

# 儿童个人信息保护规则及监护人须知

发布日期：2021年10月29日

生效时间：2021年11月05日

携程（或简称“我们”）深知保护儿童（指未满十四周岁的未成年人，下同）个人信息和隐私安全的重要性。在《个人信息保护政策》的基础上，我们希望通过《携程儿童个人信息保护规则及监护人须知》（以下简称“本规则”）说明我们在收集和使用儿童个人信息时对应的处理规则等相关事宜。您作为您监护的儿童（以下统称为“儿童”）的父母或其他监护人（以下统称为“监护人”），请在您或您监护的儿童使用携程的产品及服务（详见《个人信息保护政策》，以下统称“我们的产品及服务”）前务必仔细阅读并透彻理解本规则，特别是以粗体标识的条款应重点阅读，在确认充分理解并同意全部条款后再开始使用或允许您监护的儿童使用。

## 监护人特别说明：

您的理解和配合对我们保护儿童的个人信息和隐私安全非常必要，为了维护儿童的合法权益，我们希望您可以协助我们，确保儿童在您的同意和指导下使用我们的产品及服务，以及向我们提交个人信息。若我们获知我们产品及服务的使用者是儿童，我们将根据本规则采取特殊措施保护我们获得的儿童个人信息。如果您不同意本规则的内容，请您要求您监护的儿童立即停止访问/使用我们的产品及服务。

另外，请您和儿童务必妥善保管好我们的账户名、密码及其他身份要素。儿童在使用我们的产品及服务时，我们会通过账户名、密码及其他身份要素来识别其身份。一旦前述信息泄露，可能会使您或儿童蒙受损失。如监护人和儿童发现账户名、密码及/或其他身份要素可能或已经泄露时，请立即和我们取得联系，以便我们及时采取相应措施以避免或降低相关损失。

## 儿童特别说明：

任何儿童参加网上活动都应事先取得监护人的同意。如果您是儿童，请务必通知您的监护人共同阅读本规则，并在您使用我们的产品及服务、提交个人信息之前，寻求您的监护人的同意和指导。您于线上阅读并勾选同意本规则，或者您使用/继续使用我们的产品及服务、提交个人信息，都表示您已获得您的监护人的许可，您的监护人已同意我们按照本规则（包括更新版本）收集、使用、存储、共享、转让和公开披露您的个人信息。

本规则适用于我们在中华人民共和国境内通过网络从事收集、存储、使用、转移、分享、转让和公开披露儿童个人信息等活动。本规则为在《个人信息保护政策》基础上制定的特别规则，若在儿童个人信息保护方面与《个人信息保护政策》如有不一致之处，优先适用本规则；本规则未载明之处，则参照适用《个人信息保护政策》。除非本规则另有说明，本规则中涉及的词语与《个人信息保护政策》中对应的词语含义一致。

在您阅读完本规则后，如对本规则或与本规则相关的事宜有任何问题，可通过本规则“七、如何联系我们”章节所列的反馈渠道联系我们，我们会尽快为您作出解答。

**本规则将帮助您了解以下内容：**

- 一、我们如何收集和使用儿童个人信息
- 二、我们如何共享、转移、转让、公开披露儿童个人信息
- 三、我们如何存储儿童个人信息
- 四、我们如何保护儿童个人信息
- 五、您对于儿童个人信息的控制权
- 六、本规则的修订
- 七、如何联系我们

## 一、我们如何收集和使用儿童个人信息

请您注意，在绝大多数情形下，我们无法识别使用我们的产品或服务的具体人员信息是否属于儿童个人信息。例如，当用户使用页面浏览、产品搜索等无需用户主动提供个人信息的功能时，我们无法判断收集和处理的设备信息、上网操作记录等不具备明显年龄识别特征的个人信息是否属于儿童个人信息。在此情形下，我们将按照《个人信息保护政策》的规定处理上述的用户个人信息。

### （一）收集和使用

我们会严格履行法律法规规定的儿童个人信息保护义务与责任，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，在征得您的同意后收集和使用儿童个人信息。我们可能收集儿童的个人信息的具体业务功能场景包括：

