

# 用户协议

2022年6月30日版本

2022年6月30日生效

用户协议（简称“本协议”）版权所属芒果网有限公司（简称“芒果网”，为中国旅游集团有限公司全资子公司）。

我们为您提供“芒果网”中旅通平台（简称“中旅通”或“平台”）产品服务，本平台致力于为您提供中国旅游集团会员服务平台，您在使用我们的产品与/或服务前仔细阅读并确认您已经充分理解本协议所写明的内容，并与芒果网有限公司达成协议并接受所有的服务条款，您同意且勾选本协议并登录使用“中旅通”，视为您同意本协议中所有条款并授权我们帮助您从各个渠道获取所有权属于您的数据信息，以便您享受到更智能化更便捷的用户体验。如您未满18周岁或属于其他无民事行为能力/限制民事行为能力的情形，则您应当在监护人同意并指导下才能使用本平台或同意达成本协议。您点击同意本协议即视为您确认本人具有享受“中旅通”平台服务相应的权利能力和行为能力并能够承担相应的法律责任。若您不具备与您行为相适应的民事行为能力，则您及您监护人应依照法律规定承担因此而导致的一切后果。故请您认真阅读本协议中各条款。

## 1、 登录/注册与确认

1.1 如果您登录/注册使用“中旅通”，您必须在登录/注册界面进行注册并提供相关的个人信息，同时您将获得“中旅通”的账号并成为平台用户（简称“您”或“用户”）。您一旦注册并使用本服务，即视

为您已完全理解并同意本协议项下的全部条款，包括“中旅通”对本协议所做的任何修改。同时您必须承诺和保证：

1.1.1 您提交的所有登录/注册信息必须真实准确；

1.1.2 您使用“中旅通”的行为必须合法；

1.1.3 您可以按照使用说明随时终止使用您的账户。

1.1.4 请您务必审慎阅读、充分理解下列各条款内容。如果您不同意本协议或其中任何内容，您应立即停止注册程序。

1.1.5 请您对账号加以妥善保管，切勿将账号告知他人，因账号保管不善而造成的所有损失由您自行承担。您对通过您的账户所进行的活动、行为和事件依法享有权利和承担责任，且不得以任何形式转让账户、授权他人使用您的账户以及与他人交易账户。鉴于网络服务的特殊性，“中旅通”无义务审核是否是您本人使用该用户名，仅审核用户名是否与数据库中保存的一致，任何人只要输入的用户名与数据库中保存的一致，即可凭借该用户名登陆并使用“中旅通”所提供的各类服务，所以即使您认为您的账户登陆行为并非您本人所为，“中旅通”将不承担因此而产生的任何责任。

您必须承诺对您的登录/注册信息保密、不被其他人获取并使用并且对您在本软件账户下的所有行为负责。您必须将任何有可能触犯法律的，未授权使用或怀疑为未授权使用的行为在第一时间通知“中旅通”。“中旅通”不对您因未能遵守上述要求而造成的损失承担法律责任。

1.2 在您同意本协议及保护指引并注册后，则视为您同意“中旅通”获取您的信息、数据资料等，并同意“中旅通”在符合法律法规的前提下对您的信息、数据资料进行整合、充分使用，以达到向您提供各项服务功能及持续的服务体验优化之效果，通过最大化地利用您的数据创造服务价值。请您在注册时仔细阅读，征得您的同意后，“中旅通”会收集后续的信息，“中旅通”保证不会收集法律法规禁止收集的信息。收集信息包括：

1.2.1 在您登录/注册为平台用户时，如您已经成为中国旅游集团有限公司及其子公司、控股公司、附属公司等关联公司（关联公司指中国旅游集团有限公司的全资子公司、并表公司、投资公司）会员，则您至少需要向我们提供您准备使用的手机号码，您还可以提供微信头像、微信昵称、性别、微信号等。您选择通过第三方社交媒体平台或其他第三方的帐户登录/注册时，您将授权我们获取您在第三方平台注册的公开信息（头像、昵称以及您授权的其他信息），用于与“中旅通”平台账户绑定，使您可以直接登录并使用本产品和相关服务。

在使用第三方账号进行登录/注册时，可能需要将实现登录/注册所必需的信息写入与读取。这些信息仅供实现登录/注册相关的目的所使用，不会收集您的隐私信息。如您为中国旅游集团有限公司及其子公司、控股公司、附属公司等关联公司（关联公司指中国旅游集团有限公司的全资子公司、并表公司、投资公司）的全新用户，则您至少需要提供姓名、手机号、身份证号（手机号用于注册会员，身份证号和

