

# 同程旅行控股有限公司

## 用户隐私政策

本用户隐私政策将帮助您了解我们对用户个人信息的收集、使用、存储、管理等内容。我们基于本政策拓展并细化了我们旗下产品和服务的用户隐私政策，并将致力于保护用户的个人信息安全可控。本政策适用于同程旅行控股有限公司及其任何附属公司、并表联属实体。

### 一、我们如何收集和使用您的个人信息

您在使用我们的产品和服务时，我们需要/可能需要收集和使用您的一些个人信息，我们遵循合理、相关、必要的原则，最小化收集您的信息。我们收集和使用的您的个人信息类型包括两种：

（一）我们产品和服务的核心业务功能所必需的信息：此类信息为产品和服务正常运行的必备信息，您须授权我们收集。如您拒绝提供，我们将无法正常为您提供我们的产品和服务。

（二）我们产品和服务的附加业务功能可能需要收集的信息：此信息为非核心业务功能所需的信息，您可以选择是否授权我们收集。如您拒绝提供，将导致附加业务功能无法实现或无法达到我们拟达到的效果，但不影响您对核心业务功能的正常使用。

### 二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

（一）在您未拒绝接受 cookies 的情况下，我们会在您的计算机上设定或取用 cookies，数据信息都采用匿名的方式，以便您能登录或使用依赖于 cookies 的同程旅行平台服务或功能，为您提供更加周到的个性化服务和推广服务。

（二）您可以通过修改浏览器设置的方式拒绝接受 cookies；但如果您选择拒绝接受 cookies，则可能无法登录或使用依赖于 cookies 的同程旅行平台服务或功能。

（三）除 cookie 外，我们还会在网站上使用网站信标和像素标签等其他同类技术。例如，我们向您发送的电子邮件可能含有链接至我们网站内容的地址链接，如果点击该链接，我们则会跟踪此次点击，帮助我们了解产品和服务偏好以便于我们主动改善客户服务体验。网站信标通常是一种嵌入到网站或电子邮件中的透明图像。借助于电子邮件中的像素标签，我们能够获知电子邮件是否被打开。如果用户不希望自己的活动以这种方式被追踪，则可以随时从我们的寄信名单中退订。

### 三、我们如何共享、转让、披露用户的个人信息

我们明示或获得您的授权之后，可能会向合作伙伴等第三方共享您的订单信息、账户信息、设备信息以及位置信息，以保障为您提供服务顺利完成。但我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。对我们与之

共享个人信息的第三方，我们会要求他们按照我们要求其遵守的不低于本政策要求的保密和安全措施来处理个人信息。

#### **四、我们如何存储收集的用户信息**

(一) 我们遵循个人信息保存期限为实现处理目的所必要之最短时间的原则，除非需要延长保留期或受到法律或者有权机关的允许或协助有权机关进行查询。

(二) 如我们停止运营同程旅行产品或服务，我们将及时停止继续收集您个人信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理。

(三) 我们在中华人民共和国境内运营中收集和产生的个人信息，存储在中国境内，以下情形除外：法律法规有明确规定；获得您的单独同意；您通过互联网进行跨境交易等个人主动行为。

#### **五、我们如何保证收集的用户信息安全**

(一) 我们非常重视信息安全，成立了专门的数据安全团队，团队联系邮箱：[anquan@ly.com](mailto:anquan@ly.com)。我们努力为您提供信息保护，采取了合适的管理、技术以及物理安全措施，参照国内外信息安全标准及最佳实践建立了与业务发展相适应的信息安全保障体系。

(二) 我们从数据的生命周期角度出发，在数据收集、存储、显示、处理、使用、销毁等各个环节建立了安全防护措施，根据信息敏感程度的级别采取不同的控制措施，包括但不限于身份鉴别、SSL 加密传输、访问控制、恶意代码防范、安全审计、AES256 或者以上强度的加密算法进行加密存储、敏感信息脱敏显示等。同时，我们也会定期每季度开展信息安全审计工作，最大限度降低线上业务安全风险发生率。

(三) 我们会使用加密技术，匿名化技术保护个人信息传输和存储中的数据安全，并采用隔离技术进行隔离。

(四) 我们会强化您安装在设备端软件的安全能力，不断强化对病毒、木马等恶意代码的识别和防范，通过加密保护本地缓存的数据和文件，并不断提升我们的技术手段来保障您在设备端软件的安全。

#### **六、您如何管理个人信息**

(一) 我们按适用的法律法规的要求，通过提供便捷的方法，让您可以访问、更正及删除自己的账户信息，以及使用我们的服务时您提供的其他个人信息。

(二) 您可以随时登录“我的” - “常用信息” “全部订单”等，查询、更正自己的账户及订单信息，修改个人资料、隐私设置、安全设置，修改收货地址等使用同程旅行服务时您提供的个人信息，如有问题，可以联系我们的客服，客服热线：95711。

#### **七、未成年人保护**

(一) 我们非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是未成年人(中华人民共和国公民不满18岁), 在使用我们的服务前, 应事先取得法定监护人的同意。我们根据相关法律法规的要求对未成年人的个人信息及隐私进行保护。

(二) 我们不会直接向未成年人收集其个人信息, 对于经父母或监护人同意使用我们的产品或服务而收集未成年人个人信息的情况, 我们只会在法律法规允许、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、共享、转让或披露此信息。

## **八、供应商隐私要求**

(一) 我们对合作的第三方(包括供应商和其他合作伙伴) 亦采取严格的数据安全管理举措, 如与其签订相关保密协议、数据处理协议。

(二) 我们对发生数据传递的合作商, 保持审查状态, 了解其国家信息安全等级保护认证、ISO 27001认证取得情况, 确保其拥有信息安全管理相关资质。

## **九、本隐私政策修订及更新**

我们会根据不时更新的法律法规的合规要求、不时调整的业务内容等特定事项适时调整、更新隐私政策, 并会定期每月审阅隐私政策, 确保我们适用的隐私政策能够最大限度地保护您的个人信息安全。本隐私政策的任何变更和更新将公布于同程旅行官方网站。

## **十、联系我们**

您的意见, 对我们非常重要。当您有其他的投诉、建议、未成年人个人信息相关问题, 或者对本政策内容有任何疑问、意见或建议, 请随时联系我们。您可以通过访问在线客服系统, 或发送邮件至我们个人信息保护负责人的邮箱, 或拨打我们的客户服务热线: 95711 等多种方式与我们联系。