

同程隱私權政策

發佈日期：2017 年 11 月 6 日

生效日期：2017 年 11 月 6 日

歡迎您訪問同程旅遊網！

同程提醒您：同程網由同程網路科技股份有限公司、同程國際旅行社有限公司、同程關聯公司等運營，涉及具體產品服務的，將由有資質的服務商提供。如果用戶在本網站、同程關聯公司網站或其他由同程提供的移動應用或軟件上（以下簡稱「同程網」），訪問、預定或使用同程的產品或服務（以上統稱為「服務」），便視為使用者接受了以下隱私政策，請您仔細閱讀以下內容，尤其是以下加粗字體。如果您不同意以下任何內容，請立刻停止訪問/使用本網站或其他任何移動應用或軟件。本隱私政策中提及的「同程」以及「我們」均指同程旅遊網，「用戶」以及「您」均指自願接受本隱私政策的用戶。

1、隱私政策的確認和接納

尊重用戶個人隱私是同程的一項基本政策。同程網是將有資質的酒店、景區、機票代理機構、旅行社等提供的旅遊服務信息彙集于同程網供用戶查閱，同時幫助用戶通過同程網與上述酒店、機票代理機構、旅行社等聯繫並預訂相關旅遊服務項目。**使用者通過完成註冊程式並點擊「完成註冊」的按鈕，表示使用者明確知曉本隱私政策所列事實，並與同程網路科技股份有限公司、同程國際旅行社有限公司、同程關聯公司達成協議並接受所有的服務條款。**

我們十分注重保護用戶的個人信息及隱私安全，我們理解您通過網路向我們提供信息是建立在對我們信任的基礎上，我們重視這種信任，也深知隱私對您的重要性，並盡最大努力全力保護您的隱私。如果您對我們的隱私政策有任何的疑問或建議，請聯繫：4007-777-777。

2、信息收集

(1) 为了更好地为您提供服务，同程将遵循「合理、相关、必要」原则，且以您同意为前提收集信息，不会收集

法律法规禁止收集的信息。考虑到同程会员服务的重要性，使用者同意，同程将会收集您在同程网上输入的或者

以其他方式提供给我们所有信息：

- 在您注册为同程会员时，需提供姓名、性别、生日、手机号、邮箱等信息。
- 在您后续更新个人信息时，需符合及时、详尽、准确的要求。
- 在您预订机票或火车票时，需提供乘客姓名、性别、生日、证件号以及联络人姓名、手机号、邮箱及配送位址等信息。
- 在您预订酒店、景点门票时，需提供入住人姓名、入住人身份证、联络人姓名、联络人手机号、联络人邮件等信息。
- 在您购买产品进行支付结算时，需提供银行卡卡号、银行预留手机号、或者信用卡卡号、持卡人姓名、到期日期、CCV 等信息。
- 我们可能瞭解您的旅行計畫、风格和喜好，包括膳食要求、出行/入离时间、座位选择、票务选择、保险选择以及同程提供其他服务（如旅游、用车、门票、攻略、签证、海外玩乐等）所需要您提供的个人信息。

(2) 您可以通过同程为其他人预订，您需要提交该旅客的个人信息，向我们提供该旅客的个人信息之前，您确保

您已经取得本人的同意，并确保其已知晓并接受本隐私政策。

(3) 我们将在您使用同程服务过程中，自动收集您的个人信息：

- 日志信息，指您使用我们的服务时，系统可能通过 cookies、web beacon 或其他方式自动采集的信息，包括：
- 设备信息或软件信息，例如您的 IP 位址和移动设备所用的版本和设备识别码（IDFA/IMEI）、以及通过网页浏览器、移动设备用于接入我们服务的配置信息。
- 在使用我们服务时搜索或浏览的信息，例如您使用的网页或 APP 搜索词语、访问页面，以及您在使用我们服务

時流覽或提供的其他信息。

- 您通過我們的服務分享的內容所包含的信息，例如拍攝或上傳的共用照片或評論，以及日期、時間等。
- 位置信息，指您開啟設備定位功能並使用我們基於位置提供的相關服務時，收集的有關您的位置信息，例如通過 GPS 或 WIFI 等方式收集您的地理位置信息，或您提供帳戶信息中包含的您所在地區信息，您或其他人上傳的顯示您當前或曾經所處地理位置的共用信息等。您可以通過關閉定位功能，停止對您的地理位置信息的收集。

