



本地婚紗攝影服務調查

結婚是人生大事，為留住美麗及甜蜜的一刻，準新人們會拍一輯婚紗照作為紀念，但近年本會接到不少與婚紗攝影相關的投訴個案，根據本會投訴資料顯示，2014年及2015年與婚紗攝影有關之個案合共有二十四宗，且大多數個案屬本地之婚紗攝影。由於拍攝婚紗照由繳付訂金至提取攝影產品的整個過程有不少地方值得消費者注意，本會針對服務安排、額外收費及合約等內容，於本年九月進行了一項本地婚紗攝影服務調查，並將所得資料整理後供消費者參考。

問卷回收情況

是次調查本會共向14間婚紗攝影公司發出調查問卷，截止限期前本會共收到8間公司的回覆，回收率為57.1%，當中2間公司回覆時表示並沒有提供本地婚紗攝影服務，回覆的6間婚紗攝影公司包括「浪漫一生婚紗攝影」、「現代經典婚紗攝影有限公司」、「壹囍婚禮設計製作一人有限公司」、「天長地久皇室婚典(澳門)有限公司」、「情路九號」及「色色婚紗一人有限公司」。

影樓與外景兩者兼備

婚紗攝影公司提供的取景一般有影樓、外景以及影樓加

外景三種，根據回覆的資料顯示，1間公司只提供外景攝影，其餘5間婚紗攝影公司影樓與外景兼備。

消費者無須預繳全費 但要先付訂金

就回覆的資料顯示，6間有提供拍攝服務的公司均表示會要求消費者先付訂金，當中僅1間公司為定額澳門幣壹萬元，其餘5間公司按百分比收取，訂金由總費用的百分之三十至五十不等。至於支付尾數期限方面，最長繳付期限的1間公司，顧客可於提取產品當日支付，而期限最短的有2間，顧客須於挑選拍攝服裝當日支付。

落實拍攝日期具彈性 但須留意完成拍攝的期限

消費者在繳付訂金時，如未能確定何時拍攝，會於付訂後再聯絡婚紗攝影公司落實拍攝日期，此外，由於拍攝婚紗照當日有不少事前工作須要準備，所以，婚紗攝影公司一般會要求消費者提前通知。但就本次結果顯示，6間回覆的公司中有2間需要消費者提前通知，分別需於拍攝日前十五至三十日通知及拍攝日前兩個月通知，至於餘下4間公司表示付訂後任何時

間或遷就客人作彈性處理，並沒有硬性規定時間。

與此同時，一般公司都有要求消費者在付訂金後一段時間內完成拍攝。根據本次調查結果，公司要求完成拍攝的期限由落訂金後六個月內至二十四個月內不等。由於不同公司所規定期限有一定差異，消費者於落訂金前須清楚瞭解公司對上述期限的規定，以評估自己能否於限期內騰出時間完成拍攝。

注意落實拍攝日期後未必能改期

據回覆資料顯示，6間公司中只有1間於落實拍攝日期後不能再更改日期，餘下5間公司均表示容許消費者在落實拍攝日期後更改日期，且不會向消費者收取手續費，至於消費者提前通知婚紗攝影公司更改拍攝日期的時間，由拍攝日期前一日至十日不等，其中1間於回覆時表示提前通知的時間須視情況而定。

因個人原因取消拍攝大多不獲退款

消費者於付款後，如因個人原因而向婚紗攝影公司取消拍攝，根據回覆資料顯示，當中只有1間表示可向消費者退款，但仍須視乎消費者已使用的服務而定，其餘5間公司則表示不會退回款項，其中1間於回覆時表示如消費者取消拍攝，消費者可轉其他服務或將拍攝轉給他人使用。

留意可能涉及額外費用

有些婚紗攝影公司有多於一位的攝影師及化妝師，以便消費者因個人喜好而指定拍攝當日的攝影師或化妝師，根據回覆的資料顯示，除1間公司表示不可指定拍攝當日的攝影師及化妝師外，其餘5間公司均表示消費者可指定拍攝當日的攝影師及化妝師，且不會收取任何費用，但其中1間公司表示仍須視乎攝影師及化妝師的檔期而定。

至於攝影當日消費者需要化妝師伴隨外景拍攝時是否須要繳付額外費用，就回覆的6間公司中，1間公司表示如安排化妝師伴隨外景拍攝，會向消費者收取澳門幣1500元的額外費用，而其餘5間公司則表示不會收取任何費用，但其中2間公司表示仍須符合特別條件才能作出安排。

婚紗攝影公司普遍會規定消費者拍攝當日的總時間，倘拍攝時出現超時的情況，則消費者可能須要繳付額外費用。根據回覆的資料，6間回覆的公司中，有2間表示會因超時拍攝而收取額外費用，收費方式均以每位工作人員按每小時計算，其中1間公司超時收費為攝影師及化妝師為每小時澳門幣300

元，助理為每小時澳門幣100元，其餘1間公司超時收費則為攝影師及化妝師為每小時澳門幣500元、助理為每小時澳門幣200元，其他工作人員為每小時澳門幣300元。

此外，一般消費者普遍會選擇假日或強制性假日拍攝，如消費者選擇的拍攝日期為強制性假日，回覆的6間公司均表示不會收取額外費用。

由於婚紗攝影整個服務涉及的内容繁多，本會建議公司應主動向消費者清楚講解在過程中可能收取的所有費用，並於合約內訂明以確保雙方權益。

惡劣天氣安排

拍攝當日的天氣一般很難預料，據6間回覆的公司表示，當預計到拍攝當日可能出現惡劣天氣時會與顧客另約拍攝日期，且會提前一至三天通知，但消費者須要留意，6間公司中除1間公司表示不會主動通知，必需由顧客於拍攝前一天通知公司外，其餘5間均會主動通知顧客。至於如拍攝當日突然遇上惡劣天氣時，各公司安排則存有差異，包括另約拍攝日期、等待天氣好轉、更改為室內拍攝等。由於有關安排可能引致拍攝效果不及預期，建議消費者於繳費前向公司瞭解清楚再行決定。

