

12点后退房被收延迟费,住客投诉酒店

业内:中午12点前退房是“行规”;律师:如未提前告知,加收费用是霸王条款

入住酒店,次日中午12点前必须退房吗?日前,市民陈先生入住南京一家酒店12点后退房,就被加收延迟费。对此,酒店解释称,“12点前退房算一天”的规定是酒店行业一直以来的规定,且酒店已在前台显著位置提醒了该事项。那么,住酒店12点前退房有依据吗?如果延迟退房,酒店加收延迟费是否合理?现代快报记者就此展开调查。



记者探访发现,一些酒店前台并无明确告示告知退房时间

通讯员 陈良龙 王飞
现代快报+ZAKER南京记者
徐红艳 杜雪迎 文/摄

投诉 下午两点退房,酒店要收取延迟费

今年9月4日凌晨两点,陈先生入住南京市雨花台区一家酒店,中午12点,酒店催他退房,陈先生没有理睬。到了下午2点,陈先生去退房,酒店表示,要收40元的延迟费。陈先生觉得,自己入住还不到12小时,凭什么还要交钱,只要不超过24小时就应只付一天的房费。双方僵持不下。陈先生拨打雨花台区市场监督管理局电话求助。

雨花台区市监局工作人员立即联系双方了解情况。酒店方面称,入住酒店十二点后退房就算超过一天了,不管晚上几点入住,都应当在中午12点前退房,这是行业规定。工作人员向陈先生指出,12点前退房一天确实是酒店行业一直以来的规定,而且酒店已在前台显著位置作了提醒,陈先生没有在12点前退房,应当支付延迟费。经过调解,酒店方考虑到陈先生确实不了解规定,将40元退给了陈先生。

尴尬 12点前退房,既非强制行规,也非法规

那么,入住酒店次日12点前退房,是否有明确规定呢?现代快报记者了解到,中国旅游饭店业协会2002年制定公布的《中国旅游饭店行业规范》第十条曾规定:“饭店客房收费以‘间/夜’为计算单位(钟点房除外)。按客人住一‘间/夜’,计收一天房费;次日12时以后,18时以前办理退房手续者,饭店可以加收半天房费。不过,这一规定在2009年《中国旅游饭店行业规范》修订时被删除了,相对应的修订为:“饭店应在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法,或者确认已将上述信息用适当方式告知客人。”也就是说,业内约定俗成的“行规”并非真正的行业规定。

南京饭店行业一位资深人士表示,酒店退房时间是中午12点还是下午2点,行业内或者法律上均没有明确规定。酒店之所以会形成这样一个约定俗成的规定,是为了保证客房资源的连续性。她解释说,顾客入住酒店高峰期往往是每日中午过后,要求“12点前退房”,事实上是为保证客房资源的供给而做的安排,如果顾客在中午过后未退房,则所占用的客房资源将难以进行二次安排。

调查 酒店退房时间多为口头告知
不过,业内约定俗成的退房时间,酒店之间也有差异。10月22日,现代快报记者探访了不同价位、档次的宾馆、酒店。记者发现,每个酒店规定的退房时间不同,一般分为两种,次日中午12点之前退房和次日下午2点之前退房。探访过程中,酒店前台的工作

人员纷纷表示,如果需要延迟退房,费用是要另收取的。有些酒店实行会员制,会员可以免费延期,不是会员根据延期时间不同,收取的费用也不同。有的酒店采取每延长1小时增收20元的规定,还有一些酒店超过退房时间15分钟就要收取半天的房费。探访中,现代快报记者还发现,大部分酒店前台没有张贴相关明确告示或规定,写明关于延迟退房的相关要求。不过,客人办理入住时,酒店前台人员一般都会口头告知次日退房时间。

律师 如未提前告知,加收延迟费是霸王条款

虽然是行业约定俗成的做法,但加收延迟费有可能涉及违法。“客人入住时,酒店服务人员应该说明,第二天退房的时间以及超时需要加收延迟费和收费标准。在这之后,顾客可以就住还是不住做出选择。”江苏钟山明镜律师事务所律师吕金艳告诉现代快报记者,如果酒店未提前明确告知,就算霸王条款或者侵犯消费者知情权。在告知情况下,如果超时加收延迟费,费用标准也要合理,如果费用过高,法律上也不会全部支持。她提醒,如果顾客确实有延迟退房的需求,可以通过与酒店协商解决。特别是群客情况下,一般酒店不会收取延迟费用。

新车延保跟厂家质保一样理赔? 监管部门提醒:看清合同,别被口头承诺忽悠

不少人在过了汽车厂家质保期后,会选择购买延保服务。然而,在签订合同时因没仔细研究条款,可能会给自己留下隐患。近日,南京市民马先生因延保服务与汽车4S店发生了纠纷。

通讯员 陈良龙 王飞
现代快报+ZAKER南京记者 徐红艳

2017年,马先生在雨花台区一家汽车4S店购买了一辆新车。买车的时候,4S店向马先生推荐了新车延保服务,费用只有三千多块钱,可以将厂家规定的质保期延长两年,车辆出现问题都可以像在厂家质保期内一样免费解决。

近期,马先生的车辆出现了故障,已经过了厂家的质保期,但是还在4S店延保期内。于是马先生找到了4S店,要求免费维修。但是4S店却和马先生打起了太极,说这个不在理赔范围之内,那个不在理赔范围之内,马先生必须还要掏一笔钱。无奈之下,马先生拨打雨花台区市场监督管理局12315电话,要求4S店履行延保服务承诺。雨花台区市监局工作人员立

