

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

投诉吧

大众点评 预约和服 店家告知无此单

诉烦恼

投诉人:余小姐

最近,我和朋友们在日本旅游。在到达大阪后,我们想预约一家当地的和服店,租赁并拍摄和服写真,体验日本文化。没想到,我和朋友在大众点评上成功预约并付款后,到达门店,却被店员告知订单不存在,吃了“闭门羹”,这让我们和朋友实在难以接受。

去调查

“爱美之心,妹子皆有之。尤其是到了日本,总想穿着和服,拍一拍照,体验一下‘美美哒’的感觉。”余小姐告诉记者,9月18日,她和朋友一行在日本大阪旅游。当天上午7时许,她打算专程去租赁一套和服,外出游玩拍摄。

为了避免在门店排队,余小姐选择线上预约。约7时20分许,她打开大众点评手机App,成功地预约了VASARA和服浴衣租赁服务,并付了款。接着,她和朋友一行兴冲冲地赶到实体门店。没想到,日本店员再三确认后,却告知她们没有这样一份订单。

“当时,我们都蒙了,明明下了订单,钱也付了,怎么可能没有?”无奈之下,她只得联系店家。没想到,不管是联系店家还是大众点评客服,都是始终没有音讯。

余小姐说,原本一天的行程都被安排得满满当当。如此一来,计划全被打乱,给他们带来了极大的不便。“最终,我们只能在日本实体店里排队等待。所幸的是,店方在知道我们的遭遇后,同意人性化操作,让我们提前进入,这才节省了排队的时间。”

有结果

记者同店家取得了联系。商家解释称,由于余小姐和朋友当时购买了两份该产品,同时购买后,能够享有加赠和服的优惠,但店家不知道顾客需要哪一套和服,所以要和顾客“二次确认”后,才能生成订单。而当天,店方却始终联系不上余小姐。

不过,对于这样的解释,余小姐并不认同。她认为,首先,当时购买界面上并未明确告知消费者,购买两单可以享受折扣;此外,店家的反应也过于迟缓,自己不仅手机一直保持着畅通,事发后,对方也没有第一时间通过大众点评的“在线客服”联系到她或朋友,让他们白白浪费了等待的时间。

经过记者协调,商家最终同意对余小姐当天的订单作退款处理。

本报记者 徐驰