(4) 我們會從關聯公司、業務合作夥伴來源獲得您的相關信息。例如當您通過我們關聯公司、業務合作夥伴網站及其移動應用軟件等預訂時，您向其提供的預訂信息可能會轉交給我們，以便我們處理您的訂單，確保您順利預訂。又如，我們允許您使用社交媒體帳號關聯我們的帳號進行登錄，在您同意的情況下（您授權給該社交平臺），您的相關個人信息會通過社交平臺分享給我們。

3、信息使用

(1) 一般來說，同程出於以下目的收集、使用您的個人信息：

- 向您提供服務：我們使用您的個人資料完成並管理您的網上預訂。另外，我們也會通過關聯公司、業務合作夥伴和第三方為您提供相關的產品和服務。
- 帳號管理：您可以通過同程網創建帳號，我們將使用您所提供的信息來管理您的帳號，並為您提供一系列的實用功能，您可以使用您的帳號進行多種操作，如管理訂單、調整個人設置、添加常用旅客信息、查看歷史訂單信息、訂單評價、支付管理等。
- 答覆您的問詢和請求：我們提供 7*24 小時及多語言的國際化客戶服務，以便在您需要的時候提供說明，熱線電話：4007-777-777。
- 營銷活動：我們也會使用您的信息進行正當合法的營銷活動，如向您發送旅行相關的產品或者服務的最新消息、向您提供您可能感興趣的個性化推薦及其他推廣活動信息。

- 與您聯繫：回復及處理您所提出的疑問或要求、發送與訂單相關的信息（如訂單提交成功提示、未完成訂單的提醒您繼續等）、我們也可能會向您發送問卷調查或邀請您對我們的服務提供回饋等。
- 市場調研：我們有時會邀請您參與市場調查，以衡量您對我們的產品、服務和網站的興趣。
- 提升服務的安全性和可靠性：我們可能會檢測和預防欺詐行為、不法活動，將您的個人資料用於風險評估和安
全目的。
- 數據分析：我們可能將個人資料用於分析，以便讓我們能夠瞭解您所在的位置、偏好和人口統計信息，或與其他來源（包括第三方）的資料相匹配，從而開發我們的產品、服務或營銷計畫，改進我們的服務。
- 日常運營：包括但不限於訂單管理、客戶驗證、技術支持、網路維護、故障排除、內部行政事務及內部政策和
程式、生成內部報告等。
- 電話監測：您接聽和撥打我們的客服電話可能會被錄音，我們可能會使用通話錄音來監控我們的客服服務質
量，檢查您所提供的信息的準確性以防止欺詐，或為了我們內部人員培訓的目的。錄音在被保留一段時間後會自
動刪除，除非由於合規要求或合法利益需要為場景的保留。
- 履行義務：處理相關政策下發生的保險索賠和付款，處理支付給合作夥伴的傭金或對服務合作夥伴造成的損失
提起索賠或收回付款等。
- 法律目的：我們可能需要使用您的信息來處理和解決法律糾紛，或遵循對我們具有約束力的任何法律法規或監
管機構頒發的檔規定，以配合國家部門或監管機構調查和遵從法律法規的目的。
- 此外，我們可能會出於其他目的收集、使用和披露您的個人信息，並通過修訂本聲明的形式告知您。

(2) 您在享受同程提供的各項服務的同時，授權並同意接受同程向您的電子郵件、手機、通信地址等發送商業信
息，包括不限於最新的同程產品信息、促銷信息等。若您選擇不接受同程提供的各類信息服務，您可以按照同程
提供的相應設置拒絕該類信息服務。

