

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

解構網上訂酒店 刁鑽條款

熱愛旅遊人士不少喜愛以自助形式出外遊玩，好處是為自己度身訂造最適合的行程，視乎價錢、地點揀選合心意的酒店，並且享有最高自由度，當中很多人喜歡透過旅遊網站預訂海外酒店、租車、買入場券等，優點是可仔細比較不同服務供應商的收費、設施及供應情況。不過，在享受網上消費的同時，應謹記先行瞭解相關的服務條款和限制。不少旅遊相關的網站都在海外登記，在本港沒有辦事處，倘若交易出現問題，消費者要追討會十分困難。

資料的酒店供消費者選擇。本文所述的網上預訂酒店服務指的是後者。

瞭解網站運作模式 部分付費後才顯示確實酒店地址

大部分提供預訂酒店服務的旅遊網站均會按消費者的訂房要求，提供一系列酒店供消費者挑選和比較。不過，有些旅遊網站除提供一般的酒店訂房服務外，亦可讓消費者選擇自行提出房間定價，旅遊網站會將消費者的訂房資料及提出的定價遞交給當地的酒店合作伙伴，如有酒店接

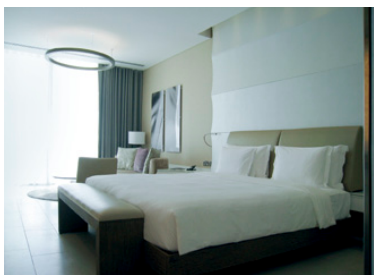
納，旅遊網站會即時透過客戶預先登記的信用卡帳戶扣除有關款項，並向客戶提供有關訂房詳情，但已預訂的酒店房間均不可作任何更改、取消預訂或尋求退款。

此外，部分旅遊網站可按消費者所選的入住區域以「神秘酒店」形式提供有特別優惠的酒店供預訂，但相關酒店的名稱和確實地址要在消費者支付預訂酒店的費用後才會顯示出來，而付款預訂後，消費者不能更改、轉換、取消或尋求退款；至於入住房間的類型，則由相關酒店按客人預訂時提供的入住人數決定。

網上提供的預訂酒店服務

除了透過酒店自設的網站直接預訂房間，很多消費者會瀏覽另一類以中介或代理形式提供預訂酒店服務的旅遊網站，通常消費者進入該等網站並輸入旅遊地點及入住日期後，網站便會搜尋符合所輸入

酒店標準房間一般供一至二人入住，如需要加床或有特別需要，應在預訂酒店前瞭解有關安排及收費。



1 ROOM
2 NIGHTS
10/20/13 to 10/22/13
2 ADULTS
★★★★★
HKD 773
total for your stay
Book now
Low Price Guarantee

Legend
Hotel area
Points of interest

Distance from
14.4
23.6

Location
This property is in the Phahonyothin area which is 1.2 km

有些網站的預訂酒店服務，只列出目的地點可供預訂酒店的房間收費和坐落區域，待消費者付款預訂後，才提供相關酒店的名稱和確實地址。



預訂酒店時，應留意取消訂房的政策，有些所謂「免費取消」，實質上須在指定期限前取消才免收手續費。

要留意「免費取消」條款

消費者有可能因行程改動而要取消或更改預訂，大部分旅遊網站在服務條款中註明，能否取消預訂或會否收取手續費或取消費，須視乎相關酒店的取消房間政策及條款而定；部分旅遊網站亦可能就取消訂房收取行政費。不同酒店的取消房間政策差異頗大，而即使同一酒店相同類型的房間，亦可能因不同的訂房收費而有不同的取消政策：

- 有些規定只要在酒店指定的日期或時限前取消訂房，便不會收取費用，否則會收取至少一晚房價的等值作為取消費用；
- 部分規定如未能在預訂入住當日內到達酒店 (no-show)，除非事先通知有關的旅遊網站或酒店（視乎相關政策），否則將被視為取消訂房，並須支付至少一晚或更多的房價作為取消費用；
- 有些則訂明在任何情況下均不可取消預訂及退還已付款項，亦不可作出任何修訂或更改（例如更改入住日期），若最終沒有入住所訂的房間，亦不會因此退款；
- 有些酒店會因消費者提前或延遲退房而收取額外費用。

這類旅遊網站普遍會載列相關的酒店訂房及取消房間政策。雖然有些網站標示「免費取消」，但消費者若點擊查看相關條款的詳細內容，會發現所謂「免費」實質是指在指定期限前取消才免收手續費或取

