这款特价产品操作有多处违规,三亚·亚特兰蒂斯已经报警

江浙5家代理商损失超2000万 浙滇执法部门已介入

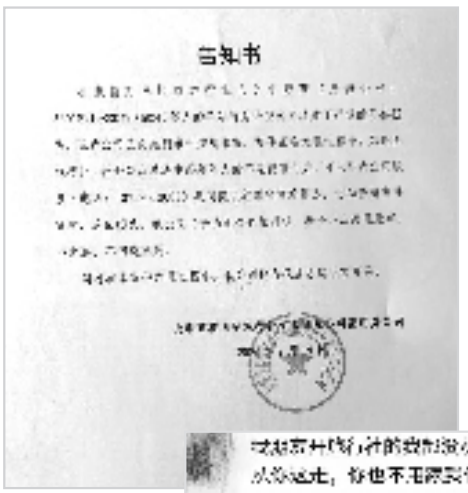
本报记者 郑剑瑾/文 图片由受访者提供

游客花5980元购买三亚·亚特兰蒂斯酒店三晚海景房,到店却无法入住;旅行社发现“爆单”后,连夜退赔,杭州市旅游执法部门已收到56起相关投诉……

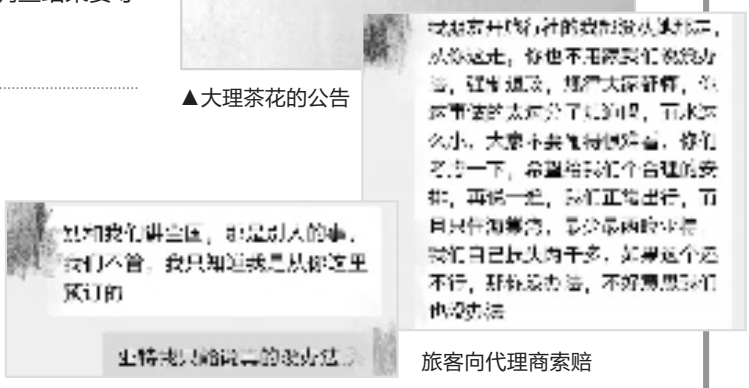
本报记者继续追踪调查后获悉,浙江立喜国际旅业集团旗下征途公司及浙江、江苏等其他4家分销商,已经为此产品预支和垫付超过2000万元。“立喜”负责人鲍立7月15日赶赴云南处理此事并在当地报警。

而在云南当地,“一部手机游云南”投诉平台上也接到当地游客的类似投诉。目前,云南省文化市场综合执法部门及当地公安部门已介入调查。

经有关部门初步核查,涉事单位为大理茶花国际旅行社昆明分公司,截至本端记者发稿前,昆明市公安局经侦大队及云南省旅游监察总队已介入,目前正在调查取证当中。昨天(7月20日),大理市旅游综合执法稽查大队相关负责人表示,目前该事件的后续发展已远超合同履行范畴,具体调查结果要等昆明警方的官方公布。



▲大理茶花的公告



旅客向代理商索赔

这款产品源自朋友圈 操作中多处有违规

这款产品大约今年四月开始出现在朋友圈,产品涉及的酒店,除了三亚·亚特兰蒂斯还有三亚艾迪逊等酒店。

温州市民任小姐告诉记者,“最开始的时候,宣传海报出现在各个小区的业主群和妈妈群,基本靠口碑相传的模式进行宣传和销售。没有合同,没有发票,不走公账,直接以现金的方式转给组织者。四五六这三个月,身边有很多人去了。”

李娅当时看到鲍立的朋友圈宣传,其实也对这套产品产生过疑虑。不过在鲍立公司的办公室里,她确确实实看到了1000余套产品的销售数据与相应的核销订单。

鲍立回忆,他们介入已经是6月上旬。当时经过同行介绍,发现这个性价比高的产品后主动和产品供应商联系。鲍立说,供应商为大理茶花国际旅行社昆明分社。由于“大理茶花”为一家五星级旅行社,资质非常老,业内有口碑;同时4月和5月,“亚特兰蒂斯”及其所属的复星集团也通过官方平台推出过3788元的特惠套餐,含两晚住宿+2张全国机票(部分城市)。所以当时对于这个价格放松了警惕。

本报记者发现,不管是任小姐看到的朋友圈海报,还是鲍立、李娅他们接触到的产品宣传信息,上面均没有任何供应商的联系方式。仅有的一个二维码扫码后,记者看到显示为“此产品已作废”。

