

預訂 Staycation 要問清細節 免失預算影響心情



「Staycation宅度假」是疫情衍生的本地旅遊新體驗，讓暫時無法外遊的市民於本地酒店度假，忙裡偷閒。受疫情影響，不少酒店紛紛降價以提高入住率，甚至推出五花八門的優惠吸引顧客，例如讓顧客以低價預訂高級套房住宿、與寵物共享度假時光及享用餐飲優惠。然而，有消費者向本會反映Staycation的住宿安排與預期有明顯落差，因而影響度假心情。有見及此，本會特藉以下個案，提醒消費者預訂Staycation時應注意的事項。

個案一：預訂全海景頂層套房 景觀與圖片不符

陳小姐為慶祝紀念日，特意預訂A酒店最貴的高級海景頂層套房，於官方網站預訂時已再三細看套房資料及圖片，對套房設備及景觀感滿意才落實付款\$2,838，及後收到的確認文件亦印有一致的全海景景觀圖片。入住當日，陳小姐滿心期待取鑰匙進房後，竟然發現套房客廳的玻璃窗外有兩棟大廈遮擋了部分海景，而內房玻璃窗外則是商業大廈的天台。陳小姐遂致電前台職員詢問為何套房沒有全海景景觀，職員表示A酒店共有4間高級海景頂層套房，現時她正入住其中一間。陳小姐問及官方網站顯示全海景的是哪一間套房，職員指是現時陳小姐對面的房間，並聲稱兩間套房的景觀實際上相差無幾，但該套房已有客人入住，因此未能作出換房安排。

陳小姐深感無奈向本會投訴，表示事前不知道A酒店有多於1間高級海景頂層套房。她從酒店官方網站預訂時已再三看清楚套房資料，圖片顯示套房擁有全海景內房及全海景客廳，沒有其他大廈遮擋，亦沒有備註說明圖片只供參考等字眼，因此有理由相信及合理期望入住的是與圖片一致的全海景套房，但最終房間景觀不對辦使她大為失望，亦認為對消費者有欠公平。

本會跟進

經本會調停後，A酒店回覆已直接與陳小姐聯絡並安排退回一半訂房費用，個案順利解決。

個案二：寵物友善酒店只接待犬隻 帶同其他寵物入住衍生額外費用

張太看見B酒店標榜歡迎帶同寵物入住，故以\$1,299預訂住宿套餐，藉此與家人及愛貓一同歡度時光。當張太於B酒店辦理入住手續時，職員表示酒店只接待寵物犬，貓隻不能入住，建議她先帶同貓隻離開再辦理手續。張太感到不滿，聲稱預訂時不知道B酒店不允許貓隻入住，並表示為免掃興嘗試與酒店理論，經多番斡旋才能辦理入住手續。然而，翌日退房時張太發現賬單上有一筆\$500的雜費，查詢後獲職員告知，因貓隻入住酒店故須另收清潔費。張太認為B酒店無故以清潔費之名加收費用等同罰款，她對B酒店的處理感到失望，於是聯絡本會要求協商退款。

本會跟進

根據B酒店的書面回覆，職員得悉張太欲攜同貓隻一同入住時，酒店已明確提醒張太只允許帶同犬隻入住，並建議她帶同貓隻離開，職員及後發現張太辦理入住手續後仍帶同貓隻於酒店內活動。B酒店亦向本會出示寵物入住同意書上的條款，列明房間清潔費用一般已包含於訂房費用之內，如因特別情況需要額外清潔程序，酒店有機會按情況加收清潔費。B酒店重申網站訂房頁面已說明只接待寵物犬，亦曾再提醒張太，惜她仍帶同貓隻進入酒店房間，故此加收\$500額外費用。本會向張太轉達有關回覆，建議她考慮諮詢獨立法律意見，再決定是否採取進一步行動。

個案三：旅行網站資料欠清晰 消費者誤以為訂房即獲餐飲優惠

李先生欲安排假日度假，早前使用C旅行網站的手機應用程式瀏覽酒店優惠，看見一個標題為「高層海景住宿／悠閒住宿優惠送HK\$1,400餐飲優惠」的套餐，李先生認為十分吸引，遂於C網站即時付款預訂高層海景住宿一晚。辦理入住手續時，李先生詢問關於\$1,400的餐飲優惠，職員卻指他所選的高層海景住宿方案不設餐飲優惠，只有悠閒住宿方案才享有餐飲優惠，李先生感到疑惑，但因不想影響心情而沒有即時與酒店爭論。