姓名用于校验中免会员的注册资质），您还可以提供微信头像、微信昵称、性别、微信号等。

1.2.2 在您浏览、访问“中旅通”平台或使用“中旅通”产品或服务时主动向我们提供的信息，帮您快速办理业务，享受优惠券等服务。在经过您的同意后，我们可以通过您主动提供的信息及您的行为偏好自动对您进行用户画像，便于为您提供更加个性便捷的服务（注：上述条款中功能基于您所提供信息而自动生成，如您对我们的信息展示不感兴趣，您可以点击关闭个性化推荐模块。

1.2.3 在向您提供“中旅通”服务的过程中记录的与您有关的信息，便于您查阅您需要的产品信息、收藏信息等。

1.2.4 当您在“中旅通”商场中订购具体商品及/或服务时，我们会通过系统为您生成购买该商品及/或服务的订单。在下单过程中,您需至少提供：（1）收货人的姓名、收货地址、收货人的联系电话；（2）对于部分特殊类型的商品和服务您还需要提供该商品或服务所必需的其他信息，如申请开具发票所需提供的相关信息。同时该订单中会载明您所购买的商品及/或服务信息、交易单号、订单创建时间、您应支付的金额、您的备注信息。我们收集这些信息是为了帮助您顺利完成交易、保障您的交易安全、便于您查询订单信息、提供客服与售后服务及其他我们明确告知的目的。为便于您了解查询订单信息并对订单信息进行管理，我们会收集您在使用我们服务过程中产生的订单信息用于向您展示及便于您对订单进行管理。您可以通过“我的订单”查看和管理您的订单信息。

1.2.5 您通过我们的客服人员或其他渠道主动提交或反馈的信息，便于我们了解、评估服务质量，优化用户体验；

1.2.6 从关联公司、商业合作伙伴及第三方独立资料来源，收集和储存其合法获得的与您有关的信息。

1.2.7 “中旅通”仅对中国境内用户提供产品或服务，暂不对境外用户提供相关产品或服务。如有疑问，请联系中旅客服（选择“中旅通”平台“我的”点击“联系我们”查询客服电话）。

1.3 您可以随时终止使用您的账户：

“中旅通”将会依据本协议第6条的规定保留或终止您的账户。您必须承诺对您的注册信息保密、不被其他人获取并使用并且对您在本软件账户下的所有行为负责。您必须将任何有可能触犯法律的，未授权使用或怀疑为未授权使用的行为在第一时间通知“中旅通”。“中旅通”不对您因未能遵守上述要求而造成的损失承担法律责任。

1.4 您理解并同意：您同意授权芒果网及“中旅通”平台为更好向您提供产品、服务和体验的目的，对您在登录本协议项下的“中旅通”平台用户账户之前、之后或同时开通并使用的中国旅游集团有限公司及其子公司、控股公司、附属公司等关联公司（关联公司指中国旅游集团有限公司的全资子公司、并表公司、投资公司）各法人主体所涉及的会员账户（如有）进行必要的技术或业务整合、合并。

1.5 您理解并同意，“中旅通”是中旅集团统筹建设的用户平台，为了方便您享受中旅集团的各项服务，如您为中国旅游集团全新用户，当您注册成为平台用户后，我们将基于您提供的信息，为您注册中旅酒

店“心享”会员、旅行会员、中免会员、投资会员。若您提供的信息不满足注册要求时，您还可以通过“中旅通”进行单独注册。如您在注册成为中旅酒店“心享”会员、旅行会员、投资会员或中免会员之前已经是平台用户，我们将为您进行链接，以便您享受中旅集团的完整服务。

中旅酒店会员《中旅酒店用户个人隐私声明》

中旅酒店会员《中旅酒店“心享”计划条款与细则》

中旅免税会员《中免隐私政策》

中旅免税会员《中免会员服务协议》

中旅旅行会员《中旅旅行会员隐私政策》

中旅旅行会员《中旅旅行旅游服务条款》

中旅投资会员《中旅投资隐私政策》

中旅投资会员《中旅投资用户注册与服务协议》

## 2、 用户内容

2.1 用户内容是指该用户使用“中旅通”时产生的所有内容（例如：您的信息、图片、音乐或其他内容）；

2.2 您是您的用户内容唯一的责任人，您将承担因您的用户内容披露而导致的您或任何第三方被识别的风险；

2.3 您已同意您的用户内容受到第4条的限制。

2.4 您同意授权“中旅通”通过手机短信向您所提供的手机号码发送与服务有关的信息。“中旅通”发布的公告通知及向您所发送的包含此类通知的手机短信或消息毫无疑问构成有效通知。