杭州某旅行社负责人表示,“除了价格特别低,这个产品还有很多违规操作。比如预约周期长,最快购买之日起15天后才能生效;即使预约成功,客人的航班及入住信息,最快出发前三天才可以查询;如果由于个人原因不能正常前往,只能退还80%的费用。”

三亚·亚特兰蒂斯已报警 为抵店无预定旅客准备临时休息点

本报记者第一时间联系了三亚·亚特兰蒂斯相关负责人。该负责人还原了这些天酒店发生的情况:

6月25日,三亚·亚特兰蒂斯预订部及媒体监测发现市场上出现涉事产品的广告宣传,度假区对打电话前来咨询的客人,明确表示该产品不是亚特兰蒂斯官方产品。筛查旅行社后度假区发现这个产品来源自大理茶花国际旅行社有限公司昆明分公司(下称:大理茶花旅行社)。6月25日当晚,度假区发警告书至大理茶花旅行社,并要求下架此产品。

6月28日,度假区通过与个别旅行社沟通,督促旅行社立即下架产品,强调如对度假区名誉造成影响,将依法追求其法律责任。同日,度假区的销售部通过邮件对所有合作伙伴发出通告,告知该产品非官方,并提示低价产品可能存在风险,必须谨慎购买。

7月初,陆续有客人反馈,通过旅行社订了房但抵达度假区后无法入住,每天的数量(无法入住)在5–10间左右。7月9日,度假区收到大理茶花旅行社7月11日109间客房预订单,但当时度假区已经满房,根本无法满足这个订单需求。

7月11日–7月14日,客人抵达后无预订以及旅行社实际预订间夜与客人付费的间夜数不符的情况陆续增多。

目前度假区正在积极配合警方、政府相关部门调查此事。同时,为抵店但无预订的客人准备了临时休息点。

该负责人还表示:大理茶花旅行社往往只提前一两天发送订单,而每次却要求上百间甚至更多房间。进入7月,度假区接待量持续走高,根本无法满足如此大的临时订房需求。

杭州、昆明执法部门介入 该事件已远超合同履行范畴

据昆明《都市时报》报道,昆明当地部分市民游客和“大理茶花”昆明分社签订合同后,向旅行社员工牛某支付了钱款。目前旅行社认定合同为虚假,钱款也是转入了私人账户。

本报记者从大理市旅游综合执法稽查大队负责人处证实,“大理茶花”的确于7月19日发了“告知书”,表明销售该产品是旅游行业人员牛莎莎等人的个人行为。同时该负责人表示,目前事件的后续发展已远超合同履行范畴,具体调查结果要等昆明警方官方公布。

截至7月16日18时,杭州市文化市场综合行政执法队收到游客关于该产品的投诉共计56件,涉及杭州各城区11家旅行社。上周末,杭州部分旅行社已经向杭州市文化市场综合行政执法队进行了情况说明,汇报了套餐出售数量、总金额及各社的退赔款工作。执法队要求各社尽快处理投诉问题。

杭州市文化市场综合行政执法队相关负责人表示,杭州出发的最后一批客人已于昨天(7月20日)回来。“接下来旅行社将参照包价旅游产品的相关赔偿标准对未能出行的游客进行退款赔偿,同时我们也要提醒广大的市民游客,无论是单订房产品还是常规包价产品,一定要签订正规的合同以及委托协议,进行违约责任的明确,任何费用全部要进公账。”

旅游业法律专家、浙江旅游职业学院教授傅林放表示,该事件中,大部分游客是和旅行社签订了委托代订合同,但也有个别没有合同。游客目前遇到的问题一般分为以下几种情况。1、抵达后无法入住,分销商协助解决住宿和餐饮问题,皆大欢喜。2、未能出行的游客,旅行社应当根据合同约定的标准承担违约责任,包括退还已经支付的费用,赔偿损失。如果实际损失超过合同约定标准,应当以实际损失为标准进行赔偿,这里的实际损失以旅行社能够预见为限。3、由于旅行社提前告知了游客酒店取消的情况,作为守约方,游客应该根据《合同法》的规定,积极采取措施减少损失,如及时退订餐饮、游览项目等,在采取措施之后仍存在的损失,应当由旅行社承担。未积极采取措施而扩大的损失,由游客自行承担。作为零售方的旅行社向游客承担了违约赔偿责任之后,可以根据合同约定,向法律关系链条的上一家企业追究违约赔偿责任,这将可能是一连串的诉讼案件。

扫一扫
看连续报道