李先生其後細閱訂單，發現訂單上的確沒有列出包含餐飲優惠，他再翻看C旅行網站資料，無論是商品標題或是付款後收到的訂單商品名稱均寫上「高層海景住宿／悠閒住宿優惠送HK\$1,400餐飲優惠」，他認為單憑以上字眼，一般消費者都會認為兩種住宿方案皆包含餐飲優惠。李先生有感C旅行網站將兩種不同的住宿方案放在同一標題，非常容易令人混淆，他表示無意追討損失，但要求本會代為反映不滿，並提醒C旅行網站改善。

本會跟進

本會去信C旅行網站如實反映李先生的不滿，C旅行網站聲稱標題已有「／」符號分隔兩種住宿方案，當客戶揀選方案後，訂購頁面亦清楚註明個別方案所包含的內容。本會建議C旅行網站考慮進一步改善提供資訊的方法，避免不必要的誤會。

總結

消費者一般根據酒店官方網站或旅行網站提供的資料選擇房間，故此酒店及旅行網站有責任提供清晰及準確的房間資訊，例如房間大小、景觀及房內設備等。倘若展示的房間或景觀圖片僅屬參考性質，酒店或旅行網站應於當眼處加以備註，讓消費者知悉免生誤會。此外，個案三的旅行網站應將兩種住宿方案分開展示，方便消費者清楚分辨兩種不同方案及各自包含的內容。部分本港酒店近年才發展成寵物友善酒店，為了保障安全及衛生，酒店須就寵物入住安排設下較為嚴謹的條款。有意攜同寵物度假的消費者要格外留意，如欲攜同犬隻以外的寵物度假，務必先向酒店查詢是否可行，以避免發生個案二的情況。

Staycation熱潮讓消費者對本港酒店增加興趣和認識，個別本港酒店的吸引力亦絕不遜色。消費者選擇Staycation時不宜單憑優惠價格倉促決定，要多參考官網所提供的服務資訊和不同網站的評價，細閱條款及留意以下消費提示，如有疑問應預早查詢，以避免引致誤會或期望落空，招致不必要的損失。

消費提示

- **細閱訂單詳情才確認**：無論經酒店官方網站或是旅行網站訂房，確認前必須看清楚訂單細節，核對入住日期、價格、房間類型是否無誤。如訂房方案包含其他優惠，務必清楚核對訂單有否列出該些優惠細節；一經確認，往後的爭議一般會以訂單內的條款為準。倘若發現實際住宿情況與訂單不符，消費者應妥善保留相關紀錄憑據，適時向酒店反映，或可聯絡本會要求協助。
- **攜寵物度假要格外留意條款**：寵物友善酒店一般會訂明接待的寵物種類、重量或體形的限制，以及房間可容納的寵物數目。另外，酒店或會劃出供寵物活動的公共範圍及特定活動時間，寵物主人務必遵守規則，並於公共範圍內為寵物繫上牽繩，以免影響其他寵物或住客。預訂前須先細閱寵物入住條款，特別要留意清潔費是否包含於訂房費內，抑或是額外收費，以及攜帶多於一隻寵物時會否收取附加費，如對寵物入住安排有疑問應先向酒店查詢了解。
- **有責任保持房間清潔**：酒店一般會提供日常房間執拾及清潔服務，消費者入住時亦有責任保持清潔並妥善使用房間設施，尤其是進行慶祝活動或攜帶寵物，要保持地毯、梳化或睡床等房間物品清潔，萬一弄污房間或令設施受損，酒店有機會按房間清潔或損壞賠償條款要求消費者承擔額外費用。因此，消費者首次進入房間時，宜先檢查房間內設施的狀況，若有問題應立即通知酒店，以免日後各執一詞，增加解決爭議的困難。
- **度假期間仍須維持防疫意識**：雖然Staycation給予家人親友共聚享樂時光，但疫情下消費者度假時仍要注重個人衛生及維持防疫意識，留意限聚令下酒店房間設有人數限制，並應遵守相應的防疫措施，保障自身及他人免受感染。

