编辑 张茜琦 美编 白杨 责校 池红云 电话:64101673 syzx10@126.com

暴雪系游戏开启退款通道后的24小时

2月2日,距离网易暴雪游戏客服团队开启“暴雪游戏产品”退款通道已过24小时,暴雪游戏服务中心官方微信显示,超104万人在等待退款,且数字保持增长之势,北京商报记者注意到,玩家的退款金额大部分在300-1000元之间,但也有玩家晒出高达8000元的退款界面。此外,也有玩家为退款何时到账而担忧。而在暴雪游戏之外,游戏停服的售后情况也曾多次引发玩家间的热议,日前中国消费者协会发布《2022年十大消费维权舆情热点》,“网络游戏停服删档引发虚拟财产侵权争议”入选榜单,玩家权益究竟如何保障?

“真没想到能把钱拿回来”

伴随着网易与暴雪娱乐公司(以下简称“暴雪”)宣告结束长达14年的合作,由网易代理的《魔兽世界》《炉石传说》《守望先锋》《星际争霸》等暴雪出品的系列游戏国服运营于日前终止,客户端下载、战网登录以及所有游戏服务器全数关闭。针对玩家在暴雪游戏产品中已充值但未消耗的虚拟货币或未失效的游戏服务,网易开放退款申请通道。

2月1日午间,退款申请开启,并将于6月30日截止申请,截至2月2日16时,暴雪游戏服务中心官方微信显示超104万玩家发起退款申请。

“售后流程就要删档了,攒下的皮肤和段位成就都将消失,退款更多的是种心理安慰。”据玩家秦天介绍,暴雪的游戏基本相当于随用随充,因此即使氪金总数过万,玩家未消耗的虚拟货币往往也不会太多,能退的数额其实很有限。

“我就一个普通宅男,手里也没多少钱,游戏跑路了,我花了钱没享受到服务还能把钱拿回来,真的没想到,这也是这么多年玩下来,头一次看到主动说停服愿意退款的。”玩家kaka谈道。

据此前报道,网易负责暴雪相关事务的百人团队如今已解散,仅剩约10名团队成员留下处理后续工作,但停留时间可能不会超过半年。

玩家王宸为此感到担忧,公告中提到的6月30日,是提交申请的截止日期,而不是退款工作全部完成的日期,如今团队成员所剩无几,但排队等审核的玩家规模已经这么大了,究竟什么时候能轮上?到时候会不会像当年的“小黄车”,承诺了退款,但是都几年了还没收回钱。

停服售后各厂商做法不一

对于退款相关事宜,北京商报记者联系到网易方面,对方回应称,关于暴雪游戏退款的信息可以以公告信息为准,最终退款金额将以停运后玩家账号内实际剩余的可退款商品数量为准,且不会超过该账号可退款商品的历史累计付费金额,退款审核所需的时间将由退款数量、玩家账号状态及退款信息的准确性等实际情况决定。符合退款要求的金额将于通过审核后的15个工作日内退还至玩家的收款账号。

北京商报记者在黑猫投诉平台以“游戏停服”作为关键字检索,显示416个匹配结果,多为游戏“停服不退款”的维权诉求。

不久前,中国消费者协会发布《2022年十大消费维权舆情热点》,“网络游戏停服删档引发虚拟财产侵权争议”入选榜单,暴雪游戏产品停服作为案例之一出现。北京商报记者梳理近年来多款游戏停服的处理方案发现,各厂商做法各不相同。

公开资料显示,2022年2月,手游《云裳羽衣》官宣停止运营并删档,并提出以“替换”的形式,对玩家游戏账号内未消耗的虚拟货币及未失效游戏服务进行补偿,也就是说玩家可以用充值给《云裳羽衣》的虚拟货币去兑换其他游戏中的礼包,但不能拿到退款。这一处理引发大规模玩家不满,随后中国消费者协会介入,《云裳羽衣》中止了停服流程。手游《偶像梦幻祭》也曾宣布停服并以同样的方式处理玩家未消耗的虚拟货币。

此外,也有游戏产品选择“停更不停服”,例如手游《暖暖环游世界》剧情停更,但不关闭服务器,玩家可以继续登录游玩,官方还会开启往期活动的循环返场。

网络虚拟财产受法律保护

为避免纠纷,北京商报记者翻阅腾讯、网易、完美世界等近10家游戏公司《用户协议》发现,各公司均以显著方式明确约定了虚拟道具、虚拟货币的使用及退费规则,此外还标注了通知处理的期限。以完美世界为例,成年人用户或监护人以未成年人实际使用消费为理由申请退费时,应当提供充分的证据加以证实,否则无法实施相应的退费。若根据法律法规的规定实施退费时,为避免双方纠纷,用户需同意根据完美世界的要求履行必要的身份验证和沟通协助,并签署相关承诺书。