- 1.您在使用我们的产品或服务中主动向我们提供的儿童的个人信息

具体包括：

- 您使用您的个人账户为儿童预订机票、火车票、汽车票/船票时填写儿童的姓名、证件号；
- 使用儿童的姓名预订酒店客房；
- 在订单评论、携程社区及其他信息发布功能中分享儿童的照片、视频或其他信息；
- 您使用您的个人账户为儿童预订签证服务时填写的儿童姓名，以及您选择的使领馆要求办理签证的必要材料；
- 如涉及其他收集和使用儿童个人信息的场景，我们会在具体的功能页面通过合理的方式征得您的单独同意。

**您使用上述产品及服务时向我们主动提供儿童的个人信息，表示您已经同意我们按照本规则之规定收集和使用的个人信息。**

2. 我们的产品及服务中集成的Cookies、SDK等技术会自动收集正在使用我们产品及服务的使用者的个人信息，在此过程中可能会收集儿童的个人信息，具体请您查阅《个人信息保护政策》“**我们如何使用Cookie和同类技术**”章节和“**我们如何共享、转移、委托处理和公开披露您的个人信息**”中的“**第三方SDK详情页**”进行详细了解。

**如我们需要超出上述范围收集和使用儿童个人信息，我们将再次征得您或儿童其他监护人的同意。**

## **（二）征得授权同意的例外**

根据相关法律法规规定，以下情形中收集儿童的信息无需征得您或儿童其他监护人的授权同意：

- 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
- 与国家安全、国防安全、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；
- 出于维护儿童的生命、财产等重大合法权益但又很难得到监护人同意的；
- 所收集的信息是儿童或监护人自行向社会公众公开的；
- 从合法公开披露的信息中收集信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 为与您或您监护的儿童签订和履行相关协议或其他书面文件所必需的；
- 用于维护我们的产品及服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置我们的产品及服务的故障；
- 法律法规规定的其他情形。

## 二、我们如何共享、转移、转让、公开披露儿童个人信息

### （一）共享、转移

我们承诺对儿童个人信息进行严格保密，仅在符合本规则说明和您明确授权同意的情况下向第三方共享或转移儿童个人信息，具体而言：

1.我们会将部分儿童个人信息（如您在使用我们产品及服务时曾经留存的您监护的儿童姓名、证件号码，以及有关的交易内容等）向作为监护人的您展示与共享，您可以访问和管理您监护的儿童个人信息。

2.为实现必要/合理的业务的顺利开展、满足您和儿童的具体服务要求，与为我们的产品及服务提供功能支持的服务提供商的必要共享，包括：

为提供各类交通服务，向实际的服务商共享您主动提供的、需使用该等服务的儿童的姓名、证件号码；

- 为提供酒店服务，向实际的服务商共享您主动提供的、需使用该等服务的儿童的姓名；

- 为提供签证服务，向您选择的使领馆共享您主动提供的、需使用该等服务的儿童的姓名以及其他使领馆要求的办理签证的必要材料；

- 如涉及其他共享、转移儿童个人信息的场景，我们会在具体的功能页面通过合理的方式征得您的单独同意。

我们承诺，我们只会基于以上提供服务之目的共享儿童必要个人信息，**如果我们需要改变儿童个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。**

3.为了提升信息处理效率，降低信息处理成本，确保您的账户安全，并为您和儿童提供其需要的内容和可能更感兴趣的产品及服务，我们可能会委托有能力的我们的关联公司或其他专业机构代表我们来处理儿童个人信息，过程中将涉及儿童个人信息的共享或转移。具体请参见《个人信息保护政策》“**我们如何共享、转移、委托处理和公开披露您的个人信息**”章节。

4.除了《个人信息保护政策》“**我们如何共享、转移、委托处理和公开披露您的个人信息**”部分所述的内容外，对于儿童个人信息，我们还将会采取如下措施来保护儿童个人信息在共享、转移、转让和公开披露过程中的安全：

（1）如果为了本规则所述目的而需要将儿童个人信息共享或转移至第三方，我们将评估该第三方收集儿童个人信息的合法性、正当性、必要性。

（2）请您放心，我们会与接收儿童个人信息的所有第三方签署书面协议，明确包括儿童个人信息在内的个人信息保护责任，个人信息处理事项、处理期限、处理性质和目的等，并要求其处理行为不得超出您向我们提供的授权范围；且请您放心，除得到您的授权同意，否则我们不会将儿童的个人信息与第三方共享，由其用于直接向您或儿童进行商业营销。我们另要求接收儿童个人信息的第三方依法履行以下义务：

