同程旅行用户隐私政策

发布时间：2026年7月29日

生效时间：2026年8月5日

《隐私政策》简明版

一、我们如何收集和使用您的个人信息

① 机票业务

为了顺利为您预订机票并保证您合法出行，在您预订机票时，需提供**乘客姓名、国籍、证件有效期、证件类型、证件号（身份证、护照、港澳通行证、台胞证、回乡证、军人证、外国人永久居留证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、生日、出行时间以及联系人手机号信息。如需我们提供邮寄服务的，您还需要提供用户名、地址、收件人姓名及电话号码。**当您在使用部分航司提供的会员业务时，需提供**姓名、手机号码、电子邮箱，**用于注册、登录航司会员。当您在使用部分航司提供的上传凭证退款业务时，需提供**收款人姓名、身份证号码、银行卡开户行、开户支行、银行卡号、联系电话、银行国际代码（境外卡）、身份证照片，根据退款原因提供病退证明、拒签证明、卡注销证明、航班变动证明、退订证明的其中一项，**用于航空公司审核并直接向您提供退款服务。

② 火车票业务

为了顺利为您预订火车票并保证您合法出行，在您预订、购买商品、服务时，可能需提供使用人的**姓名、证件类型、证件号、手机号。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法完成预订、购买。当您选择第三方服务时，您还需要提供第三方账号信息。**

③ 汽车、船票业务

为了顺利为您预订汽车、船票并保证您合法出行，在您预订汽车、船票时，需提供**乘客姓名、国籍、证件有效期、证件类型、证件号（身份证、护照、港澳通行证、台胞证、回乡证、台湾通行证、军人证、外国人永久居留证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、生日、出行时间以及联系人手机号信息。如您需要配送票业务时，您还需要提供用户名、地址、收件人姓名及电话号码。**

④ 景点门票业务

为了顺利为您预订景点门票并保证您顺利进入景区，在您预订景点门票时，需提供**游客姓名、手机号、证件号码（仅在需实名制预订景点门票时收集）、出行日期信息。**

⑤ 旅游业务

为了您合法出行，在您预订国内旅游业务时，需提供**出游人姓名、手机号、证件号码（身份证、护照）、出行时间、联系人姓名、有效证件、联系人手机号码；在您预订出境游、游轮及签证业务时，需提供出游人中英文名、国籍、游客类型、年龄、证件有效期、证件类型、证件号（身份证、护照、港澳通行证、台胞证、回乡证、军人证、外国人永久居留证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、护照照片、出生日期、证件照片、出行时间、联系人姓名、有效证件、联系人手机号码、联系人电子邮箱。**

⑥ 用车业务

为了您顺利使用用车业务，在您使用打车、接送机、接送站、机场巴士、旅游专线、用车业务时，需要您提供**手机号、地址、乘车时间信息。如需提供邮寄发票服务的，您还需要提供用户名、地址、收件人姓名及电话号码。**

⑦ 酒店业务

为了顺利为您预订酒店，在您预订酒店时，需要您提供**入住人姓名、手机号、证件号（部分酒店需要）、入离店时间、电子邮箱地址、订单信息、信用卡信息（信用卡号、信用卡有效期、信用卡验证码）。**

⑧ 保险业务

为了您顺利预订保险产品，在您预订保险产品时，需要您提供**出发日期、返回日期、保期、投保人姓名、投保人出生日期、投保人证件号、投保人手机号码**信息。

⑨租车业务

当您使用境内租车服务时，您至少需要提供驾驶员的姓名、手机号、证件类型、证件号、电话号码、订单信息、位置信息。

⑩常用信息

在您添加常用旅客信息以便于快捷添加旅客信息时，需要提供**姓名、手机号码、证件信息（身份证、护照、驾照、港澳通行证、台胞证、台湾通行证、国际海员证、回乡证、军人证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、证件有效期。**

在您购买产品需要使用邮寄（发票、商品）服务并添加邮寄地址时，需提供**姓名、手机号码、地址。**

在您购买产品或者享受服务进行支付结算并添加常用银行卡时，需提供**本人银行卡号、持卡人姓名、身份证、手机号码信息。添加常用银行卡后，您可在“我的钱包”中可查看银行卡信息。**

在您申请开具发票并添加发票抬头时，需提供**公司名称、纳税人识别号信息。**

我的钱包

当您在“我的钱包”使用银行卡功能时，需提供**本人银行卡号、持卡人姓名、身份证、手机号码信息。**

当您进行实名认证时，需提供**姓名、身份证、护照、港澳通行证、台胞证**，用于验证您的身份，保障资金安全。

如果您不提供上述信息，您将无法享受我们提供的上述具体业务服务。

助贷业务

为了您顺利使用助贷产品和服务，确保您身份的真实性时，需提供**姓名、身份证号（根据不同产品要求可能包括身份证彩色照片或影印件）、银行卡或第三方支付机构账户信息、银行预留手机号、面部信息（用户进行身份识别，保障您的账户安全）**，我们会将上述信息通过后台提交给合法持有您上述信息的身份验证机构进行校验，以便对您信息的准确性进行核对。前述信息属于敏感信息，如拒绝提供，将无法使用与助贷相关的产品或服务，但不影响其他功能的使用。

