

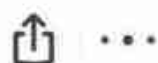
Tele2 LTE

22:04

85%

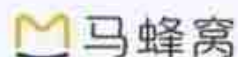


订单详情



酒店订单预订成功

马蜂窝订单号



51180815011867756

提示：咨询订单相关问题时，请提供马蜂窝订单号。

酒店名称 巴巴多斯旅馆

酒店英文名称 Barbados Hostel

酒店地址 Aleutskaya Street 17 kvartira 1

入住日期 2018/08/24 (3晚) 2018/08/27

房型及间数 标准开放式客房, 1间

床型 两张单人床

每间入住人数 2成人

1间客房 X 3晚 ¥ 708.90

酒店大促新人券 -¥ 50.00

总价: ¥ 658.90

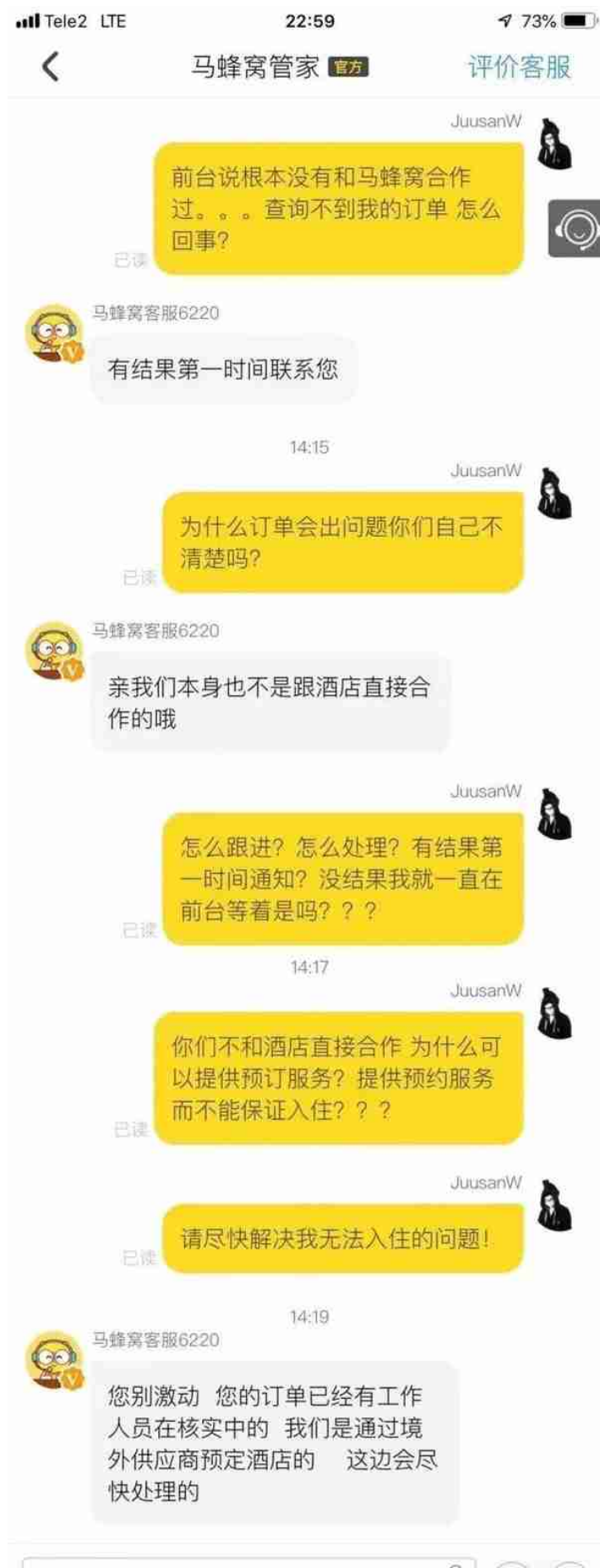
@二村不停 晒出的酒店预订成功截图

@二村不停 详细描述了事情经过：8月15日，自己在马蜂窝预订了海参崴巴巴多斯旅馆 (Barbados Hostel) 08月24日至08月27日共3个晚上的住宿。

但到达预订的海参崴巴巴多斯旅馆准备办理入住时，前台工作人员表示没有查到他的订单。

出示了马蜂窝 APP 的订单截图后，前台工作人员表示酒店并没有和马蜂窝合作过。

由于入境买的电话卡只有数据流量没有通话时长，@二村不停开始和马蜂窝的官方客服联系。海参崴当地时间 13:31 在客服后台留言后，留言讯息一直显示已读，但没有回复。得到的第一条自动回复是 14:12，此时距首次留言时间近 1 小时。





短信/彩信
今天 下午12:54

【马蜂窝】您好，这里是马蜂窝，您预订的产品: 巴巴多斯旅馆 (Barbados Hostel), 对接错误
对接的酒店: 巴巴多斯岛旅馆
地址: Kavos, Lefkimmi Corfu 49083 GRC
预订编码: 1095902291
酒店联系方式: 011302662061811



网友晒出与马蜂窝客服的对话截图



对此，周到上海记者联系了马蜂窝旅游网，相关工作人员表示：

该网友描述的情况确实属实，由于系统对接错误，客户预订的是海参崴的巴巴多斯旅店，我们平台派单到了希腊岛的巴巴多斯，导致客人预订的酒店未被正确下单。客服人员在处理时未能正确认识到客人的实际遭际，给出了错误的解决方案，我们非常内疚。我们对全平台酒店信息已展开全面复查，避免类似问题再次发生，针对客服人员在沟通中暴露的问题也在调查和问责。对于涉事酒店订单，我们将全额退还预订费用，并承担客人在这次旅行中实际发生的全部酒店花费。我们正在与客人取得联系，最终的补偿结果将第一时间向公众通报。再次感谢大家对我们的监督。

网友说：

@- 刘世豪 -：如果是我的话我就马上修改行程打车过去了
这种旅行体验很难得的

@ALARIC_WUH：哈哈哈哈哈快点打车啊！愣着干嘛。趁希腊有时差，太阳还没照过去，还没到 check in 的时间！！！！

@新国晓生：穿越整个俄联邦和半个申根区。一路上你将看到各

种美景和风土人情。简直不能太幸福。快，打车去希腊，开直播还可以大赚一笔。说不定还能创造个世界纪录——最长距离打车记录，回来再写篇短篇小说，叫《我的这六天之打车去希腊》，卖给徐峥拍成电影，《人在囧途之俄囧》。

@Paprika-ztzg：这的士费能打垮这公司吧。

@LeoGuo：马蜂窝可能是互联网唯一一个，因支付客户打车费而破产的公司。

@冰婕 Luna：我马蜂窝维权成功过，宗旨就是退一罚三为目标不接受任何代金券直到上升到北京专家组处理，必须现金赔付。期间不接受任何协调以防万一先去 12315 备案或咨询

安排 必须给我安排



最后，希望大家都能开心出游，顺利归家。

据辽沈晚报官方微信