須收取或視乎酒店情況而收取手續費。

63間有提供代訂海外酒店服務的旅行社中，遇不可抗力情況可否更改預訂



總結

綜合是次問卷回覆的資料，預訂酒店後若一旦更改或取消都要視乎所訂的酒店而定，本會建議旅行社在預訂時應提供收據予消費者，而且要清晰列明入住酒店名稱和日期、酒店聯絡方式、入住者資料和已支付的金額等詳細資料，並於預訂酒店時向消費者清楚講解更改或取消預訂的處理方式和細節，確保消費者權益。另外，消費者應該確保所提供的個人聯絡資料正確，以便萬一預訂酒店出現突發情況時旅行社能即時聯絡。同時，本會建議消費者先決定好行程再訂酒店，預訂後避免更改，以免支付手續費，得不償失。若果遇到颱風等突發情況，建議旅行社應協助消費者與酒店協調，儘可能將消費者的損失降到最低。Ⓧ