2.5 您已同意通过上传、发布或以其他方式使用“中旅通”服务，在使用过程中，您将承担因违法行为所造成的风险而产生的全部法律责任。

2.6 您应妥善保管您的账号等信息，不要将自己账号轻易交给第三人保管。在帐号丢失后，须遵照“中旅通”相应途径及时申请找回帐号。

您可以凭初始登录资料向“中旅通”申请找回帐号，“中旅通”仅可识别您在申请时所填资料与系统记录资料的一致性，而无法识别确定申请人是否系真正的帐号使用权拥有人。

2.7 在使用过程中，如您需要撤回您已同意的操作，或撤销已提交的审核，可通过“设置”中进行撤销，如无法操作可联系客服进行人工撤销。

2.8 在使用过程中，如需更改您的账户或信息内容，可通过“中旅通”平台中“我的”点击个人头像进行修改。

3、“芒果网”拥有“中旅通”的包括相关的知识产权在内的所有权利、所有权和利益。

#### 4、 限制性条款

4.1 您不得对“中旅通”进行任何形式的许可、出售、租赁、转让、发行或做其他商业用途；

4.2 除非法律明文规定，否则您不得对“中旅通”的任何部分以任何形式或方法进行复制、发行、再版、下载、显示或张贴等；

4.3 您已同意通过上传、发布或以其他方式使用“中旅通”服务，在使用过程中，您将承担因下述行为所造成的风险而产生的全部法律责任：

4.3.1 破坏宪法所确定的基本原则的；

4.3.2 危害国家安全、泄露国家秘密、颠覆国家政权、破坏国家统一的；

4.3.3 损害国家荣誉和利益的；

4.3.4 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

4.3.5 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

4.3.6 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

4.3.7 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

4.3.8 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

4.3.9 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.4 您已同意不在“中旅通”从事下列行为：

4.4.1 上传或发布电脑病毒、蠕虫、恶意代码、故意破坏或改变计算机系统或数据的软件；

4.4.2 未经授权的情况下，收集其他用户的信息或数据，例如真实姓名和手机号码等；

4.4.3 在未经授权的情况下，禁止使用或访问“中旅通”和后台服务器，给服务器造成过度的负担或以其他方式干扰；

4.4.4 干扰、破坏“中旅通”其他用户的使用。

5、 用户隐私保护



“中旅通”十分重视对用户个人信息的保护。“中旅通”采取技术措施及其他必要措施，确保用户个人隐私信息安全，防止在本服务中收集的用户个人隐私信息泄露、损毁或丢失，在发生前述情形或者存在可能发生情形时，将及时采取补救措施。请查阅我们的“个人信息保护指引”，“个人信息保护指引”为本协议的一部分。

## 6、修改、终止

6.1 “中旅通”会在必要时修改服务条款，如制订、修改本协议及/或各类规则向用户提供基于互联网以及移动网的相关服务的，用户应该定期登陆“中旅通”平台，了解最新的协议内容。变更后的协议和规则在“中旅通”平台公布后将自动生效。如您不同意相关变更，应当立即停止访问“中旅通”或停止使用“中旅通”服务，若用户在协议和规则变更后继续使用“中旅通”服务的，即表示您接受已经修订的协议和规则，且本协议在您使用“中旅通”的过程中持续有效，直至依据本协议终止；

6.2 尽管有上述规定，如果您使用“中旅通”的时间早于您接受本协议的时间，您在此知晓并同意本协议于您第一次使用“中旅通”时生效，除非依据本协议提前终止。

6.3 您可根据自身的需求修改个人资料或注销您的“中旅通”账户，但您仅能申请注销您本人的账户，自此您之前所构建的获取权威信息的通道将失效。您可通过“我的”进入“通用设置”，在线进行注销账户。同时注销成功后，“中旅通”会对您的后台信息进行删除。

## 7、服务咨询与投诉

我们建立了内部客服团队，您在使用“中旅通”服务过程中，如遇到问题需要咨询，或需要投诉服务，您可以通过“我的”点击“联系我们”查找客服电话联系我们，以便及时解决投诉纠纷，以保护您及他人的合法权益，客服电话请到“中旅通”平台“我的”点击“联系我们”查询。

