

去哪儿网隐私政策

发布日期：2022 年 5 月 16 日

生效日期：2022 年 5 月 16 日

欢迎您访问去哪儿网！去哪儿网由北京趣拿信息技术有限公司运营，涉及具体产品服务的，将由有资质的服务商提供。如果用户在去哪儿网站、去哪儿旅行 APP、去哪儿关联公司网站或其他去哪儿提供的移动应用或软件上（以下简称“去哪儿网”），访问、预订或使用去哪儿的产品或服务（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“去哪儿”以及“我们”均指去哪儿网，“用户”以及“您”均指自愿接受本隐私政策的用户。

一、隐私政策的确认和接纳

尊重用户个人隐私是去哪儿的一项基本政策。去哪儿网是将有资质的酒店、机票代理机构、旅行社、网约车经营服务方等提供的旅游服务信息汇集于去哪儿网供用户查阅，同时帮助用户通过去哪儿网与上述酒店、机票代理机构、旅行社、网约车经营服务方等联系并预订相关旅游服务项目。您在使用我们的产品与/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，并与北京趣拿信息技术有限公司达成协议并接受所有的服务条款。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您信任的基础上，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。本隐私政策中个人信息或个人敏感信息所包含的内容出自于 GB/T35273《个人信息安全规范》。

个人信息指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等，详见本隐私政策第二条。

个人敏感信息指一旦泄露、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的个人信息。包括身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、通信记录和内容、财产信息、征信信息、录音/录像信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息、14 岁以下（含）儿童的个人信息等，详见本隐私政策第二条、第七条。

二、信息收集

1、为了更好地为您提供服务，去哪儿将遵循“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。同时我们在开展涉及个人信息的业务前，已谨慎对拟处理个人信息的种类、目的、方式等开展必要性评估，尽可能对非必要信息从源

头杜绝收集，不能避免的，则明确向您告知收集该等非必要信息的具体目的，由个人信息的主体自行独立判断是否同意处理。考虑到去哪儿会员服务的重要性，用户同意，去哪儿将会收集您在去哪儿网上输入的或者以其他方式提供给我们所有信息：

(1) 在您注册为去哪儿会员时，需提供**手机号、邮箱并设置密码**用以创建去哪儿账号。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法使用我们的全部服务，但不影响您继续使用去哪儿平台的搜索、浏览功能。

(2) 在您登录账户时，若您选择通过第三方账户（根据访问系统不同，在 PC 端、IOS 客户端、安卓客户端中可选择包括微信、QQ、Apple、支付宝、微博、百度等）登录去哪儿平台，在您同意本政策后，我们将从第三方获取您授权共享的第三方账户信息（头像、昵称及您在页面授权的其他个人信息），并将您的第三方账户与您的去哪儿账户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用我们的服务。我们会依据与第三方的约定，在符合相关法规的前提下，使用您的个人信息。**在您使用电信运营商提供的本机号码一键登录服务时，电信运营商会依据您使用该服务时确认的服务协议将相关信息分享给我们。**

请您注意，在您首次使用第三方账户登录去哪儿平台（包括解绑第三方账户后的首次登录）的情形下，为确保符合法律法规的要求，保护您的账户安全，我们仍会要求您提供手机号，以验证您的真实身份。同时，我们会根据您提供的手机号实现第三方账户与去哪儿账户的绑定。您可以随时通过“设置”->“账号关联”绑定或者解绑您所关联的第三方账户，您的解绑不会影响您使用去哪儿平台的基本功能。

(2) 在您实名认证时，需提供**身份证信息、银行卡信息或第三方支付机构账号信息、银行预留手机号、面部信息**以验证您的身份。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法正常使用我们的部分服务。

(3) 在您预订、购买商品、服务时，可能需提供**使用人的姓名、性别、国籍、证件信息、出生日期、手机号、邮箱、微信号**信息。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“12306 预订”服务时，您还需要提供 12306 账号信息。

(4) 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。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法完成送达。

(5) 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。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法开具发票。

(6) 在您购买产品进行支付结算时或您使用金融服务进行支付、还款、授权自动扣款时，需提供**银行卡卡号、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。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法完成支付。

(7) 当您联系我们的客服或相关提供服务的工作人员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。其中可能涉及敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法获得我们的客户服务。