(3) 您充分知曉，以下情形中我們使用個人信息無需征得您的授權同意：

- 與國家安全、國防安全有關的；
- 與公共安全、公共衛生、重大公共利益有關的；
- 與犯罪偵查、起訴、審判和判決執行等有關的；
- 出於維護個人信息主體或其他個人的生命、財產等重大合法權益但又很難得到本人同意的；
- 所收集的個人信息是個人信息主體自行向社會公眾公開的；
- 從合法公開披露的信息中收集的您的個人信息的，如合法的新聞報導、政府信息公開等管道；
- 根據您的要求簽訂合同所必需的；
- 用於維護所提供的產品與/或服務的安全穩定運行所必需的，例如發現、處置產品與/或服務的故障；
- 為合法的新聞報導所必需的；
- 學術研究機構基於公共利益開展統計或學術研究所必要，且對外提供學術研究或描述的結果時，對結果中所包含的個人信息進行去標識化處理的；
- 法律法規規定的其他情形。

4、信息共享、轉讓和公開披露

(1) 我們可能會向合作夥伴等第三方共享您的訂單信息、帳戶信息、設備信息以及位置信息，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信息，並且只會共享提供服務所必要的個人信息。我們的合作夥伴包括以下類型（包含中國境內和中國境外實體）：

- 供應商：包括但不限於為了滿足您預訂需求的酒店、航空公司、郵輪、汽車租賃、旅行社、景區和活動提供商和代理商。這些供應商可能根據需要與您聯繫，以完成旅行產品或服務。
- 金融機構和第三方支付機構：當您預訂訂單、申請退款、購買保險時，我們會與金融機構或第三方支付機構共用特定的訂單信息，當我們認為用於欺詐檢測和預防目的實屬必要時，我們將進一步和相關金融機構共享其他必

要信息，如 IP 位址等。

- 業務合作夥伴：我們可能與合作夥伴一起為您提供產品或者服務，包括快遞業務、通訊服務、客戶服務、市場推廣、廣告投放等。

- 關聯公司：我們可能會與我們的關聯公司共用您的個人信息，使我們能夠向您提供與旅行相關的或者其他產品及服務的信息，他們會採取不低於本隱私政策同等嚴格的保護措施。

對於我們與之共享個人信息的公司、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信息。我們的合作夥伴無權將共用的個人信息用於任何其他用途，如要改變個人信息的處理目的，將再次徵求您的授權同意。

(2) 信息轉讓

我們不會將您的個人信息轉讓給任何公司、組織和個人，但以下情況除外：

- 事先獲得您的明確同意或授權；
- 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；
- 在涉及合併、收購、資產轉讓或類似的交易時，如涉及到個人信息轉讓，我們會要求新的持有您個人信息的公司、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。

(3) 公開披露

我們僅會在以下情形，公開披露您的個人信息：

- 根據您的需求，在您明確同意的披露方式下披露您所指定的個人信息；
- 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信息的情況下，我們可能會依據所要求的個人信息類型和披露方式公開披露您的個人信息。在符合法律法規的前提下，當我們收到上述披露信息的請求時，我們會要求必須出具與之相應的法律檔，如傳票或調查函。

5、信息保存及跨境傳輸

(1) 您的個人信息我們將保存至您帳號註銷之日後的三個月，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。

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

(3) 我們在中華人民共和國境內運營中收集和產生的個人信息，存儲在中國境內，以下情形除外：

- 法律法規有明確規定；
- 獲得您的明確授權；
- 您通過互聯網進行跨境交易等個人主動行為。

6、Cookie 的使用

Cookie 是網頁伺服器放在您訪問設備上的文本文件，會幫助您在後續訪問時調用信息，簡化記錄您填寫個人信息的流程。您有權接受或拒絕 Cookie，如果瀏覽器自動接收 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，那麼您可能無法完全體驗同程提供的服務。

7、個人敏感信息提示

某些特殊的個人信息可能被認為是個人敏感信息，例如您的種族、宗教、個人健康和醫療信息等，這些個人敏感信息將受到嚴格保護。同程隱私政策在此提醒您，您在使用同程為您提供的產品及服務中所上傳或發佈的內容和信息可能會洩露您的個人敏感信息。因此，您需要在我們為您提供的產品或服務前謹慎考慮。您同意這些個人敏感信息將按照《同程隱私政策》闡明的目的和方式來進行處理。因此，您需要在我們為您提供的產品或服務前謹慎考慮。您同意這些個人敏感信息將按照《同程隱私政策》闡明的目的和方式來進行處理。

