

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，致力於保護使用者的個人資訊安全可控。本政策適用範圍覆蓋所有運營主體和合作供應商。

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) 我們產品和服務的基本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，您將無法正常使用我們的產品和服務。

(二) 我們產品和服務的擴展業務功能可能需要收集的資訊：此資訊為非基本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，將導致擴展業務功能無法實現或無法達到我們擬達到的效果，但不影響您對基本業務功能的正常使用。

(三) 我們僅會出於以下目的，收集和使用您的個人資訊：

1. 您授權我們收集和使用您個人資訊的情形

您在使用我們的產品和服務時，我們需要收集和使用使用者的一些個人資訊，此類資訊為產品和服務正常運行的必備資訊，使用者須授權我們收集。如用戶拒絕提供，將無法正常使用我們的產品和服務。這些功能包括成為我們的會員、下單預訂、支付功能、身份驗證、客服與售後功能、為您提供資訊公開發佈功能、為您展示產品和服務以及業務功能使用。

2. 您可選擇是否授權我們收集和使用您的個人資訊的情形

(1) 為了向您提供周邊吃喝玩樂及出行資訊的展示和搜索服務的基本業務功能，經您授權我們會收集您在使用我們服務過程中產生的相關資訊，包括位置資訊、讀寫公共存儲區、基於設備狀態和 WIFI 功能降低使用火車票功能出現失敗的幾率。

(2) 為向您提供個性化、便捷的服務，您可以選擇使用我們提供的擴展功能，我們會在符合法律規定並根據您具體授權的情況下收集並使用如下資訊。這類資訊將在您選擇的具體功能和業務場景中進行收集，如果您不提供這些資訊，不會影響您使用基本功能。擴展功能包括基於攝像頭（相機）的擴展功能、基於麥克風的擴展功能、基於通訊錄的擴展功能、基於日曆的擴展功、能基於剪切板的擴展功能、基於懸浮窗的擴展功能。

(四) 以下情形，我們收集、使用您的個人資訊，無需徵得您授權同意：

您充分理解並同意，我們在以下情況下收集、使用的個人資訊無需徵得您的授權同意，包括以下方面：

1. 為履行法定職責或者法定義務所必需；
2. 為應對突發公共衛生事件，或者緊急情況下為保護自然人的生命健康和財產安全所必需；
3. 為公共利益實施新聞報導、輿論監督行為，在合理的範圍內處理個人資訊；
4. 依照法律規定在合理的範圍內處理個人自行公開或者其他已經合法公開的個人資訊；
5. 法律、行政法規規定的其他情形。

(五) 我們從協力廠商獲得您個人資訊的情形

我們可能從協力廠商獲取您授權共用的帳戶資訊（頭像、昵稱、手機號、郵箱號），並在您同意本隱私政策後將您的協力廠商帳戶與您的同程旅行帳戶綁定，使您可以通過協力廠商帳戶直接登錄並使用我們的產品和服務。我們會將依據與協力廠商的約定、對個人資訊來源的合法性進行確認後，在符合相關法律和法規規定的前提下，使用您的這些個人資訊。

(六) 其他

當您需要分享、複製自己感興趣的酒店、景區、活動或者從外部廣告進入同程旅行 app 的時候，我們可能會對您剪切板上的文本內容進行規則判斷，當且僅當識別到符合特定規則的文本（同時包含特定的 URL 和文字）資訊時，我們才會讀取並上傳至我們的伺服器，這些字串無法識別您的身份，且我們不會讀取和存儲您剪貼板上的其他資訊。

二、我們如何使用 Cookie 和同類技術

(一) 為了讓您獲得更輕鬆便捷的訪問體驗，您訪問或使用我們提供的服務時，我們可能會在您的設備終端或系統上存儲名為 Cookie 的小型資料檔案用來識別您的身份，這樣可以幫您省去重複輸入註冊資訊的步驟，幫您優化對廣告的選擇與互動及幫助判斷您的帳戶安全狀態。您可以清除電腦或移動設備上保存的所有 Cookie，您有權接受或拒絕 Cookie，如果瀏覽器自動接受 Cookie，您可以根據自己的需要修改瀏覽器的設置以拒絕 Cookie。請注意，如果您選擇拒絕 Cookie，那麼您可能無法更好地體驗我們提供的服務。

(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。我們向使用者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

(一) 資訊共用

我們可能會向合作夥伴協力廠商共用您的訂單資訊、帳戶資訊、設備資訊以及精確位置資訊，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。

