



游泳馆“改旗易帜” 年卡无法退款?

法律界人士:合肥两淮豪生大酒店“格式条款”无法律依据

去年11月,合肥市民陈先生(化名)在合肥两淮豪生大酒店购买了一张个人游泳健身全年卡,但仅半年后,场馆的运营方就发生了改变。对此,陈先生向酒店要求退还卡中所剩的余额,但被酒店以年卡售出不予退换或者已过期为理由多次拒绝,双方就退费事宜始终未能达成一致。

■ 本报记者

场馆转让
概不退款



购买年卡半年后运营方改变

2020年11月,陈先生通过合肥两淮豪生大酒店微信公众号商城购买了个人游泳健身全年卡,花费3500元,并于当年11月16日开通使用。

“当时酒店的康体中心属于酒店自营,环境较好,且出于对五星级酒店的信任,我已是第二年办卡。”陈先生说道。

过了半年之后,2021年4月底,酒店致电陈先生,通知康体中心暂停使用,已转让给第三方机构,需要重新装修,大概需要到6月恢复使用,但没有给出明确时间。陈先生告诉记者,自己6月初去了位于酒店5楼的康体中心,发现仍在装修,没有工作人员,随后离开。

6月11日,陈先生通过微信公众号订单,找到了两淮豪生大酒店的联系方式,并拨打了酒店大堂电话,提出按已使用月份比例扣除,退还余额。“工作人员次日回电,以售出不予退换的理由拒绝退卡。”陈先生回忆道,“但其表示可以帮我联系转让,并表示可以来体验新装修的场馆。”

陈先生表示,酒店后续没有再联系自己,年卡转让事项也就此不了了之。

提出退还余额后多次遭到拒绝

记者从合肥两淮豪生大酒店一名工作人员处了解到,原先酒店5楼的康体中心目前确已转让给第三方机构,顾客此前从酒店商城中购买的游泳健身卡可继续在目前的场馆中使用。

陈先生表示,截至目前,自己共前往新场馆体验3次,但发现目前的第三方运营机构是以游泳培训经营为主,服务质量下降。

“他们在夏季排了很多培训课程,游泳馆内都是

上课的学生和家长,环境嘈杂,泳池拥挤。”陈先生说道,原酒店康体中心经理还答应他办卡可以携带一名1.2米以下儿童,但目前的第三方运营机构对此已不承认。

陈先生告诉记者,综上所述,自己也曾再次与酒店沟通,酒店方大堂经理表示,转让经营是他们的权利,不算违规,并以健身卡已过期为由再次拒绝退余额。“我又提出装修近两个月时间,是否也算用卡,酒店表示只可以延长时间,不能退卡。”陈先生说道。

酒店:想要退费需要提供理由

“如果想要退游泳健身卡的余额,首先需要确认手中的卡是否还在有效期内,如果超过了有效期,那么我们一概不予退还费用。”合肥两淮豪生大酒店某部门主管向记者说道。

该名主管向记者表示,从消费金额来看,陈先生购买的游泳健身年卡应该是酒店于去年“双十一”期间推出的产品,目前很有可能已经过期。但同时该名主管也告诉记者,场馆装修所花费的时间并不计算在内,年卡的截止期限可根据场馆装修的时间往后顺延。

此外,该名主管表示,如果办的卡没有过期,顾客想要退费就需要提供姓名以及要求退费的理由,如“不满意服务质量”“不满意硬件设施”等。“这些内容我们会进行核查,再交给有关领导报批。”该名主管说道。走完上述流程是否最终可以完成退费,记者并没有得到肯定的答复。

对酒店的这一说法,陈先生表达了不解。“这个

场馆装修的时间近两个月,如果说截止日期可以顺延,那目前我的年卡就还没有到期,为什么酒店会以过期为理由拒绝退余额呢?”陈先生说道。

“一旦售出不予退换”无法律依据

陈先生向记者表示,自己通过12348法律咨询热线得知,根据《合同法》第84条规定:“债务人将合同的义务全部或部分转移给第三人的,应当经债权人同意。”

陈先生认为,两淮豪生大酒店与自己签订健身消费合同后,作为债务人即使不改变健身的项目、健身的时间、消费的标准等因素,其要将健身服务义务转让给他人,产生法律效力的关键在于债权人是否同意。“未经我同意,让他人完成本应由自身完成的服务属于违约,应返还消费卡中的余额。”陈先生说道。

也有法律业内人士认为,工作人员称年卡一旦售出不予退换,这属于“格式条款”,即便事先告知陈先生也无法律依据。

该名业内人士表示,根据《消费者权益保护法》第二十六条规定,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,并按照消费者的要求予以说明;经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易,格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

两岁萌娃凌晨“离家出走” 民警当起“临时奶爸”

星报讯(合公新 苏俊涛 记者 徐越蕃) 11月23日凌晨,一个两岁的萌娃“离家出走”,后被好心的群众发现并及时报警,民警赶到现场,脱下警服将冻得瑟瑟发抖的孩子带回所内,并客串起了“临时奶爸”。

11月23日凌晨4时许,气温骤降,天寒地冻。“城东所、城东所,刚有群众报警称,有一个小孩只穿着内衣,光着脚,正在滨河路路边行走,请你们立即赶往现场。”对讲机里传来一阵合肥市公安局110指挥

中心急促的呼声。

刚处理完上一警情,正在返回派出所途中的民警方明中、辅警余治杰迅速调转警车方向赶到现场。经寻找后,在滨河路某小区保安岗亭找到一个两岁左右的小男孩,小男孩已被小区的保安大爷提前发现,并带回岗亭里,用棉大衣包了起来。

“男孩因为太小,也冻得不轻,不停地哭,也不说话。”询问保安、路人无果后,方明中迅速脱下自己的警服裹住男孩,抱在怀中,将男孩带回所内。

方明中刚把男孩放到值班室的被窝里,看到他又哭了起来,于是将男孩抱在怀里安抚,没过多久,男孩就睡着了。后经一个多小时的多方查找,早上5时40分许,民警终于联系上男孩的父母。

据了解,男孩父母平时做生意,晚上回来比较迟,由男孩的哥哥带着睡在隔壁房间。夜里男孩醒后光着脚,只穿着内衣从家里走了出来。

看到自己的孩子熟睡在民警怀中,父亲陈某峰感动得热泪盈眶,握着民警的手不停地表示感谢。