## 8、 免责声明

如发生下述情形，“中旅通”不承担任何法律责任：

- 8.1 依据法律规定或相关政府部门的要求提供您的个人信息；
- 8.2 由于您的使用不当而导致任何个人信息的泄露；
- 8.3 任何由于黑客攻击，电脑病毒的侵入，非法内容信息、骚扰信息的屏蔽，政府管制以及其他任何网络、技术、通信线路、信息安全管理措施等原因造成的服务中断、受阻等不能满足用户要求的情形；
- 8.4 用户因第三方如运营商的通讯线路故障、技术问题、网络、电脑故障、系统不稳定及其他因不可抗力造成的损失的情形；
- 8.5 使用“中旅通”可能存在的来自他人匿名或冒名的含有威胁、诽谤、令人反感或非法内容的信息而招致的风险；
- 8.6 用户之间通过“中旅通”与其他用户交往，因受误导或欺骗而导致或可能导致的任何心理、生理上的伤害以及经济上的损失；
- 8.7 “中旅通”明文声明，不以明示或默示及以任何形式对“中旅通”及其合作公司服务之及时性、安全性、准确性做出担保；
- 8.8 “中旅通”提供的信息服务仅供您参考，由此产生的所有结果均由您根据自行判断完成且由您自负风险；

9、芒果网在发生收购、合并、重组、分立、解散、被宣告破产等变更时，将由继受主体继续履行原有的责任与义务，采取原有的安全措施，继续保护用户的个人信息安全。若个人信息发生转移情形，“中旅通”将事先通过消息通知以及在相关平台上以公告的形式通知您接收方的名称或者姓名和联系方式。若发生变更个人信息使用目的等情形，将在重新取得用户的同意后，方可使用该用户信息。如“中旅通”因自身或其他原因决定永久停止提供产品或服务时，“中旅通”将事先通过消息通知以及在相关平台上公告的形式通知您，并及时停止继续收集个人信息的活动，同时对所持有的用户个人信息进行删除或匿名化处理。如因您的疏忽所产生不良后果由您自行承担。

## 10、 法律的适用与管辖

10.1 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，均受到中华人民共和国法律法规（不包含冲突法）法律管辖。您与“中旅通”就本服务、本协议或其它有关事项发生的争议，应首先友好协商解决，协商不成时，应将纠纷或争议提请芒果网有限公司注册所在地有管辖权的法院管辖；

10.2 “中旅通”未行使或执行本协议任何权利或利益，不构成对前述权利或利益之放弃；

## 11、 服务变更、中断、终止

11.1 您完全理解并同意，本服务涉及到互联网及移动通讯等服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响。因此任何因不可抗力、计算机病毒或黑客攻击、系统不稳定、用户所在位置、用户关机、GSM网

络、互联网络、通信线路等其他“中旅通”无法预测或控制的原因，造成服务中断、取消或终止的风险，由此给您带来的损失“中旅通”不承担赔偿责任。

11.2 “中旅通”需要定期或不定期地对提供网络服务的平台或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务（包括收费网络服务）在合理时间内的中断，“中旅通”无需为此承担任何责任，但“中旅通”应尽可能事先进行通知。

您完全理解并同意，除本服务协议另有规定外，鉴于网络服务的特殊性，“中旅通”有可能变更、中断或终止部分或全部的网络服务，“中旅通”无需为此承担任何责任，但“中旅通”应尽可能事先进行通知，并尽可能给您预留时间以便处理相关权益。

## 12、用户的违约责任

12.1 “中旅通”可依据用户数据来认定用户是否构成违约；用户有义务对异常数据进行充分举证和合理解释，否则将被认定为违约。

如用户使用“中旅通”服务时违反有关法律法规规定或本协议约定的，视为用户违约。

### 12.2 赔偿责任：

如用户的行为使“中旅通”平台遭受损失（包括直接经济损失和间接经济损失），或受到任何第三方的索赔，或受到有关行政部门的处罚，用户应赔偿“中旅通”平台的全部损失，包括但不限于律师费、诉讼费等。

## 13、法律适用与管辖

本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决均受到中华人民共和国法律法规（不包含冲突法）法律管辖。如其中任何条款与中华人民共和国法律相抵触，则这些条款将完全按法律规定重新解释，而其它条款依旧具有法律效力。本协议仅适用于中华人民共和国大陆地区。您与“中旅通”就本协议或其它有关事项发生的争议，应首先友好协商解决，协商不成时，应将纠纷或争议提请芒果网有限公司注册所在地有管辖权的法院管辖。

#### 14、 联系我们

地址：广东省深圳市南山区后海大道 2378 号芒果网大厦 22 楼