(8) 我们也可能了解您的旅行计划、风格和喜好，包括膳食要求、出行/入离境时间、座位选择、票务选择、保险选择以及去哪儿网提供其他服务所需要您提供的个人信息。其中可能涉及敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法获得我们的客户服务。

(9) 当您使用我们平台上的金融类产品或服务时，您至少需向我们提供您的姓名、身份证号；视产品不同可能还需要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（用于进行身份识别，保障您的账户安全）；根据中国法律法规对金融相关服务的监管，如您不按实名认证的要求提供信息以核验您身份的真实性，您将无法使用金融类产品或服务。同时为实现金融风险控制目的，如身份核实、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、联系方式、住址信息、学历信息、职业和工作单位信息、联系人信息、借款用途、邮箱地址、有关收入、财产和信用的信息**）。前述部分信息涉及敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法使用我们的金融类服务。您在使用此类服务前，我们将会通过页面提示、交互流程、协议在线展示和其他多种适当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。

(10) 当您使用我们的网约车服务时，需向我们提供和允许我们收集以下信息（包括姓名、昵称、手机号码、用户密码、身份信息、**录音录像、通话记录、紧急联系人、位置信息、行程信息**、航班号、日志信息、订单信息及交易状态、支付信息、提现记录、银行卡号及其绑定手机号、评价信息、设备信息、IP 地址、手机充值记录）。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法使用或无法完整使用我们的网约车服务。

(11) 当您准备使用学生身份购买专享优惠机票时，需先在相应页面完成学生身份认证、备案，向我们提供和允许我们收集以下信息，包括**姓名、身份证号、学校名称、入学年月日、证件扫描件（学生证或录取通知书）**。前述信息属于敏感信息，如果您拒绝提供，可能无法享受优惠购票身份。

2、您可以通过去哪儿为其他人预订，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、我们将在您使用去哪儿服务过程中，收集您的个人信息：

(1) **日志信息**，指您使用我们的服务时，为了符合《中华人民共和国网络安全法》的要求，为了保障交易安全和风险控制，系统会通过 cookies、web beacon 或其他方式自动采集的信息，作为有关网络日志保存。包括：设备信息或软件信息，包括设备属性信息（硬件型号、操作系统版本、设备配置、唯一设备标识符、国际移动设备身份码 IMEI、国际移动用户识别码 IMSI、网络设备硬件 MAC 地址、IOS 系统的广告标识符 IDFA、IDFV、设备序列号、本机号码、MEID：仅针对 CDMA 制式的手机、硬件序列号、ICCID），设备连接信息（浏览器的类型、电信运营商、使用的语言），设备状态信息（设备传感器数据，设备应用安装列表），日志信息（包括您在去哪儿搜索、查看的信息、服务故障信息、引荐网址、操作日志信息）。对于从您的各种设备上收集到的信息，我们可能会将它们进行关联，以便我们能在这些设备上为您提供一致的服务。我们可能会将您的设备信息或电话号码与您的去哪儿账户相关联。并且我们通过这些信息为您提供安全保障，保护您人身财产安全免遭侵害，更好的预防钓鱼网站、欺诈、网络漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵

入等安全风险，这些是我们为提供服务必须收集的基础信息。（请注意，单独的设备信息、日志信息是无法识别特定自然人身份的信息，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、去标识化处理。）

（2）为准确识别您的身份，实现去哪儿网服务安全保障功能，我们将收集、使用您用于去哪儿网的电子设备的国际移动设备身份码 IMEI、UUID。

（3）在使用我们服务时搜索或浏览的信息，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时浏览或提供的其他信息。

（4）您通过我们的服务分享的内容所包含的信息，包括拍摄或上传的共享照片或评论，以及日期、时间。

（5）**位置信息**，指您开启设备定位功能并使用我们基于位置提供的相关服务时，收集的与您有关的位置信息，通过 GPS、WLAN、IP 地址、基站和其他技术条件允许的方式收集您的**地理位置信息**，或您提供账户信息中包含的您**所在地区信息**，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**。该信息属于敏感信息，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，但将无法使用我们提供的部分与位置信息相关的服务。

（6）**录音信息**，指您与平台客服人员、和具体订单服务提供人员联系时，我们会以通话录音及人工录入的方式记录您的通话信息、您提出的意见或建议、和您提供的用于核对相关订单情况的个人信息。

