

连输 8 次信用卡信息均“出错”而被取消订单

# Booking 上订酒店为何这么难

提前近一个月在 Booking(缤客)上预定三亚理文索菲特酒店,甘女士因为碰到了限时特惠的价格而感到庆幸,可是当平台发来确认邮件后的第二天,酒店却因为甘女士的“信用卡无效”而取消了订单,即便甘女士找到银行确认,可能原因只有信用卡过期和号码输错,而她也用排除法确认,信用卡可以使用,同时自己连续输入了 8 次号码,均是反复仔细核对没有输错,甘女士不禁质疑:“是酒店故意输错号码不让我订吗?”

## 4个订单都被相继取消

今年 9 月初,甘女士打算和朋友一起去海南三亚过中秋节,于是她在 Booking(缤客)平台上定好了酒店,可是在浏览酒店信息时,一则限时特惠的消息进入了甘女士的视线。

Booking 平台上显示,三亚理文索菲特酒店推出了一个限时特惠活动,原本八九百元一晚的房间,如今只要不到 600 元即可预定。

考虑到自己需要预定 2 个房间,总共 10 个晚上的住宿,这样的价格能比平时省下 2000 余元,这在甘女士看来非常划算,“我看到以后就预定了,也收到了 Booking 发来的确认邮件。”

看见预定成功以后,甘女士这才把此前预定的其他酒店退掉,因为是个人原因退订,酒店还扣掉了甘女士几百块的手续费,但是综合算下来,甘女士也能接受。

到了第二天,甘女士突然收到一则通知,说她用于预定酒店的那张信用卡无效,于是第一时间甘女士就联系了信用卡发卡银行。

甘女士从银行工作人员那里得知,信用卡无效可能是由两个原因造成,其一是信用卡过期,其二则是输错有效期。

“信用卡肯定是没有过期的,为了确认我当时还下单了一个外卖,是可以使用的。”甘女士直言,排除掉这个可能后,只剩输错信用卡有效期这一个原因。

由于酒店要预先扣除几晚的房费,来确认甘女士提供的信用卡可以使用,所以在预定时,需要甘女士输入信用卡的有效期,而酒店那边也需要输入一遍有效期,进而完成扣款。

“我看见信用卡失效以后就马上重新输入了一次,也是反复核对后,确认没输错有效期才提交的。”甘女士表示,她预定的 10 晚房间总共分成了 4 个订单,每个订单都有 2 次输入有效期的机会,如果 2 次全错,才会取消订单。

因此,拥有 4 个订单的甘女士,仔细核对后,前后一共输入 8 次信用卡有效期,结果酒店那边的反馈还是信用卡无效,导致 4 个订单相继被取消。

“信用卡没过期,我也没输错,那是酒店

那边故意输错吗?”甘女士表示质疑。

## 多次沟通 Booking 仍未处理

订单被取消后,甘女士第一时间联系了 Booking 的客服,对方告诉甘女士,他们能看到的消息就是信用卡无效,如果甘女士能证明信用卡处于有效期内,那么 Booking 可以帮她补齐酒店差价,即重新预定同一时段同级别酒店的差价。

在提交了发卡行的反馈,以及购物记录

后,Booking 回复邮件给甘女士,承认了她的信用卡有效。

邮件写道:“关于您对订单提出的信用卡状态问题,我们已经收到了您的邮件。通过查看其中您提供的截图,我们能明白您的信用卡是有效的状态。我们也对住宿方的举动感到疑惑,在此为您带来的不便致歉。我们查看到,您的订单是未收款的状态,请问您有怎样的需求呢,我们会尽全力为您向住宿方协商。”

既然确认了信用卡有效,但是对于补差价一事又闭口不谈,这让甘女士感到很费解。

即便多次向 Booking 客服咨询,但对方要么表示是酒店方的问题,要么就说要请示领导,总之 Booking 从来没有主动给甘女士任何回复。

直到中秋节都到了,甘女士再去向 Booking 要个说法,对方才说她的订单已经

交给公共关系部门处理,领导很重视,再给他们 7 天的时间。

“最后和 Booking 又沟通了几次,结论是他们领导意思是不予处理。”到了 10 月份,不知道打了多少个电话后,甘女士得到了这样的结果,让她实在难以接受。

在甘女士看来,Booking 作为一个订房平台,已经确认过的订单被莫名其妙取消,还给出一个让人信服的说法,消费者的权益得不到保障,今后别人又怎么放心在这样的平台上下单订房?

## 怪罪酒店 pos 机不好使?

预定酒店被取消的具体原因究竟是什么?Booking 平台和三亚理文索菲特酒店又如何保障消费者的权益?

对此,周到帮办记者以甘女士朋友的身份致电 Booking 平台专门处理信用卡问题的客服,对方表示,甘女士这几个订单确实处理了很长时间,也对顾客造成了一定的困扰。

“我看到客人的订单在 9 月 5 日因为信用卡无效被退回了,当时显示的是客人号码不对,我看到客人也在规定时间内更新了信用卡号码,这是第一次。然后酒店方又以同样的问题让客人更新号码,客人也再一次更新了,最后这个订单还是被酒店方取消了。”

Booking 客服表示,酒店方确实有权取消订单,但是有时候并非是客人信用卡的问题,也有可能是酒店方的 pos 机没法认证客人的信用卡,因为这笔订单有押金政策,酒店方只选择了信用卡而没有通过其他方式通知客人缴纳押金。

“有的时候可能是酒店方的 pos 机不好使,收不到客人的押金,所以简单粗暴地取消了订单。”该客服表示,Booking 平台只能看见客人信用卡的最后 2 位数,取消订单也是由酒店方提出,平台的权限有限。

