



網上訂酒店攻略

復活節將至，又是旅遊旺季。以往消費者要租住外國酒店，多經由旅行社代辦，或由外國親友協助，自從互聯網盛行後，提供了一個方便途徑——網上訂酒店。

4大優點

1. 預先一窺究竟——可對酒店的設施和環境略知一二，特別是地點是否方便、有否免費交通接送、屬幾星級酒店、是否有泳池或健身室等，不少網站更有酒店和房間照片作參考。
2. 多間酒店供選擇——現時有不少訂酒店服務網站，提供多間酒店供訂住，消費者可多作比較。
3. 費用較便宜——一般較酒店的標準房租價便宜，視乎旺淡季，甚至有可能較旅行社提供的價格更優惠。
4. 參考用家意見——有些網站設有住客意見欄，讓客人就曾入住的酒店發表意見，也有參考價值。

訂酒店網站分兩類

訂酒店網站主要分兩類：一類是酒店本身的網站，內容只介紹該酒店或該集團的酒店，大多兼備網上訂房服務；另一類是訂酒店的服務網站，提供不同酒店供消費者選擇。這次研究的酒店網站屬後者，共瀏覽了40個本地及外國訂酒店服務網站，網站主要是從一些搜尋器中選出來的。進入這些網站後，消費者只需輸入旅遊地點、入住日期，網站會搜尋出合適酒店，當選定酒店、房間種類和數目後，再輸入個人資料等，便可透過網上訂房，絕大部分都須以信用卡繳付費用或按金或作保證用途。

《使用網站服務必讀》

1. 可信性及安全度

網站是否可靠

近期偶有聽聞假銀行網站出現，為慎防有假酒店網站藉用戶訂房時騙取信用卡和個人資料，消費者須特別留意：

a. 網站是否不合理地索取個人資料，包括會否過早要求你輸入個人資料（例如未揀選酒店已要求你輸入信用卡資料）、會否收集過量的個人資料（例如只查詢酒店資料但網站卻要求輸入信用卡資料）。

b. 傳送個人資料，特別是信用卡資料時，留意瀏覽器下側的小鎖鑰有否上鎖，並按入鎖中資料核對網站名稱是否相符。



c. 網站資料會否過舊

酒店房價與入住日期有莫大關係，正常運作的酒店網站應不斷更新資料，若網上顯示過舊資料，例如宣傳一些已過期的旅行團，消費者宜加倍小心，考慮網站是否仍然運作。



留意網站中的資料會否過舊

網站有否提供聯絡地址和電話

瀏覽的40個網站中,9個沒有列出聯絡地址,5個沒聯絡電話。除影響網站的可信性外,當用戶遇到問題時,不能即時致電查詢,造成不便。

2. 運作模式與退款政策

瞭解網站的運作模式

大部分訂酒店網站都提供一系列酒店供消費者挑選和比較,但個別網站的運作模式則有別,先由消費者定價,網站再根據定價替客戶找一間合適的酒店;用戶要留意其條款,一旦提交定價資料而網站成功覓得酒店,網站會即時透過用戶的信用卡付款訂房,用戶不可更改或獲退款。

留意取消/更改房間政策 (cancellation policy)

有時因行程改動,難免要取消或更改已訂的酒店房間,除1個網站沒寫明其取消房間的政策外,其餘都有註明,有些須視乎所訂酒店而定。

取消房間政策相差很大,有些較寬鬆的,入住前24小時通知取消不收罰款,否則收取一天租金;有些則很嚴,遇上特別節日,早於30天前取消,收取1天租金,如在30天內取消,將不發還訂房費用;有些更聲明任何情況下均不退還已繳款項。

Once the booking is confirmed over Special Events, 1 night cancellation fee applies, if cancellation is notified to us 30 days prior to arrival. Under 30 days, no refund applicable.

