

住宿预订服务使用规范

第1条（规范的适用）

1. 本规范应适用于在使用本公司提供的“会员服务”中由本公司管理、经营的在线住宿预订的相关服务（以下简称“住宿预订服务”）时用户作出的所有行为，用户应对本规范表示同意后使用住宿预订服务。
2. 本公司在住宿预订服务中提示的各项注意等（以下简称“各项注意等”）存在时，各项注意等应分别构成本规范的一部分。
3. 本公司将用户使用住宿预订服务的行为视作已对本规范表示同意。
4. 住宿预订服务作为本公司提供的一项会员服务，本规范未规定的事项将适用《会员服务使用规范》。另，本规范与《会员服务使用规范》相互矛盾、抵触时，优先适用本规范。

第2条（住宿预订服务的定义及住宿合同的成立）

1. 住宿预订服务系指，用户可自行通过网络预订已由本公司事先注册的客房的服务。
2. 用户自行通过网络提出使用客房的预订申请时，该预订申请提出的同时在本公司的电脑系统上将出具“预订号码”并显示在住宿预订服务的画面上，此时本公司与用户之间的住宿合同即告成立。但，因通信状况、电脑故障等某些原因，虽未出具“预订号码”且未能显示在用户的电脑画面上，但用户使用本公司的“预订查询/变更/取消”功能，能够确认预订内容时，住宿合同即告成立。
3. 前款情形下，本公司为证明住宿合同的成立，将向用户事先指定的电子邮箱地址发送载明“预订号码”的“预订确认邮件”。但，因通信状况或邮箱地址填写错误等不可归责于本公司的事由，发生用户未能收到“预订确认邮件”等情形时，不影响住宿合同的成立。
4. 根据本条的规定，本公司与用户之间成立住宿合同时，可以视作用户已同意承担本公司另行规定的负担取消费用等的义务。

第3条（对住宿预订服务中的住宿费的意见）

1. 用户理解并同意，本公司提供的空房情况、住宿费等相关信息有时会与其他媒介上提供的信息有所不同。另，本公司提供的住宿费包含消费税，但有时会包含服务费或其他各类税费（沐浴税、酒店税等），有时亦不包含该等税费。
2. 用户理解并同意，本公司提供的住宿费会发生变更。变更后的费用仅对变更后成立住宿合同的用户适用，变更前已成立住宿合同的用户仍适用变更前的住宿费。
3. 住宿费在住宿合同成立后发生了变更，此后用户变更预订内容时，对该用户将适用变更后的住宿费。但，变更内容仅限于减少住宿天数或房间数或者两项都有减少的情形时，应对该用户适用变更前的住宿费。

第4条（变更、取消预订的成立和禁止擅自取消）

1. 用户取消客房预订时，由用户通过本公司的“预订内容查询画面”，在确认预订内容后办理取消手续。但，在丢失确认预订内容所需的预订号码、预订确认邮件因某些原因未能发送给用户等难以或无法确认预订内容的情形下，由用户通过本公司的“预订内容查询画面”，向本公司请求再次发送记载有预订号码的预订确认邮件，在收到该邮件后立即办理取消手续。如果在本公司规定的期限内用户因某些原因仍未收到再次发送的预订确认邮件时，由用户与本公司指定的联系地址取得联系后，向本公司办理取消手续。
怠于履行上述手续致使本公司发生损害的，用户应承担赔偿该等损害的责任。
2. 用户取消预订时，在下列时间点上，取消即告成立。
 - (1) 用户自行通过网络取消预订时：本公司的“预订内容查询画面”中通知“预订取消完成”时；
 - (2) 与本公司直接联系取消预订时：本公司向用户通知，已理解并同意取消预订时；
 - (3) 通过其他方式取消预订时：本公司按照规定的方式通知预订取消完成时。
3. 用户发现无法在预订住宿的日期入住时，应立即就此事与本公司取得联系并遵从本公司的指示。另，用户对本公司负有支付取消费用的义务时，应按照规定的方式、在规定的期限前支付本公司规定的取消费用。
4. 用户未经事先联系，在住宿预订日期的当日未入住且未使用本公司的服务时，视作擅自取消，本公司有权采取停止该用户使用住宿预订服务等必需的措施（包括法律措施）。另，用户应按照规定的方式、在规定的期限前支付本公司规定的取消费用。
5. 变更已成立的预订时，由用户直接与本公司取得联系并立即办理变更手续。
6. 用户变更预订时，在下列时间点上，变更即告完成。
 - (1) 与本公司直接联系变更预订时：本公司向用户通知，已理解并同意变更预订时；
 - (2) 通过其他方式变更预订时：本公司按照规定的方式通知已确认预订变更时。
7. 对已成立的预订办理变更手续的，根据时期的不同，有时会产生本公司规定的取消费用。届时，用户应按照规定的方式，在规定的日期前支付本公司规定的取消费用。
8. 即使用户不希望取消预订，但就用户预订住宿设施相关的预订内容，本公司可以认定违反法律法规等或可合理认定为不适当的行为时，住宿设施有权取消该预订。

