

# 携程个人信息保护政策

发布日期：2021年09月23日

生效时间：2021年09月30日

欢迎您访问携程旅行网！携程提醒您：携程网站（包括携程旅行APP）由携程计算机技术(上海)有限公司（注册地址为上海市虹漕路421号63栋三楼）及其关联公司开发，并由上海携程商务有限公司（注册地址为上海市长宁区金钟路968号12号楼203室）运营，涉及具体产品服务的，将由有资质的服务商提供。如果用户在本网站、携程关联公司网站或其他携程提供的移动应用或软件上（以下简称“携程网”），访问、预订或使用携程的产品或服务（以上统称为“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“携程”以及“我们”均指携程旅行网，“用户”以及“您”均指自愿接受本隐私政策的用户。

## 1、隐私政策的确认和接纳

尊重用户个人隐私是携程的一项基本政策。携程网是将有资质的酒店、机票代理机构、旅行社等提供的旅游服务信息汇集于携程网供用户查阅的平台，同时帮助用户通过携程网与上述酒店、机票代理机构、旅行社等联系并预订相关旅游服务项目。您在使用我们的产品或服务前仔细阅读并确认您已经充分理解本隐私政策所写明的内容，并与上海携程商务有限公司达成协议并接受所有的服务条款。

上海携程商务有限公司同时作为携程网的平台运营者，我们十分注重保护用户的个人信息及隐私安全，我们理解您通过网络向我们提供信息是建立在对我们信任的基础上，我们重视这种信任，也深知隐私对您的重要性，并尽最大努力全力保护您的隐私。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，您可以点击[此处](#)访问。

## 2、信息收集

为了更好地为您提供服务，携程将遵循“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。考虑到携程会员服务的重要性，用户同意，携程将会收集您在携程网上输入的或者以其他方式提供给我们所有信息。

### （一）基本功能及相关必要个人信息

我们的产品及相关服务包括一些基本功能，这些功能包含了实现在线旅行服务所必须的功能及保障交易安全所必须的功能，我们可能会收集、保存和使用下列与您有关的信息才能实现上述这些功能。如果您不提供相关信息，您将无法享受我们提供的产品与/或服务。这些功能包括：

#### （1）实现在线旅行预订或为您提供产品或服务所必须的功能

##### a) 账户注册

您需要注册一个携程账户成为携程用户，在您注册为携程会员时，除SIM卡一键登录和手机验证码登录场景外，至少需提供**手机号并设置密码**用以创建携程账号。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效，如您拒绝提供手机号，我们将无法在携程为您创建账户并提供服务，在您后续更新个人信息时，需符合及时、详尽、准确的要求。如果您仅使用产品浏览、搜索基本服务，除酒店等页面出于保护商业信息目的需要登录外，通常您不需要注册成为携程用户以及提供手机号和密码信息。

## b) 产品展示

当您使用我们的产品进行搜索和浏览时，我们需要基于收集您在网页或APP输入的**搜索关键字、您点击的页面或链接**以便在携程服务端向您返回相应的页面或结果。

## c) 下单

当您预订和使用各类旅行产品时，需要您提供必要的信息才能完成旅行产品的预订，这些产品包括：

- 当您预订国内机票时，您需要至少提供**乘客姓名、证件类型、证件号、手机号**信息。当您预订国际/中国港澳台机票时，您至少需要提供**乘客姓名（含拼音）、性别、国籍、出生日期、证件类型、证件号、证件有效期、手机号**，视产品不同可能还需要您提供**邮箱**信息，您也可以向我们提供**航司会员卡号**以获得里程累积服务。
- 在您预订国内火车票时，会视不同方式需要您提供不同的信息类别。当您选择“携程预订”时，您需要提供**乘客姓名、证件类型、证件号、手机号**信息。当您选择“12306预订”时，您需要提供**12306账号**信息。当您预订境外火车票时，至少需要提供**乘客姓名、出生日期、联系人姓名、手机号**信息，视产品不同可能还需要您提供**邮箱、性别、护照号码、使用日期、居住地**信息。
- 在您预订酒店、民宿和客栈时，您至少需提供**入住人姓名、手机号**信息，同时我们也会收集您下单时选择的包括**入住日期、离店日期、房型**。您也可以向我们提供**酒店集团会员卡号**以获得相关的会员服务。
- 在您预订景点门票、活动服务时，根据不同服务的类别，您可能需要提供不同的信息类别，这些信息包括**姓名、证件类型、证件号码、证件签发地、出生地、出生日期、联系电话、国籍、性别、护照号码、发证机关、发证日期、护照类型、护照有效期、签发日期、港澳通行证签注类型、体重和身高（骑马类项目）、鞋码及近视度数（安全考虑）**信息。
- 在您预订境内租车时，需提供**驾驶员姓名、驾驶员身份证、手机、租车日期、取车地址、还车地址**信息，如果预订境外租车时，您可能还需要额外提供**微信号、邮箱、航班号**信息。
- 在您预订专车服务（包括境内外接送机、国内打车、接送火车、境内外包车/约车）时，会基于不同的服务类别要求您提供不同的信息类别，这些信息包括**联系人电话、联系人姓名、乘车人姓名、乘车人电话、用车地点**信息，如果预定境外专车，您可能还需要额外提供**联系人邮箱地址、联系人微信号**。
- 在您预订汽车票、旅游专线时，需提供**乘客姓名、身份证号、手机号**信息。
- 在您预订船票、游艇帆船、游船中任意一项服务时，需至少提供**乘船人姓名、乘船人身份证号、取票人/联系人姓名、取票人手机号**信息。当您预订船票时，可能还需提供**乘船人性别**信息。当您预订游艇帆船时，还需提供**取票人身份证号**，您还可以选择提供**联系人微信**信息，以便更好地为您提供更好的服务。