二、我们如何共享、转让、公开披露用户的个人信息

我们的合作伙伴包括以下类型（包含中国境内和中国境外实体）：

1.供应商：包括但不限于为了满足您预订需求的酒店、航空公司、邮轮、汽车租赁、地面交通、旅行社、景区和活动提供商、代理商及合作方。这些供应商可能根据需要与您联系，以完成旅行产品或服务。我们向供应商披露的信息仅限于您的**订单**所载信息。

2.金融机构和第三方支付机构：当您预订订单、申请退款、购买保险时，我们会与金融机构或第三方支付机构共享特定的**订单信息**，当我们认为用于欺诈检测和预防目的实属必要时，我们将进一步和相关金融机构共享其他必要信息，**IP地址**。

3.业务合作伙伴：我们可能与合作伙伴一起为您提供产品或者服务，包括快递业务、通讯服务、客户服务、市场推广、广告投放、技术服务、实名认证服务、咨询服务。您在使用即点即玩时，具体的服务由第三方提供，为了便于您登录，我们会向第三方传输您的加密**会员ID，昵称，头像，手机号。**在您的火车票购票场景中，我们会与腾讯云计算（北京）有限公司共享您的**姓名、身份证信息**，用于对您的真实身份进行核验。

4.第三方SDK：同程旅行app部分功能及服务需要通过合作伙伴的软件工具开发包（以下简称“SDK”）实现。为了向您提供相关的服务信息，SDK会调用您设备的部分权限以收集您的个人信息，部分SDK会共享您的个人信息，权限类型可能包括获取您的精确位置信息、读取您的手机状态和身份、查看WLAN连接。同程旅行APP会对SDK进行严格的安全检测，并要求合作伙伴采取严格的数据保护措施，切实保障您的合法权益。

三、如何联系我们

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。

以下为正文：

提示条款

感谢您对我方的信任，我们深知个人信息对您的重要性，我们将按法律法规要求，采取严格的安全保护措施，保护您的个人隐私信息。在此，我们郑重的提醒您：

1. 在您使用我方提供的服务时，您应当详细阅读本用户隐私政策，详细了解我方收集、存储、使用、披露和保护您的个人信息的举措，进而帮助您更好地保护您的隐私。

2. 根据相关法律法规要求，网络产品、服务具有收集用户信息功能的，其提供者应当向用户明示并取得同意。我方特通过本用户隐私政策明确向您告知，并请您知晓我方如何使用用户的必要信息，进而为您提供更好的服务。

3. 在使用我方各项产品或服务前，请您务必仔细阅读并透彻理解该用户隐私政策，如果您不同意本隐私政策的任何内容，您应当立即停止使用我方平台服务。当您使用我方提供的服务时，即表示您已同意我们按照本用户隐私政策来合法收集、使用和保护您的个人信息。如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可以及时通过第九条所列方式与我们取得联系。

同程旅行APP、同程旅行网、同程旅行微信小程序由同程网络科技股份有限公司运营，涉及具体产品服务的，将由有资质的服务商提供。

同程网络科技股份有限公司（注册地址/常用办公地址：苏州工业园区裕新路188号同程大厦A区4F-401室；联系电话：95711）、同程国际旅行社有限公司（注册地址：苏州工业园区裕新路188号同程大厦G区1F-101室）艺龙网信息技术（北京）有限公司和北京艺龙信息技术有限公司、上海智立方信息技术有限公司、同属于香港上市公司主体：同程艺龙控股有限公司旗下附属公司，股票代码：0780.HK。

如果您在本网站、同程关联公司网站或其他由同程提供的移动应用或软件上（以下简称“同程旅行”），访问、预订或使用同

程的产品和服务，便视为用户接受了以下隐私政策，请您仔细阅读以下内容，尤其是以下加粗字体。如果您不同意以下任何内容，请立刻停止访问/使用本网站或其他任何移动应用或软件。本隐私政策中提及的“同程”以及“我们”均指同程旅行，“用户”以及“您”均指自愿接受本隐私政策的用户。