（7）**录像信息**，指您使用平台网约车服务时，部分网约车车辆可能安装有车内视频记录仪等设备，在您使用服务过程中可能被录制视频的信息。

（8）**行程信息**，指您使用平台网约车服务时，通过记录用户行为收集您的**出发地、到达地、行踪轨迹、时长及里程数信息**。

4、为向您提供更便捷、更优质、个性化的产品及/或服务，努力提升您的体验，我们在向您提供的以下服务中可能会获取您相应的权限，并在获取权限时提示告知。如果您不开启这些权限，可能无法获得这些服务给您带来的用户体验。这些服务包括：

（1）**基于位置的个性化推荐服务**：我们会在您开启位置权限后访问获取您的位置信息，根据您的位置信息为您提供更契合您需求的页面展示、产品及/或服务，向您推荐附近的相关产品/服务信息，在金融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。

（2）**基于相机/摄像头的服务**：您可在开启相机/摄像头权限后使用该功能进行扫码用于登录、购物、领取优惠信息，拍摄照片或视频用于评价、分享，以及特定场景下经您授权的人脸识别功能。

（3）**基于相册（图片库/视频库）的图片/视频访问及上传的服务**：您可在开启相册权限后使用该功能上传您的照片/图片/视频，以实现更换头像、发表评论/分享、拍照购物或与客服沟通提供证明功能。

（4）**基于麦克风的语音技术相关服务**：您可在开启麦克风权限后使用麦克风实现语音下单功能，或与客服联系或与客服机器人实现语音交互，或用于记录网约车服务过程，在这些

功能中我们会收集您的录音内容以识别您的需求，或响应您的客服及争议处理需求。

(5) 基于通讯录信息的服务：我们将在您开启通讯录权限后收集您的通讯录信息使您在购物时可以更便利地取用您通讯录内的联系人信息，无需再手动输入；此外，为提升您在使用我们产品及/或服务过程中的社交互动分享乐趣，与您认识的人分享购物体验，在经您同意的前提下，我们也可能对您联系人的姓名和电话号码进行加密收集，帮助您判断您的通讯录联系人是否同为我们的会员进而在去哪儿网为你们的交流建立联系，同时，会员可选择开启或关闭好友隐私权限决定自己是否可被其他会员通过手机号码搜索、联系。

(6) 基于日历的服务：在您开启我们可读取/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预订产品/服务的相关记录及提醒。

(7) 基于 NFC 近距离通讯的服务：在您开启 NFC 权限后，可以在移动支付时，应用使用 NFC 读取银行卡号，方便快捷输入。

(8) 基于调用拨打电话的快速呼叫服务：在您开启直接拨打电话权限后，您可以使用该功能直接呼叫酒店所留的联系电话。

(9) 基于剪切板的服务：当您需要分享、复制自己感兴趣的酒店、景区、活动、产品，或者从外部广告进入去哪儿旅行 app 的时候，包括进入火车票页面，我们可能会对您剪切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（如同时包含特定的 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。

(10) 基于网络电话功能：当您拨打网络电话的时候，需要最小化的时候。我们会调用您的获取悬浮窗权限，方便您的使用。

(11) 基于账户及交易安全保障以及分享功能：我们会读取您手机中运行列表，读取应用列表。获取已安装的应用信息，来保障您的账户安全、交易安全、及金融产品风险控制。并且实现分享动作。

(12) 基于提醒通知功能，我们会申请通知权限，目的是为了给你发送相关业务提醒及重要通知。

(13) 基于账户交易安全及完成安全支付功能，我们会在相应符合场景获取指纹身体传感器，为了完成便捷支付及保障账户交易安全。

您理解并同意，上述服务可能需要您在您的设备中开启您的权限，以实现这些权限所涉及信息的收集和使用。您可在您的设备设置逐项查看上述权限的状态，并可自行决定这些权限随时的开启或关闭。**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。**

5、我们会从关联公司（指控制去哪儿网的、或被去哪儿网所控制的、或与去哪儿网共同受控制于同一实体的任何企业。控制是指直接或间接拥有该企业百分之五十（50%）以上的投票权或管理权）、业务合作伙伴来源获得您的相关信息，例如订单联系人手机号。我们将依据与关联公司、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。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。