- 在您预订机场停车时，需提供**出行人姓名、车牌号、泊车时间、取车时间、回程航班号、联系手机信息**。
- 当您使用签证服务时，需提交**身份证明、资产证明、行程信息、个人信息表、签证申请表、委托书、邀请材料或邀请函信息**。
- 当您使用外币兑换服务时，需提供**取钞时间、取钞网点、订单金额、购买产品、币种、取钞城市、取钞人姓名、手机号、身份证号、购汇用途信息**。
- 当您使用在线商城购物服务时，您至少需提供**手机号、邮箱、姓名、证件信息**。另外基于不同的服务类别，您还需要提供**航班号和日期(机上提货)、入住酒店名称及日期(酒店提货)、乘坐邮轮班次及登船港口(邮轮提货)信息**。
- 当您使用到店购服务时，需提供**银行卡号和手机号信息**。
- 当您预订移动WLAN、电话卡中的任意一项服务时，您至少需提供**取件日期/取卡日期、还件日期(仅针对移动WLAN)、预订台数/预订张数、出行人姓名、联系手机**。如果您选择自取服务时，还需提供**取件点信息**。
- 当您预订境外流量服务时，您需要提供**目的地、手机号、时限信息**。
- 当您使用当地向导服务时，您至少需提供**联系人、手机号信息**。为了给您提供更好的服务，您也可以选择提供**微信号、预订备注、上车时间、上车地点、用餐时间、航班号信息**。
- 当您通过携程美食林预订美食时，需提供**姓名、性别、手机号、邮箱信息**。
- 当您预订保险时，需至少提供**出发日期、返回日期、保期、被保人数量、被保人、投保人、目的地信息**，部分险种需要提供**航班号、车牌号、房屋地址信息**。
- 当您预订旅游服务时，旅游服务（跟团游、自由行、周末游、邮轮游、周边游、定制游、机票/火车票+酒店、酒店+景点）作为组合产品，需要您提供的信息取决于具体产品的子服务（机票、火车票、租车、专车、酒店、民宿、客栈、汽车票、旅游专线、船票、游艇帆船、游船、签证、向导、门票、活动、保险）所收集的信息的组合，且具体服务收集的信息类别不会超过其涉及的子服务收集的信息类别的总和（如服务A收集信息x，服务B收集y，组合服务AB收集的信息不会超过x+y）。
- 当您的出行人中包含未成年人时，我们需要您作为监护人提供出行的**未成年人的姓名、证件号**。

您可以通过携程为其他人预订，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。

#### d) 支付结算

- 在您购买产品进行支付结算时，需提供**银行卡号、有效期、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**。

#### e) 产品交付

- 在您购买产品时需要使用邮寄（发票、商品）服务时、需提供**收货人的姓名、手机号、固定电话、配送地址**信息，以便于您的订单能够送达。
- 如果您需要开具纸质或电子发票，您还需提供包括**发票抬头、邮箱**在内的开票信息以及**收件人、手机号、配送地址**信息。

#### f) 客服、用户权益保障和售后

- 当您联系我们的客服以获得我们的客户服务时，您还需要提供您的**会员资料**和**订单信息**来验证身份。同时为保证服务质量、保障平台用户权益、防止欺诈，以及检查您在客服服务过程中提供的信息准确性，您接听和拨打我们的客服电话以及在用车服务过程中与司机的通话会被录音，您通过在线客服提供的聊天信息也会被收集，录音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而保留。