1. 對我們與之共用個人資訊的公司、組織，我們會與其簽署嚴格的保密協定，要求他們按照本隱私政策以及我們其他相關的保密和安全措施來處理個人資訊。我們的合作夥伴無權將共用的個人資訊用於任何其他用途，如要改變個人資訊的處理目的，將再次徵求您的授權同意。
2. 在未徵得您的明示同意前，我們不會向該等協力廠商主體提供您的個人資訊。您可以通過“我—設置—隱私設置—授權管理”查看您已授權的應用清單，並管理、解除您授權的資訊。

(二) 資訊轉讓

我們不會將您的個人資訊轉讓給任何公司、組織和個人，但以下情況除外：

1. 事先獲得您的明確同意或授權；
2. 根據適用的法律法規、法律程式的要求、強制性的行政或司法要求；
3. 在涉及合併、分立、解散、被宣告破產或類似的交易時，如涉及到個人資訊轉讓，我們會告知您接收方的名稱或者姓名和聯繫方式，並要求新的持有您個人資訊的公司、組織繼續受本隱私政策的約束，否則，我們將要求該公司、組織重新向您徵求授權同意。

(三) 資訊轉移

如您需要將您的個人資訊轉移至指定的個人資訊處理者，您可以與我們聯繫。在核實您的身份後，經審核符合國家網信部門規定條件的，我們將向您提供個人資訊轉移的途徑，但法律法規另有規定的或本政策另有約定的除外。

我們也將採取必要的資訊管理措施與技術手段，確保轉移過程的安全性，防止您的個人資訊發生洩露、損毀、丟失、篡改等後果。

(四) 公開披露

我們僅會在以下情形，公開披露您的個人資訊：

1. 根據您的需求，在您單獨同意的披露方式下披露您所指定的個人資訊；
2. 根據法律、法規的要求、強制性的行政執法或司法要求所必須提供您個人資訊的情況下，我們可能會依據所要求的個人資訊類型和披露方式公開披露您的個人資訊。在符合法律法規的前提下，當我們收到上述披露資訊的請求時，我們會要求必須出具與之相應的法律檔，如傳票或調查函。

(五) 共用、轉讓、披露個人資訊時事先徵得授權同意的例外

1. 為履行法定職責或者法定義務所必需；
2. 為應對突發公共衛生事件，或者緊急情況下為保護自然人的生命健康和財產安全所必需；

3. 為公共利益實施新聞報導、輿論監督行為，在合理的範圍內處理個人資訊；
4. 依照法律規定在合理的範圍內處理個人自行公開或者其他已經合法公開的個人資訊；
5. 法律、行政法規規定的其他情形。

(六) 如我們存在違規共用、轉讓、披露情形且經司法機關判定需承擔責任的，我們將依據生效的法律文書履行，切實保護您的合法權益不受損害。

四、我們如何存儲收集的使用者資訊

(一) 您的個人資訊我們將保存至您帳號註銷之日後的六個月，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。我們僅在本政策所述目的所必需且最短的期間內，或法律法規要求的時限內保留您的資訊。在超出上述存儲期限後，或在您行使個人資訊刪除權、登出帳戶的情況下，我們會對您的個人資訊進行刪除或匿名化處理。

(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。

(四) 跨境傳輸

如果您的個人資訊存儲地點從中國境內轉移到境外的，我們將嚴格依照法律的規定執行。

需要將您的個人資訊傳輸至境外的場景包括：

- (1) 獲得您的明確授權；
- (2) 當行銷場景涉及到境外服務提供者時；
- (3) 當您通過同程旅行平台進行跨境交易和個人主動行為；
- (4) 法律法規的明確要求。

(五) 如果您從中國大陸以外地區訪問我們網站，請您注意，您的資訊可能被傳送至、存儲於中國大陸，並且在中國大陸進行處理。中國大陸的資料保護法和其他法律可能與您所在國家/地區的法律不同，但請相信我們將採取措施保護您的資訊。選擇使用我們的服務的同時，您瞭解並同意您的資訊可能被傳送至我們的網站，並如本隱私政策所訴的與我們共用資訊的協力廠商。

(六) 在管理上，我們建立了資料安全管理組織和安全管理規範，資料安全人員均具備專業安全能力，採用符合業界標準的安全防護措施來確保您的資訊存儲安全。

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。我們努力為您提供資訊保護，將隱私政策體系納入整體風險與合規管理，並採取了合適的管理、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。

