

“南极游”途中被告知到不了南极

数十名中国游客“败兴而归”

能去南极洲旅行是很多人的终极梦想。近年来,随着旅游业态的不断丰富,世界各地的旅行社推出了不少关于南极洲的旅行套餐。

最近,胡女士搭乘邮轮“戴安娜”号开启为期21天的南极洲之旅。然而,在旅程的第13天,因螺旋桨轴承发生故障,该邮轮宣布取消前往南极洲的所有行程。

“充满期待的‘南极之旅’却未到南极,只能拿到一半的赔偿,实在不能接受!”12月5日,胡女士在社交平台,分享了此次的“意外”之行,乘客们非常失望,也对希腊天鹅邮轮公司给出的赔偿方案表示不满。

目前该邮轮情况如何?故障是否修复?最终协商的结果是什么?带着诸多问题,记者联系上邮轮乘客胡女士,她讲述了这趟糟心之旅的经过。

途中多次停船检修 21天南极邮轮之旅“缩水”

11月13日,“戴安娜”号邮轮从南非开普敦出发,载着来自世界各地的170多名乘客,开始了原计划为期21天的南极洲之旅。这趟旅程原本是21天20晚,途经3座岛屿,有7个登陆日。乘客们大部分是自由行,其中中国乘客有80余人,其余乘客来自欧美。

然而,航行仅四天后,邮轮在抵达特里斯坦岛前夜停船检修数小时,导致到达时间延迟。随后,在前往南乔治亚岛的途中,邮轮再次停船检修,推迟了一天抵达。11月25日,挪威籍船长通知大家,螺旋桨的轴承出现问题,“我们不能冒险再向南航行两天到达南极洲”。

受故障影响,邮轮只能以每小时4到7节的速度缓慢驶了7天,来到最终目的地阿根廷乌斯怀亚。而此次旅程,乘客们坐了20天的船,只上过3个登陆点,参加过一次冲锋艇巡游,加起来的活动时间只有5小时左右。

乘客们都非常失望。培培(化名)说,她早在今年5月就预定了行程,原本十分期待,没想到中途折返,“每个乘客都花了很多钱,协调了这么多时间,克服了很多困难,来一趟很不容易。我从上海出发,乘坐数十个小时的飞机,辗转来到开普敦。从乌斯怀亚回国的机票也订好了,没想到现在情况如此糟糕。我觉得即使全价甚至三倍赔付,时间等成本也没有办法弥补,可能大部分乘客都没有办法立即再安排一次南极行程”。

记者了解到,游客们乘坐的“戴安娜”号是希腊天鹅邮轮公司旗下的豪华客船,由芬兰赫尔辛基造船厂建造,该船长125米,宽23米,排水量12,255吨,巡航速度为14.5节,最多可容纳192名乘客和127名船员。其宣称新一代极地邮轮,船体做了特殊的抗冰设计,适用于探索地球上最令人振奋和难以接近的地区,并提供各种五星级服务。



乘客开会讨论。



邮轮上聚集的各国游客。

退款和代金券赔偿 部分乘客认为极不合理

乘客们怀疑邮轮在特里斯坦岛登陆之前就出了问题,“前一天晚上船停在那里检修了大概四五个小时,我们合理怀疑船在那个时间点就坏了。他们可能发现修不好,但为了减少邮轮公司的赔付金额,还是强行去了特里斯坦岛和南乔治亚岛。如果真是这种情况,那就很可怕了,因为失去一个引擎,船只抵御恶劣天气的能力会大大下降,这是让我们乘客最不喜欢的地方”。

期待的旅行却没有顺利完成,乘客们都非常失望。有乘客透露,这次旅行,船票花了4.4万元,来回机票1.25万元,南非和阿根廷两地的签证花了3700元,光这些就花费了

60200元。

为了平息愤怒,天鹅邮轮公司为此一船乘客提供了两种赔偿方案:一是50%的退款,二是65%的代金券赔偿,可以在未来两年内使用。

部分乘客认为这样的解决方案很不合理,即使100%退票,也挽回不了损失。南美所有的行程在预订之后都是不能退钱的,所以很多乘客不仅损失后续的机票和酒店费用,连南美的其他行程都泡汤了。

胡女士告诉记者,也有部分乘客接受了赔偿方案已经离开,但她还在继续谈判中。在她看来,此次行程最大亮点就是去南极半岛,但是最核心的地方却未抵达。

“我特别兴奋于在南极半岛的跳水和皮划艇活动,我一个快70岁的人了,此次心愿没有完成,难道之后还会再来一次吗?”考虑到在船上待了20天,产生了吃住开销,胡女士说:“我认为退款80%,才是合理的。”

据悉,此前有俄罗斯籍乘客娜塔莉亚不满赔偿方案,坚持要求全额退款,并进行了5天的绝食抗议。娜塔莉亚认为她的绝食行动是有效的,她表示:“我相信是我绝食后,邮轮公司才开始找我沟通。”娜塔莉亚没有透露她与邮轮公司的具体协议内容,但她表示,她将实现自己去南极的梦想,她的冲突矛盾已经解决。



“戴安娜”号邮轮。

声称“计划赶不上变化” 但游客的损失谁来买单

南极旅游的最佳时间为每年11月至次年3月,这一阶段被称为“南极夏季”,气温相对温和,是观赏南极动物和冰川风景的最佳时期。主流旅行社推出的南极游行程通常以阿根廷乌斯怀亚为起点,搭乘邮轮穿越德雷克海峡,抵达南极半岛。行程时间多为10至15天,价格从6万到20万元人民币不等,取决于邮轮的豪华程度、舱位选择和旅行社服务内容。

