

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，致力于保护用户的个人信息安全可控。本政策适用范围覆盖所有运营主体和合作供应商。

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）我们产品和服务的基本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，您将无法正常使用我们的产品和服务。

（二）我们产品和服务的扩展业务功能可能需要收集的信息：此信息为非基本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，将导致扩展业务功能无法实现或无法达到我们拟达到的效果，但不影响您对基本业务功能的正常使用。

（三）我们仅会出于以下目的，收集和使用您的个人信息：

1. 您授权我们收集和使用您个人信息的情形

您在使用我们的产品和服务时，我们需要收集和使用用户的一些个人信息，此类信息为产品和服务正常运行的必备信息，用户须授权我们收集。如用户拒绝提供，将无法正常使用我们的产品和服务。这些功能包括成为我们的会员、下单预订、支付功能、身份验证、客服与售后功能、为您提供信息公开发布功能、为您展示产品和服务以及业务功能使用。

2. 您可选择是否授权我们收集和使用您的个人信息的情形

（1）为了向您提供周边吃喝玩乐及出行信息的展示和搜索服务的基本业务功能，经您授权我们会收集您在使用我们服务过程中产生的相关信息，包括位置信息、读写公共存储区、基于设备状态和 WIFI 功能降低使用火车票功能出现失败的几率。

（2）为向您提供个性化、便捷的服务，您可以选择使用我们提供的扩展功能，我们会在符合法律规定并根据您具体授权的情况下收集并使用如下信息。这类信息将在您选择的具体功能和业务场景中进行收集，如果您不提供这些信息，不会影响您使用基本功能。扩展功能包括基于摄像头（相机）的扩展功能、基于麦克风的扩展功能、基于通讯录的扩展功能、基于日历的扩展功能、能基于剪切板的扩展功能、基于悬浮窗的扩展功能。

（四）以下情形，我们收集、使用您的个人信息，无需征得您授权同意：

您充分理解并同意，我们在以下情况下收集、使用的个人信息无需征得您的授权同意，包括以下方面：

1. 为履行法定职责或者法定义务所必需；
2. 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
3. 为公共利益实施新闻报道、舆论监督行为，在合理的范围内处理个人信息；
4. 依照法律规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
5. 法律、行政法规规定的其他情形。

（五）我们从第三方获得您个人信息的情形

我们可能从第三方获取您授权共享的账户信息（头像、昵称、手机号、邮箱号），并在您同意本隐私政策后将您的第三方账户与您的同程旅行账户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用我们的产品和服务。我们会将依据与第三方的约定、对个人信息来源的合法性进行确认后，在符合相关法律和法规规定的前提下，使用您的这些个人信息。

（六）其他

当您需要分享、复制自己感兴趣的酒店、景区、活动或者从外部广告进入同程旅行 app 的时候，我们可能会对您剪切板上的文本内容进行规则判断，当且仅当识别到符合特定规则的文本（同时包含特定的 URL 和文字）信息时，我们才会读取并上传至我们的服务器，这些字符串无法识别您的身份，且我们不会读取和存储您剪贴板上的其他信息。

二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

（一）为了让您获得更轻松便捷的访问体验，您访问或使用我们提供的服务时，我们可能会在您的设备终端或系统上存储名为 Cookie 的小型数据文件用来识别您的身份，这样可以帮您省去重复输入注册信息的步骤，帮您优化对广告的选择与互动及帮助判断您的账户安全状态。您可以清除计算机或移动设备上保存的所有 Cookie，您有权接受或拒绝 Cookie，如果浏览器自动接受 Cookie，您可以根据自己的需要修改浏览器的设置以拒绝 Cookie。请注意，如果您选择拒绝 Cookie，那么您可能无法更好地体验我们提供的服务。

（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。我们向用户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

（一）信息共享

我们可能会向合作伙伴第三方共享您的订单信息、账户信息、设备信息以及精确位置信息，以保障为您提供的服务顺利完成。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。

1. 对我们与之共享个人信息的公司、组织，我们会与其签署严格的保密协定，要求他们按照本隐私政策以及我们其他相关的保密和安全措施来处理个人信息。我们的合作伙伴无权将共享的个人信息用于任何其他用途，如要改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。
2. 在未征得您的明示同意前，我们不会向该等第三方主体提供您的个人信息。您可以通过“我—设置—隐私设置—授权管理”查看您已授权的应用清单，并管理、解除您授权的信息。

（二）信息转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. 事先获得您的明确同意或授权；
2. 根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求；
3. 在涉及合并、分立、解散、被宣告破产或类似的交易时，如涉及到个人信息转让，我们会告知您接收方的名称或者姓名和联系方式，并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本隐私政策的约束，否则，我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（三）信息转移

如您需要将您的个人信息转移至指定的个人信息处理者，您可以与我们联系。在核实您的身份后，经审核符合国家网信部门规定条件的，我们将向您提供个人信息转移的途径，但法律法规另有规定的或本政策另有约定的除外。

