

外地婚紗攝影服務 問卷調查

不少準新人會選擇到澳門以外的地區拍攝婚紗照，本澳亦有部份婚紗攝影公司提供外地婚照拍攝服務。根據本會投訴資料數據庫顯示，過去兩年與婚紗攝影有關之個案合共十六宗，部份涉及外地婚紗攝影。本會於去年底向本澳婚紗攝影公司進行了一項“外地婚紗攝影服務問卷調查”，整理相關資料供消費者選購相關服務時作為參考。

問卷回收情況

是次調查本會共向16間婚紗攝影公司發出調查問卷，截止限期前共收到7間公司的回覆，回收率為43.8%；其中有提供外地婚紗攝影的公司有5間，包括「天長地久皇室婚典(澳門)有限公司」、「信印名門時尚婚紗攝影」、「浪漫一生婚紗攝影」、「情路九號」及「現代經典婚紗攝影有限公司」。

調查結果

5間有提供外地婚紗攝影服務的本地婚紗攝影公司回覆如下：

1. 多個海外拍攝地區供選擇

4間公司有多於1個國家/地區供顧客選擇，其中2間公司只提供亞洲地區，2間公司可選擇亞洲及歐洲地區。其餘1間公司只提供中國或峇里島，而由於於峇里島拍攝是與當地公司合作，服務內容條款會按當地拍攝公司要求，故是次調查資料不包括峇里島的攝影服務。

2. 只須先付訂金，餘款期限各不同

全部5間公司在拍攝前均無須繳付全部費用，只要付訂金，其中3間公司要求顧客繳付總額的30%，餘下2間則要繳付50%。至於餘款的繳付，1間公司於拍攝日前3天繳付，1間要在拍攝前2天，1間可在揀相當天繳付；其餘2間則可有兩個時間選擇：1間表示可以在拍攝前30天或取相冊當天繳付，其餘1間在前往當地前或挑選禮服當天繳付。

3. 協商安排拍攝日期及期限

當繳付訂金後，1間公司表示會與顧客洽談拍攝日期，有1間則向顧客提供拍攝日期供選擇，2間可以由顧客提出拍攝日期，然後由公司與當地攝影團隊協調，或者由公

司提供日期供顧客選擇，餘下1間會配合顧客訂機票後再協調。

全部5間公司亦要求顧客在繳付訂金後，於半年至2年之內完成拍攝。

4. 更改拍攝日期或取消拍攝

如落實拍攝日期後，顧客要求更改拍攝日期，4間公司表示只須要提前約7至90日前通知公司便可；其餘1間公司表示，若顧客選擇香港、台灣或中國拍攝，可以提前3日通知，若是韓國、日本或印尼則不能更改日期。

若更改拍攝日期，4間公司不收取手續費，其餘1間表示，由於公司已為攝影團隊及化妝師訂機票及酒店，倘顧客因個人原因更改拍攝日期，顧客要繳付手續費，如化妝費的10%及機票的差額。

若顧客取消拍攝，2間公司不會退回已繳付之款項，其餘3間亦不會退回，但會轉為其他消費，例如租借衣服、化妝服務或其他攝影套餐等。

5. 揀相和取回有關產品

當完成拍攝後，公司要求顧客於4至30日內揀選相片，待顧客確認所揀選之相片後，可以分別在1個半月至3個月內取回相片及有關產品。

6. 遇上天災或不可抗力的處理方式

如遇上天災或當地暴動，3間公司表示會延遲拍攝日期或另選其他地區拍攝，1間除了以上兩個選項外，亦會向顧客提出更換其他攝影套餐，其餘1間只安排延遲拍攝日期。

若拍攝當日遇上惡劣天氣，5間公司的安排存有差異，包括等待天氣好轉、改為影樓內拍攝、改為室內景點拍攝、改期拍攝及與客人洽商。

7. 可能存在的額外收費

若顧客在拍攝前要求指定攝影師及化妝師，2間公司表示要收取額外費用，餘下3間則不需要。倘顧客要求化妝師伴隨外景拍攝，2間公司要求收取額外費用。

到達拍攝當地，如外景涉及入場費，1間公司表示顧客無須支付，2間要求顧客支付自己及拍攝團隊之入場費；1間表示倘拍攝場地與公司有合作，無須顧客支付，其餘地方的入場費顧客只須支付其本身之費用即可；餘