- 按照法律、行政法规的规定和我们的要求处理儿童个人信息；

- 协助我们回应您或儿童其他监护人提出的申请；
- 采取措施保障信息安全，并在发生儿童个人信息泄露安全事件时，及时向我们反馈；
- 合作关系或委托关系解除时及时删除儿童个人信息；
- 不得转委托或再次对外共享、转移、转让儿童个人信息；
- 其他依法应当履行的儿童个人信息保护义务。

(3) 我们向第三方共享或转移儿童的个人信息时，我们将采用加密、去标识化处理等手段保障儿童的个人信息安全。我们可能与我们合作的第三方共享基于个人信息（含儿童个人信息）统计加工后的信息，以便于了解用户如何使用我们服务或让公众了解我们服务的总体使用趋势，上述共享的信息不含任何涉及个人或儿童的身份识别内容。

## （二）转让与公开披露

随着我们业务的持续发展，当发生合并、收购、资产转让等交易导致向第三方共享或转移、转让您和儿童的个人信息时，我们将通过推送通知、公告等形式告知您相关情形，按照法律法规及不低于本规则所要求的标准继续保护或要求新的管理者继续保护儿童的个人信息。

我们会根据您的需求，根据您的单独同意的时间、范围与方式，转让或公开披露儿童的个人信息。

除此之外，对于儿童个人信息的转让与公开披露，我们还将参照《个人信息保护政策》中的一般规定加以适用。如您希望了解更多，请您查阅《个人信息保护政策》“**我们如何共享、转移、委托处理和公开披露您的个人信息**”章节。

## （三）征得授权同意的例外

1. 我们会在法律法规有特别规定、或政府机关或其他法定组织明确要求，或与（可能的）刑事侦查直接相关，或民事诉讼、仲裁、审判、执行等司法程序直接相关等情形下，向特定的主体共享或转移儿童个人信息。该等共享或转移无需向您获得授权同意，但当我们收到上述披露信息的要求时，我们会要求有关机关或组织出具与其要求相对应的法律文件，如传票、通知、调查令、协查函等。

2. 共享、转移、转让、公开披露经匿名化处理的个人信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别信息主体的，不属于个人信息的对外共享、转让及公开披露行为，对此类数据的保存及处理，我们无需另行对您通知并获取您的同意。

# 三、我们如何存储儿童个人信息

## （一）境内存储

原则上，我们在中华人民共和国境内运营中收集和产生的儿童个人信息，将存储在中国境内。

## （二）特定情形的跨境传输

以下情形下，我们会在履行了法律规定的个人信息保护义务后，向境外的组织或个人提供儿童的个人信息：

- 适用的法律法规有明确规定；
- 您通过我们预订跨境的交通、酒店等服务及产品时，向我们提供了您与儿童个人信息，我们为履行协议，向您与儿童提供上述跨境服务及产品。

在跨境传输儿童个人信息时，我们会履行以下个人信息保护义务：

- 与境外接收您及儿童个人信息的组织或个人订立合同，明确双方关于包括儿童个人信息在内的个人信息保护权利与义务，确保接收方以不低于《个人信息保护法》《数据安全法》明确的要求保护您及儿童的个人信息；
- 向您与儿童充分披露境外数据接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类，以及您向境外接收方行使个人信息主体权利的方式和程序等事项，并获得您单独的授权同意；
- 其他法律法规明确规定的个人信息保护义务。

## （三）存储期限

我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集和处理无关的儿童的个人信息。我们只会**在达成本规则所述目的所需的期限内保留儿童的个人信息，除非法律有强制的留存要求**。关于我们如何确定儿童个人信息存储期限，请参见《个人信息保护政策》“**我们如何存储您的个人信息**”章节。如我们终止服务或运营，我们将及时停止继续收集儿童个人信息的活动，同时会遵守相关法律法规要求提前向您通知，并在终止服务或运营后对儿童的个人信息进行删除或匿名化处理，但法律法规或监管部门另有规定的除外。