本政策将帮助您了解以下内容：

一、我们如何收集和使用您的个人信息

二、我们如何使用Cookie和同类技术

三、我们如何共享、转让、公开披露用户的个人信息

四、我们如何存储收集的用户信息

五、我们如何保证收集的用户信息安全

六、您如何管理个人信息

七、未成年人保护

八、本隐私政策修订及更新

九、联系我们

十、隐私政策的适用范围及法律

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，我们收集和使用的您的个人信息类型包括两种：

1.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。

2.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。

根据《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》，本APP属于复合类APP,基本功能服务为机票、火车票、船票、汽车、酒店、旅行预订服务。其中机票、火车票、船票、汽车服务必要的个人信息为：姓名、证件类型和号码、旅客类型、出发地、目的地、出发时间、车次/船次/航班号、席位/舱位等级、座位号、支付信息；酒店服务必要的个人信息为：姓名、入住和退房时间、入住酒店名称；旅行预订服务必要的个人信息为：姓名、证件类型和号码、旅游目的地、旅游时间。如果您拒绝提供上述信息，您将无法正常使用我们的基本业务功能。

我们需要特别提醒您的是：

1. 由于我们的产品和服务较多，为您提供的内容也不同，因此基本业务功能（包括其收集的您的个人信息类型）也会因产品和服务的内容不同而有所区别，具体以产品和服务实际提供为准。

2. 为给您带来更好的产品和服务体验，我们在持续努力改进我们的技术，随之我们可能会不时推出新的或优化后的功能。在此过程中，如果您对相关事宜有任何疑惑的，可以通过文末提供的方式联系我们，我们会尽快为您作出解答。

我们仅会出于以下目的，收集和使用您的个人信息：

（一）您授权我们收集和使用您个人信息的情形

用户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：

1.购买产品和服务所必需的功能

（1）成为我们的会员

基础会员服务：为成为我们的会员，以便我们为您提供会员服务，您需要提供**手机号码、并创建用户名。**如果您仅需使用浏览、搜索的基本服务，您不需要注册成为我们的会员及提供上述信息。

扩展会员服务：在注册会员过程中，如果您提供以下额外信息补全个人资料，将有助于我们给您提供如会员生日惊喜的更个性化的会员服务：**您的真实姓名、性别、出生年月日、常住地、会员头像、听力障碍认证（姓名、身份证号、残疾证号、听人姓名、听人手机号）**。但如果您不提供这些信息，将会影响到您使用个性化的会员服务，但不会影响使用同程旅行产品或服务的基本浏览、搜索、购买功能。

（2）下单预订

① 机票业务

为了顺利为您预订机票并保证您合法出行，在您预订机票时，需提供**乘客姓名、生日、国籍、证件有效期、证件类型、证件号（身份证、护照、港澳通行证、台胞证、回乡证、军人证、外国人永久居留证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、出行时间以及联系人手机号信息。如需我们提供邮寄服务的，您还需要提供用户名、地址、收件人姓名及电话号码。**当您在使用部分航司提供的会员业务时，需提供**姓名、手机号码、电子邮箱，**用于注册、登录航司会员。当您在使用部分航司提供的上传凭证退款业务时，需提供**收款人姓名、身份证号码、银行卡开户行、开户支行、银行卡号、联系电话、银行国际代码（境外卡）、身份证照片，根据退款原因提供病退证明、拒签证明、卡注销证明、航班变动证明、退订证明的其中一项，**用于航空公司审核并直接向您提供退款服务。如拒绝提供，将无法实现机票预订目的，但不影响其他功能的使用。

② 火车票业务

为了顺利为您预订火车票并保证您合法出行，在您预订、购买商品、服务时，可能需提供使用人的**姓名、证件类型、证件号、手机号。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法完成预订、购买。当您选择第三方服务时，您还需要提供第三方账号信息。**

③ 汽车、船票业务

为了顺利为您预订汽车、船票并保证您合法出行，在您预订汽车、船票时，需提供**乘客姓名、国籍、证件有效期、证件类型、证件号（身份证、护照、港澳通行证、台胞证、回乡证、台湾通行证、军人证、外国人永久居留证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、生日、出行时间以及联系人手机号信息。如您需要配送票业务时，您还需要提供用户名、地址、收件人姓名及电话号码。**如拒绝提供，将无法实现汽车票、船票预定目的，但不影响其他功能的使用。

④ 景点门票业务

为了顺利为您预订景点门票并保证您顺利进入景区，在您预订景点门票时，需提供**游客姓名、手机号、证件号码（仅在需实名制预订景点门票时收集）、出行日期信息。**如拒绝提供，将无法实现景点门票预定目的，但不影响其他功能的使用。

⑤ 旅游业务

为了您合法出行，在您预订国内旅游业务时，需提供**出游人姓名、手机号、证件号码（身份证、护照）、出行时间、联系人姓名、有效证件、联系人手机号码；在您预订出境游、游轮及签证业务时，需提供出游人中英文名、国籍、游客类型、年龄、证件有效期、证件类型、证件号（身份证、护照、港澳通行证、台胞证、回乡证、军人证、外国人永久居留证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、护照照片、出生日期、证件照片、出行时间、联系人姓名、有效证件、联系人手机号码、联系人电子邮箱。**如拒绝提供，将无法实现旅游预定目的，但不影响其他功能的使用。

