

补充条款及预订须知

特别提示：去哪儿网的旅游产品均由具备资质的第三方供应商提供。第三方供应商充分借用去哪儿网的网络预订平台，推出全方位的旅游产品，产品的行程安排以及合同签订都是由合作第三方供应商为您提供。去哪儿网作为您获取旅游产品的平台，本协议的签署并不意味着去哪儿网成为旅游产品交易的参与者，对前述交易去哪儿网仅提供技术支持，不对供应商行为的合法性、有效性及旅游产品的真实性、合法性及有效性作任何明示或暗示的担保。在预订由去哪儿网为您展示的旅游产品前，请您仔细阅读本须知，并注意本须知及产品页面中的其它重要条款也作为双方协议的补充内容。当您开始预订旅游产品时，即表明您已经仔细阅读并接受本协议的所有条款。

第一条 相关概念及注解

- 1.出境旅游产品：旅游度假目的地为中国已开放的旅游目的地国家及中国台湾、香港和澳门地区，从出发地到度假目的地往返交通票、目的地酒店住宿、旅行用车及其他可选择附加旅游产品。
- 2.自助游旅游产品：该产品包含前往度假目的地的往返机票、火车票、目的地住宿酒店、旅行用车及其它可选配的接送机、门票等项目的部分或全部。
- 3.半自助游旅游产品：以酒店+交通+一半团队游+一半自由行+个性化可选服务为核心，既有充足的自由活动时间，又可选择专业导游带您游览经典景区。
- 4.团队游旅游产品：以酒店+交通+特色餐食+景点门票+旅游用车+全程导游+签证（海外）为核心，对行程、交通方式、食宿标准、游览项目均有固定安排，且有专职导游和专车带您游览经典景点。该产品对成团人数有一定的要求。
- 5.游客：指通过去哪儿网预订第三方供应商在去哪儿网上提供的旅游产品的用户。
- 6.酒店入住登记要求：登记入住酒店的客人中至少要有1人超过18周岁。

第二条 旅游产品内容及其标准

- 1.旅游产品内容主要包含：住宿（酒店）、交通（飞机票、火车票、旅行用车）、目的地接待服务（景点游览）及其他服务。具体产品的最终包含内容以确认的订单约定内容为准。
- 2.去哪儿网中关于旅游产品的行程推荐仅为友情提示，不能作为约定条款或任何要约。
- 3.旅游产品中约定的产品和服务内容，均为供应商提供，在您消费过程中可能涉及的具体产品和服务内容责任应由您与产品供应商协商确认。

第三条 旅游产品价格

去哪儿网页面展示的产品价格仅为参考价格，由于旅游产品价格的时效性和波动性，第三方供应商可能因为机票、酒店的价格变动而适度调整其在去哪儿网上已公布的旅游产品的价格。您预订的所有旅游产品的价格，以第三方供应商与您最后确认的金额为准。

第四条 订单确认与服务合同的生效

为充分保证您的合法权益，您需要自行确认购买类型：如您购买的是即时确认产品，提交订单且付款成功后订单即为订单合同成立，系统将向您提供订单消费码，您需要主动向供应商提供消费码确定预约出行日期以后订单合同才生效，但根据产品类型的不同，您购买的某些特定服务可能需要二次确认，即在您提交订单后需要供应商确认库存资源后为您确认订单，订单确认成功后您需在规定时间内完成付款，且需要向供应商提供消费码预约确认出行日期以后合同才生效。如您购买的产品可以提供线上合同签约，则在提交订单时直接签署线上合同、支付费用且经供应商确认后订单即生效。如您购买的是预售产品，当您成功支付定金后，请按照预定产品规定时间登录去哪儿用户后台我的度假订单支付尾款，若未按时支付尾款，定金将以违约金形式被自动扣除。订单生效后，如您有任何变更、解除的请求，需与您的供应商直接联系协商，协商不成的，应按照合同约定和法律法规有关规定处理。