#### g) 使用特定产品时所需要收集的个人信息

- 在您观看直播时，我们需要获取您的手机通话状态，确保当您有电话接入时，将直播的声音关闭。

### （2）交易安全保障及金融风险控制所必需收集的信息

为更准确地识别预防攻击和保护您的账户安全（包括形成风控标签/画像/模型、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等），我们将在您使用产品的过程中，自动收集设备信息或软件信息，例如您的IP地址和移动设备所用的品牌/型号/版本/存储空间和设备识别码（如IDFA/IMEI/IMSI/OAID/Android ID/OPENUDID/GUID/硬件序列号）、SIM卡信息、设备应用安装/卸载列表、进程信息、设备MAC地址、网络类型/网络状态、设备连接的无线网络信息（如SSID/BSSID/状态/列表/MAC）、传感器信息、MEID（仅针对CDMA制式的手机）、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。请您注意我们收集的场景可能包括在携程旅行APP切换到后台的情况下。上述信息的收集频次我们会基于安全和风控所需的最小频次进行收集和上传，在您每次打开APP时，我们会将唯一设备识别符IMEI, IMSI, MAC, Android ID的上传频次控制在两次以内。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等安全措施来保护这些设备和软件信息。

在您使用携程金融产品（如拿去花、借去花）时，为实现金融风险控制目的，如身份认证、评估信贷资格、信用及偿付能力，可能需向我们提供和允许我们收集更多信息（包括**有效身份证件照片、脸部图像或视频、住址信息、学历信息、工作单位信息、有关收入、财产和信用的信息**）。您在使用此类服务前，我们将会通过页面提示、交互流程、协议在线展示等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。

### （3）法律合规所必需收集的信息

《中华人民共和国网络安全法》要求网络运营者为用户提供信息发布、即时通讯功能时，应当要求用户提供真实身份信息，如果您的注册账号为邮箱，为确保符合法律法规的要求，我们将会要求您提供**手机号**实现实名认证。

为满足银保监发[2020]26号《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》的要求，在您购买保险产品时，携程保险代理有限公司将会在保险产品的页面上收集可还原为可供查验的有效图片或视频所需要的包括**投保人和被投保人信息、页面操作**在内的个人信息。

为满足《互联网新闻信息服务管理规定》、《互联网直播服务管理规定》等法律法规的要求，在您观看携程直播的时候，我们还会收集您在直播间里发送的评论相关信息，如果您注册为直播主播并使用携程主播APP时，还应当遵守《[携程主播隐私政策](#)》。

同时为满足《中华人民共和国网络安全法》及相关法律法规针对网络日志的存储要求，我们会在您使用我们的服务时，通过cookie或web beacon等方式收集您的网络访问日志信息。

## （二）您可自主选择提供的个人信息的情形

**您可以基于您授权的移动设备操作系统的相关权限来使用我们的扩展功能，如果您不开启这些权限或不提供这些权限收集的个人信息，您依然可以完成各类旅行服务的预订和相关服务。请您注意这些权限可能因移动设备操作系统的不同而存在差异。**

- 基于位置信息的城市自动选择及个性化推荐功能：我们会在获得您的授权同意后收集您的位置信息来判断您所处的地点，自动为您选择您所在的城市从而节省您手工输入所在地的信息，自动为您推荐附近包括酒店、景点在内的相关旅行服务，自动计算包括使用用车服务时附近的车辆信息、您与司机的距离、您的行驶路线在内的信息来实现便捷的预定或提升您的人身安全，以及基于您所在景区的位置为您提供所在景区的语音导览功能（用户使用该功能时APP需要持续获取定位来播放附近景点的讲解），我们收集地理位置的信息包括GPS或WLAN的方式，您可以通过关闭定位功能，停止对您的地理位置信息的收集；
- 基于麦克风的客服咨询功能：在获得您的授权同意后，您可以使用该功能在携程APP内完成客服语音咨询功能；
- 基于摄像头（相机）的功能拍摄、录像及认证功能：在获得您的授权同意后，您可以使用该功能完成视频拍摄、拍照、旅拍（社区）、证件扫描、二维码扫描、直播及人脸识别认证的功能；
- 基于相册、图片、媒体资料库的上传及图片保存的功能：在获得您的授权同意后，您可以使用该功能上传您的照片来进行各类旅行订单的点评或保存图片；
- 基于通讯录的订单出行人选择功能：在获得您的授权同意后，您可以使用该功能在订单填写页面快速选择您通讯录中的出行人；
- 基于调用拨打电话的快速呼叫功能：在获得您的授权同意后，您可以使用该功能来方便您联系客服；
- 基于外置存储器的存储功能：在获得您的授权同意后，您可以使用该功能来扩展移动应用程序数据存储空间；
- 基于读写日历的日程提醒功能：您可以使用该功能来开启出行前的日历提醒，此外在您使用火车票定时抢票功能时，我们需要读取日历权限来确保在有多个同一时间点的定时抢票提醒的场景下不会重复写入日历中；
- 基于蓝牙功能和手机状态降低预订火车票出现失败的几率：您在预订火车票时可以选择开启您设备的蓝牙和手机状态权限，我们会基于上述两个权限获取蓝牙名、**手机号**、IMEI、VoiceMailNumber、IMSI、SIM卡序列号、设备MAC地址、网络类型中的一个或多个并提交给12306来避免因缺乏上述信息在12306预订火车票时可能出现的预订失败；