8、信息安全與保護

(1) 同程非常重視信息安全，成立了專門的負責團隊。我們努力為您提供信息保護，採取了合適的管理、技術以及物理安全措施，參照國內外信息安全標準及最佳實踐建立了與業務發展相適應的信息安全保障體系。

(2) 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，根據信息敏感程度的級別採取不同的控制措施，包括但不限於存取控制、SSL 加密傳輸、AES256bit 或以上強度的加密演算法進行加密存儲、敏感信息脫敏顯示等。

(3) 我們對可能接觸到您信息的員工也採取了嚴格管理，可監控他們的操作情況，對於數據訪問、內外部傳輸使用、脫敏、解密等重要操作建立了審批機制，並與上述員工簽署保密協議等。與此同時，我們還定期對員工進行信息安全培訓，要求員工在日常工作中形成良好操作習慣，提升資料保護意識。

(4) 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信息，提供合理的安全保障，我們將盡力做到使您的信息不被洩露、損毀或丟失。

(5) 您的帳戶均有安全保護功能，請妥善保管您的帳號及密碼信息，切勿將密碼告知他人，如果您發現自己的個人信息洩露，特別是您的帳號和密碼發生洩露，請您立即與我們的客服聯繫，以便我們採取相應的措施。

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

9、信息安全事件處置

在不幸發生個人信息安全事件後，我們將按照法律法規的要求向您告知：安全事件的基本情況和可能的影響、我們已採取或將要採取的處置措施、您可自主防範和降低風險的建議、對您的補救措施等。事件相關情況我們將以郵件、信函、電話、推送通知等方式告知您，難以逐一告知個人信息主體時，我們會採取合理、有效的方式發佈

公告。同時，我們還將按照監管部門要求，上報個人信息安全事件的處置情況。

10、未成年人信息保護

同程非常重視對未成年人個人信息的保護。若您是 18 周歲以下的未成年人，在使用同程的服務前，應事先取得您家長或法定監護人的書面同意。

11、用戶個人信息管理

(1) 您可以隨時登錄「我的同程」-個人中心、常用信息等，查詢、更正及刪除自己的帳戶信息，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服務時您提供的個人信息，如有問題，可以聯繫同程客服，
客服熱線：4007-777-777。

(2) 您可通過如下路徑登出同程網帳戶：撥打同程官網公佈的客服電話(如國內：4007-777-777)，根據語音提示轉至客服人工服務，由客戶驗證後完成帳號的註銷。註銷某同程網帳戶後，您該帳戶內的所有信息將被清空，我們將不會再收集、使用或共用與該帳戶相關的個人信息，但之前的信息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。

12、從中國大陸地區以外訪問我們的網站

如果您從中國大陸以外地區訪問我們網站，請您注意，您的信息可能被傳送至、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信息。選擇使用我們的服務的同時，您瞭解並同意您的信息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享信息的第三方。

13、隱私政策的適用範圍

除某些特定服務外，我們所有的服務均適用《同程隱私政策》。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《同程隱私政策》的一部分。如任何特定服務的隱私政策與《同程隱私政策》有不一致之處，則適用特定服務的隱私政策。

請您注意，《同程隱私政策》不適用於以下情況：通過我們的服務而接入的第三方服務（包括任何第三方網站）收集的信息；通過在我們服務中進行廣告服務的其他公司和機構所收集的信息。

14、隱私政策的修改

同程會在必要時修改隱私政策，請您理解，我們可能會適時修訂本隱私政策，我們將標注本隱私政策最近更新的日期，更新將於發佈時生效。未經您明確同意，同程不會削減您按照本隱私政策所應享有的權利。對於重大變更，同程還會提供更為顯著的通知（包括對於某些服務，我們會通過電子郵件發送通知，說明隱私政策的具體變更內容）。請您經常回訪本隱私政策，以閱讀最新版本。

15、法律

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。使用者和同程網路科技有限公司、同程國際旅行社有限公司、同程關聯公司等一致同意服從法院的管轄。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網預訂任何產品而導致的爭議，將同意接受蘇州工業園區人民法院的管轄。