揀相及取回產品時間

拍攝婚紗照除為了作為紀念外，不少消費者會於婚宴上將照片展示給來賓觀賞，如消費者對攝影產品有急切需要時，拍攝後揀相及可取回產品的時間也相當重要。據回覆的資料顯示，對於拍攝後揀選相片的時間，除1間公司表示視乎情況外，其餘五間公司由五至三十日不等，而消費者確認所揀選的相片後，取回產品的時間由一個月至三個月不等，由於各公司的時間差距較大，故建議消費者應向公司瞭解揀選相片及取回相片的時間，以免失去預算。

合約

當出現消費爭議時，合約是確保雙方權益的重要證明，然而本次調查中發現並非全部公司都會簽署合約，6間公司中只有四間公司會與消費者簽訂合約，2間公司表示不會與消費者簽訂合約，其中1間公司表示會有訂單給予消費者，訂單上會列明相關內容。由於有關服務安排、額外費用及取回產品時間等為容易出現消費爭議之處，為保障消費者的權益，本會建議攝影公司應與消費者簽訂服務合約，並將所涉及的服務內容及收費列明於合約內，以確保雙方權益得到保障。 **T**

本地婚紗攝影服務問卷調查結果

商號名稱 ^[1]		天長地久皇室婚典(澳門)有限公司	情路九號	現代經典婚紗攝影有限公司	浪漫一生婚紗攝影	色色婚紗攝影一人有限公司	壹囍婚禮設計製作一人有限公司	
服務安排	取景	影樓+外景	影樓+外景	影樓+外景	影樓+外景	影樓+外景	外景	
	收取訂金	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	訂金金額	總收費50%	總收費50%	總收費30%	總收費50%	總收費30%	澳門幣\$10,000	
	交付餘款的最後期限	挑選拍攝服裝當日	提取產品當日	挑選拍攝服裝當日	揀相當日	提取產品前1天	拍攝日前1天	
	落實拍攝日期的期限	繳付訂金後6個月內	彈性, 遷就客人	拍攝日期前15-30日	拍攝日期前兩個月	繳付訂金後的任何時間	繳付訂金後的任何時間	
	完成拍攝的期限	下訂金後6個月內	下訂金後12個月內	下訂金後24個月內	一般1-2年, 除有特定指明外	下訂金後24個月內	下訂金後6個月內	
	落實拍攝日期後更改拍攝日期	可否更改	✓	✓	✓	✗	✓	✓
		通知期限	拍攝日期前7日	視乎情況	拍攝日期前1日	---	拍攝日期前10日	拍攝日期前7日
		手續費	✗	✗	✗	---	✗	✗
	顧客要求取消拍攝, 可否取回已繳付之款項	✗	✗	✗ (可轉其他服務或轉他人使用)	✗	✓ (視客人已享受服務程度而定)	✗	
額外收費 澳門幣	指定攝影師	✗ (視乎檔期)	✗	✗	(不可指定)	✗	✗	
	指定化妝師	✗ (視乎檔期)	✗	✗	(不可指定)	✗	✗	
	化妝師伴隨外景拍攝	✗ (視乎檔期)	✗	✗ (視乎個別情況而定)	1,500	✗	✗	
	超時拍攝 (按每位工作人員每小時計算)	✗	攝影師:500元 化妝師:500元 助手:200元 其他工作人員:300元	✗	✗	✗	攝影師:300元 化妝師:300元 助手:100元	
	拍攝日期為強制性假日	✗	✗	✗	✗	✗	✗	
拍攝日遇上惡劣天氣之安排 ^[2]	預計	安排	A	A	A	A	A	
		通知顧客時間	提前1-2天	提前1-2天	提前1-3天	提前1天	提前1天	不會通知顧客, 由顧客於1天前提出
	當日	A,B,C	D,E	B,F	A	A	B	
揀相及取回 產品	拍攝後揀選相片時間	5-7日	視乎情況	7-10日	7-10日	10日	30日	
	取回所選相片及相關產品時間	45日	1-2個月	2-3個月	3個月	1個月	1個月	
合約	簽訂合約	✓	✓	✗	✓	✓	✗ 但會有訂單, 訂單會列明內容	
	內容 ^[3]	a,b,c,e,g,h,j	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	---	b,d,e,h,i,k	a,b,g,h,j	b,f,g,h,i,j,k	

註:

上表內“✓”表示會、可以或有, “✗”表示否、不可以或不收取, “-”表示不適用

[1]: 排序按商號外文名稱順序排列

[2]: 拍攝當日遇上惡劣天氣之安排

- A: 與顧客另約拍攝日期
- B: 等待天氣好轉
- C: 改為於室內景點拍攝
- D: 改為於影樓內拍攝
- E: 特色小店
- F: 視乎客人要求, 可改下次續拍

[3]: 合約內容

- a: 拍攝當日之取景地點
- b: 訂金及餘款
- c: 落實拍攝日期之期限
- d: 完成拍攝的期限
- e: 提前通知更改拍攝日期之時間
- f: 更改拍攝日期次數
- g: 拍攝當日之服務時間
- h: 額外收費內容
- i: 惡劣天氣的處理方式
- j: 揀相及取回產品之時間
- k: 顧客取消拍攝的處理方式