(五) 我們建立了專門的安全性群組織、制度、流程以保障公司內部安全措施的有效執行。對可能接觸到您資訊的員工也採取了嚴格管理，可監控他們的操作情況，對於資料訪問、內外部傳輸使用、脫敏、解密重要操作建立了審批機制，並與上述員工簽署保密協定。與此同時，我們還定期對員工進行資訊安全培訓，要求員工在日常工作中形成良好操作習慣，要求員工遵守保密協議，並進行安全審計。

(六) 您的帳戶均有安全保護功能，請妥善保管您的帳號資訊，切勿將帳號告知他人，如果您發現自己的個人資訊洩露，特別是您的帳號發生洩露，請您立即與我們的客服聯繫，以便我們採取相應的措施。

(七) 儘管有前述的安全措施，但同時也請您理解在網路上不存在“完善的安全措施”。我們會按現有的技術提供相應的安全措施來保護您的資訊，提供合理的安全保障，我們將盡力做到使您的資訊不被洩露、損毀或丟失。

(八) 請您及時保存或備份您的文字、圖片資訊，您需理解並接受，您接入我們的服務所用的系統和通訊網路，有可能因我們可控範圍外的因素而出現問題。

(九) 目前，我們通過了國家網路安全等級保護（三級）測評備案。

(十) 境內外個人資訊洩露、毀損、丟失等風險屬於公司級特大安全事件。防止此類安全事件發生，我們會負責定期組織工作組成員進行安全預案演練。若一旦不幸發生，我們將按照最高優先順序啟動應急預案，組成緊急應急小組，在最短時間內追溯原因並減少損失、防止安全事件擴大。

(十一) 我們對任何違反用戶隱私政策的行為持“零容忍”態度，一經發現我們將採取嚴格的處置措施。

六、您如何管理個人資訊

同程旅行按適用的法律法規的要求，通過提供便捷的方法，讓用戶可以查詢、更正及刪除自己的帳戶資訊，以及使用我們的服務時使用者提供的其他個人資訊。使用者可以通過“我的” - “常用資訊” “全部訂單” “我的錢包” 等方式查詢、更正、刪除使用者的個人資訊。我們將會在 15 個工作日內處理完畢。

(一) 在以下情形中，您可以向我們提出刪除會員資訊的請求：

1. 如果我們處理個人資訊的行為違反法律法規；
2. 如果我們收集、使用您的個人資訊，卻未徵得您的明確同意或您撤回同意；
3. 如果我們處理個人資訊的行為嚴重違反了與您的約定；
4. 如果您不再使用我們的產品或服務，或您主動登出了帳號；
5. 如果我們永久不再為您提供產品或服務；
6. 處理目的已實現、無法實現或者為實現處理目的不再必要；
7. 法律、行政法規規定的其他情形。

若我們決定響應您的刪除請求，我們還將同時盡可能通知從我們處獲得您的個人資訊的主體，要求其及時刪除，除非法律法規另有規定，或這些主體獲得您的獨立授權。

當您或我們協助您刪除相關資訊後，因為適用的法律要求或安全技術原因，我們可能無法立即從備份系統中刪除相應的資訊，我們將安全地存儲您的個人資訊並將其與任何進一步處理隔離，直至備份更新時可以清除這些資訊或實現匿名。

(二) 改變或撤回您授權同意的方式及範圍

您可以通過登出帳戶、電話 95711、APP 中我的-設置-隱私設置-系統許可權管理和我的-設置-隱私設置-隱私協定授權的方式，撤回我們繼續收集您個人資訊的全部授權；也可以與同程客服（國內電話：95711）聯繫改變或者撤回您授權我們收集和處理您個人資訊的範圍。但請注意，每個業務功能需要一些基本的個人資訊才能得以完成。如果您改變或撤回對這部分使用目的的全部或部分授權，您可能無法使用特定的業務功能或者無法獲得特定業務功能的最佳體驗。對於我們持續使用您的個人資訊的資料處理行為，當您收回同意後，我們將不再處理相應的個人資訊。但您收回同意的決定，不會影響此前基於您的授權而開展的個人資訊處理。

(三) 獲取個人資訊副本

您可以通過撥打客服熱線 95711 獲取您的個人基本資料及個人身份資訊副本，我們的客服需要對您進行身份核驗後方可提供。請您理解我們現有的技術尚無法做到將您的個人資訊副本直接傳輸給協力廠商，如您存在此需求，我們將在法律法規允許的範圍內為您尋求替代性解決方案。

