

网订精品纯玩团 下了高铁变成46人购物大团

维权半月,一家人只要回100元 省外维权怎么做,这三步要记好



艾艾参加的旅行团去的购物点

本报记者 杨希林/文 图片由受访者提供

网上报名参加江南水乡四天三晚游,出发前旅行社承诺为纯玩团,下了高铁签合同同时,不但变成了购物团,而且精品小团变大团。维权时才发现,“本地资深旅行社”竟是外省的,游客维权要跨省……

连日来,社交平台上关于江浙沪旅行团套路深、维权难的吐槽帖不断更新。本报记者采访其中一位投诉者,在艰难维权半个多月后,她身心俱疲。

A 网订精品纯玩团变46人购物团 不去购物点就被“请”下车

00后河南游客艾艾(化名),今年2月11日~14日准备带父母游江南水乡。2月初,她在网站上搜索“苏杭4天3晚游”关键词,多款产品被推送到了她眼前。随后,她在一则网页广告里添加了一位名为“A杭州品质自由行”的客服微信,对方为她规划了氛围感十足的水乡旅程。“第一天晚上我们去体验灯光朦胧的乌镇夜景,第二天去看炊烟袅袅的西塘古镇……”听完客服描述,一直向往江南烟雨水乡风景的艾艾动心了,再三确认不含隐形消费和强制性购物后,她交了100元订金。客服还贴心承诺,如果艾艾行程有变,订金可全额退款。临行前一天,两人约定在高铁站下客区碰头。

2月11日下午,艾艾一家三口在高铁站指定地点和导游接头后,对方立刻掏出了一份旅游合同。一看合同,艾艾懵了:说好的纯玩精品团,线路里都是购物点。“当时我们已经在高铁站大巴接站点,司机和导游不停催促我,还说不签合同他们就直走人,把我们一家丢在高铁站。”自觉人生地不熟,她只好先签了合同上了大巴。“当天我们就被拉到了两个购物点,每个购物点一待两小时。此后每天的行程就是不停让我们去买买买。”

按照合同,2月12日上午,艾艾一家本该享受湖州南浔古镇的秀丽风光,结果当天中午,他们被

拉去了当地一家蚕丝购物点,一待又是两小时。“别人早起排队去景区,我们早起逛购物点,剩下的时间就是坐大巴,这旅游团报了纯粹自己找罪受。”最后,艾艾一车人从下车点排队到达南浔古镇时已经临近11点,想停下来拍几张古镇氛围照,都要被导游催着往前走。“这么美的小镇不让我们欣赏,也不介绍小镇背后的人文历史,一路上只知道说自己的家长里短,还觉得自己特优秀,我们不听讲解就是不尊重导游。”最后一天,艾艾得知还有半天的购物点行程直接拒绝说“不想去”,最后被导游“请”下了车。

让艾艾不满意的还有服务质量大打折扣。艾艾他们报的是只有十余人的精品小团,结果从上大巴起就被安排在46人的大团。“每个景点自由活动时间都不足半小时。更气的是,找售前客服反馈服务质量差,要求退差价,对方先承诺找财务协商,等散团后,旅行社工作人员集体玩消失。”

最后是购物点售卖的产品总体价格偏高。在某蚕丝店,艾艾直接被推荐了3999元起步的蚕丝被,店里的销售员见艾艾只看不买,还直接对她甩脸色,大嗓门表示“不买别摸”。最后,艾艾的团内有一对夫妻架不住购物点的狂轰滥炸,在一家玉石店购物点买了近3万元翡翠。

B 事后维权要跨省投诉 反复协商才退100元

因为是在杭州签的旅游合同,散团后,艾艾立刻拨打了杭州12345。没想到,这回她才发现还有坑在等着她:旅行社归属地在上海,她需要找上海12345维权。

艾艾和旅行社签署旅游合同前,售前客服表示,“他们是十几年的本地旅行社,还有政府交通补贴,价格比其他旅行社都便宜。”但实际签合同落款变成了“福游天下国际旅行社(北京)有限公司上海分公司”。“签合同同时,我还觉得落款是外地旅行社没关系,毕竟工作人员都是本地的。打了杭州12345才知道,旅行社属于上海文旅管辖,杭州文旅想管都管不了。”无奈,艾艾又拨打了上海12345热线,再一次说明了前因后果。一天后上海的主管部门帮她联系上了旅行社,3天后对方承诺退部分金额。“之后又经历了扯皮过程,前后花了半个月时间仅拿到100元退款,维权太难了。”

记者在社交平台上搜索发现,和艾艾一样在网上报名参加“本地旅行社”,被坑后维权才发现是外地旅行团的网友,竟然有数十位。“网上报团时没看清旅行社所在地,跨省维权太麻烦、签合同前约定了无购物,但旅游合同上又安排了有购物点,因为签了合同维权只能吃哑巴亏。”这些原因导致这部分被坑的游客,几乎都选择了放弃维权。

消费提醒

省外维权怎么做 这三步要记好

遇上省外维权情况,怎么做最快最有效?业内人士支了几招:

首先,通过第三方平台下单省外旅行团的游客,一定要保留好旅游合同,做好一手取证。随后根据旅游合同上的旅行社落款,直接拨打旅行社所属地热线12345投诉。旅游投诉遵循属地管理原则,所属地12345热线受理游客投诉后,自动派分给相关部门做跟进调查。此外,游客也可以向第三方平台反馈旅行社侵权行为,要求该平台对旅行社做跟进处理。

其次,除拨打电话外,还可以登录12315、12345相关属地小程序,在相关版块写下自己被旅行社侵权的过程。工作人员会以书面、电话、短信的形式回复您相关跟进流程,便于进一步了解处理情况。

最后,在相关文旅部门协调给到旅行社联系方式,对方仍旧不愿意配合协商的,可以打开“消费者投诉网”网站,点击“我要投诉”再次维权。问题仍得不到妥善处理的,还可以向当地省级媒体等媒体平台爆料,通过媒体监督等渠道,合法捍卫自身权益。

当然,一切事后维权比不上事前规避风险来得有效。游客网上报名团时,从书面文件上实在看不出风险的,可以要求对方网上签约合同。一旦看到落款“货不对板”,立刻放弃该产品。



艾艾参加的旅行团去的翡翠购物点