此外,对于游戏公司自行终止运营,部分公司也有确切说明,其中,《腾讯游戏许可及服务协议》显示,腾讯自行决定终止运营腾讯游戏时或腾讯游戏因其他任何原因终止运营时,腾讯会按照国家有关网络游戏终止运营的相关法律法规规定处理游戏终止运营相关事宜,以保障用户合法权益。

北京市中闻律师事务所律师赵虎介绍,游戏运营方通常会在玩家游戏前,以《用户协议》的形式将停服、退费等情况与玩家约定好,但如果该协议的履行不到位,参考此前游戏停服导致的部分诉讼,也有案件因此将停服判定为侵权。

赵虎进一步谈到,游戏账号及以充值方式购买的游戏道具、游戏货币是一种网络虚拟财产,《民法典》第127条中规定,法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的,依照其规定,玩家因游戏停服,支配网络虚拟财产受到影响,维护自身权益是受法律保护的。

北京商报记者 卢扬 韩昕媛

申换护照火热 多个出境游首发团已满员

距离出境跟团游试点恢复还有不到一周的时间,有不少游客和旅游企业已经做好了准备。2月2日,北京商报记者发现,近期北京多个出入境接待大厅内申换护照的市民多了起来,不少受理点已经约满。同时,面对即将恢复的出境跟团游以及“机+酒”业务,部分旅行社也做好了相关准备,不仅纷纷上线出境游产品,部分旅行社的首发团报名也已满。虽然出境游逐步恢复,不过首批20个国家中一些目的地机票价格仍然较高,导致不少出境游产品价格高于2019年,预计出境游的恢复仍需要一段时间。

申换护照受理点多约满

出境团队游业务即将试点恢复,不少消费者也已按捺不住想要出境旅游的心情。

“我终于约上了!”首次办理护照的吴彦激动地告诉北京商报记者,“今天上午的时候我家附近的受理点全部约满了,迫不得已选择了更远一点的东城区的受理点,我预约的时候下午仅剩3个名额了。”

北京商报记者登录北京公安出入境官方微信公众号看到,在出入境证件预约的页面上有着“近期东城、西城、朝阳、海淀、丰台出入境大厅办理人员较多,等候时间较长,建议选择周边受理地点递交申请”等字样。截至2月2日19时,在普通护照受理点中朝阳区所有的受理点2月2日-7日已经约满。

北京商报记者致电国家移民管理机构服务平台咨询护照办理相关事宜,工作人员表示:“最近办护照的人比较多,到现场办理肯定得排队,因为现在每天量都挺大的。”

除了护照办理预约紧张外,各旅游平台的签证咨询量也呈直线上涨。在去哪儿平台上,截至1月30日,签证业务搜索量环比2022年12月增长近3倍,出境游搜索量较高的产品是普吉自由行、曼谷+芭提雅团体游、清迈半自由行等。

随着出境游的有序恢复,部分消费者对出境旅游的期待也愈发高涨,护照及签证业务的办理则是出境旅游的“敲门砖”,预计预约火爆的情况还将持续一段时间。

出境首发团蓄势待发

试点恢复出境团队旅游业务通知发布后,多家旅游企业也在紧锣密鼓地做着准备。

“春节假期期间我们就在与海外地接社密切联系,摸排采购资源、制订产品计划、审核上架产品等。”携程海外跟团产品总监张妍介绍道。

据了解,截至1月30日,携程最早的出境团是2月7日前往曼谷,为泰国曼谷、芭提雅6日5晚半自助游。该团目前共有6位客人,分别从南宁、惠东及中国香港搭乘飞机在曼谷集结。

不仅是携程,多家旅游企业的出境游业务也在陆续重启。2月6日,同程旅行首个出境游团队将从上海出发前往泰国,该团提前一周已经全部收满。中青旅遨游网泰国首发团也将于2月8日出发,北京商报记者了解到,目前该首发团已经成团。

“目前来看全国旅行社及在线旅游企业均已开始准备、上线出境游产品。包含跟团游、半自助游、私家团以及自由行打包产品等多种类型,免签、落地签、气候适宜旅游资源丰富的目的地国家更受欢迎。”中青旅遨游科技发展有限公司董事长韩杰谈道。

携程数据显示,春节假期7天,出境团队产品浏览量上涨3倍,当前用户报名的产品涉及8个国家11个目的地城市。游客报名泰国、马尔代夫和埃及的产品最多,主要从上海、北京、杭州出发。

供应链有待重建

谈及当前出境游产品的价格,多位被采访者均表示,价格较疫情前有所上浮。

韩杰告诉北京商报记者,目前地接、酒店、交通等产业链资源方还没完全准备好,出境游资源相对较少,因此产品价格也较高。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授谷慧敏谈道:“受疫情影响,国外许多目的地接待中国游客的能力也未完全恢复,全面启动仍需要一段时间。在劳动力方面,疫情之下许多旅游从业者离开了原来的岗位,导游、地接服务人员需要一个回归的过程。因此出境团队游产品在数量、质量上也需要恢复时间。”