投訴實錄

今年1月至9月，本會共收到48宗涉及網上預訂酒店服務的投訴，而在2011年及2012年則分別收到12宗和16宗。投訴主要涉及價格或收費爭拗、預訂困難或在預訂後未能入住等。

個案1 酒店未能提供預訂房間 加錢入住的豪華客房未經清潔

邵小姐在某旅遊網站預訂了內地一間酒店2晚住宿。她在入住當天下午4時到達酒店登記，酒店最初表示沒有其訂房紀錄，等待40分鐘後，酒店職員才確認有其訂房紀錄，但表示她所訂的房間類型已滿，建議她加錢升格入住豪華客房；邵小姐與酒店再三理論，但礙於同行長者及小童已疲累，最終接受建議，額外付款入住較貴的房間。到達房間後，卻發現房間並未執拾，直至晚上9時，酒店才完成清潔及更換床單。退房那天，由於她延遲了15分鐘退房，酒店要求她繳付人民幣190元的罰款。邵小姐認為在她入住酒店當天由於酒店出錯以致延誤入住時間，但她只延遲了15分鐘退房卻被收取罰款，她不滿有關酒店的服務質素，又質疑提供酒店訂房服務的旅遊網站為何在酒店房間不足的情況下接受預訂，故到本會投訴，要求有關網站退回多收的費用。

跟進：本會致函被投訴的網站公司，最後該公司同意退回邵小姐升格入住豪華客房多付的房價及延遲退房的罰款。

個案2 酒店堅稱收費不包括早餐 要求網站營運商跟進不獲回覆

袁先生今年3月透過旅遊網站訂購法國巴黎一間酒店4晚住宿連早餐。在入住酒店當日，有關酒店職員向袁先生表示根據他們的紀錄，有關訂房的收費不包括早餐，袁先生隨即向酒店職員展示旅遊網站發給他的預訂房間確認信，但該酒店與有關旅遊網站聯絡後，堅稱收費不包括早餐。袁先生在入住酒店期間，分別透過有關旅遊網站的客戶服務熱線及直接電郵至該網站公司要求跟進，均不獲回覆，其後他發現自己的網上訂購確認紀錄在他作出投訴後被更改，由原本包括早餐改為包括免費無線上網服務。袁先生表示為方便行程安排才用較高價錢訂購連早餐的住宿，但卻得不到相應的服務，他亦不滿有關網站沒有就他的投訴作出回應及擅自更改他的訂購紀錄，故他到本會投訴，要求網站公司賠償服務收費差額。

跟進：本會在接獲個案後聯絡被投訴的網站公司，有關公司最後將多收的早餐費用退回給袁先生。

消費，因此，消費者預訂房間前，務必細閱所有的相關條款。

要享用「價格保證」難度甚高

很多旅遊網站以提供「價格保證」作招徠，標榜網站提供的訂房價格非常優

惠，如客戶在該等網站預訂酒店房間後，在其他網站找到可以更低價預訂同一酒店相同入住時間的相同房型/床型房間，可遞交相關證明申請「價格保證」，但先決條件是在遞交「價格保證」申請時，用作比對的旅遊網站仍能讓一般大眾即時預訂有關



除非有註明，否則房價一般不包括早餐。



的酒店房間，而預訂房間的所有條件必須相同，包括入住時間、退房時間、付款或按金（如有）要求、取消及其他訂房政策，例如允許免費取消及更改預訂，或房價已包括早餐等；部分網站亦規定標示有關房價所用的貨幣，必須與客戶支付預訂房價時所用的貨幣（例如港幣或美元）相同，以貨幣兌換工具轉換作參考的價格並不適用。客戶提出的證明如能滿足以上條件及通過查證，便可享最優惠/最佳「價格保證」及獲退回價格差額。但要留意部分旅遊網站註明只比較淨房價，稅項和其他收費不包

括在內。

除上述條件外，有些網站更限制客戶必須在指定地區的網站（例如香港或美國），發現相同酒店有較便宜的網上價格，才可受惠於「價格保證」，而單以電郵形式或電話查詢獲取的房間報價，又或透過直至預訂完成後才得知酒店名稱的網站，或於團購網站、拍賣網站獲取的價格，則不獲「價格保證」。至於「價格保證」的申請時限，部分網站規定必須在預訂酒店房間後30天內，不過亦有短至48小時或24小時內遞交申請書及證明，逾時無效。