(四) 個人資訊主體登出帳戶

您可通過以下兩種路徑登出同程旅行帳戶：

- 1) 您可以在“同程旅行”APP中，進入我的-編輯個人資料-帳號與安全-註銷同程帳戶來完成帳號的註銷，我們將在收到您註銷的請求後，15個工作日完成註銷請求。
- 2) 您也可以通過撥打同程官網公佈的客服電話(國內：95711)，根據語音提示轉至客服人工服務，由客服驗證後完成帳號的註銷。

註銷同程帳戶後，您該帳戶內的所有資訊將被清空，我們將停止提供產品或服務，根據適用法律的要求刪除您的個人資訊，或使其匿名化處理。我們將不會再收集、使用或共用與該帳戶相關的個人資訊，但之前的資訊我們仍需按照監管要求的時間進行保存，且在該依法保存的時間內有權機關仍有權依法查詢。

(五) 約束資訊系統自動決策

在某些業務功能中，我們可能僅依據資訊系統、演算法在內的非人工自動決策機制作出決定。如果這些決定顯著影響您的合法權益，您有權要求我們作出解釋，我們也將提供適當的救濟方式。您也可以撥打客服電話95711進行投訴和回饋。

(六) 其他

我們還將依據適用的法律法規的規定，保障您對自己的個人資訊行使以下的權利包括轉移個人資訊、決定、限制和拒絕處理個人資訊。您可以通過撥打客服熱線：95711聯繫我們以實現前述權利。

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。

(三) 我們根據國家相關法律法規的規定保護未成年人的個人資訊，只會在法律允許、監護人明確同意的情況下收集、使用或公開披露未成年人的個人資訊；如果我們發現在未事先獲得可證實的監護人同意的情況下收集了未成年人的個人資訊，則會設法儘快刪除相關資料。

(四) 對於不滿14周歲的兒童個人資訊，我們還會遵循正當必要、知情同意、目的明確、安全保障、依法利用的原則，按照中華人民共和國《兒童個人資訊網路保護規定》的法律法規的要求進行存儲、使用、披露。當您作為監護人為被監護的兒童選擇使用同程旅行相關服務時，我們可能需要向您收集被監護的兒童個人資訊，用於向您履行相關服務之必要。如果您不提供前述資訊，您將無法享受我們提供的相關服務。此外，您在使用評價功能時可能會主動向我們

提供兒童個人資訊，請您明確知悉並謹慎選擇。您作為監護人應當正確履行監護職責，保護兒童個人資訊安全。如您對兒童個人資訊相關事宜有任何意見、建議或投訴，請聯繫我們。

八、本隱私政策修訂及更新

(一) 我們會根據不定期更新的法律法規的合規要求、不定期調整的業務內容等特定事項不定期調整、更新隱私政策，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。

(二) 本隱私政策的全文及最新版詳見發佈于同程旅行官方網站的用戶隱私政策 ([同程旅行同程旅行服務協定](#))。

九、聯繫我們

您的意見，對我們非常重要。

(一) 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(anquan@ly.com)，或撥打我們的客戶服務熱線：95711 及其他多種方式與我們聯繫。

(二) 我們將儘快審核所涉問題，一般情況下，在驗證您的用戶身份後我們會在十五天內回復。如果您對我們的回復不滿意，特別是我們的個人資訊處理行為損害了您的合法權益，您還可以通過以下外部途徑尋求解決方案：

- 1) 向人民法院提起民事訴訟；
- 2) 向中央網信辦舉報（舉報中心網址為：<http://www.12377.cn>，舉報電話為：12377）

十、隱私政策的適用範圍及法律

(一) 除某些特定服務外，我們所有的服務均適用《同程旅行用戶隱私政策》。特定服務將適用特定的隱私政策，該特定服務的隱私政策構成《同程旅行用戶隱私政策》的一部分。如任何特定服務的隱私政策與《同程旅行用戶隱私政策》有不一致之處，則適用特定服務的隱私政策。

(二) 隱私政策要與該國的國家法律解析一致，包括法律條款中有爭議抵觸的內容。若有任何條款與法律相抵觸，那這些條款將按盡可能接近的方法重新解析，而其它條款則保持對用戶產生法律效力和影響。因解釋本隱私政策以及用戶通過同程旅行預訂任何產品和服務而導致的爭議，將同意接受蘇州工業園區人民法院的管轄。