

# 低价预售旅游产品惹眼球 如何 划算入手 又能保障自己的权益?

在此次疫情中,旅游行业遭受的影响首当其冲,这也预示着今年旅游市场供大于求,势必会有很多低价便宜的旅游产品进入市场,毕竟现时不少旅游类公司都缺现金流,急需通过预售回笼资金缓解压力,使得旅游产品的价格或将出现史上最低。

记者从今年2月中下旬开始便注意到,不少旅游平台已经开始纷纷推出旅游产品预售,而且价格非常吸引人。对商家而言,做好预售将有助于自身的快速复苏;同时,对于消费者来说,此时入手旅游产品是相当划算的,但在低价背后如何保障自己权益,依然还是要多留个心眼,提升自己产品的辨析度,对自己的未来出行有一个预判,切勿冲动消费。

■新快报记者 陈铤



■VCG 供图

## A 看清楚预售产品的退改签政策

疫情以来,旅游行业中最活跃的当属携程了,不仅率先推出“预约未来的旅行”,携程联合创始人梁建章更是化身新晋网红直播带货,掀起一波波的抢购热潮。但除了名人效应、价格低廉外,最涉及切身利益的便是“退改签”政策。

要知道,谁也无法预估疫情结束的准确时间,更无法确定自己未来哪天有时间;因此,选购预售产品从门票、酒店到餐饮,切记看清楚是否搭配有友好的“退改签”政策,才能进一步保障自己的权益。

以记者日前通过携程抢购的“三

亚爱必依棠湾度假公寓”产品为例,两晚套餐价仅为799元,便可享用81平方米海景两卧套房,有效期至9月29日,除了“五一”期间不适用,其他时间提前预约即可。虽然购买页面上显示【过期退 随时退】,但建议还是点开【购买须知】看看,当中有特别提示:“未核销,可退款;预约确认后不予退改”,所以安心购买后,在未来安排旅行的时候,也最好先确认自己一定可以出行再预约,以免因为自己大意反而造成损失。

值得一提的是,尽管有一些商家虽然页面上写的是可以随时退款,但细则中很可能藏有小字:退款要收百

分之几的手续费,此时擦亮眼睛看清楚条款真的很有必要。包括现时有不少酒店自营渠道也推出了优惠的预售产品,特别是朋友圈一些旅游业人士或者朋友在转发的促销,识别二维码即可购买。当然,你看中的是价格,但实际上,二维码的背后涉及的不仅仅对方的奖励金,还有逆向操作问题。显然,通过这样的二维码购买让熟人赚点奖励金也无可厚非,因为对你来说在售价格无差别,最大问题是一旦碰到逆向操作,就会变复杂。那时你将会发现基本上无法退款,最多只能做延期。所以,下单前,请先想清楚。

## B 选择有实力的、正规的、靠谱的渠道购买

受疫情影响,今年的旅游业注定很难,但也是一个大浪淘沙的机会。越有实力的旅行社或平台,抗风险能力就越高;疫情以来,我们明显也可以看到OTA中携程、飞猪、驴妈妈、去哪儿均表现出可圈可点的社会责任担当,相信许多人在经历疫情旅游行程的退订过程后,对未来消费渠道的选择也已经有了一定的判断。

因此,在选购预售产品时也请一定认清清楚正规、靠谱的渠道,传统旅行社如广之旅、广东中旅;OTA如携程、飞猪、驴妈妈等大型企业,非极端情况下是不会轻易倒闭的,但如果通过微信公号或者一些不知名渠道购买,万一对方倒闭了,你可能连投诉都无门。

近年来不少互联网旅游创业公司涌现,当中麦兜、布拉、淘在路上、爱旅行等公司的倒闭,也成为不少消费者血的教训。在记者关注的公众号当中,包括“发现旅行”“童游”等也都在大力促销,“买一送一”“骨折价”“王炸”等字眼也是相当有吸引力,即便有些明确了未预约全额退等条款,但对于这类型非OTA性质的第三方平台,如果购买了,最好是短时间内使用;若持有时间可能会超过半年才出行的建议慎重,毕竟作为消费者很难清楚知道他们时下的现金流、资金链处于什么样的情况,万一再来个“黑天鹅”怎么办。

当然,相比于渠道方,酒店、航空公司等资源方推出的特惠产品可以说

也会相对安全,例如万豪、海航等抗风险能力都是比较强的企业,只要看清楚条款再下单,基本上不用担心倒闭或被卷款跑路等问题。

此外,付款逻辑也是一个值得思量。例如,我们在淘宝买东西,钱会先打到支付宝,等确认收货之后才会把钱打到商家,对双方都有保障。记者了解到,目前有这种付款逻辑的,除了飞猪,还有携程、去哪儿等,飞猪是通过支付宝实现的,而携程、去哪儿则和供应商之间有账期,避免了因商家出现问题所造成的不必要麻烦。特别是像携程这种大型平台,本身对消费者就有一定的权益保障,即便商家出问题,也不会把压力转嫁到消费者身上。

## Q&A

Q:这时候适合囤哪些旅游产品呢?

A:门票、酒店、餐券就适合现在囤着,而自由行产品、跟团游产品、邮轮这些建议再观望,毕竟疫情还未完全结束。而涉及到二次预约的产品,一定要直接和资源方购买,而不要和渠道方购买,毕竟渠道方很多时候就是个中间商,对资源没有什么把控力。

Q:最近很多白菜价机票值得入手吗?

A:近期不管是国内航空还是境外航空,确实都推出了价格低、折扣大的机票,有的甚至覆盖了国庆、春节这样的档期,让不少有提前购买机票习惯的人都开始按捺不住。如果是那种不用立刻确定日期的机票也可以考虑囤上,比如山东航空的魔方、川航、深航的秒杀优惠券,可使用的日期比较长,且使用规则灵活,先囤优惠券等真要出行再购买具体航线的机票也是明智之举。但入手之前还需三思,了解清楚一些风险。比如只是近期在国内有出行刚需的,其实根据自己的行程来购买就好了,国内近段时间都很便宜,去一趟三亚100多块钱就可以搞掂。但如果涉及出境行程的囤购,除了机票的退票政策,还要考虑出入境政策变化的风险。要提醒的是,目前航司的退票政策,也是视疫情情况而延期,未来半年以后的机票未有免费退票政策,也要考虑届时无法出行、却享受不到免费退票优惠的风险。

Q:海外商家大促也很便宜是否考虑?

A:虽然旅游属于虚拟商品,尚未出行基本就不产生费用,但在这次疫情中,很多通过境外商家预订的旅游产品几乎很难退订,毕竟国情不同,他们也不一定受中国法律的约束,即便他们有心协调处理,操作流程也会很缓慢。所以对于预售商品,建议还是尽量避免直接选择海外商家,宁可花多点钱选择中国的代理或者大型OTA预订;当然,前提还是要看清楚条款、咨询细节后再下单。须知,此次疫情已经在全球蔓延,相比之下反而中国才是比较安全的,业界人士对旅游市场复苏的判断是“省内-国内-国外-邮轮”,此时不妨多关注省周边、国内游等,如果仅仅因为预售便宜就规划太长远的境外游,也不太现实。

## 特别提示

旅游产品,价格再低,也是会符合市场规律的;当出现某个旅行商品的价格偏离市场太多的时候,要提高警惕,进行多方面的验证。从经验上来讲,如果是有实力的资源方或者OTA,相对风险低一些。如果是一些不知名的第三方在售价格低得离谱的旅游商品,请还是三思。谨记一句话:你看中的是价格,别人看中的是你的本金。