# 四、我们如何保护儿童个人信息

我们非常重视儿童的个人信息安全，并采取一切合理可行的措施，保护儿童个人信息：

## （一）严格控制儿童个人信息的访问权限

对可能接触到儿童个人信息的工作人员，我们采取最小必要的授权原则，并采取技术措施对工作人员处理儿童个人信息的行为进行记录和管控，避免违法复制、下载儿童个人信息。

## （二）制定儿童个人信息安全事件应急预案

我们会定期组织内部相关人员进行应急响应培训和应急演练，使其掌握岗位职责和应急处置策略和规程。在不幸发生儿童个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求，及时向儿童及其监护人告知：安全事件的基本情况、可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、儿童及其监护人可自主防范和降低风险的建议、对儿童及其监护人的补救措施等。我们将及时将事件相关情况以App推送通知、发送邮件/短消息等方式告知儿童及其监护人。难以逐一告知时，我们会采取合理、有效的方式发布相关警示信息。同时，我们还将按照监管部门要求，主动上报儿童个人信息安全事件的处置情况。若儿童及其监护人的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。

### **（三）其他措施**

如您希望了解更多，请查阅《个人信息保护政策》“我们如何保护您的信息安全”章节，详细了解我们所采取的保护儿童个人信息的措施。

## **五、您对于儿童个人信息的控制权**

### **（一）个人信息访问权/更正权**

1.您或儿童在使用我们的产品或服务期间，可以访问您或儿童提供或者在使用中产生的儿童个人信息，具体范围详见本规则“我们如何收集和使用儿童个人信息”章节。

2.当您和儿童发现我们收集、使用 and 处理的儿童个人信息有错误时，可以通过我们产品及服务中的更正操作功能由您自行更正。若在特定阶段或部分产品及服务中您已无法自行更正，您可根据本规则“如何联系我们”章节提供的方式联系我们进行更正。我们会在对您进行身份验证并询问您一些问题以核实您与儿童的监护关系后，及时采取措施予以更正。

### **（二）账户注销权**

我们注重保障用户自由选择注销携程账户的权利，我们在携程旅行App中为您和儿童提供了相应的操作设置，您和您监护的儿童可以按照《个人信息保护政策》中的“您如何行使您的个人信息权利”章节的指引进行操作。

### **（三）个人信息删除权**

下列情形下，您或您监护的儿童可以通过本规则“如何联系我们”章节提供的方式联系我们，要求删除相应的儿童个人信息：

- 我们违反法律、行政法规的规定或者双方的约定收集、存储、使用、共享、转让或对外提供儿童个人信息的；
- 超出目的范围或者必要期限收集、存储、使用、共享、转让或对外提供儿童个人信息的；

- 您撤回有关的授权同意的；
- 您或儿童通过注销携程账户等方式终止使用产品或者服务的。

我们会在对您进行身份验证并询问您一些问题以核实您与儿童的监护关系后，及时采取措施对儿童个人信息予以删除。

## （四）改变授权同意的范围

您和儿童有权选择是否向我们提供授权，使得我们有权处理儿童个人信息。您可以通过关闭设备权限、选择退出我们提供的某些功能等方式改变您对我们收集、使用儿童个人信息的授权范围，或撤回您的授权同意。您可以通过《个人信息保护政策》“我们如何收集和使用您的个人信息”章节提供的方式实现授权同意范围的改变。

## （五）您行使有关权利的后果

请您注意，若您或儿童要求注销账户、删除特定儿童个人信息或改变授权同意范围，可能导致您或儿童无法继续使用我们的产品或服务，且我们也无法为您或儿童提供针对您的账户中原有订单的后续服务（如查询、开票等）。

# 六、本规则的修订

我们可能会根据我们的产品及服务的更新情况及法律法规的相关要求适时修改本规则的条款，该等修改构成本规则的一部分，我们会在**专门页面**上展示最新修改版本。由于我们的用户较多，对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（包括通过携程旅行网或携程旅行App首页公示的方式进行通知，或是向您提供弹窗提示），具体详见《个人信息保护政策》中“本政策的修订和通知”章节的相关规定。

# 七、如何联系我们

如您对本规则存在任何疑问，或对于儿童个人信息处理存在任何投诉、意见，请通过以下渠道联系我们，我们将在收到问题、意见或建议，并验证监护人和/或儿童身份与监护关系后的**十五天内**回复您的请求：

- 1、您可通过我们的客服电话（4006329662）及在线客服与我们联系；
- 2、如发现个人信息可能被泄露，您可以通过privacy@ctrip.com与我们的个人信息保护专职部门联系。