也有旅行社相关负责人表示,目前出境游的放开还受到其他因素制约。韩杰谈道:“在国际航班方面,尤其是直飞航线和航班量都还在恢复过程中,数量少、价格贵,对于消费者仍是限制因素。初步只开放了20个国家,很多游客在选择时还在权衡。同时,由于目前很多国家在签证方面还有限制,这些都是限制的因素之一。接下来,中断三年的出境游供应链需要一定程度上的重建。”

不过,自今年1月以来,多家航司也在不断加密国际航线,据携程统计消息,截至1月末,2月国内出境复飞航线已超过40条,复飞周均航班量已超过140班。其中亚洲目的地航线占比超过八成。

市场释放的良好信号,也让旅行社从业者对今年的出境游市场有了较大的信心。众信旅游集团媒介公关经理李梦然谈道:“出境游市场的恢复也会是循序渐进的,游客也需要逐步建立出游信心。因此恢复出境游市场还需要通过国内游市场拉动,周边游目的地复苏带动长线跨境游,短途休闲游或国内游仍然是近期游客出游的主要方向。预计2023年‘五一’假期或暑期能够更加明显地感受到出入境游市场的变化。”

北京商报记者 吴其芸 张怡然

关注 Market focus

追剧热潮飙进旅游界

高达9.1的口碑评分、31.3%的实时播放市占率。2月1日晚,电视剧《狂飙》迎来了大结局,而此次火的不仅仅是《狂飙》,其取景地广东江门也悄然走进游客的心头。同程旅行数据显示,1月14日-30日,取景地江门的相关景区消费人次环比增长近5倍。

其实,一部影视作品带火一座城的现象在国内外并不罕见。随着追剧热潮逐渐蔓延到旅游界,进入人们视野的旅游目的地越来越多,“影视+旅游”的模式也将持续火热。

取景地热度“一路狂飙”

频繁霸榜的电视剧《狂飙》迎来了大结局,但是其影响力仍在持续,不仅衍生品销售火爆,其取景地的旅游市场也变得忙碌起来。

同程旅行数据显示,受益于影视剧热播及春节旅游热潮,《狂飙》中出镜率较高的江门碉楼群,因其特有的历史文化和特色吸引了游客关注。作为广东省第一个世界文化遗产项目,开平碉楼文化旅游区近半月的订单量较影视剧开播前半月增长近5倍。这些订单中,“90后”“00后”占比超过七成,热爱追剧、喜爱旅行的他们是近期前往大理旅行的主力。

“影视剧对于游客特别是年轻游客的影响力越来越大,跟着影视剧去旅行、打卡已经成为当代年轻人的旅行新方式。”同程旅行相关负责人说,越来越多的人倾向于像影视剧中一样去体验、感受旅行生活,在旅行中放松自己,获得生活灵感。

引得来也要留得住

近年来,在影视剧和文化游的双重带动下,国内外一批与影视剧相关的景点,其流量与人气节节攀升。

今年春节档的最大赢家,电影《满江红》使河南安阳汤阴岳飞庙一跃成为了新晋旅游打卡地,吸引不少游客前去参观;同时,据同程旅行数据,截至1月30日,电视剧《去有风的地方》拍摄地大理的酒店订单量较去年12月同期环比增长1.2倍,排名仅次于昆明。此前,口碑和收视率双丰收的电视剧《人民的名义》也掀起了南京旅游的热潮。

在海外目的地方面,电影《指环王》让新西兰的玛塔玛塔小镇名声大噪,这片充满神秘色彩的土地令众多影迷心驰神往;电影《人再囧途之泰囧》也因拍摄取景地为泰国,从而进一步带火了泰国旅游,成为当时最受国人欢迎的出游目的地之一;电影《非诚勿扰》在热播后,日本北海道则成为了很多人心目中的旅游胜地。

在北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云看来,影视剧带火旅游本身就是一种文旅融合的形式。随着影视作品的播映,会引发消费者对于影视拍摄地的旅游需求,这也是文化和旅游相互促进的代表。同时,因为影视剧的呈现时间较长,所以能够更全方位地展示旅游目的地的生活环境、餐饮、文化等方面,热门影视剧对于旅游的吸引力或引发的消费效应是非常全面的。

吴丽云还谈到,以往影视剧带动旅游发展的案例并不在少数,但今年春节这种集中性的爆火现象是很少有的。过去三年受疫情影响,大众的旅游出游消费受到了很大的抑制,但在旅游逐步恢复的情况之下,影视剧中出现的美景、美食、民俗等对大众的吸引力与过往相比会放大很多。而这对于我国旅游业的恢复起到了非常有利的推动作用。

北京商报记者 吴其芸