与民分忧 为民解难

24小时热线

962555

微调查

国外游竟遭酒店赶 讨说法再遇冷面孔

一家三口飞往摩洛哥游玩,网上预付了全额房款,不料入住当地酒店不到一小时又被赶出。不久前,市民杨女士在旅途中遭遇了这样的狼狈事。

进了房间又被赶出

杨女士告诉记者,她在沪上一旅游平台预订了9月7日到9月16日“私人订制”的摩洛哥之行,费用为4.9万元,包含机票、包车和7晚酒店住宿,整个行程由一家国内旅行社代理。出发前,她全款付清了旅游费用,拿到了7晚酒店的中文版入住凭证。

当地时间9月12日晚上近6时许,杨女士一家来到了摩洛哥菲斯古城内的里亚德蔓藤酒店。据她回忆,当时在前台她出示了入住凭证,随后一家人顺利进入了事先预定好的皇家套房。“进房间不到一小时吧,酒店老板就要赶人,说我们没有预定过。”杨女士说,她把入住凭证再次拿出,但对方称看不懂中文,坚持要让杨女士一家离开房间。由于酒店老板说法语,双方语言不通,杨女士找来当地租车公司懂法语的人救场。然而,一番沟通后,酒店方仍然坚称其没有预定过。

杨女士打给供应商求助,得到的回复是“先到其他酒店入住,第二天再协商。”不得已,当晚,杨女士一家只得身心俱疲地另寻酒店。直到当地时间晚上10时许,一家三口才在菲斯古城外的一家万豪酒店入住。

每个人只赔100元

9月18日,旅行刚一结束,杨女士随即向平台客服投诉。对于不能入住的原因,对方态度冷漠地回应称,是酒店方面的因素。客服人员表示,可以给杨女士一家三口每人赔付100元,另外供应商赔付500元,总计800元。“这件事不仅给我造成了经济损失,更重要的是影响了一家人出游的好心情,旅游平台没一丝歉意,只是轻描淡写地打发,实在让人郁闷!”

酒店超售惹出麻烦

记者与旅游平台取得联系,经查,是因为里亚德蔓藤酒店超售,导致了杨女士一家无法正常入住。相关负责人表示,酒店超售的情况时有发生,他们也很是无奈。而针对后续赔付,对方表示,目前的解决方案是退还该酒店一晚住宿1500元,同时报销用户在万豪酒店的住宿费用,但杨女士没有同意。记者随即表示,希望平台能给到消费者基本的歉意和诚意。

截至发稿时,杨女士再次给本报打来电话表示,平台已就此前的不快向她郑重道歉,在退还里亚德蔓藤酒店1500元、报销万豪住宿1314元的基础上,给予了合理赔付,对此结果她表示满意,并向晚报致谢。

本报记者 夏韵