我们也将采取必要的信息管理措施与技术手段，确保转移过程的安全性，防止您的个人信息发生泄露、损毁、丢失、篡改等后果。

（四）公开披露

我们仅会在以下情形，公开披露您的个人信息：

1. 根据您的需求，在您单独同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；
2. 根据法律、法规的要求、强制性的行政执法或司法要求所必须提供您个人信息的情况下，我们可能会依据所要求的个人信息类型和披露方式公开披露您的个人信息。在符合法律法规的前提下，当我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，如传票或调查函。

（五）共享、转让、披露个人信息时事先征得授权同意的例外

1. 为履行法定职责或者法定义务所必需；
2. 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；

- 3.为公共利益实施新闻报道、舆论监督行为，在合理的范围内处理个人信息；
- 4.依照法律规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- 5.法律、行政法规规定的其他情形。

(六) 如我们存在违规共享、转让、披露情形且经司法机关判定需承担责任的，我们将依据生效的法律文书履行，切实保护您的合法权益不受损害。

四、我们如何存储收集的用户信息

(一) 您的个人信息我们将保存至您账号注销之日后的六个月，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。我们仅在本政策所述目的所必需且最短的期间内，或法律法规要求的时限内保留您的信息。在超出上述存储期限后，或在您行使个人信息删除权、注销账户的情况下，我们会对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

(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。

(四) 跨境传输

如果您的个人信息存储地点从中国境内转移到境外的，我们将严格依照法律的规定执行。

需要将您的个人信息传输至境外的场景包括：

- (1) 获得您的明确授权；
- (2) 当营销场景涉及到境外服务提供商时；
- (3) 当您通过同程旅行平台进行跨境交易和个人主动行为；
- (4) 法律法规的明确要求。

(五) 如果您从中国大陆以外地区访问我们网站，请您注意，您的信息可能被传送至、存储于中国大陆，并且在中国大陆进行处理。中国大陆的数据保护法和其他法律可能与您所在国家/地区的法律不同，但请相信我们将采取措施保护您的信息。选择使用我们的服务的同时，您了解并同意您的信息可能被传送至我们的网站，并如本隐私政策所诉的与我们共享信息的第三方。

(六) 在管理上，我们建立了数据安全管理和安全管理规范，数据安全人员均具备专业安全能力，采用符合业界标准的安全防护措施来确保您的信息存储安全。

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。我们努力为您提供信息保护，将隐私政策体系纳入整体风险与合规管理，并采取了合适的管理、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。

(五) 我们建立了专门的安全组织、制度、流程以保障公司内部安全措施的有效执行。对可能接触到您信息的员工也采取了严格管理，可监控他们的操作情况，对于数据访问、内外部传输使用、脱敏、解密重要操作建立了审批机制，并与上述员工签署保密协议。与此同时，我们还定期对员工进行信息安全培训，要求员工在日常工作中形成良好操作习惯，要求员工遵守保密协议，并进行安全审计。

(六) 您的账户均有安全保护功能，请妥善保管您的账号信息，切勿将账号告知他人，如果您发现自己的个人信息泄露，特别是您的账号发生泄露，请您立即与我们的客服联系，以便我们采取相应的措施。

(七) 尽管有前述的安全措施，但同时也请您理解在网络上不存在“完善的安全措施”。我们会按现有的技术提供相应的安全措施来保护您的信息，提供合理的安全保障，我们将尽力做到使您的信息不被泄露、损毁或丢失。

(八) 请您及时保存或备份您的文字、图片信息，您需理解并接受，您接入我们的服务所用的系统和通讯网络，有可能因我们可控范围外的因素而出现问题。

(九) 目前，我们通过了国家网络安全等级保护（三级）测评备案。

(十) 境内外个人信息泄露、毁损、丢失等风险属于公司级特大安全事件。防止此类安全事件发生，我们会负责定期组织工作组成员进行安全预案演练。若一旦不幸发生，我们将按照最高优先级启动应急预案，组成紧急应急小组，在最短时间内追溯原因并减少损失、防止安全事件扩大。

(十一) 我们对任何违反用户隐私政策的行为持“零容忍”态度，一经发现我们将采取严格的处置措施。

六、您如何管理个人信息

同程旅行按适用的法律法规的要求，通过提供便捷的方法，让用户可以查询、更正及删除自己的账户信息，以及使用我们的服务时用户提供的其他个人信息。用户可以通过“我的”-“常用信息”“全部订单”“我的钱包”等方式查询、更正、删除用户的个人信息。我们将会在 15 个工作日内处理完毕。

(一) 在以下情形中，您可以向我们提出删除会员信息的请求：

1. 如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
2. 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的明确同意或您撤回同意；
3. 如果我们处理个人信息的行为严重违反了与您的约定；
4. 如果您不再使用我们的产品或服务，或您主动注销了账号；
5. 如果我们永久不再为您提供产品或服务；
6. 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
7. 法律、行政法规规定的其他情形。

若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时尽可能通知从我们处获得您的个人信息的主体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些主体获得您的独立授权。