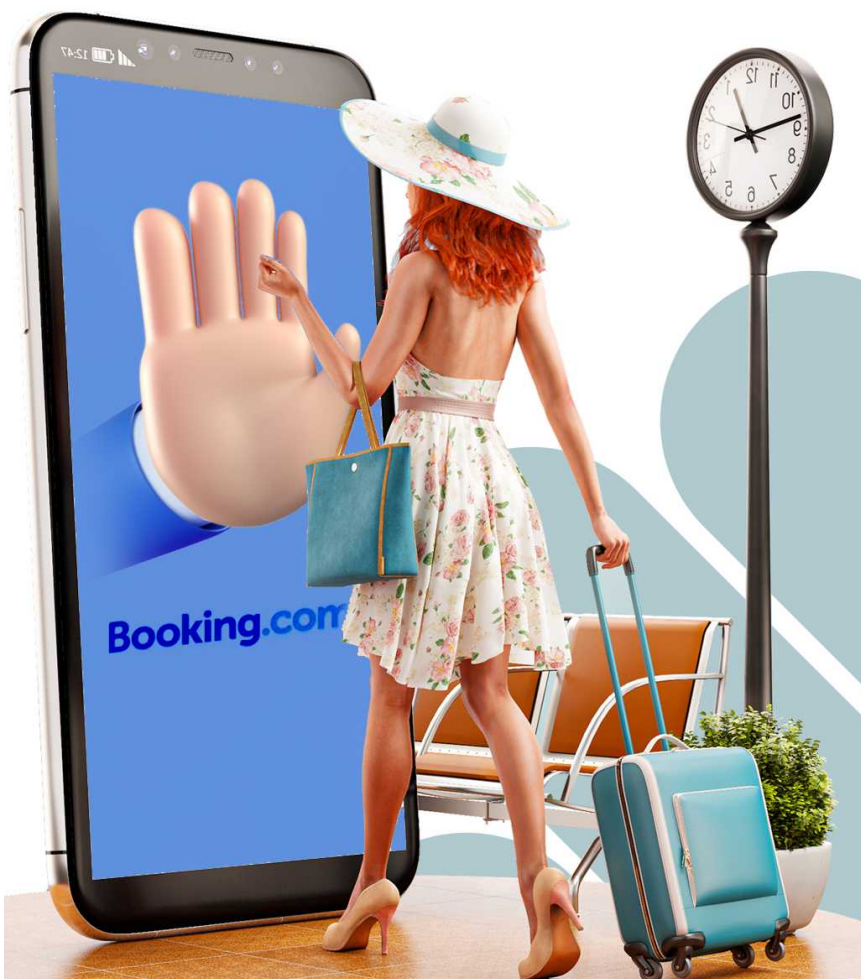
为了弄清订单被取消的真正原因,该客服表示会去和酒店方沟通,给客人一个解释。

然而,当记者表明媒体身份后,对方却改口称会由其他部门答复记者,她这边不再跟进。截至稿件发出,记者也未收到 Booking 平台的任何消息。

除此之外,记者还分别致电了三亚理文索菲特酒店和雅高集团客服,试图弄清甘女士订单被取消的原因,但是客服均表示会记录下情况,后续便再没有回应。

“他们这样不怕口碑做坏掉吗?”甘女士无奈地说道。

文/晨报记者 陈泉  
制图/黄欣



<p><b>上海雁腾贸易有限公司</b></p> <p>荣获 上海政府 购买服务供应商</p>	<p><b>上海兑鸿实业有限公司</b></p> <p>荣获 上海政府 购买服务供应商</p>	<p><b>上海山鹰环保科技股份有限公司</b></p> <p>项目:活性硅粉(硅粉)矿物质土壤调理剂制备及市场应用技术开发</p> <p>荣获 2023第三届宝山“科创杯” 创新创业大赛(专题赛)优胜奖</p>	<p><b>上海智萍新型建筑材料有限公司</b></p> <p>备案证号:BH(建)-06-20160004,BH(建)-05-20160078 产品名称:普通混凝土小型砌块、非承重混凝土空心砖、混凝土实心砖、承重混凝土多孔砖</p> <p>获取 上海市 建设工程材料备案证</p>
<p><b>上海风锐设计工程有限公司</b></p> <p>荣获 上海政府 购买服务供应商</p>	<p><b>上海静德建设工程有限公司</b></p> <p>荣获 上海政府 购买服务供应商</p>	<p><b>中国科学院上海高等研究院</b></p> <p>服务范围:碳管理</p> <p>荣获 2023年度 上海市绿色低碳服务机构</p>	<p><b>江苏建宏管业科技有限公司</b></p> <p>备案证号:BW(化)-15-20230011 产品名称:埋地用聚乙烯(PE)结构壁聚乙烯双壁波纹管、埋地用聚乙烯(PE)结构壁聚乙烯缠绕结构壁管</p> <p>获取 上海市 建设工程材料备案证</p>
<p><b>上海才德酒店管理有限公司</b></p> <p>荣获 上海政府 购买服务供应商</p>	<p><b>上海汉才信息咨询有限公司</b></p> <p>荣获 上海政府 购买服务供应商</p>	<p><b>上海尔渡机电制冷工程有限公司</b></p> <p>项目名称:上海上药雷允上医药有限公司1号仓库空调改造项目</p> <p>荣获 2021-2022年度“优质工程奖”</p>	<p><b>潍坊江玲防水科技有限公司</b></p> <p>备案证号:BW(综)-20-20230008 产品名称:自粘聚合物改性沥青防水卷材</p> <p>获取 上海市 建设工程材料备案证</p>