- 基于手机状态的排障功能、网络连接优化或广告功能：您可以开启该功能来帮助我们识别您的设备身份，以提升某些情况下可能出现的订单或APP故障的分析和问题解决效率，基于连接的运营商网络提升网络连接速度、或基于用户设备号进行相应的广告投放；
- 基于推送通知权限的推送功能：您可以在IOS手机开启该功能来接收携程旅行APP给您发送通知；
- 基于面部ID的认证功能：您可以在IOS手机开启该功能来实现基于面部ID的认证功能；
- 基于语音转文字的快捷输入功能：您可以在IOS手机使用该功能实现语音转文字的输入功能；
- 基于无线数据权限的网络访问功能：您可以选择开启该权限来确保携程旅行APP和服务端进行网络连接；
- 在使用魅族手机时基于魅族SDK获取手机账户的登录：您可以选择开启该权限来方便您进行魅族登录；
- 基于NFC的支付功能：您可以在支持NFC功能的手机上开启该功能来实现NFC支付。

请您注意，您开启任一权限即代表您授权我们可以收集和使用相关个人信息来为您提供对应服务，您一旦关闭任一权限即代表您取消了授权，我们将不再基于对应权限继续收集和使用相关个人信息，也无法为您提供该权限所对应的服务。但是，您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的信息收集及使用。

您可自主选择提供的个人信息的场景还包括：

- 您通过账户设置时添加的姓名、性别、出生日期信息；
- 您通过我们服务分享的内容所包含的个人信息，例如旅拍（社区）和订单点评所上传或共享的包括共享照片或评论，日期、时间、地点或**地理位置信息**，**请注意您上传或共享的信息中可能会导致您或他人的个人信息甚至个人敏感信息被公开，请您谨慎地考虑是否在使用我们的服务时上传和共享相关信息。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；**
- 非下单场景下，您主动在携程常旅客信息内添加的包含个人信息的常旅客信息；
- 您通过绑定邮箱功能提供的**绑定邮箱**信息；
- 您通过绑定账号功能所提供的包括微信、QQ、微博、百度、支付宝在内的账号关联信息；
- 我们邀请您参与市场调查以衡量您对我们的产品、服务和网站的兴趣时您所提供的个人信息；
- 您或其他人上传的显示您当前或曾经所处地理位置的共享信息；

### （三）我们从第三方获得您个人信息的情形

我们会从为您提供服务的关联公司、业务合作伙伴来源获得其所收集的您的相关信息。携程将依据与关联公司、业务合作伙伴的约定，对这些个人信息来源的合法性进行确认。例如当您通过我们关联公司、业务合作伙伴网站及其移动应用软件等预订时，您向其提供的预订信息可能会转交给我们，以便我们处理您的订单，确保您顺利预订。我们会要求其说明个人信息来源，以及是否就其收集、处理以及向我们提供您的个人信息获得了您的授权同意。如果我们收集和使用您的信息的目的，超出了第三方已获得的授权范围，我们会自行或要求该第三方另行征得您的同意后再处理您的个人信息。又如，我们允许您使用社交媒体账号关联我们的

账号进行登录，若您使用第三方账户登录携程，我们可从第三方获取您授权共享的账户信息，并将您的第三方账户与您的携程账户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用我们的服务。

