

马尔代夫酒店代理“违约”，超百名游客付款后订单落空 查了资质和确认单，为何还是“踩坑”



紫牛头条
在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权，不得转载摘编



近日，有游客向扬子晚报/紫牛新闻记者反映，在社交平台上通过旅游代理品牌“自由星球”预订了马尔代夫的酒店套餐，支付尾款后订单被单方面取消，数万元费用去向不明。来自上海的游客张女士介绍，此事涉及的游客超过百人。

张女士等人，合同签署另一方均指向广东爱游环球国际旅行社有限公司坂田分公司。与此同时，中国驻马尔代夫大使馆发布了相关风险提示，深圳市龙岗区文化广电旅游体育局也就坂田分公司有关旅游业务进行了风险提示。最新消息显示，广东爱游环球国际旅行社有限公司已就其坂田分公司相关旅游产品履约及赔偿事宜发布了公告，对选择继续出行的游客予以保障，选择退订的分期退款。不过，多名游客向扬子晚报/紫牛新闻记者表示，对该公司能否履约持怀疑态度。

扬子晚报/紫牛新闻记者 郭一鹏

流程很正规，结果还是“踩坑”

据张女士介绍，她和朋友是今年8月通过“自由星球”客服人员签订的合同，不过正式签署时，合同主体显示为广东爱游环球国际旅行社有限公司坂田分公司。合同约定的出发时间是2026年9月27日，同时注明签订后付定金5000元，酒店确认后付尾款27500元。

“选择这家代理公司不是因为价格便宜，一方面是有出行需求，另一方面是这家代理公司在社交平台上宣传力度很大，经常能看到。”张女士说，当时她点击进入该代理公司页面，发现有公司认证，挺专业的。“从流程上看非常正规，先付定金，再发确认函，包括签合同拿的都是文旅局的模板，就是那种联网签的。”张女士回忆，在对公转账之前，对方还把营业执照等全都拍给了她们。在收到马尔代夫那边酒店发来的确认函后，张女士就支付了尾款，然后满心欢喜等待9月27日出发。

“9月17日刷手机时，我突然从社交平台看到有人说这家公司‘出事’了，有的人发现自己订单被取消，还有人滞留当地。”张女士说，9月19日她自己进行了确认，结果收到酒店的邮件回

复说，她的订单被取消了，这时再找该公司客服，发现根本联系不上。“据我了解，9月14日以后出行的订单，无论是什么时候缴费的，这家公司都没有给马尔代夫酒店支付任何费用。”张女士说，针对此事大家组建了一个维权群，里面有近200人，几乎都付了全款，金额均在数万元。

另一位“踩坑”的孙女士有着和张女士同样的遭遇。“出于谨慎，我特意查了他们的营业执照、旅行社资质，确认了收款账户是对公账户，合同模板也来自全国旅游监管服务平台，所有材料看起来都很正规。”孙女士说，自己当时还不放心，发了邮件给马尔代夫的度假岛，酒店回复说有订单，她才放心付了全款，没想到最后行程会被单方面取消。“现在坂田分公司人去楼空，无兑付可能性；总公司主体仍在营业，但尚未给出针对分公司已售订单的整体解决方案。”孙女士说。

多部门发布风险提示

扬子晚报/紫牛新闻记者注意到，9月16日晚，中国驻马尔代夫大使馆就曾发文，提醒中国公民通过正规渠道预订在马住宿。

大使馆方面称，近日，多名中国游客通过国内第三方中介

预订酒店，抵达马尔代夫后被当地酒店告知订单已被取消，既造成经济损失，又给后续旅程带来不便。驻马尔代夫使馆在此提醒广大中国公民：建议通过正规、合法、有资质的平台或酒店官方渠道预订在马住宿，谨防“低价游”陷阱，并在出行前再次与酒店直接联系确认订单状态，妥善保存合同、订单、付款凭证及与平台或酒店的沟通记录，避免因预订信息不一致影响后续行程。如与国内第三方中介产生纠纷，请注意保存相关证据，及时向国内警方报案，维护自身合法权益。

深圳市龙岗区文化广电旅游体育局也于9月17日发布了“关于广东爱游环球国际旅行社有限公司坂田分公司有关旅游业务的风险提示”。文旅局称，近期多次收到广东爱游环球国际旅行社有限公司坂田分公司代订的部分机票、酒店等服务未能履约的旅游投诉，请市民朋友暂缓通过该分公司及其名义开展业务的人员新订相关服务或为新订单支付费用；已购买相关产品或支付费用的市民朋友，请保存合同订单、付款凭证和聊天记录，拨打该局统一受理电话或发送邮件。文旅局表示，将持续加强行业监管，积极配合公安

等相关部门开展工作，后续进展将通过官方渠道发布。

扬子晚报/紫牛新闻记者电话联系了龙岗区文化广电旅游体育局，一名工作人员表示，此事正在调解处理当中，目前涉及多少游客还在统计当中。

总公司公告：游客可选择分期退款

最新消息显示，广东爱游环球国际旅行社有限公司目前已就其坂田分公司相关旅游产品履约及赔偿事宜发布了公告，对选择继续出行的游客予以保障，选择退订的分期退款。

龙岗区文化广电旅游体育局转发了《广东爱游环球国际旅行社有限公司关于坂田分公司相关旅游产品履约及赔偿事宜的公告》，称经该局督促，广东爱游环球国际旅行社有限公司已就其坂田分公司相关旅游产品履约及赔偿事宜发布公告。公告内容及相关承诺由该公司负责，相应责任由其依法承担。该局将持续跟进有关事项，督促企业依法履责，切实维护旅游者合法权益。