即联系双方了解情况。4S店拿出了之前双方签订的合同,称自己的延保是和厂家的质保有区别的,只能保部分项目,合同内容并没有说是全免费。马先生说这份合同并没有说清楚延保还需要自己掏一部分钱,当初销售口头跟他解释过延保和厂家质保一样,不需要再花钱就可以享受厂家的质保服务。

工作人员查看了当初双方签订的合同,向4S店指出,根据《消费者权益保护法》第二十六条第一款“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容”的规定,4S店在合同中一定要将延保服务具体内容详细说明,如果存在可能让消费者付费的情形一定要以显著的方式进行提醒,否则由4S店承担责任。经过调解,4S店认识到自身存在的问题,同意免费为马先生维修好车辆,马先生对此表示满意。市监部门提醒车主,购买延保服务看清合同,当心猫腻。

后续报道

西江瑞府已退购房人30万首付款 相关部门:已约谈开发商,责令自查

昨天,现代快报以《花钱就能买到南京购房资格?别信!》为题,报道了盐城市民李先生(化姓)买房遇到的麻烦事。李先生被西江瑞府楼盘销售人员告知,只要花钱就可以搞定购房资格。李先生交了5000元,并交纳了30万元首付款,结果不但购房证明“办不下来”,30万元的首付款也迟迟未能退还。昨天,现代快报记者获悉,李

先生已经收到了开发商30万元退款。同时,浦口区住房保障和房产局市场监管科方姓工作人员也表示,已于21日约谈了西江瑞府开发商,并责令其先自查,自查结果将在一周内予以答复,后续将对西江瑞府开发商的行为提出进一步规范。关于此事进展,现代快报记者将持续关注。

现代快报+ZAKER南京记者 王静

分类广告 刊登热线:025-84783581、13675161757
地址:洪武北路55号置地广场1806室

<p>江宁区机关餐饮服务中心 招聘厨师、服务员各两名,面点师一名,工资面议。地址:江宁区上元大街戴家塘15-1号。 15150663052徐主任</p>	<p>旺铺出租/招租 旺铺招租 江宁区胜太路同曦鸣城A5幢(肯定宾馆,独栋三层2021年2月28日到期)2023平方米,现对外招租,适宾馆、餐饮、百货、商务办公。联系人:魏先生13057509956</p>	<p>门面转让 转让 品牌电器门面,批发零售有网点,欢迎有实力者联系陶先生13851822171</p>	<p>家电维修 空调,冰箱,灶具,热水器,洗衣机,电视。86311234</p>	<p>搬家服务 蚂蚁搬家。86199908 喜顺搬家。84489058 益民搬家。86222038</p>	<p>公告 减资公告 根据2020年10月20日股东(大)会决议南京绿椰菜软件有限公司,拟将注册资本从100万元减至60万元,现予以公告,债权人可自公告之日起45日内要求公司清偿或提供担保。南京绿椰菜软件有限公司 2020年10月20日 公告 南京百利源体育工程有限公司减资公告 根据2020年10月21日股东决议,南京百利源体育工程有限公司拟将注册资本从860万元减至498万元,现予以公告。债权人可自公告之日起45日内要求本公司清偿债务或提供担保。南京百利源体育工程有限公司 2020年10月23日</p>
<p>厨师待聘 待聘 面点师。13809043487 待聘 精家常。13814526096 待聘 家常厨。18112206376 待聘 厨,15年。13270511605 待聘 厨师长。18252052671 待聘 做包子、汤包。18755380277 待聘 18年厨,有特色。13002518083</p>	<p>门面出租/招租 出租 汇景路49号门面房,90㎡。电话13338626778</p>	<p>房屋出售 出售 现有:1、南京市鼓楼区中山北路30号4601室、4801室(城市名人酒店44楼、46楼)对外出售。4601室面积1239.7㎡,4801室面积1013.32㎡,价格面议。2、南京市建邺区扬子江大道208号3幢1001室、1002室(涵碧楼10楼整层)对外出售。1001室面积1167.32㎡,1002室面积927.77㎡,价格面议。3、南京市江宁区秣陵街道天元东路188号四层综合楼对外出售。面积10049.68㎡,价格面议。4、南京市江宁区丹阳大道69号1幢、2幢,综合楼、工业厂房对外出售。1幢综合楼6层,面积7016.18㎡,2幢工业厂房面积6987.84㎡,价格面议。联系方式:张先生13851833309</p>	<p>旧物回收 高收 空调,家具,酒店。13057566633</p>	<p>遗失 遗失 冯西儿子郭东方新生儿记录原出生证,证号:320483372,声明遗失。 遗失 杨宜臻无锡城市职业技术学院学生证,证号1819018124,声明遗失。 遗失 苏AG3666道路运输证,声明作废。 遗失 南京南艺九韵文化传播有限公司营业执照副本,统一社会信用代码91320191754102687J,声明作废。</p>	
<p>旺铺出售 旺铺出售 地处南京夫子庙景区核心位置,坐拥繁华地段,人流鼎盛的闹市“瞻远铭楼”(瞻园路21号)全一楼门面房对外出售,总面积为:247㎡,价格面议,有意购房者可拨打电话:13770977123 或 (025) 52308485与穆先生联系</p>	<p>办公房招租/出租 办公楼特价招租 瑞金路御道街大正投资大厦纯办公楼招租,40-400㎡不等。13951028668,84632182</p>	<p>饭店转让/承包/招租</p>			