#### （四）其他

另外为实现“程口令”功能（一种基于剪切板的活动弹窗，即用户从微信等渠道将一段具有特殊规则的文本复制到手机剪贴板后，打开或切换回APP，APP根据用户剪贴板内的口令，对该口令对应的活动进行弹窗），我们会对您剪切板上的文本内容进行规则判断，请您放心，只有在您打开携程旅行APP（冷启动）或从其他APP切换至携程旅行APP（热启动）时，且识别到符合特定规则的文本（如同时包含特定的URL和数字）信息，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。

请您理解，我们向您提供的服务是可能更新和发展的。如果您使用了前述说明当中尚未涵盖的其他服务，基于该服务我们需要收集您的信息的，我们会通过页面提示、交互流程、协议约定或修订本声明的方式另行向您说明信息收集的范围和目的，并征得您的同意。

### 3、信息使用

#### （1）一般来说，携程出于以下目的使用您的个人信息：

- 向您提供服务：我们使用您的个人数据完成并管理您的网上预订。另外，我们也会通过关联公司、业务合作伙伴和第三方为您提供相关的产品或服务。
- 账号管理：您可以通过携程网创建账号，我们将使用您所提供的信息来管理您的账号，并为您提供一系列的实用功能，您可以使用您的账号进行多种操作，如管理订单、调整个人设置、添加常用旅客信息、查看历史订单信息、订单评价、支付管理等。
- 答复您的问询和请求：我们提供7\*24小时及多语言的国际化客户服务，以便在您需要的时候提供帮助。
- 营销活动：我们也会使用您的信息进行正当合法的营销活动，如通过发送消息、电话联系的方式向您提供旅行相关的产品或者服务的最新消息、向您提供您可能感兴趣的个性化推荐及其他推广活动信息。
- 与您联系：回复及处理您所提出的疑问或要求、发送与订单相关的信息（如订单提交成功提示、继续未完成订单的提醒等）、我们也可能会向您发送问卷调查或邀请您对我们的服务提供反馈等。
- 市场分析：基于您参加市场调查所收集的信息，来分析和改进我们的产品和服务。
- 提升服务的安全性和可靠性：我们可能会检测和预防欺诈行为、不法活动，将您的个人数据用于风险评估和安全目的。
- 数据分析：我们可能将您的订单数据用于分析，以便让我们能够了解您所在的位置、偏好和人口统计信息，或与其他来源（包括第三方）的数据相匹配，从而开发我们的产品，改进我们的服务。
- 控制信用风险：为了确保交易安全和控制信用风险，携程及为您提供服务的关联公司、业务合作伙伴可能对用户信息进行数据分析，并对上述分析结果进行商业决策。

- 日常运营：包括但不限于订单管理、客户验证、技术支持、网络维护、故障排除、内部行政事务及内部政策和程序、生成内部报告等。
- 履行义务：处理相关政策下发生的保险索赔和付款，处理支付给合作伙伴的佣金或对服务合作伙伴造成的损失提起索赔或收回付款等。
- 法律目的：我们可能需要使用您的信息来处理 and 解决法律纠纷，或遵循对我们具有约束力的任何法律法规或监管机构颁发的文件规定，以配合国家部门或监管机构调查和遵从法律法规的目的。
- 此外，我们可能会出于其他目的使用和披露您的个人信息，并通过修订本声明的形式告知您。

**(2) 您在享受携程提供的各项服务的同时，授权并同意接受携程向您的电子邮件、手机、通信地址等发送商业信息，包括不限于最新的携程产品信息、促销信息等。若您选择不接受携程提供的各类信息服务，您可以按照携程提供的相应设置拒绝该类信息服务。我们可能会基于我们分析得出的您的喜好结果与第三方广告平台合作（如今日头条、百度、广点通）向您推荐个性化的商品。平台仅向我们提供了展示商品或服务的窗口，窗口内容是携程站内的个性化商品或服务展示信息，因此我们不会向广告商提供您的任何个人信息。**

**(3) 您充分知晓，以下情形中我们使用个人信息无需征得您的授权同意：**

- 与国家安全、国防安全有关的；
- 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的
- 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- 所收集的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- 从合法公开披露的信息中收集的您的个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 根据您的要求签订合同所必需的；
- 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；
- 学术研究机构基于公共利益开展统计或学术研究所必要，且对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
- 法律法规规定的其他情形。
- **请知悉，根据适用的法律，若我们对个人信息采取技术措施和其他必要措施进行处理，使得数据接收方无法重新识别特定个人且不能复原，或我们可能会对收集的信息进行去标识化地研究、统计分析和预测，用于改善携程网的内容和布局，为商业决策提供产品或服务支撑，以及改进我们的产品和服务，则此类处理后数据的使用无需另行向您通知并征得您的同意。**