⑥ 用车业务

为了您顺利使用用车业务，在您使用打车、接送机、接送站、机场巴士、旅游专线、用车业务时，需要您提供**手机号、地址、乘车时间信息。如需提供邮寄发票服务的，您还需要提供用户名、地址、收件人姓名及电话号码。**如拒绝提供，将无法实现用车预定目的，但不影响其他功能的使用。

⑦ 酒店业务

为了顺利为您预订酒店，在您预订酒店时，需要您提供**入住人姓名、手机号、证件号（部分酒店需要）、入离店时间、电子邮箱地址、订单信息、信用卡信息（信用卡号、信用卡有效期、信用卡验证码）。**如拒绝提供，将无法实现酒店预定目的，但不影响其他功能的使用。

⑧ 保险业务

为了您顺利预订保险产品，在您预订保险产品时，需要您提供**出发日期、返回日期、保期、投保人姓名、投保人出生日期、投保人证件号、投保人手机号码**信息。如拒绝提供，将无法实现保险购买目的，但不影响其他功能的使用。

⑨ 租车业务

当您使用境内租车服务时，您至少需要提供驾驶员的姓名、手机号、证件类型、证件号、电话号码、订单信息、位置信息。如拒绝提供，将无法实现租车预定目的，但不影响其他功能的使用。

⑩ 常用信息

在您添加常用旅客信息以便于快捷添加旅客信息时，需要提供**姓名、手机号码、证件信息（身份证、护照、驾照、港澳通行证、台胞证、台湾通行证、国际海员证、回乡证、军人证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、证件有效期。**

在您购买产品需要使用邮寄（发票、商品）服务并添加邮寄地址时，需提供**姓名、手机号码、地址。**

在您购买产品或者享受服务进行支付结算并添加常用银行卡时，需提供**本人银行卡号、持卡人姓名、身份证、手机号码信息。添加常用银行卡后，您可在“我的钱包”中可查看银行卡信息。**

在您申请开具发票并添加发票抬头时，需提供**公司名称、纳税人识别号信息。**

如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

我的钱包

当您在“我的钱包”使用银行卡功能时，需提供**本人银行卡号、持卡人姓名、身份证、手机号码信息。**

当您进行实名认证时，需提供**姓名、身份证、护照、港澳通行证、台胞证**，用于验证您的身份，保障资金安全。

如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

助贷业务

为了您顺利使用助贷产品和服务，确保您身份的真实性时，需提供**姓名、身份证号（根据不同产品要求可能包括身份证彩色照片或影印件）、银行卡或第三方支付机构账户信息、银行预留手机号、面部信息（用户进行身份识别，保障您的账户安全）**，我们会将上述信息通过后台提交给合法持有您上述信息的身份验证机构进行校验，以便对您信息的准确性进行核对。前述信息属于敏感信息，如拒绝提供，将无法使用与助贷相关的产品或服务，但不影响其他功能的使用。

（3）支付功能

在您下单后，您可以选择与同程旅行合作的第三方支付机构（包括银行卡支付、微信支付、支付宝支付的支付通道，以下称“支付机构”）所提供的支付服务，**此时可能需要您提供银行卡卡号、银行预留手机号、持卡人姓名、持卡人身份证件、卡验证码信息。**支付功能本身并不收集您的个人信息，但我们需要将您的订单号与交易金额信息与这些支付机构共享以实现其确认您的支付指令并完成支付。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

（4）身份验证

① 登录验证

为了您安全、便捷地登录同程旅行，您在登录时可选择**短信验证码、第三方账号登录的方式。**依据《互联网用户账号名称管理规定》第五条相关规定，手机号作为注册登录的必要个人信息，所以当您首次使用第三方账号登录注册时，仍需要绑定您的手机号码。

② 重要操作行为验证

为了保障您的账户安全，在您进行一些重要的账户操作时（实名认证、修改手机号），此时需要您提供**手机号和验证码匹配结果、姓名、证件（身份证、护照、港澳通行证、台胞证）中的一项或几项以核验您的身份。**如果您不提供上述信息，我们将无法核验您的身份。

（5）客服与售后功能

我们的电话客服和售后功能会使用您的**账号信息**和**订单信息**。

为保证您的账号安全，我们的呼叫中心客服和在线客服会使用您的**账号信息**与您核验您的身份。当您需要我们提供与您**订单信息**相关的客服与售后服务时，我们将会查询您的**订单信息**。在当您要求我们变更配送票地址、联系人或联系电话的时候，您有可能会在与我们的客服人员沟通时，提供给出上述信息外的其他信息。

您在使用我们的呼叫中心客服时，**您接听和拨打我们的客服电话可能会被录音**，我们可能会使用**通话录音**来监控我们的客服服务质量，检查您所提供的信息的准确性以防止欺诈，或为了我们内部人员培训的目的。您启动音视频通话功能时，**我们可能会向您申请使用您的麦克风及摄像功能**，**录音及视频**在被保留一段时间后会自动删除，除非由于合规要求或合法利益需要为场景的保留。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

