

入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃

購物投訴表格

檔案編號： _____ (此欄由本會填寫)

(一) 投訴人資料

姓名： _____ (*先生 / 女士 / 小姐)

居住地： _____

抵港日期： _____ 離港日期： _____

*海外 / 內地聯絡地址： _____

*海外 / 內地聯絡電話： _____ (*住宅 / 辦事處 / 手提)

聯絡傳真 / 電郵： _____

(二) 旅行社資料

*海外 / 內地旅行社名稱： _____ 電話號碼： _____

香港旅行社名稱： _____ 電話號碼： _____

地址： _____

香港導遊姓名： _____ 導遊聯絡電話： _____

* 請刪去不適用者

(三) 退貨詳情 (請夾附收據副本)

貨品名稱	店舖名稱	數量	購買日期
店舖拒絕退貨詳情：			

貨品名稱	店舖名稱	數量	購買日期
店舖拒絕退貨詳情：			

(如空位不夠用，請夾附頁)

(四) 要求之解決方法： 退款 換貨 其他： _____

本人（投訴人）聲明：

1. 本人曾直接或間接在退款期限內聯絡店舖提出退款要求，但雙方未能達成和解方案。
2. 本人從未採取任何法律行動以追討退款。
3. 本人要求退款 / 更換的貨品沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗。
4. 本人明白若相關店舖於本人提出退款要求前已結業 / 已被撤銷登記店舖資格，或於香港旅遊業議會（議會）處理退款要求過程中結業 / 被撤銷登記店舖資格，議會將無法（繼續）處理本人的退款要求。
5. 本人所提供的資料正確無誤，並且明白如被發現有任何失實之處，議會有權拒絕處理本人的投訴。
6. 本人明白，本人所提供的投訴及個人資料只會直接用於處理投訴的用途，相關資料可能會轉交其他協助處理投訴的人士，包括被投訴的店舖及有關旅行社。此外，有關投訴及個人資料可能會向獲授權執法、檢控及覆檢決定的政府部門及相關機構披露。

本人（投訴人）並同意：

1. 如本人未能與相關店舖就貨品的損壞或損耗等情況達成共識，將接受由香港旅遊業議會委任的專家小組對貨品的損壞或損耗等情況作出評估的結果。
2. 對於足金首飾的退款，店舖將參考退貨當天「飾金入門價」而釐訂回收價格，並扣除火耗 / 焊口費用及店佣等。

投訴人姓名： _____

簽署： _____ 日期： _____

閣下如要查閱並改正所提供的個人資料，請直接致函本會。