6、由于我们向您提供的产品和服务是不断更新的，如果某一产品或服务未在前述内容中说明且收集了您的信息，我们会通过页面提示、交互流程、网站公告等方式另行向您说明信息收集的内容，以征得您的同意。该信息适用本隐私政策的约定。

7、以上列明的基本为核心业务功能，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。

8、我们不会仅以改善服务质量、提升使用体验、研发新产品、增强安全性等为由，强制要求个人信息主体同意收集个人信息。

三、信息使用

1、一般来说，去哪儿出于以下目的收集、使用您的个人信息：

（1）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和服务。

（2）账号管理：您可以通过去哪儿网创建账号，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。

（3）答复您的问询和请求：我们向您提供客户服务，以便在您需要的时候提供帮助。

（4）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，如向您发送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。

（5）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、未完成订单的提醒您继续等）、我们也可能向您发送问卷调查或邀请您对我们的服务提供反馈等。

（6）市场调研：我们有时会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。

（7）数据分析：我们可能将您的订单数据用于分析，从而形成用户画像，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、服务或营销计划，改进我们的服务。

（8）控制信用风险：为了确保交易安全和控制信用风险，去哪儿及关联公司、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利用。

（9）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。

（10）安全保障：为提高您使用产品和服务的安全性，我们可能使用您的信息用于身份验证、客户服务、安全防范、诈骗监测、保障用户人身安全等，以预防、发现、调查欺诈、危害安全、非法或违反与我们的协议、政策或规则、法律法规的行为，以保护您、其他用户、去哪儿及关联公司、合作方及社会公众的合法权益。

(11) 电话监测：您接听和拨打我们的客服电话、网约车驾驶员等服务提供人员电话时可能会被录音，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。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为场景的保留。

(12) 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服务合作伙伴造成的损失提起索赔或收回付款等。

(13) 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。

(14) 此外，我们可能会出于其他目的收集、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。

(15) 如要改变个人信息的处理目的，我们将以站内推送通知等方式予以告知。

2、我们会对您的信息进行综合统计、分析加工，我们可能根据前述信息向您提供营销活动通知、商业性电子信息或您可能感兴趣的广告。您在享受去哪儿提供的各项服务的同时，授权并同意去哪儿通过 email、邮件、短信、电话联系等方式向您发送商业信息，包括但不限于最新的产品信息、促销信息等。若您选择不接受去哪儿提供的各类信息服务，您可以按照我们提示的方法选择拒绝该类信息服务（因发送相关通知或同类操作产生的信息服务费、通话费、浏览费等必要费用由您自行承担）。操作过程中如有问题，可以联系去哪儿客服。

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：

- (1) 与国家安全、国防安全有关的；
- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- (3) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- (4) 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；
- (5) 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；
- (6) 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；
- (7) 根据您的要求签订合同所必需的；
- (8) 用于维护所提供的产品与/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品与/或服务的故障；
- (9) 为合法的新闻报道所必需的；
- (10) 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；
- (11) 法律法规规定的其他情形。

4、为您提供产品/内容信息的展示、推荐

(1) 在您使用去哪儿平台的产品/服务过程中，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（包括设备制造商、屏幕宽

高、设备类型、设备识别符），以及其他取得您授权的信息，进行综合统计、以便了解您的喜好特征，从而向您推荐更契合您需求的个性化产品/服务，提升您的用户体验。

（2）如果您不喜欢推荐的产品，您可以在产品展示页按照分类标签进行浏览，选择客观排序或者筛选的方式进行查看产品。

（3）如果您不喜欢个性化推荐的内容信息，您可以通过去哪儿网旅行 APP “我的” → “设置” → “系统设置” → “接收个性化推荐”，设置是否接受我们通过您的个人特征展示给您的内容信息。关闭上述个性化产品/服务会导致您在 APP 内无法看到基于您的个人特征提供的针对性的内容，只能看到默认方案中的内容信息，从而影响您的用户体验，但不会影响您使用去哪儿平台的基本功能。

（4）如您在使用我们提供的搜索服务时，需要查看不针对您个人特征的搜索结果，您可以在搜索结果页面选择其他的客观排序/筛选方式进行设置。

四、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）：

（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、网约车经营服务方、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。

