



開心消費在你手 勿讓悠遊變憂愁

Cuidado com a reserva da viagem na internet


現今交通及資訊網絡發達，方便消費者以自由方式出外旅遊，而預訂住宿服務，是在計劃行程前尤其須要關注的。酒店或旅館很多時會與本地或海外之旅行社或訂房網站合作，向消費者推銷酒店住宿服務。消費者作出消費前，應當注意以下事項：

1. 與可靠且合法供應方交易：為著消費安全，消費者須確認供應優惠的旅行社或網站是否可靠，倘有疑問可向提供住宿之酒店或旅館查詢有否存在合作關係。消費者除自行預訂外，亦有可能接到相關宣傳通知，縱使有關供應方聲稱屬酒店或旅館直接提供，消費者必須先查核有關優惠的真確性，以免不法之徒有機可乘。

2. 保護個人資料：消費者進行交易時，必須提供個人資料(如姓名、身份證或旅遊證件號碼、聯絡電話、電子郵箱及信用卡資料等)予另一方以訂立合同，為免個人資料受不必要侵犯，消費者必須清楚知悉對方對相關資料的保護政策。

3. 詳細瞭解預繳條款：市場上出現各式方案，消費者除考慮價格外，更須詳閱細節。方案之住宿等級、有否包含膳食或其他娛樂設施、稅項及雜費價格、更改住宿日期或取消政策、購買優惠後是否存在「無條件退款的冷靜期」等，從而選擇合適的預繳方案。

4. 事前衡量風險：因應不同供應商規定，預繳方案細則內容必定存在差異、當中亦包含不同程度的風險，以住宿風險尤甚。住宿市場上之供應屬有限，故此供應方(不論酒店旅館、旅行社或訂房網站)與消費者訂立合同時，無法確保必定能於消費者希望入住的期間提供住宿服務，旅遊旺季(如復活節、暑假、聖誕節等)的供應更為緊張。消費者必須事前衡量能否承擔相關風險，以及倘出現上述情況時的合約有否提供其他處理方案，再決定是否訂立合同。

本會在此建議消費者訂立預繳合同前明瞭細節以保障自身的消費權益。 

Hoje em dia, graças ao desenvolvimento acelerado dos transportes e da tecnologia informática, os consumidores podem optar por fazer viagem individual em vez de participar em excursões. Ao preparar a viagem, é importante ter maior cuidado com a reserva do alojamento. Muitas vezes, os hotéis ou pousadas promovem os serviços de alojamento turístico em cooperação com as agências de viagem locais ou exteriores ou com os sites de reserva. Aqui são alguns assuntos que merecem atenção dos consumidores aquando da reserva de hotel:

1. Fazer transacção com um fornecedor confiável e legal: Os consumidores devem verificar se a agência de viagem ou o site de reserva é confiável. Em caso de dúvidas, podem informar-se junto do hotel ou pousada onde pretende pernoitar. Quando recebem anúncio promocional, devem confirmar a sua veracidade, para evitar cair em armadilhas de consumo;

2. Proteger os dados pessoais: No momento da transacção, os consumidores são exigidos a fornecer dados pessoais a outra parte para a celebração de contrato (nomeadamente, o nome, o n.º de documento de identificação ou de viagem, o n.º de telefone, o correio electrónico e os dados relativos ao cartão de crédito). Nesse sentido, a fim de evitar a fuga dos dados pessoais, convém conhecer melhor sobre a política de protecção dos dados pessoais definida por outra parte;

3. Conhecer bem as cláusulas respeitantes ao pré-pagamento: Quando reservar a viagem que exige o pagamento prévio, além do preço, os consumidores devem ter cuidado com os pormenores da viagem a reservar, como o classe do alojamento, a inclusão ou não de refeições e acesso às instalações de lazer, de imposto ou tarifas derivadas, a política sobre a alteração ou cancelamento do alojamento e a existência ou não do “prazo de reflexão” para o reembolso sem restrições;

4. Considerar os riscos antes da reserva: Os consumidores devem ter cuidado com os possíveis riscos de consumo quando reservar a viagem, sobretudo o alojamento, dado que, às vezes, o fornecedor (o hotel, a agência de viagem ou o site de reserva de alojamento) não pode confirmar exactamente se há quarto vago para o consumidor no momento de celebração de contrato com o mesmo.

O CC aproveita para aconselhar que os consumidores tomem conhecimento das cláusulas antes de celebrar contrato que exige pagamento prévio, por forma a proteger os seus direitos e interesses. 