（6）为您提供信息公开发布功能

您可通过我们为您提供的评价、问答、旅行笔记及其他信息发布功能公开发布信息，包括作为会员可发布图文/视频内容、发表评价及问答内容；在您使用公开发布功能时，您可以主动选择所上传的信息（点评、**照片、视频**、日期、**地点或精确的地理位置信息**），你的社区名字、头像和发布的内容将被公开。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

请注意，您公开发布的信息中可能会涉及您或他人的个人信息甚至个人敏感信息，如您在评价时选择上传包含个人信息的图片。请您更加谨慎地考虑，是否在使用我们的服务时共享甚至公开分享相关信息。您公开发布的信息中涉及儿童个人信息的，需在发布前取得所涉及儿童的监护人授权同意。前述情形下监护人有权通过本政策第六条的途径联系我们，要求更正或删除涉及儿童个人信息的内容。

（7）为您展示产品和服务以及业务功能使用

在您使用我们服务过程中，为保障您的账号安全、了解产品适配性、向您提供更契合您需求的页面展示和搜索结果，我们可能会自动收集您的使用情况并存储为**网络日志信息**，提取您的偏好特征，并基于特征标签产出间接人群画像，并向您推送您可能感兴趣的商业广告及其他信息。

如您开启这项服务，这些信息具体包括：

① 站内商品或服务的个性化推荐和展示

当您使用我们的客户端或网站提供的产品或服务时，为了用于您的订单展示、浏览展示以及您的收藏展示，同时为了符合适用的法律法规的要求，我们会自动收集您对我们服务的详细使用情况，作为有关网络日志保存，包括**您的设备信息（包括设备名称、设备型号、应用商店版本号、手机cpu、手机制造商、手机品牌、操作系统和应用程序版本、语言设置、运营商网络类型）、地理位置、服务日志信息（包括搜索内容、浏览记录、交易、订单信息、售后、IP地址访问日期和时间及您访问的网**

页记录）。

在您使用我们的服务时，为了向您提供更符合您需求的个性化体验，我们会在以下具体场景为您提供个性化推荐服务：

酒店房间推荐：在您浏览酒店列表时，我们会基于您的历史浏览记录、订单信息，为您个性化展示和排序房间类型。

请您注意：我们仅会基于以上信息提取您的偏好特征，并向您推荐您可能感兴趣的商品、服务或其他信息，**不会使用到第三方数据来源。未经您的授权或者适用法律的允许，我们不会向第三方披露您的个人信息，广告合作伙伴只能查看广告效果相关信息。**

请注意，仅搜索关键词是无法识别特定自然人身份的信息，不属于您的个人信息，我们有权对其使用。如果我们将这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，则在结合使用期间，这类非个人信息将被视为个人信息，除取得您授权或法律法规另有规定外，我们会将该类个人信息做匿名化处理。

如您不想展示和推送产品或服务，您可以在我的→设置→隐私设置→个性化内容推荐中进行关闭。

如果您不想接受我们给您发送的广告，您可随时通过我的→设置→隐私设置→个性化广告推荐中进行关闭。

消息推送用于您第一时间接收订单提醒、消息推送，如果您不想接收我们发给您的消息通知，您可以随时通过我的→设置→系统设置→消息通知中进行关闭。

② 为您提供安全保障

为保障您使用我们及我们关联公司、合作伙伴提供服务的安全性（包括判断是否属于IP/设备黑名单、是否是真实设备/模拟器、是否安装风险软件/App），在您同意本隐私政策后，我们将**收集、使用或整合您的会员信息、交易信息、常用软件信息、设备传感器信息（加速度传感器，压力传感器，传感器列表，旋转矢量传感器，方向传感器，光线传感器，陀螺仪传感器、磁力传感器）、检索系统应用进程、UUID、BSSID、android ID 、OAID、收集GET_TASK 检索应用程序个人信息、运营商信息、监听多媒体库、SSID信息、识别您的手机通话状态、有关网络日志以及我们关联公司、合作伙伴取得您授权或依据法律共享的信息，**来综合判断您账户及交易风险、进行身份验证、检测及防范安全事件，并依法采取必要的记录、审计、分析、处置措施。

请注意，Order Widget广播的自启动不会收集您的任何个人信息，我们仅会接收手机系统发送的广播来更新信息，以保证您可以正常使用手机的桌面组件。

请您注意：基于设备风险校验需求，在您点击“首页”时，我们将把设备识别符Android ID的上传频次控制在两次以内；在应用前台和后台运行期间，我们将以最小频次上传您的Android ID。我们将通过访问权限最小化、访问日志记录、与订单信息分开存储与授权的安全措施来保护这些设备和软件信息。