爱游环球的公告称，对无法入住、无法乘机及返程安排尚未落实的游客，总社安排专人优先处理，落实住宿、必要接驳和返程保障。对选择继续出行的游客，由总社保障原订单内全部酒店、往返机票及约定接驳服务。自愿选择退款的订单，总社给出了一个退款方案，经消费者同意后书面确认。9月30日退还已缴费用的30%，10月31日再退还已缴费用的30%，11月30日退剩余40%。公告中还称，不接受本方案或协商未果的，消费者可依法申请调解，根据有效仲裁约定申请仲裁，或向有管辖权的人民法院提起诉讼。

扬子晚报/紫牛新闻记者拨打了公告中的退款登记专线，工作人员表示，目前有近150名游客进行了登记，从意向来看，选择退款的占多数。对于这份公告能否真正落实，该工作人员表示，自己无法答复。工作人员向记者提供了另一位可以介绍情况的总部人员电话，但对方不是占线就是关机。

多名游客对后续履约持怀疑态度

多名游客称已经看到了相关公告。“我已经赶到了深圳维权，当地文旅部门正在约谈总公司法定代表人，但被告知游客目前不方便介入这场会议，让先等待。”游客张女士告诉扬子晚报/紫牛新闻记者，据其所知，坂田分公司好像也欠供应商（上游）的钱。“我选择退款，因为重新找公司订了马尔代夫行程，诉求就是一次性赔付，像这种分期谁知道到最后能不能履行。”

孙女士也持同样的观点，公告虽出，能否履行根本就沒底。她表示，正按照集体维权的要求整理证据表，准备走法律程序。

“通过这件事给我很大的教训，事后回想，酒店不透露代理是否付款是整件事最让人忽视的环节。”孙女士说，客人发邮件问酒店，酒店通常只确认“是否有这个预订”，却不愿意透露代理是否已经支付了该订单的款项。此时，客人看到“有订单”就以为稳了，殊不知这只是代理占的“坑”，不代表已经付款了。

孙女士提出，代理提前数月收取游客全款，如果这笔钱被挪作他用，比如说发工资、补其他团亏空，那么一旦“转”不起来，很容易引发资金池断裂，如此，也就只能单方面取消订单了。

（以上采访对象均为化名）

女子称千元挂脖裙首次穿着链条断裂致走光 退货遭拒后维权约10天终退款成功，链条是否存在质量问题仍未明确

紫牛热点

一件实付1662元的挂脖连衣裙，第一次正式穿着时链条竟突然脱开，胸前布料随之下坠造成走光。经过约10天维权，9月21日下午，消费者王女士（化姓）告诉扬子晚报/紫牛新闻记者，商家已同意退款申请，相关款项已经退还。不过，链条是否存在质量问题、平台前后两次处理口径为何不同，仍未得到明确回应。

王女士告诉记者，8月20日，她在CNLEEWEI旗舰店购买了一款挂脖连衣裙，实付1662元。收货后她曾在家试

穿，确认尺码合适、链条没有异常，便剪下吊牌。9月11日晚，王女士第一次穿着这件衣服外出。回家途中，她坐在汽车后排，抬手准备关闭阅读灯时，挂脖链条突然脱开，承担固定和遮挡作用的胸前布料随即下坠，当时车内除了丈夫，还有一名代驾司机。王女士称，安全带压住了部分布料，衣服才没有完全掉落，但仍造成一定程度的走光。记者从她提供的照片中看到，链条的龙虾扣与后方连接部位已经完全分离。

事发后，王女士立即向店铺反映。她说，自己最初希望换货，客服询问能否自行将扣头穿回，又提出补发链条或将衣服寄回维修。王女士提供的

记录显示，客服多次以“衣服已经穿过”为由表示不支持退换。王女士担心维修后仍会出现同样的问题，遂将诉求改为退货退款。

此后，王女士申请平台介入。她称，平台第一次处理时支持退货退款，她按照要求将衣服寄回。9月15日，商家收到退货后拒绝退款，称商品吊牌已拆且存在异味，影响商品完好性，无法入库，随后在王女士未同意的情况下，将衣服到付寄回。王女士拒收后，衣服暂存在物流公司。她再次申请平台介入。

王女士称，第二次沟通时，平台客服以无法核实实际穿着情况为由，表示不能支持退款，并提出补偿200元无门槛红包，

她拒绝了这一方案。商家则称，到付寄回商品是“平台要求”。

9月21日，记者查询不同平台的CNLEEWEI店铺发现，涉事连衣裙均已下架或显示售罄。同日上午，该品牌舆情负责人联系王女士，表示可以退货退款。下午两点半左右，王女士告诉记者店铺已经同意退款申请，订单已经显示退款成功。

王女士表示，退款并不意味着事情已经结束。她希望商家进一步核查涉事商品是否存在设计或质量问题，对同批次商品重新检测，并根据检测结果决定是否采取召回等处理措施，同时就调查结果作出正面回应。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 何子尧



王女士购买的同款挂脖裙，小图为分离的龙虾扣与链子