第五条 您的权利和义务

- 1.您应确保出行人身体条件适合本次外出旅游度假，如出行人为孕妇或有心脏病、高血压、呼吸系统疾病等病史，请在征得医院专业医生同意后出行。
- 2.您保证提供给供应商或去哪儿的证件、通讯方式、配送地址等相关资料均真实、有效。
- 3.度假期间，您应尊重当地的宗教信仰、民族习惯和风土人情，自觉保护当地自然环境。
- 4.您应遵守《去哪儿网用户服务协议》。您必须通过去哪儿网预订并通过去哪儿网界面支付全部旅游款给供应商。如您需要退款请直接联系产品供应商，去哪儿网将协助产品供应商为您完成退款事宜。
- 5.您在旅游过程中如对第三方供应商的服务质量有异议，应积极与第三方供应商沟通积极争取在旅游过程中解决。
- 6.您可以选择通过去哪儿网或第三方供应商投诉电话进行投诉。

7.为了保护您的权利，请通过去哪儿网公布的400电话与产品供应商联系，去哪儿网将对您与产品供应商使用该电话通话的全过程进行录音,并保存为证据,必要时用来维护您的合法权益。

8.如您不遵守《去哪儿网用户服务协议》或本须知的规定，恶意干扰去哪儿网度假平台的正常运营，恶意预订、更改或退订旅游产品，或者恶意向第三方机构投诉去哪儿网或第三方供应商，去哪儿网保留取消订单及追究您个人责任的权利。

第六条 涉及第三方的相关责任

第三方指在办理出境旅游度假事宜中涉及的发照机关、签证机关、航空公司、保险公司、境外接待社、饭店、同行团友及其他相关机构、企业和个人。对于去哪儿网无法控制，您与第三方出现的下列情况，可向去哪儿网请求协助办理，结果由您承担。

1.您在旅行中应注意人身财产安全，妥善保管自己的证件及行李物品，如果发生人身意外、伤害或随身携带行李物品遗失、被盗、被抢等情况，去哪儿网有权利协助办理，但无赔偿之责任；补办证件所产生的费用，由您自行承担。解决的依据应以相关机构（如航空公司、酒店、保险公司）的规定为准。您必须保留有关单据和证明文件。

2.您违反相关国家或地区的法律、法规而被罚、被拘留、遣返及被追究其他刑事、民事责任的，您应依法承担相关责任和费用。

3.是否发放护照、签证，是否准予出入境，系有关国家机构之权力，您应按要求提供真实的资料，供应商可协助办理。但因您自身原因导致不能及时办理护照、签证而影响行程的，以及被相关机关拒发护照、签证或拒绝入境的，您应承担全部责任，并应支付供应商的损失及费用。

4.因有关机构政策调整造成您的护照、签证延误，您需按约定承担已发生的费用。

5.您违反中华人民共和国及前往国家（地区）的有关规定，携带过量货币、物品或违禁品而产生的一切后果由您自行承担。

第七条 去哪儿网旅游产品先行赔付机制

您通过去哪儿网平台自行选择合适的第三方供应商，购买其产品并建立旅游服务合同关系。如您在旅游服务中对第三方供应商的服务不满意或发现第三方供应商有违规操作，均可通过电话联系我们进行投诉，去哪儿网将协助您解决相关问题。

- 2.您的投诉经过去哪儿网调查核实属于应赔付范围内并提供了相应证明，供应商因为各种原因无法及时赔付的，由去哪儿网先行为您赔付。
- 3.去哪儿网先行赔付的上限为您预订的旅游产品的费用（如旅游主管部门已经动用旅游质量保证金向游客进行赔付，则去哪儿网不再重复赔付）。

第八条 不可抗力

- 1.因不可抗力(包括地震、台风、雷击、雪灾、水灾、火灾等自然原因,以及战争、政府行为、黑客攻击、电信部门技术管制等原因)和意外事件等原因不能履行或不能继续履行已生效订单约定内容的，双方均不承担违约责任，但法律另有规定的除外。
- 2.如果发生航班延误、航班取消等特殊情况，请及时致电去哪儿网，由我方为您联系您即将入住的酒店，尽量争取减少您的损失。
- 3.如果由于航空公司燃油涨价或是临时调价而导致的航线价格上涨，对于已成交的订单，不再向您收取涨价费用；对于已确认但未付款和未确认的订单，则以新价格为准。