

# 同程旅行控股有限公司

## 用戶隱私政策

本用戶隱私政策將幫助您瞭解我們對使用者個人資訊的收集、使用、存儲、管理等內容。我們基於本政策拓展並細化了我們旗下產品和服務的使用者隱私政策，並將致力於保護使用者的個人資訊安全可控。本政策適用於同程旅行控股有限公司及其任何附屬公司、並表聯屬實體。

### 一、我們如何收集和使用您的個人資訊

您在使用我們的產品和服務時，我們需要/可能需要收集和使用您的一些個人資訊，我們遵循合理、相關、必要的原則，最小化收集您的資訊。我們收集和使用的您的個人資訊類型包括兩種：

(一) 我們產品和服務的核心業務功能所必需的資訊：此類資訊為產品和服務正常運行的必備資訊，您須授權我們收集。如您拒絕提供，我們將無法正常為您提供我們的產品和服務。

(二) 我們產品和服務的附加業務功能可能需要收集的資訊：此資訊為非核心業務功能所需的資訊，您可以選擇是否授權我們收集。如您拒絕提供，將導致附加業務功能無法實現或無法達到我們擬達到的效果，但不影響您對核心業務功能的正常使用。

### 二、我們如何使用 Cookie 和同類技術

(一) 在您未拒絕接受 cookies 的情況下，我們會在您的電腦上設定或取用 cookies，資料資訊都採用匿名的方式，以便您能登錄或使用依賴於 cookies 的同程旅行平臺服務或功能，為您提供更加周到的個性化服務和推廣服務。

(二) 您可以通過修改瀏覽器設置的方式拒絕接受 cookies；但如果您選擇拒絕接受 cookies，則可能無法登錄或使用依賴於 cookies 的同程旅行平臺服務或功能。

(三) 除 cookie 外，我們還會在網站上使用網站信標和圖元標籤等其他同類技術。例如，我們向您發送的電子郵件可能含有連結至我們網站內容的位址連結，如果點擊該連結，我們則會跟蹤此次點擊，說明我們瞭解產品和服務偏好以便於我們主動改善客戶服務體驗。網站信標通常是一種嵌入到網站或電子郵件中的透明圖像。借助於電子郵件中的圖元標籤，我們能夠獲知電子郵件是否被打開。如果使用者不希望自己的活動以這種方式被追蹤，則可以隨時從我們的寄信名單中退訂。

### 三、我們如何共用、轉讓、披露使用者的個人資訊

我們明示或獲得您的授權之後，可能會向合作夥伴等協力廠商共用您的訂單資訊、帳戶資訊、設備資訊以及位置資訊，以保障為您提供的服務順利完成。但我們僅會出於合法、正

當、必要、特定、明確的目的共用您的個人資訊，並且只會共用提供服務所必要的個人資訊。對我們與之共用個人資訊的協力廠商，我們會要求他們按照我們要求其遵守的不低於本政策要求的保密和安全措施來處理個人資訊。

#### 四、我們如何存儲收集的使用者資訊

(一) 我們遵循個人資訊保存期限為實現處理目的所必要之最短時間的原則，除非需要延長保留期或受到法律或者有權機關的允許或協助有權機關進行查詢。

(二) 如我們停止運營同程旅行產品或服務，我們將及時停止繼續收集您個人資訊的活動，將停止運營的通知以逐一送達或公告的形式通知您，對所持有的個人資訊進行刪除或匿名化處理。

(三) 我們在中華人民共和國境內運營中收集和產生的個人資訊，存儲在中國境內，以下情形除外：法律法規有明確規定；獲得您的單獨同意；您通過互聯網進行跨境交易等個人主動行為。

#### 五、我們如何保證收集的使用者資訊安全

(一) 我們非常重視資訊安全，成立了專門的資料安全團隊，團隊聯繫郵箱：[anquan@ly.com](mailto:anquan@ly.com)。我們努力為您提供資訊保護，採取了合適的管理、技術以及物理安全措施，參照國內外資訊安全標準及最佳實踐建立了與業務發展相適應的資訊安全保障體系。

(二) 我們從資料的生命週期角度出發，在資料收集、存儲、顯示、處理、使用、銷毀等各個環節建立了安全防護措施，根據資訊敏感程度的級別採取不同的控制措施，包括但不限於身份鑒別、SSL 加密傳輸、存取控制、惡意程式碼防範、安全審計、AES256 或者以上強度的加密演算法進行加密存儲、敏感資訊脫敏顯示等。同時，我們也會定期每季度開展資訊安全審計工作，最大限度降低線上業務安全風險發生率。

(三) 我們會使用加密技術，匿名化技術保護個人資訊傳輸和存儲中的資料安全，並採用隔離技術進行隔離。

(四) 我們會強化您安裝在設備端軟體的安全能力，不斷強化對病毒、木馬等惡意程式碼的識別和防範，通過加密保護本地緩存的資料和檔，並不斷提升我們的技術手段來保障您在設備端軟體的安全。

#### 六、您如何管理個人資訊

(一) 我們按適用的法律法規的要求，通過提供便捷的方法，讓您可以訪問、更正及刪除自己的帳戶資訊，以及使用我們的服務時您提供的其他個人資訊。

(二) 您可以隨時登錄“我的” - “常用資訊” “全部訂單”等，查詢、更正自己的帳戶及訂單資訊，修改個人資料、隱私設置、安全設置，修改收貨位址等使用同程旅行服務時您提供的個人資訊，如有問題，可以聯繫我們的客服，客服熱線：95711。

## 七、未成年人保護

(一) 我們非常重視對未成年人個人資訊的保護。若您是未成年人(中華人民共和國公民不滿 18 歲)，在使用我們的服務前，應事先取得法定監護人的同意。我們根據相關法律法規的要求對未成年人的個人資訊及隱私進行保護。

(二) 我們不會直接向未成年人收集其個人資訊，對於經父母或監護人同意使用我們的產品或服務而收集未成年人個人資訊的情況，我們只會在法律法規允許、父母或監護人明確同意或者保護未成年人所必要的情況下使用、共用、轉讓或披露此資訊。

## 八、供應商隱私要求

(一) 我們對合作的協力廠商(包括供應商和其他合作夥伴)亦採取嚴格的資料安全管理舉措，如與其簽訂相關保密協定、資料處理協定。

(二) 我們對發生資料傳遞的合作商，保持審查狀態，瞭解其國家資訊安全等級保護認證、ISO 27001 認證取得情況，確保其擁有資訊安全管理相關資質。

## 九、本隱私政策修訂及更新

我們會根據不時更新的法律法規的合規要求、不時調整的業務內容等特定事項適時調整、更新隱私政策，並會定期每月審閱隱私政策，確保我們適用的隱私政策能夠最大限度地保護您的個人資訊安全。本隱私政策的任何變更和更新將公佈于同程旅行官方網站。

## 十、聯繫我們

您的意見，對我們非常重要。當您有其他的投訴、建議、未成年人個人資訊相關問題，或者對本政策內容有任何疑問、意見或建議，請隨時聯繫我們。您可以通過訪問線上客服系統，或發送郵件至我們個人資訊保護負責人的郵箱，或撥打我們的客戶服務熱線：95711 等多種方式與我們聯繫。