下1間表示倘入場門票在澳門元200元以下，顧客無須支付，澳門元200元或以上，顧客要支付自己及拍攝團隊的入場費用。

團隊的交通費及住宿費用方面，1間公司表示顧客無須支付，3間要求顧客支付自己的費用，其餘1間表示由於台灣有分店，故於台灣拍攝的攝影套餐已包含所有費用，其他地區則要求顧客支付拍攝團隊的交通費用。


另外，如拍攝當日為當地的法定假期，5間公司都不會要求顧客支付額外費用。

如拍攝當日出現超時的情況，2間公司不收取額外費用，2間表示倘拍攝延至凌晨，則要收取額外費用；餘下1間表示由於攝影套餐的拍攝時間為10小時，若超時拍攝要收取1,500澳門元/小時費用。

8. 合約內容要注意

全部5間公司均會要求顧客簽定合約，當中除了列明套餐包含的內容之外，合約的額外收費項目，1間公司僅以口頭向顧客說明，不會在合約內列出；其餘4間都會於合約內列出額外的收費。

消費提示：

1. 消費者選擇海外地區進行婚紗攝影時，應留意自己的旅行證件是否要辦理簽證。
2. 在繳付訂金後，消費者要留意拍攝的限期，並根據自己的行程安排及早預訂當地住宿及機票(如有)。
3. 如因個人理由而要改期或取消拍攝時，公司會否收取手續費？
4. 簽合約前消費者應向公司瞭解，如指定攝影師、化妝師或要求化妝師跟隨拍攝，是否收取額外費用；拍攝外景的入場門票、交通費及住宿費，是否由消費者支付。
5. 如遇上惡劣天氣或其他不可抗力的情況，公司會否更改拍攝地點或其他處理方案。
6. 由於海外地區婚紗攝影服務涉及的內容繁多，本會建議公司應主動向消費者清楚講解在過程中可能收取的所有費用並於合約內訂明，以確保雙方權益。
7. 消費者應保留合約、門票及所有收據，以方便日後如要追討賠償時作為依據。 

外地婚紗攝影服務問卷調查結果

商號名稱		天長地久皇室婚典 (澳門)有限公司	信印名門時尚婚紗 攝影	浪漫一生婚紗攝影	情路九號	現代經典婚紗攝影 有限公司		
服務安排	攝影地區 ^[1]	亞洲	B,C	B,Q*	A,B,C,E,F	A,C,D,E,F,H	A,B,C,E,F,G	
		歐洲	---	---	J,M,N	I,J,K,L,M,N,O	---	
	收取訂金金額(總費用的百分比)		30%	30%	50%	50%	30%	
	下訂金後完成拍攝的期限		6個月內	1年內	2年內	2年內	1年內	
	協商拍攝日期的方式 ^[2]		a	b,c	c	d	b,c	
	更改拍攝日期	多少日前通知		✓(7日)	✓(8-10日)	✓(90日)	✓(30日)	[3]
		收取手續費		x	x	[4]	x	x
	餘款交付的最後期限		拍攝日前3天	拍攝日前2天	揀相當日	拍攝日前30天; 取相冊或相片當天	出發前往當地前; 挑選禮服當天	
	協助安排前往當地之交通及住宿		提供相關報價,費用 需由顧客自付	x	提供相關報價,費用 需由顧客自付	x	x	
	顧客因個人原因取消拍攝,可否退回 已繳付之款項		x	x,已付款項轉其他 消費服務	x	x,轉其他攝影套餐 或更改時間	x,已付款項轉其他 消費服務	
揀相及 取回產品	拍攝後揀選相片的時間(日)		4	10	30	30	15-30	
	顧客於確認所選的相片後,取回相片 及相關產品的時間(月)		1.5	2	3	2	3	
不可抗力 之情況 安排	處理方式 ^[5]	當地遇上天災或暴動	e, f	e, f	e, f	e, f, g	e	
		當日突然遇上惡劣天氣	h	h, i, j, k	i, j	h, i, j, l	h, j	
額外收費	指定攝影師		x	x	✓	✓	x	
	指定化妝師		x	x	✓	✓	x	
	化妝師伴隨外景拍攝		✓	x	✓	x	x	
	倘有的入場門票		[6]	x	顧客自己及拍攝團隊	[7]	顧客自己及拍攝團隊	
	當地之交通或住宿費		x	顧客自己	[8]	顧客自己	顧客自己	
	超時拍攝		x	x	[9]	[10]	[11]	
法定假期拍攝		x	x	x	x	x		
消費者 保護政策	合約內容 ^[12]		①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	①②③④⑤⑥	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	①②③④⑤	
	額外收費	簽約前解釋		✓	✓	✓	✓	
		合約上列明 ^[13]		(i)	x	(ii),(iii),(iv),(v),(vi)	(vi)	(v),(vi),(vii)