#### **4、信息共享、转让和公开披露**

**(1) 我们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。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）：**

- 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、旅行社、景区和活动提供商和代理商。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。
- 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，如IP地址等。当您使用我们的金融类服务，如消费分期、消费信贷、理财、闪游卡服务时，我们会根据您在开通具体产品时的协议或授权，将您的相关信息共享给合作金融机构，以使这些机构能够向您提供您所需的服务。
- 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、咨询服务等。
- 关联公司：我们可能会与我们的关联公司共享您的个人信息，使我们能够向您提供与旅行相关的或者其他产品或服务的信息，他们会采取不低于本隐私政策同等严格的保护措施。

请您注意基于业务合作伙伴和关联公司防范和检测欺诈的目的，我们可能也会审慎地提供必要的个人信息，这些个人信息的提供会经过严格的内部安全评估和审批并通过签署相应的协议限定这些信息的使用目的。

为了您能够接收信息推送、在第三方平台登录及分享信息、使用第三方支付、使用地图服务、使用人脸识别认证功能、实现手机号一键登录等服务及功能，我们的应用中会嵌入授权合作伙伴的软件工具开发包(SDK)或类似其他应用程序，我们通过操作系统提供接口调用的方式使用这些SDK，这些第三方SDK的名称、提供方、收集个人信息的目的及类别可通过访问[第三方SDK详情页](#)查询。

请您注意：以上链接中的开发者文档或隐私政策页面由相应SDK开发/提供商制作并发布，相关SDK开发/提供商将有可能在法律允许的范围内，对链接以及链接网页内容进行变动或调整，请以相关SDK开发/提供商最新公布的链接及链接网页内容为准。由于部分SDK开发/提供商未提供在线文档，我们无法提供所有的第三方SDK的开发文档或对应的隐私权政策的链接。

我们会对授权合作伙伴的SDK进行严格的安全技术检测和准入控制。对于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议，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所共享的您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) 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：**

- 事先获得您的明确同意或授权；
- 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；

- 在涉及合并、收购、资产转让或类似的交易时，如涉及到个人信息转让，我们会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。

### (3) 公开披露

我们仅会在以下情形，公开披露您的个人信息：

- 根据您的需求，在您明确同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；
- 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。

## 5、信息保存及跨境传输

(1) 您的个人信息我们将保存至您账号注销之日后的三个月，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。

(2) 如我们停止运营携程网产品或服务，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。

(3) 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，部分场景需要将您的个人信息传输至境外：

- 获得您的明确授权；
- 当营销场景涉及到海外服务提供商时；
- 当您通过携程平台进行跨境交易（如预订境外酒店，预订境外机票涉及到使用境外GDS全球分销系统，预订汽车票、火车票、船票、打车、旅游服务时涉及境外供应商提供服务时）等个人主动行为；
- 法律法规的明确要求。

## 6、Cookie的使用

为了让您获得更轻松便捷的访问体验，您访问携程网站或使用携程提供的服务时，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携程提供的服务。

## 7、个人敏感信息提示

个人敏感信息是指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息，本隐私政策中涉及的个人敏感信息包括：个人财产类信息（包括银行账

号、口令信息、资产证明信息、借贷信息、交易和消费记录、虚拟财产信息)、个人健康医疗信息、个人生物识别信息(脸部图像、脸部视频)、个人身份信息(包括身份证、护照、台胞证、回乡证、军人证、驾驶证、户口簿、出生证明、外国人永久居留身份证、港澳台居民居住证、照片、婚姻证明、关系证明、在职证明、单位证明)、网络身份标识信息(包括账户名、邮箱地址及与前述有关的密码、口令、口令保护答案),以及其他信息(包括通讯录、个人电话号码、婚史、行踪轨迹、住宿信息、精准定位信息、种族信息、宗教信息)。

这些个人敏感信息将受到严格保护,携程隐私政策在此提醒您,您在使用携程为您提供产品或服务(如社区、点评)中所上传或发布的内容和信息可能会披露您的个人敏感信息,而这些信息并不一定是提供服务所必需收集的信息。因此,您需要在**使用我们为您提供产品或服务前谨慎考虑**。您同意这些个人敏感信息将按照《携程隐私政策》阐明的目的和方式来进行处理。

## 8、信息安全与保护

(1) 携程非常重视信息安全,成立了专门的负责团队。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,已获得ISO27001信息安全管理体系标准认证,及PCI-DSS支付卡行业数据安全标准认证。