在本港經營外遊業務必須持有旅行代理商牌照

根據《旅行代理商條例》，任何人在本港經營外遊或到港旅遊服務，必須領有旅行代理商牌照方可營業。因此，若有旅遊網站公司在本港經營旅行代理商業務，包括代人獲取酒店或其他渡假性質的住宿，必須申領旅行代理商牌照。法例亦規定牌照申請人須屬香港旅遊業議會（旅議會）會員，換言之，持牌人均須遵守旅議會發出的作業守則及指引。消費者可留意有關的旅遊網站有否標示旅行社牌照號碼，也可在旅行代理商註冊處（www.tar.gov.hk）及旅議會

（www.tichk.org）的網頁查閱有關資料，亦可致電該兩個機構查詢。

在本港經營外遊或到港旅遊服務，必須領有旅行代理商牌照方可營業，消費者可留意有關網站是否附有旅行社牌照號碼。



部分網站在提供酒店和房價資料時，未必有交代稅項和服務費，待用戶填寫預訂申請時，點擊查看有關收費才有較詳細的資料，消費者務必要看清楚有關收費是否合理才確定預訂。

留意有否提供聯絡地址和電話

旅遊網站如沒有提供聯絡電話和地址，除影響消費者對網站的信任程度外，若客戶遇到問題不能即時致電查詢，也極為不便。

本會瀏覽了十多個提供網上預訂酒店服務的旅遊網站，發現全部均有提供電郵地址及電話熱線作服務支援，不過並非每個網站都提供本港的電話服務熱線，部分只提供國際長途電話服務熱線，本港客戶若以電話查詢，可能需承擔有關的長途電話費用。

另一方面，很多旅遊網站沒有直接提供聯絡地址，只在「公司簡介」或「私隱條款」的資料中，提供所屬公司或總公司在海外地區的註冊地址，或查詢私隱政策的聯絡地址。值得注意的是，有些網站的域名雖然有「hk」字眼，但有關公司所顯示的註冊地點卻不在香港，故消費者切勿單憑域名判斷網站公司的註冊所在地，而需留意有關公司的詳細地址。