当您或我们协助您删除相关信息后，因为适用的法律要求或安全技术原因，我们可能无法立即从备份系统中删除相应的信息，我们将安全地存储您的个人信息并将其与任何进一步处理隔离，直至备份更新时可以清除这些信息或实现匿名。

(二) 改变或撤回您授权同意的方式及范围

您可以通过注销账户、电话 95711、APP 中我的-设置-隐私设置-系统权限管理和我的-设置-隐私设置-隐私协议授权的方式，撤回我们继续收集您个人信息的全部授权；也可以与同程客服

(国内电话：95711) 联系改变或者撤回您授权我们收集和處理您个人信息的范围。但请注意，每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。如果您改变或撤回对这部分使用目的的全部或部分授权，您可能无法使用特定的业务功能或者无法获得特定业务功能的最佳体验。对于我们持续使用您的个人信息的数据处理行为，当您收回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您收回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

(三) 获取个人信息副本

您可以通过拨打客服热线 95711 获取您的个人基本资料及个人身份信息副本，我们的客服需要对您进行身份核验后方可提供。请您理解我们现有的技术尚无法做到将您的个人信息副本直接传输给第三方，如您存在此需求，我们将在法律法规允许的范围内为您寻求替代性解决方案。

(四) 个人信息主体注销账户

您可以通过以下两种路径注销同程旅行账户：

- 1) 您可以在“同程旅行”APP中，进入我的-编辑个人资料-账号与安全-注销同程账户来完成账号的注销，我们将在收到您注销的请求后，15个工作日内完成注销请求。
- 2) 您也可以通过拨打同程官网公布的客服电话(国内：95711)，根据语音提示转至客服人工服务，由客服验证后完成账号的注销。

注销同程账户后，您该账户内的所有信息将被清空，我们将停止提供产品或服务，根据适用法律的要求删除您的个人信息，或使其匿名化处理。我们将不会再收集、使用或共享与该账户相关的个人信息，但之前的信息我们仍需按照监管要求的时间进行保存，且在该依法保存的时间内有权机关仍有权依法查询。

(五) 约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我们可能仅依据信息系统、算法在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权要求我们作出解释，我们也将提供适当的救济方式。您也可以拨打客服电话 95711 进行投诉和反馈。

(六) 其他

我们还将依据适用的法律法规的规定，保障您对自己的个人信息行使以下的权利包括转移个人信息、决定、限制和拒绝处理个人信息。您可以通过拨打客服热线：95711 联系我们以实现前述权利。

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。

(三) 我们根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息，只会在法律允许、监护人明确同意的情况下收集、使用或公开披露未成年人的个人信息；如果我们发现在未事先获得可证实的监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

(四) 对于不满 14 周岁的儿童个人信息，我们还会遵循正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，按照中华人民共和国《儿童个人信息网络保护规定》的法律法规的要求进行存储、使用、披露。当您作为监护人为被监护的儿童选择使用同程旅行相关服务时，我们可能需要向您收集被监护的儿童个人信息，用于向您履行相关服务之必要。如果您不提供前述信息，您将无法享受我们提供的相关服务。此外，您在使用评价功能时可能会主动向我们

提供儿童个人信息，请您明确知悉并谨慎选择。您作为监护人应当正确履行监护职责，保护儿童个人信息安全。如您对儿童个人信息相关事宜有任何意见、建议或投诉，请联系我们。

八、本隐私政策修订及更新

（一）我们会根据不定期更新的法律法规的合规要求、不定期调整的业务内容等特定事项不定期调整、更新隐私政策，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。

（二）本隐私政策的全文及最新版详见发布于同程旅行官方网站的用户隐私政策（[同程旅行同程旅行服务协议](#)）。

九、联系我们

您的意见，对我们非常重要。

（一）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(anquan@ly.com)，或拨打我们的客户服务热线：95711 及其他多种方式与我们联系。

（二）我们将尽快审核所涉问题，一般情况下，在验证您的用户身份后我们会在十五天内回复。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过以下外部途径寻求解决方案：

- 1) 向人民法院提起民事诉讼；
- 2) 向中央网信办举报（举报中心网址为：<http://www.12377.cn>，举报电话为：12377）

十、隐私政策的适用范围及法律

（一）除某些特定服务外，我们所有的服务均适用《同程旅行用户隐私政策》。特定服务将适用特定的隐私政策，该特定服务的隐私政策构成《同程旅行用户隐私政策》的一部分。如任何特定服务的隐私政策与《同程旅行用户隐私政策》有不一致之处，则适用特定服务的隐私政策。

（二）隐私政策要与该国的国家法律解析一致，包括法律条款中有争议抵触的内容。若有任何条款与法律相抵触，那这些条款将按尽可能接近的方法重新解析，而其它条款则保持对用户产生法律效力和影响。因解释本隐私政策以及用户通过同程旅行预订任何产品和服务而导致的争议，将同意接受苏州工业园区人民法院的管辖。