一旅行社工作人员告诉记者,南极本身就是轻探险活动,船只也必须为探险邮轮,但若受到天气、洋流等影响,不能按照计划顺利登陆也是比较常见的。如果是通过旅行社报名,会有相应的合同约定的责任方,由旅行社负责处理。如果是仅购买了船票,就由船司直接处理赔付。那么,通常赔付约定如何?该旅行社工作人员并未给出准确答复。

记者梳理发现,“戴安娜”号邮轮的故障并非个例,今年11月就另有2艘邮轮出现故障。但在赔偿方面,去年Atlas南极邮轮的举措成为经典案例,当时它也因为故障取消了行程,但是,船方为了自己的声誉,给出了顶级的赔偿:全额退款;或是将愿意继续行程的游客免费协调到更高级的船上(船票是原来的2—3倍)。

胡女士告诉记者,现在是南极旅游旺季,“戴安娜”号邮轮原计划12月3日搭载新一轮乘客离开乌斯怀亚,但是12月5日才离开港口。“就是同一艘船,已经修好了,满载着新的客人前往南极半岛。”

目前的赔偿是否合理?天鹅邮轮公司表示,此赔偿方案不是随意捏造的数字。其邮件提到“游轮于11月13日开始,于12月3日结束,在总时长20天中,有7天我们无法履行作为邮轮公司的义务(特别是带您去南极洲),这占整个旅程的35%。从法律上讲,您将有权获得这35%的赔偿。然而,我们的首席执行官考虑到了客人的失望,并慷慨地将这一比例提高到50%”。

此次事件的矛盾源头,是事先没有明确对于“意外情况”的责权划分。胡女士介绍,她是通过票务代理订的南极船票,大部分人旅行前可能也是光顾着兴奋没有考虑到这些状况。“而且这艘船很新,大家自动默认新船会有保障。”在胡女士看来,南极邮轮发生机械故障是小概率事件,任何一件事都是利弊共存,她客观分享,“戴安娜”号邮轮的设施很新,也推荐大家乘坐体验,但她也会继续沟通争取更适宜的赔偿方案。

综合《扬子晚报》、封面新闻报道

声明公告 13164692093
武汉青骑士广告有限公司已于2024年12月8日召开股东会,审议通过变更事宜,公司联系电话:027-82774721。
告知
致公司全体股东:
武汉青骑士广告有限公司已于2024年12月8日召开股东会,审议通过变更事宜,公司联系电话:027-82774721。
遗失声明 湖北鑫上德电力工程有限公司遗失公章、财务章、法人章各一枚,特此声明作废。2024年12月10日。

遗失声明 广州邓老餐饮管理有限公司遗失于2021年6月1日至2024年5月31日与武汉武铁旅服传媒有限责任公司签订的商租租赁合同(合同编号:WCH2021Z012)的252500元履约保证金收据(收据编号:A017689),现声明作废。
遗失声明 广州高特商贸有限公司遗失于2021年6月1日至2024年5月31日与武汉武铁旅服传媒有限责任公司签订的商租租赁合同(合同编号:WCH2021Z010)的125000元履约保证金收据(收据编号:A017688),现声明作废。
告知
致公司全体股东:
武汉青骑士广告有限公司已于2024年12月8日召开股东会,审议通过变更事宜,公司联系电话:027-82774721。
遗失声明 湖北鑫上德电力工程有限公司遗失公章、财务章、法人章各一枚,特此声明作废。2024年12月10日。

遗失声明 武汉白年医疗美容门诊有限公司遗失于2021年11月22日开具给邱丽珠的收据,收据号为8757163;费用项目为合约保证金,金额:50650元,现声明作废。
遗失声明 武汉智荟茶业运营有限责任公司遗失于2021年11月22日开具给邱丽珠的收据,收据号为8757163;费用项目为合约保证金,金额:50650元,现声明作废。
遗失声明 武汉聚聚梦世软件开发有限公司(统一社会信用代码:91420104MACQ1WF3R,申请注销,请债权债务人在45日内到本公司办理相关手续,特此公告。
遗失声明 湖北东腾建筑装饰工程有限公司(统一社会信用代码:91420100MA4KLLD4XU)遗失公章一枚,声明作废。
遗失声明 湖北天圆建筑劳务有限公司(统一社会信用代码:91420116MADMDREQ73)遗失公章声明作废。2024年12月10日。

周岁祝福
罗鹏庭与田亦欣之子罗锦承周岁,愿汝聪明伶俐,三生福慧双修。特此登报。
敬告亲友,亦作留念。
遗失声明 李的平不慎遗失武汉福星普惠置业有限公司开具的发票2张,该票载明本人购买福星普惠月亮湾壹号一期项目,具体明细如下:发票号:11742770,房号:1-1-1701,金额:3174386元,开票日期:2020年10月29日。发票号:08240549,房号:1-1-1701,金额:1350000元,开票日期:2020年11月18日。特此声明作废。本人承诺:因遗失上述票据给贵公司造成的损失由本人承担。
遗失声明 武汉市黄陂区和熙能源有限公司(统一社会信用代码:91420116MADMDREQ73)遗失公章声明作废。2024年12月10日。