取消細則及手續

凡經已確實之訂房(即本公司已經電郵送出「收據編號」),均不接受取消要求。

有些酒店網站的「取消政策」很嚴,尤其在特別節日

投訴情況

本會於2002年和2003年分別收到5宗及9宗有關網上訂酒店服務的投訴,主要是用戶訂房後發現酒店或房間不符合要求或不合意(例如房租不包早餐、房間只有單人床、地點不妥、酒店級數不足等),要求取消或更換酒店不果;另外亦有不滿網站的交易過程欠清晰。

本會建議消費者在訂房前,要瞭解所選酒店是否合自己需要、所付費用包括甚麼、取消房間政策等;另在網站上訂酒店時,消費者亦要留意網站所訂定的條款或限制,可能規定一經確定則不能取消,並要求消費者在確認訂房時一併確認此條款,故此透過網站訂房,適宜加倍留意。如有任何疑問,必須向網站查詢清楚才作決定;亦要保留與網站的往來文件。

意料不到的是,除取消房間外,更改訂房資料也可能要繳交費用。

Australian Dollars:	10	Hong Kong Dollars:	40	South African Rand:	40
British Pounds:	4	Japan Yen:	650	Swedish Kronas:	53
Canadian Dollars:	10	New Zealand Dollars:	13	Swiss Francs:	10
Danish Kroner:	43	Norwegian Kroner:	48	U.S. Dollars:	5
Euros:	7				

3. 挑選重點

排列酒店的次序

較好的訂酒店網站提供多種排列方式讓用戶選擇,例如以價錢、酒店星級、酒店名稱排列,但亦有不少網站只有一種排列方式,若用戶發現酒店排列方式不清楚,例如並非以價錢或酒店名稱排列,便要格外留心,不排除有些網站基於本身利益,將某些酒店放於較顯眼或較有利的位置,以吸引用戶租住。

較好的網站會提供多種排列方式

不妨比較多幾個網站

訂酒店網站所提供的酒店不一,有些有較多酒店選擇,而且不同網站所提供的房租會有差異,消費者不妨多比較幾個網站才作決定。

費用是否包括稅收、酒店服務費等

瀏覽的40個網站中,3個沒寫明所列費用是否已包括稅收和服務費,這些費用有時達房租的10%-20%,另有些網站只寫明費用不包稅收,卻沒列明稅收為多少百分比,令消費者無從計算總數。

Summary	No. Rooms Requested	No. of Guests: Adults/Children Per Room	Total
SEASONAL PROMOTION: STANDARD QUEEN; MEAL PLAN - ROOM ONLY; BREAKFAST PER PAX PER NIGHT - 30.00 HKD TAXES - CITY AND LOCAL TAXES IN % - 3.00 PCT P/ROOM P/NIGHT SERVICE CHARGE ON ROOM RATE - 10.00 PCT P/ROOM P/NIGHT	1	1	350.00
Total Charge for Stay* 350.00			
*Total charge for stay may not include service charges, fees or other incidentals.			
Taxes	10.00% Per Room Per Night, not included in total		

有些網站列出的稅款不甚清晰,究竟稅收是3%還是10%

房租是否包括早餐

出外旅遊,很大機會在酒店享用早餐,訂房時應留意費用是否包早餐,不同網站有不同寫法:

●有些在「一般條款」中寫明「房租一般不包括早餐,除非另有註明。」亦有相反寫法例如「一般包早餐,除非另有註明。」

Q: Is breakfast included in the room rate?

A: Most of our special rates generally do not include any breakfast, unless otherwise specified. If complimentary breakfast or any other meal(s) is included in the room rate, it will be displayed at the individual hotel's web page and will also be indicated on your Hotel Travel Voucher.

Is breakfast included?

Yes, **unless stated otherwise**, all taxes and breakfast are included in the price. Effectively this means that the room rate quoted is the total price for the room, and taxes or service charge will not be added to your bill.