(2) 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,包括但不限于访问控制、SSL加密传输、AES256bit或以上强度的加密算法进行加密存储、敏感信息脱敏显示等。

(3) 我们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、解密等重要操作建立了审批机制,并与上述员工签署保密协议等。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,提升数据保护意识。

(4) 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。

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

(6) 请您及时保存或备份您的文字、图片等其他信息,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。

(7) 在使用携程网服务进行网上交易时,请您妥善保护自己的个人信息(包括但不限于出行人姓名、联络方式或联系地址),仅在必要的情形下向他人提供。请使用复杂密码,协助我们保证您的账号安全。我们将尽力保障您发送给我们的任何信息的安全性。为防止他人未经授权使用您的密码或使用您的计算机、移动设备或SIM卡,如您发现自己的个人信息尤其是您的账户或密码发生泄露,请您立即联络携程网客服,以便我们核实后根据您的申请采取相应措施。

## 9、信息安全事件处置

在不幸发生个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求向您告知：安全事件的基本情况 and 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。事件相关情况我们将以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，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。同时，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。

## 10、未成年人信息保护

(1) 携程非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是18周岁以下的未成年人，在使用携程的服务前，应事先取得您法定监护人的同意。携程根据《中华人民共和国未成年人保护法》等国家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。

(2) 携程不会主动直接向未成年人收集其个人信息。对于经监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们仅在法律法规允许、监护人同意或保护未成年人所必要的情况下使用、共享、转让或披露此类信息。

(3) 作为监护人，您可以在APP端登录后，通过“我的”->“常用信息”对未成人的相关信息进行查询、更正和删除操作。如果有事实证明未成年人并未取得监护人同意的情况下注册和使用了我们的服务，监护人可以联系携程客服，我们会在确认后尽快删除相关未成年人的个人信息。

(4) 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《儿童个人信息网络保护规定》等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携程相关旅行服务时，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。

## 11、用户个人信息管理

(1) 您在APP端登录后，可以按照下述步骤来管理您的个人信息

- 通过“我的”->“常用信息”来查询、更正及删除自己的常旅客信息、地址信息、报销凭证信息;
- 通过“我的”，然后点击用户头像来查询您填写的真实姓名、性别、出生日期、绑定手机、绑定邮箱、登陆历史、账号关联信息;
- 通过“我的”->“全部订单”来查询、更正和删除APP前端订单中展示的个人信
- 通过“我的”->“我的钱包”->“银行卡”来查询、更正和删除您的银行卡信息;
- 通过“我的”->“浏览历史”来查询和删除您的浏览历史信息，通过“我的”->“旅行足迹”来查询自己的旅行足迹信息;
- 通过“我的”->“我的社区”来查询、更正和删除社区信息;
- 通过“行程”来查询自己的旅行行程信息;

- 您还可以在APP端登录后，通过“我的”，然后点击右上角的消息按钮来查询您的消息和聊天记录”，通过点击“首页”最上方的搜索框，然后在下方的“历史搜索”中查询和删除历史搜索记录，操作过程中如有问题，可以联系携程客服service@trip.com。

(2) 您可通过如下路径注销携程网账户：登录携程APP进行账户注销，具体路径为：依次点击“我的”->“右上角设置按钮”->“账号安全”，然后点击“永久注销账号”。您还可以通过拨打携程官网公布的客服电话（95010或400-830-6666），根据语音提示转至客服人工服务，由客服验证后来注销您的账户，注销携程网账户后，您该账户内的所有信息将被清空，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。有关注销账号的相关规则和流程，请参见本政策附件中的《携程账户注销协议》。

(3) 您可以通过删除您的个人信息、关闭设备功能等方式改变您授权我们继续收集个人信息的范围或撤回您的授权。您也可以通过注销账户的方式，撤回我们继续收集您个人信息的全部授权。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。

(4) 如您选择开通金融类产品或服务，基于此类产品的特殊性和相关法律法规的要求，每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成，当您撤回授权后，我们无法继续为您提供所对应的服务。同时，如果您已使用的服务尚未结束，例如欠款未结清，在服务结束之前您有可能无法撤回您的授权。

## 12、营销和推荐管理

为向您展示更契合您需求的产品或服务信息，我们会收集和使用您在访问或使用我们网站和客户端时的浏览记录、搜索记录、地理位置、设备信息，以及其他取得您授权的信息，从而向您推荐相应的个性化产品或服务。如果您搜索时不喜欢个性化推荐的产品，您可以在产品展示页按照分类标签进行浏览或通过关闭位置权限来关闭基于地址位置的个性化推荐。您还可以通过（个性化推送开关）对APP个性化推送进行全局关闭操作，关闭个性化推送开关会导致您在APP内无法看到您感兴趣的产品，从而影响您的用户体验，建议您关闭前慎重考虑，另外个性化推送开关的关闭状态将在您关闭后七十天后到期，到期后如果您仍想关闭的话需要您重新进行关闭操作，另外为保证关闭个性化推送立即生效，您需要清除携程旅行APP缓存。