③ 信用评估

在使用同程易融项下信用服务、申请信用额度时，为了准确评估您的信贷资格、偿付能力和防范欺诈，根据不同的信用服务产品及我们合作的金融机构要求，您需要自主填写或提交您的姓名、**身份证号码**、地址、职业和工作单位信息、教育信息、**银行卡号**、**手机号**、联系人信息、借款用途、收入及财产信息、邮箱地址、**婚姻状况**，我们还会接受我们合作的金融机构委托收集您的位置信息、设备信息（设备型号、设备名称）和软件信息。前述信息部分涉及敏感信息，如果您拒绝提供，我们的合作商无法对您的资格、信用及偿付能力进行评估并决定是否提供您所需的服务。我们在此特别提醒您：我们不向您提供具体的信用评估服务，具体的信用评估服务由我们合作的金融机构或其合作的信用评估机构提供。

以上列明的为基本业务功能，对于第三方业务功能（包括第三方提供的金融业务功能）会通过页面提示、交互流程的方式另行向您说明相应的个人信息收集和使用规则，并征得您的同意。

（二）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：

① 位置信息：我们会收集您的精确位置信息（我们仅收集您当时所处的地理位置，但不会将您各时段的精确位置信息进行结合以判断您的行踪轨迹）来判断您所处的地点，为您推荐您所在区域可以购买的产品和服务（进入程心 AI 界面申请位置向您推荐附近的景点、酒店以及当地出发的特价机票、火车票、旅游产品、足迹打卡），**粗略位置信息（在助贷服务中用于查看和获取当前所在区域的服务以及对风险情况进行评估）**。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

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。

① 基于摄像头（相机）的扩展功能：您可以使用这个扩展功能完成视频拍摄、拍照、上传头像、扫码、证件扫描及人脸识别认证的功能，在使用扫一扫功能时将会收集您的传感器信息（加速度传感器和光照传感器）。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

② 基于图片上传/写入/读取地理位置的扩展功能：您可以上传您的照片来实现晒单及评价功能，**我们会使用您所上传的照片来识别您需要搜索的内容或使用包含您所上传图片的评价；**您可以允许图片写入权限，**用于将您的景区及本地玩乐服务的凭证信息保存至本地；**您可以选择是否允许读取多媒体地理位置权限，**用于展示您分享图片的定位信息（获取位置信息前会弹窗申请）。**如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

③ 基于相册（存储）的扩展功能：您可以使用在扫描二维码、发送笔记、上传头像、与客服沟通时通过从相册选取图片的方式来实现上述功能。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

④基于麦克风的扩展功能：您可以使用麦克风进行语音输入来实现语音搜索功能，在使用过程中我们需要收集您的**语音内容**并进行必要的处理，您还可以通过此功能直接拨打客服电话。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

⑤基于通讯录的扩展功能：您可以允许我们访问您的通讯录，获取**联系人姓名、手机号码信息**，方便为您的联系人进行下单及预订。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

⑥基于日历的扩展功能：在您开启我们可写入您日历的权限后，我们将收集您的**日历信息**用于向您提供签到的记录及提醒服务（包含助贷还款提醒）。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

⑦ 基于剪贴板的扩展功能：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，进入首页、查找酒店、预定房型包含搜索框和输入框页面的时候，我们会对您剪贴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，通过这些字符串无法识别您的身份，且我们不会读取和回传您剪贴板上的其他信息。如拒绝提供，将无法实现上述目的，但不影响其他功能的使用。

⑧基于悬浮窗的扩展功能：当您在使用客服功能时，您可以授权悬浮窗权限，用于音频和视频在通话中可进行最小化通话功能。

上述功能需要您在您的设备中向我们开启您的**地理位置（精确位置信息）**、**相机（摄像头）**、**相册（图片库）**、**通讯录**以及**麦克风**的访问权限。如您是安卓用户，您可以通过移动设备-设置-权限管理逐项查看您上述权限的开启状态，并可以决定将这些权限随时的开启或关闭。如您是苹果用户，您可以通过移动设备-设置-隐私查看、开启或关闭上述权限。**请您注意，您开启这些权限即代表您授权我们可以收集和使用这些个人信息来实现上述的功能，您关闭权限即代表您取消了这些授权，则我们将不再继续收集和使用您的这些个人信息，也无法为您提供上述与这些授权所对应的功能。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。**除此以外，我们在相关业务中可能还需要您开启设备的其他访问权限，**详细权限和使用目的如下：**

（1） **允许更改网络状态权限**：允许应用改变网络状态用于验证登录

（三）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.为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需;

2.为履行法定职责或者法定义务所必需;

3.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;

4.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;

5.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;