第5条（用户遵守事项）

1. 未经本公司事先同意，用户不得以其私人使用以外的目的，复制、发送通过使用住宿服务所获得的信息并且不得以任何方式提供给第三方使用。
2. 用户预订需要订金等的套餐时，应在本公司规定的日期前支付该订金等。另，即使用户在本公司规定的日期前未能支付该订金等时，该预订不会被取消。
3. 前款中，虽然本公司通过向用户注册的联系方式发送电子邮件等方式对订金等进行了付款催告，但仍未获得支付或无法与用户取得联系时，本公司有权认定为擅自取消该预订的行为，用户对此表示同意。但，在本公司未向用户通知取消该预订的阶段，该预订仍应有效。
4. 用户应自行承担履行责任，就与住宿服务有关的询问、要求等，应直接与本公司取得

联系。

5. 除上述四款规定外，用户应充分理解并遵守本公司另行规定的条件、规则等。
6. 用户使用住宿预订服务时，不得作出以下行为。
 - (1) 冒充第三方发送或填写信息的行为；
 - (2) 通过本公司认可范围之外的方式使用住宿预订服务的行为；
 - (3) 发送或编写有害电脑程序等的行为、发送垃圾邮件、连锁邮件、骚扰邮件等行为；
 - (4) 侵犯或可能侵犯本公司或第三方的著作权、其他知识产权的行为；
 - (5) 诽谤、诋毁本公司或第三方或者损害本公司或第三方名誉的行为；
 - (6) 向他人公开包含违反公序良俗内容的信息、文书或图形等的行为；
 - (7) 无论是否为故意，虚假注册或不完全注册住宿者或用户的个人姓名、住所、电话号码、邮箱地址等的行为；
 - (8) 不支付本公司要求的订金、取消费用或住宿费（无论何种理由）；
 - (9) 在本公司作出的暴力行为等对本公司或第三方的骚扰行为；
 - (10) 在同一日期预订多个住宿设施等被认定用户不可能住宿的预订行为；
 - (11) 被认定为以向他人专卖或进行商业通途为目的进行预订的预订行为；
 - (12) 其他违反或可能违反法律法规的行为。
7. 因符合前款任意一项的用户行为，致使本公司或第三方发生损害时，用户应承担所有法律责任，使本公司免受损害。
8. 本公司根据第 6 条取消用户的客房预订时，用户应向本公司支付取消费用。
9. 用户对于本公司提供的住宿服务的内容存在不满时，应当场向本公司提出该不满。
10. 用户为未成年人的，应取得法定代理人的同意后进行预订。如果伪造法定代理人的同意或冒充成年人的，不得取消该预订行为。

第6条（违反用户遵守事项）

1. 用户违反前条的遵守事项或其他本公司认定不适宜住宿预订服务的经营的行为时，本公司有权采取停止该行为、取消与该用户的住宿合同、停止该用户使用住宿预订服务、要求损害赔偿等必要的措施（包括法律措施）。
2. 本公司推断用户已违反前条的遵守事项或其他本公司有合理理由认定存在不适宜住宿预订服务的经营的行为时，本公司会就该行为的详细情况与用户进行确认。

第7条（暂时停止住宿预订服务）

符合以下各项的情形时，本公司可以不事先通知用户而暂时停止住宿预订服务的经营。

- (1) 对住宿预订服务进行维护或变更其服务形式时；
- (2) 发生或可能发生自然灾害或其他紧急情况，无法经营住宿预订服务时；
- (3) 因不得已之事由，本公司认定需要暂时停止住宿预订服务的经营时。

附则

2018 年 3 月 26 日 制定、实施