## 13、隐私政策的适用范围

除某些特定服务外，我们所有的服务均适用《携程隐私政策》。特定服务将适用特定的隐私政策或协议。该特定服务的隐私政策或协议构成《携程隐私政策》的一部分。如任何特定服务的隐私政策或协议与《携程隐私政策》有不一致之处，则适用特定服务的隐私政策或协议。请您注意，《携程隐私政策》不适用于以下情况：通过我们的服务而接入的第三方服务（包括任何第三方网站）收集的信息；通过在我们服务中进行广告服务的其他公司和机构所收集的信息。

## 14、隐私政策的修改

携程会在必要时修改隐私政策，请您理解，我们可能会适时修订本隐私政策，我们将标注本隐私政策最近更新的日期，并经公示后生效。未经您明确同意，携程不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。对于重

大变更，携程还会提供更为显著的通知（包括对于某些服务，我们会通过电子邮件发送通知，说明隐私权政策的具体变更内容）。请您经常回访本隐私政策，以阅读最新版本。

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等；
- 2、我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化。如业务调整、破产并购等引起的所有者变更等；
- 3、个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
- 4、您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。

## 15、如何联系我们

（1）如您有任何与个人信息保护或隐私保护相关的问题、意见或建议，您可以通过访问<http://kefu.ctrip.com> 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[privacy@ctrip.com](mailto:privacy@ctrip.com)或拨打我们的客服电话等多种方式与我们联系。

（2）一般情况下，我们将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，您还可以向网信办、消费者保护协会等监管部门进行投诉，投诉方式如下：

- 国家网信办举报中心：[www.12377.cn](http://www.12377.cn)
- 消费者投诉举报电话：12315

## 16、法律

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。用户和上海携程商务有限公司一致同意服从法院的管辖。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携程网预订任何产品而导致的争议，以及任何跟用户个人信息或隐私保护相关的纠纷，将同意接受上海市长宁区人民法院的管辖。

## 17、附录

**关联公司**：指携程集团有限公司（Trip.com Group Limited）旗下所有公司及其附属、关联公司，包括但不限于最新上市公司年报披露的携程关联公司。

## 附件：《携程账户注销协议》

亲爱的携程用户：

在您注销您的账户之前，请充分阅读、理解并同意下列事项：

在此善意地提醒您，您注销携程账户的行为，将导致我们终止对您提供本服务，也会给您的售后维权带来诸多不便。注销成功后，我们将删除或匿名化您的个人信息。您知晓并理解，根据相关法律规定，相关交易记录须在携程后台保存3年甚至更长的时间。

当您按照注销流程填写或提供信息、阅读并同意《携程账户注销协议》及相关条款与条件，并完成注销流程后，即表示您已充分阅读、理解并接受本《携程账户注销协议》的全部内容。阅读本《携程账户注销协议》的过程中，如果您不同意相关任何条款和条件约定，请您立即停止账户注销程序。

如果您仍执意注销账户，您的账户需同时满足以下条件：

- 1.账号注册站点与注销操作站点一致；
- 2.无未完成的订单、已提供服务但未支付的订单或服务；
- 3.钱包和礼品卡余额不超过50元；
- 4.积分不超过20000积分；
- 5.无携程金融欠款（包括但不限于拿去花、借去花、借钱优选、信用订单）和未开通理财业务；
- 6.无任何账户被限制的记录。

在携程账户注销期间，如果您的账户涉及争议纠纷，包括但不限于投诉、举报、诉讼、仲裁、国家有权机关调查，携程有权自行终止账户的注销而无需另行得到您的同意。

携程账户一旦被注销将不可恢复，请您在操作之前自行备份账户相关的所有信息和数据。注销携程账户，您将无法再使用本携程账户，也将无法找回您携程账户中及与账户相关的内容或信息。您理解并同意，携程无法协助您重新恢复前述服务。

注销本携程账户并不代表本携程账户注销前的账户行为和相关责任得到豁免或减轻。

附：携程个人信息保护政策历史版本

[2021年9月7号生效版本 >](#)

[2021年8月26号生效版本 >](#)

[2021年5月27号生效版本 >](#)