6.法律、行政法规规定的其他情形。

（四）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。

第三方包括微信、艺龙、腾讯QQ、新浪、支付宝、华为。**特别地，基于同程旅行的关联关系，在您绑定艺龙账号后，我们将与艺龙共享您的会员信息，包括常旅客信息、发票抬头和邮寄地址、会员等级及订单信息，方便您使用同程旅行的服务。**

（五）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，进入首页、查找酒店、预定房型包含搜索框和输入框页面的时候，**我们可能会对您剪贴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，您访问同程平台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其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。

（二）除 Cookie 外，我们还会在网站上使用网站信标和像素标签其他同类技术。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、公开披露用户的个人信息

（一）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**（包括设备名称、设备型号、应用商店版本号、手机cpu、手机制造商、手机品牌、操作系统和应用程序版本、语言设置、运营商网络类型），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。

我们的合作伙伴包括以下类型（包含中国境内和中国境外实体）：

1.供应商：包括但不限于为了满足您预订需求的酒店、航空公司、邮轮、汽车租赁、地面交通、旅行社、景区和活动提供商、代理商及合作方。这些供应商可能根据需要与您联系，以完成旅行产品或服务。我们向供应商披露的信息仅限于您的**订单**所载信息。

2.金融机构和第三方支付机构：当您预订订单、申请退款、购买保险时，我们会与金融机构或第三方支付机构共享特定的**订单信息**，当我们认为用于欺诈检测和预防目的实属必要时，我们将进一步和相关金融机构共享其他必要信息，**IP地址**。

3.业务合作伙伴：我们可能与合作伙伴一起为您提供产品或者服务，包括快递业务、通讯服务、客户服务、市场推广、广告投放、技术服务、实名认证服务、咨询服务。您在使用即点即玩时，具体的服务由第三方提供，为了便于您登录，我们会向第三方传输您的加密**会员ID，昵称，头像，手机号。**在您的火车票购票场景中，我们会与腾讯云计算（北京）有限公司共享您的**姓名、身份证信息**，用于对您的真实身份进行核验。

4.第三方SDK：同程旅行app部分功能及服务需要通过合作伙伴的软件工具开发包（以下简称“SDK”）实现。为了向您提供相关的服务信息，SDK会调用您设备的部分权限以收集您的个人信息，部分SDK会共享您的个人信息，权限类型可能包括获取您的精确位置信息、读取您的手机状态和身份、查看WLAN连接。同程旅行APP会对SDK进行严格的安全检测，并要求合作伙伴采取严格的数据保护措施，切实保障您的合法权益。

详情请查询：《个人信息收集及使用清单》、《个人信息第三方共享清单》、《系统权限申请和使用清单》、《儿童隐私政策》。

5.关联公司：为了给您提供统一的账号管理服务，**同程旅行的各关联版本均使用统一的会员账号体系**，关联版本包括但不限于艺龙旅行APP、同程旅行订酒店机票火车汽车门票微信小程序、视频号以及我们推出的其他同程版本。您可以使用同程旅行账号便捷地登录、使用同程关联版本以使用对应版本的服务或功能。为了在各关联版本中提供一致的服务体验，我们会同步同程旅行app和关联版本中的账号和内容，其中可能包括：您的**常旅客信息、发票抬头、邮寄地址、会员等级、订单信息**及您授权的其他信息。

6.对于我们与之共享个人信息的公司、组织，我们会确认其具有合法运营资质，在系统开发、设备部署、数据保存与使用、人员安全的方面遵守国家信息安全要求，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规范来处理个人信息。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。

7.当您在第三方主体运营的网站或者应用中使用同程账户登录时，我们将向该等第三方主体提供您的个人信息，具体的对外提供范围以交互页面中您确认的为准。除此之外，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）信息的转移

如您需要将您的个人信息转移至指定的个人信息处理者，您可以通过本政策第九条的联系方式与我们联系。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.为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；

2.为履行法定职责或者法定义务所必需；

3.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；

4.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；

5.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；

6.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）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：

1.法律法规有明确规定；

2.获得您的单独同意；

3.您通过互联网进行跨境交易的个人主动行为。

（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（预订境外酒店，预订境外机票，预订汽车票、火车票、船票、旅游服务时涉及境外供应商提供服务时）和个人主动行为；

（4）法律法规的明确要求。

我们将会按照法律法规及国家标准的要求，以合理的方式向您明示告知所涉产品/服务的境内外服务商名称、联系方式、处理您个人信息的目的、方式和种类以及您向境外接收方行使您权利的方式和程序，例如，在您准备订购同程旅行平台的部分境外产品/服务时，我们将会在您下单前通过订单填写页面或订单确认页面向您明示告知上述信息，并在必要时就同程向境外供应商提供您的个人信息征得您的单独同意。具体的单独同意形式，以具体产品/服务订购页面为准，通常我们将在产品预订页面通过《个人信息跨境传输同意函》向您告知境外接收方的相关信息。同程网络科技股份有限公司对您的个人信息发生的前述跨境传输全权负责，并严格遵循相关规定执行。在涉及上述数据跨境传输或访问的情况下，我们将按照本隐私政策、《个人信息跨境传输同意函》以及其他相关的保密和安全措施来处理您的个人信息。