包不包早餐？從例子可見；不同網站的做法會完全不同

- 視乎個別酒店而定。
- 沒寫明是否包括早餐。

如屬後兩者，要視乎所選酒店提供的資料是否足夠，有些酒店會有2個費用供用戶選擇，較貴的是包早餐，或者另外列明早餐的費用，有些卻沒列出任何資料。

40個網站中，17個沒清楚列明是否包括早餐。消費者宜向網站查詢清楚才落實訂房。

費用以每間房計還是每個人計

絕大部分網站顯示每間房的每晚費用，但調查中有3個網站是以每個人計，消費者要細心閱讀。

Hotel Name	Category	City	Location	Rates*
Costa Club Punta Arena	★★★★	Puerto Vallarta	Beach	\$57 RATES
Flamingo Vallarta	★★★★	Puerto Vallarta	Beach	\$30 RATES
Holiday Inn Puerto Vallarta	★★★★	Puerto Vallarta	Beach	\$47 RATES
Las Palmas Beach Resort	★★★★	Puerto Vallarta	Beach	\$40 RATES
Velas Vallarta Grand Suites Resort	★★★★	Puerto Vallarta	Beach	\$57 RATES
Villa del Palmar	★★★★★	Puerto Vallarta	Beach	\$63 RATES

* Most economical rates from 22/Jan/2004 to 24/Jan/2005. Taxes not included.

Rates per person per night double occupancy.

Rates per person per night double occupancy.

個別網站顯示的費用是以每人計，而非每間房間計

網站會否收取手續費

除訂房費、稅收、酒店服務費外，瀏覽的40個網站中，7個會在成功訂房時透過用戶信用卡收取十數元至數十元（以港幣計）的手續費。若用戶取消訂房，手續費一般不獲退回。

網上訂酒店是否便宜？

不少酒店網站都標榜房租便宜，我們挑選了一間酒店，比較其標準房租（列於其自設網站上的資料）和經10個酒店網站預訂的租房費。該酒店的標準房租是每晚\$600，而10個酒店網的房租（以最便宜房間類別計）由\$300至\$400不等，顯示經酒店網站訂房的費用較酒店的標準價便宜，亦反映透過不同網站的租房費也有差別。

優惠有限制？

有些酒店要求客戶最少租住2晚，或只限非假日的訂房，才可享優惠價。

網站有否私隱政策及傳送資料安全聲明

訂酒店時難免要提供個人資料，網站如何保障用戶的私隱和資料安全便很重要，例如網站會否妥善儲存和運用用戶的個人資料。分別有8個及6個網站沒有列出其私隱政策和傳送資料安全聲明。

同一網站顯示不同酒店資料的模式不統一

同一網站，未必有統一的模式去顯示各酒店資料，例如有些酒店的費用已包稅，有些則不包括在內，其取消條款也未必一樣，所以在同一網站比較不同酒店時，必須再仔細留意各酒店的預訂條款，不要假設與同網站的其他酒店一樣。

信用卡外幣交易，要承擔兌換差價

留意網站所用交易貨幣，絕大部分酒店網站都以信用卡交易，若以外幣結帳，消費者須繳付兌換差價；據本會於2002年初的調查，這差價由總額的0.5%-2.0%不等。

4. 入住時帶備憑據或確認通知

在確認訂房後，網站會電郵憑據或確認通知給用戶，應儲存及列印該記錄，並記緊帶備有關憑據或確認通知，於入住酒店時出示該等文件以作證明。

5. 事後核對信用卡月結單

當旅行完畢回港後，記緊小心核對信用卡月結單上的簽帳數目，是否與網站所示的一樣，如有差異，應盡快向網站及發卡銀行瞭解。

總結

網上購物雖然在香港不算十分盛行，但訂酒店是其中一種適合透過網上進行的交易，因交易過程只需透過電郵往來，毋須郵寄實物，不用額外繳付郵費或擔心寄失貨品。不過與一般網上交易一樣，消費者很倚賴網站所列的資料是否齊備，包括產品/服務介紹和其費用；本會調查發現不少訂酒店服務網站提供的資料不足，例如沒列明租金是否包稅收、服務費或早餐，消費者必須向酒店網站查問清楚才訂房。此外，亦要細閱「取消訂房」政策，因為不同網站或酒店的政策相差很遠。