部分網站註明服務條款受指定地區法律管轄

如提供網上預訂酒店服務的營運商並非本港註冊的公司，而交易的環節例如

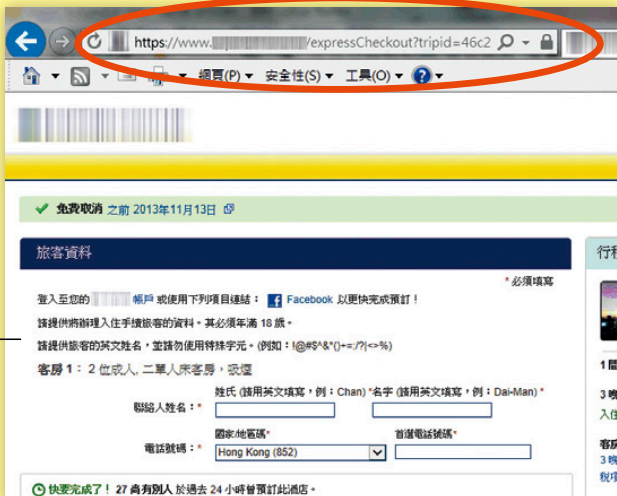
網上預訂酒店自保8招

本會建議消費者在網上預訂酒店服務時，注意下述事項：

- 1. 做足功課：**首先最好查探網站的口碑，選擇信譽良好的網站，並要清楚有關服務條款、政策和收費；亦應留意網站有否提供聯絡其公司的方法，除電郵外，有否提供電話和地址，如有疑問，應先聯絡網站客戶服務及問清楚細節。
- 2. 留意公司註冊地點：**消費者不要單憑網站域名判斷網站公司的營運地點或所在地，應留意有關網站的公司註冊地點，如欲選擇在本港經營相關旅遊業務的旅遊網站公司，應留意有關公司是否持有香港旅行代理商牌照及在本港有否設立辦事處。
- 3. 網站資料會否過時：**酒店房價與入住日期有莫大關係，運作正常的預訂酒店網站應不斷更新資料，若網站所示資料例如旅遊資訊或推廣訊息已經過時，消費者便要小心。
- 4. 問清楚其他收費：**除非有特別註明，否則房價一般不包括早餐和機場接駁服務的收費，如需要有關服務，便要在預訂酒店前問清楚相關安排和收費。此外，如需要加床會另加收費，應先問清楚價格，如沒有預先通知酒店，而入住人數超出預訂人數，酒店可能會拒絕額外的人士入住。
- 5. 留意網站所用交易貨幣：**雖然很多網站所提供的酒店房間價格可選擇以不同貨幣報價，但部分網站註明貨幣兌換率並非每天更新，而且部分酒店規定須以指定貨幣作交易，例如當地貨幣或美元，故所列的報價只供參考。此外，消費者使用信用卡支付外幣帳項，須留意其信用卡發卡機構會否收取海外簽帳手續費及外幣交易費。
- 6. 瞭解取消政策及手續費：**經旅遊網站預訂酒店房間前，應注意取消預訂房間的相關條款，例如會否收取手續費，而即使接獲服務提供者確認取消預訂房間的通知，消費者亦可能需支付手續費或沒有在預訂日期入住房間（no-show）的費用。
- 7. 注意網站的安全措施：**考慮網上購買旅遊服務的風險，例如個人資料可能被誤用或濫用、網上付款安全問題及不法之徒設立偽裝的旅遊網頁等。進行交易前，應查閱網站的私隱政策、保安措施和免責聲明。在遞交個人資料及進行交易前，檢查網站的安全性，例如是否採用保密插口層（SSL）、網址開首是否為https、瀏覽器的安全鎖圖示是否「鎖上」等。

8. 確認交易時加倍留神：在網上平台交易的每一步驟必須細閱所顯示的資料，一經確認交易，便已與對方訂立具法律效力的合約。

進行網上交易，須檢查網站的安全性及留意在遞交敏感個人資料特別是信用卡資料時，是否以加密技術處理。



免稅取消 之前 2013年11月13日

旅客資料

登入至您的 帳戶 或使用下列項目連結： Facebook 以更快完成預訂！

請提供將辦理入住手續旅客的資料，其必須年滿 18 歲。

請提供旅客的英文姓名，並請勿使用特殊字元。（例如：!@#\$%^&*()+=/?:<.>）

客房 1：2 位成人，二單人房客房，吸煙

聯絡人姓名：* 姓氏 (請用英文填寫，例：Chan) * 名字 (請用英文填寫，例：Dai-Man) *

國家/地區碼：* 首選電話號碼：*

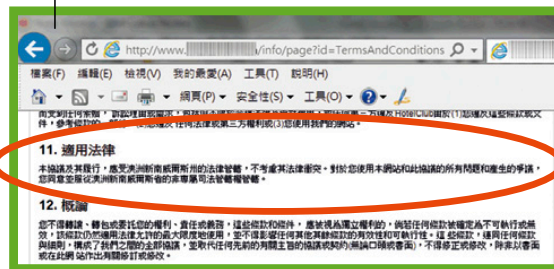
電話號碼：* Hong Kong (852)

快要完成了！27 尚有別人 於過去 24 小時曾預訂此酒店。

所訂的酒店及服務地點等不在香港，倘若消費者因交易糾紛而須進行追討，會碰上較複雜和困難的法律問題，例如糾紛應由香港抑或海外處理。

在本會所檢視的十多個旅遊網站中，有些註明預訂酒店的服務條款受指定地區（例如香港、新加坡、英國、美國或澳洲指定州份）的法律管轄，若服務條款或所提供的服務引起爭議，有關公司將提交給所指定地區的法院處理。因此，消費者在選擇網上預訂酒店服務時，除留意有關網站所屬公司的註冊地點外，宜先瞭解服務條款內有否訂明遇糾紛時有關公司會如何處理及相關限制。

部分旅遊網站有註明有關預訂酒店服務及服務條款受指定地區的法律管轄，消費者在選擇網上預訂酒店服務時，宜先瞭解有關限制。



總結

網上預訂酒店服務日趨普遍，但與一般網上交易一樣，消費者主要倚賴有關網站所提供的資料，包括房價、相關稅項、雜費和酒店的訂房政策等，資料是否完備及真確，直接影響消費者的利益。本會發現部分旅遊網站在羅列酒店房間供消費者選擇時，所提供的資料未夠完備，例如沒有列明稅項、稅率和服務費；待消費者填寫預訂申請表時，才提供較詳細的收費資料及訂房政策。部分旅遊網站的免責條款列明不會負責因網站內的資料錯誤、遺漏或不實等而導致的損失或索償，故消費者需自行評估網站資料是否準確可靠，以減低貨不對辦的風險。