我们将按照法律、行政法规和国家网信主管部门规定（如履行安全评估义务、个人信息保护认证、按照主管部门制定的标准合同与境外接收方签订协议）条件执行，并要求境外机构对所获得的您的个人信息保密并履行相应的个人信息保护义务。

（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组织和安全管理规范，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，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、销毁的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。

（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。同时我们将按照法律法规的要求向您及其利害关系人告知：安全事件的基本情况和可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。我们将以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您及其利害关系人事件相关情况，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。我们还将按照监管部门要求，上报个人信息安全事件的处置情况。

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。用户可以通过如下方式查询、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）查询您的信息

① 通过“我的”->“常用信息”查询您的出行人信息、发票抬头、常用地址及银行卡信息

② 通过“我的”，然后点击用户头像来查询您的昵称、实名认证信息、手机号、生日、性别、邮箱、听力障碍认证信息、常住地信息

③ 通过“我的”-“全部订单”来查询您的订单信息

④ 通过“我的”-“我的钱包”-“银行卡”查询您的银行卡信息

（二）更正您的信息

① 通过“我的”->“常用信息”更正、补充出行人信息、发票抬头、常用地址及银行卡信息

② 通过“我的”->“设置”-“账户管理”绑定微信、QQ、支付宝

③ 通过“我的”，然后点击用户头像来更正及补充填写的昵称、实名认证信息、手机号、生日、性别、邮箱、听力障碍认证信息、常住地信息、注销账户

④ 通过“我的”-“我的钱包”-“银行卡”更正、补充您的银行卡信息

（三）删除您的信息

您可以通过以下方式删除您的部分个人信息：

① 通过“我的”->“常用信息”删除自己的出行人信息、地址信息以及报销凭证信息

② 通过“我的”->“我的钱包”删除自己的银行卡信息

③ 通过“我的”->“浏览历史”删除您的浏览历史信息

④ 通过“我的”->“我的消息”删除您的互动消息和系统消息

⑤ 通过“我的”->“全部订单”删除您除打车外的已经完成或者取消的订单信息

在以下情形中，您可以通过本政策第九条的联系方式与我们联系，向我们提出删除个人信息的请求，我们将在十五个工作日内回复您的请求：

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。

（四）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/隐私协议授权”和“我的-设置-系统设置-剪贴板”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处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。**

（五）获取个人信息副本

您可以在“我的页面-点击头像-编辑个人资料页面”点击个人信息导出，来获取您的个人信息副本。您也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。

（六）个人信息主体注销账户

您可通过以下两种路径注销同程账户：

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。

（七）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作出决定。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。

（八）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。

（九）响应您的上述请求

为了保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。我们会在确认之后的十五个工作日之内完成核查和处理。

当您使用了我们的供应商提供的对应服务时，如您需向供应商了解您的个人信息使用情况，供应商客服联系方式包括但不限于：深圳航空：95361；东方航空：95530；海南航空：95339；春秋航空：95524。其余旅行社，酒店，航空公司联系方式及相关问题您可以咨询我公司人工客服电话95711。

七、未成年人保护

（一）同程旅行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），在使用同程旅行的服务前，应事先取得法定监护人的同意。**同程旅行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）同程旅行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）同程旅行有权根据实际情况修订及更新本隐私政策中个人信息的处理目的、处理方式或处理个人信息的种类。如上述内容发生变更，我们会通过更新本政策、弹窗、页面提示的方式另行向您说明该信息收集的目的、内容、使用方式和范围，并为您提供自主选择同意的方式，且在征得您同意后收集、使用。

（二）未经您明确同意，我们不会限制您按照本隐私权政策所应享有的权利。我们会在同程旅行专门链接上发布对隐私权政策所做的任何变更和更新。

（三）对于重大变更，我们还会提供更为显著通知（通过弹窗的形式），并为您提供自主选择同意的方式，且再次征得您同意。本政策所指的重大变更包括但不限于：

1.我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式；

2.我们在控制权方面发生重大变化。如并购重组引起的所有者变更；

3.个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；

4.用户参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；

5.我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时；

6.个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

（四）为充分保证您的知情权，我们提供了3年以内的历史版本的隐私政策内容，您可以点击此处 隐私协议历史版本 访问。

九、联系我们

（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个工作日内回复。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）向个人信息违法违规处理投诉举报网站举报(网址为:https://www.pipchina.cn/h5/)

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。**

下载协议:【复制下载链接>打开手机浏览器>输入链接并下载】

下载链接：https://m.elongstatic.com/privacy/policy/20260729193942TTA/privacy-main.pdf?tcwvcexurl=1

下载