

# 携程集团用户隐私保护政策

保护用户隐私既是法律的要求，也是携程集团（以下简称“本集团”或“我们”）一直坚守的准则。携程集团深知个人信息安全及隐私保护对用户的重要性，我们将按全球法律法规的要求，保护用户的个人信息安全。我们坚持开放的态度，除非法律法规另有规定，携程集团处理用户个人信息前，将对用户进行明确告知并获得用户的同意。携程集团用户隐私保护政策（以下简称“本政策”）将帮助用户了解本集团对用户个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等内容。

## **一、 用户隐私保护的组织管理构架**

携程集团对用户隐私保护高度重视。为了有效落实用户隐私保护的要求，携程集团建立了健全的个人信息保护评估和监督机制，以更好地保护用户个人信息安全，保障个人信息传输、存储和处理的安全性，预防和应对安全事件，减少数据泄漏风险和个人信息处理违规风险。

## **二、 携程集团如何收集和使用用户的个人信息**

因我们向用户提供的产品和服务种类众多，我们将根据用户选择使用的具体产品/服务范围，遵循“合法、正当、必要”原则收集和使用用户的个人信息。我们收集用户个人信息主要包括如下目的：

- 1、本集团产品和服务的基本业务功能所必需的信息：此类信息为本集团基本业务产品和服务正常运行的必备信息，用户使用本集团产品时需要授权本集团进行收集、使用，即同意用户服务协议及个人信息保护政策。如用户拒绝同意相关文本，本集团将无法提供基本业务功能服务。
- 2、本集团产品和服务的附加业务功能可能需要收集的信息：此类信息为非基本业务功能所需的信息，用户可以选择是否授权我们收集。若用户拒绝提供，将导致附加业务功能无法实现或无法达到本集团拟达到的附加功能效果，但并不会影响用户正常使用本集团的基本业务功能。

若我们超过上述处理目的使用用户的信息，除非适用法律另有规定，我们将再次向用户说明，并征得用户的同意。

## **三、 本集团如何共享、转移、公开披露用户的个人信息**

## 1、共享

本集团可能会依据适用法律的规定向我们的合作伙伴等第三方共享用户的订单信息、账户信息、联系方式等信息，以保障为用户提供的产品或服务顺利完成。但本集团仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享用户的个人信息，并且只会共享提供产品或服务所必要的个人信息。

## 2、转移

本集团不会将用户个人信息转移给其他任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- 1) 事先获得用户的明确授权；
- 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、收购、资产转让或类似的交易时，如涉及到个人信息转移，我们会在正式进行信息转移前，向用户告知接收信息公司、组织的名称和联系方式，并要求新的持有用户个人信息的公司、组织继续履行原先由我们承担的个人信息处理义务。

## 3、公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露用户的个人信息：

- 1) 事先获得用户的明确授权；
- 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。

## 四、 本集团如何存储和删除用户信息

本集团按照所适用法律的要求存储用户个人信息，并对用户的个人信息提供足够的保护。此外，我们仅在本集团产品或服务目的所必需且最短的期间内，或法律法规要求或允许的时限内保留用户的个人信息。在超出存储期限后，或在用户行使个人信息删除权、注销账户的情况下，本集团会根据适用法律规定的要求对用户的个人信息进行删除或匿名化处理。

## 五、 我们如何保护用户的个人信息

1、携程非常重视信息安全，成立了专门的负责团队，负责对个人信息处理活动以及采取的保护措施进行监督。我们努力为用户提供信息保护，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、ISO27701 隐私信息管理体系认证及 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、若发生个人信息安全事件，本集团将按照适用法律法规的要求，（1）向用户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，用户可自主防范和降低风险的建议、对用户的补救措施等；（2）将事件相关情况以社交媒体、App Push 等方式通知用户；及/或（3）向有权监管部门等政府机构上报个人信息安全事件的处置情况。

## **六、 未成年人保护**

本集团重视未成年人的信息保护。如部分产品或服务涉及处理未成年人个人信息，我们将根据适用法律法规对其进行保护。如用户为预订等目的提供其他未成年人的信息，我们会要求其事先取得未成年人监护人的同意。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，按照适用法律的要求进行收集、存储、使用、转移、披露等处理未成年人个人信息。

## **七、 供应商隐私要求**

1、本集团对合作的第三方（包括供应商和其他合作伙伴）采取严格的数据安全管理举措，如安全能力调查评估、个人信息处理协议及保密协议的签署。同时，我们对发生数据传递的合作商，保持审查状态，持续了解其具备信息安全管理相关资质的情况。

2、本集团倡议供应商以本集团的用户隐私安全要求进行实施，并按照最小化、必要性等原则保护用户隐私安全。

## **八、 本集团联系方式**

用户对本政策有任何疑问、意见或建议，或是发现个人信息可能被泄露，可以通过携程集团官方的客户投诉渠道联系我们：

隐私邮箱: [privacy@ctrip.com](mailto:privacy@ctrip.com); [sg\\_dataprotection@trip.com](mailto:sg_dataprotection@trip.com)

本集团客服电话: 95010

APP 在线客服