註: 上表內“✓”表示會、可以或有,“x”表示否或沒有,“---”則表示不適用,且有關係按公司中文名稱順序排列。

[1]: 提供外地之攝影地區:A.香港 B.中國 C.台灣地區 D.泰國 E.韓國 F.日本 G.印尼 H.越南 I.英國 J.法國 K.德國 L.瑞士 M.意大利 N.希臘 O.捷克 P.客人要求便可 Q.峇里島

*:該公司表示於峇里島拍攝是與當地拍攝公司合作,且服務內容的條款是按當地拍攝公司要求,故是次調查資料不包括峇里島的攝影服務。

[2]: 安排拍攝日期:a.雙方洽談拍攝時間 b.顧客向公司提出拍攝日期後,再由公司與當地攝影團隊協調 c.公司提供拍攝日期供顧客選擇 d.配合客人時間訂機票

[3]: 香港、台灣、中國:可以,提前3日通知; 韓國、日本、印尼:不可以更改。

[4]: 倘顧客因個人原因更改拍攝日期,由於拍攝團隊及化妝師已訂機票及酒店,故公司需要按比例向顧客收取手續費,如化妝費的10%、機票的差額。

[5]: 遇上不可抗力的因素的處理方式:e.延遲拍攝日期 f.另選新地區拍攝 g.更換其他攝影套餐 h.等待天氣好轉 i.改為於影樓內拍攝 j.改為於室內景點拍攝 k.改期拍攝 l.與客人洽商

[6]: 如與公司合作的拍攝場地不需收取費用,其餘地方的入場門票顧客需要支付自己之費用。

[7]: 倘入場門票在澳門元200元以下,公司並不會要求顧客支付費用;如入場門票在澳門元200元以上,顧客需要支付自己及拍攝團隊的入場費用。

[8]: 該公司由於台灣有分店,故於台灣拍攝的攝影套餐已含一切費用;其他地區則顧客要支付拍攝團隊的交通費用。

[9]: 倘拍攝延至凌晨,公司須要收取額外費用約澳門元500元/小時。

[10]: 倘拍攝延至凌晨,公司則有須要收取額外費用。

[11]: 攝影套餐的拍攝時間為10小時,倘超時拍攝要收取費用澳門元1,500元/小時。

[12]: 簽訂之合約內容包括: ①:拍攝地區及當日之取景地點 ②:訂金及餘款 ③:拍攝當日之服務時間 ④:完成拍攝的期限 ⑤:提前通知更改拍攝日期之時間 ⑥:當地團隊的聯絡資訊 ⑦:前往當地之安排 ⑧:顧客取消拍攝的處理方式 ⑨:惡劣天氣的處理方式 ⑩:揀相及取回產品之時間

[13]: 合約內列明額外的收費:(i)超出套餐內容及多/加拍部分 (ii)指定攝影師 (iii)指定化妝師 (iv)安排化妝師伴隨外景 (v)超時拍攝 (vi)拍攝外景可能涉及之交通或住宿費 (vii)額額外景費用