（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，如 IP 地址等。当您使用我们的金融类服务时，如消费分期产品、信贷产品、理财、闪游卡、申请信用卡服务时，我们会根据您在开通具体产品时的协议或授权，将您的身份信息、联系方式、银行账户信息及为满足合作金融机构风险控制要求所需的其他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。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共享规则，并征得您的同意。

（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、一键登录服务等。为了保障上述用户服务体验，我们的应用中会植入合作伙伴的 SDK 或其他类似的应用程序，确保您能提供我们的应用便捷地享受我们的合作伙伴为您提供服务，我们提醒您注意并清楚地了解为您提供服务的服务商具体信息以及该服务商如何收集和使用您的个人信息，您可以通过以下链接随时查看该等信息：[SDK 信息表](#)；[第三方 SDK 信息](#)（含 SDK 名称、所属机构名称、用途、收集的个人信息类型、官网链接信息）。

数据分析服务商：为监测、分析我们提供的广告服务质量、为您提供更好内容，我们会与提供数据分析服务的第三方共享您的相关信息（包括您用于浏览广告的设备信息，包括 OS/IMEI/OAID/ANDROIDID/ANDROIDID1/IDFA/IP/APP），并在向第三方共享您的信息前与

其签署有效的数据安全保密协议，该第三方为秒针系统（其官方访问链接：<https://www.miaozhen.com/cn/privacy>）。该第三方同样遵守信息保护法律规定，符合行业安全标准。除非得到您的同意，否则我们不会与其共享您的个人身份信息。

（4）关联公司：我们会与我们的关联公司共享您的个人信息，包括您的设备识别号、联网信息，以便使我们能够向您提供与旅行相关的或者其他产品及服务的信息。

对于我们与之共享个人信息的公司、组织，我们会要求他们按照符合法律规定的保密和安全措施来处理个人信息。

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：

（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、收购、资产转让或类似的交易时，如涉及到个人信息转让，我们会向您披露新的接收您个人信息的公司名称和联系方式。新的接收方承诺继续履行个人信息处理者的义务。如接收方变更原先的处理目的、处理方式的，我们将要求该接收方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：

（1）在公布中奖活动名单时脱敏展示中奖者手机号或去哪儿网登录名；

（2）根据您的需求，在您同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；

（3）根据国家机关依职权要求披露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。

我们已知晓对外共享、转让、公开披露个人信息所承担的相应法律责任。

五、信息保存及跨境传输

1、我们将按照最小必要存储期限原则保存您的个人信息。您的个人信息我们将保存至您账号注销之日后的三个月，除非基于本政策所述目的所必需期间和法律法规及监管规定的时限继续保存您的个人信息，超出期限后将您的个人信息进行删除或匿名化处理。如我们停止运营去哪儿网产品或服务，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。

2、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）获得您的明确授权；

（3）您通过互联网进行跨境交易等个人主动行为。因履行合同必要，个人信息向境外提供的，我司已通过国家网信部门组织的安全评估或者经过专业机构进行个人信息保护认证或者按照国家网信部门制定的标准合同与境外接收方订立合同。

六、Cookie 的使用

您访问去哪儿网站或使用去哪儿提供的服务时，我们可能会通过小型数据文件识别您的身份，这么做可以帮助您省去重复输入注册信息的步骤，或者帮助判断您的账户安全状态。这些数据文件可能是 Cookie, Flash Cookie, 您的浏览器或关联应用程序提供的其他本地存储（以下简称 Cookie）。请您理解，我们的某些服务只能通过使用 Cookie 才可得到实现。如您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可以修改对 Cookie 的接受程度或者拒绝去哪儿网的 Cookie。多数浏览器工具中的“帮助”部分会告诉您怎样防止您的浏览器接受新的 Cookie, 怎样让您的浏览器在您收到一条新 Cookie 时通知您或者怎样彻底关闭 Cookie。此外，您可以通过改变浏览器附加程序的设置，或通过访问提供商的网页，来关闭或删除浏览器附加程序使用的类似数据。但这一举动在某些情况下可能会影响您安全访问去哪儿网和使用去哪儿提供的服务。

七、个人敏感信息提示

本隐私政策中涉及的个人敏感信息包括：个人财产类信息（包括银行帐号、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（声纹、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（包括个人电话号码、行踪轨迹、住宿信息、精准定位信息、通话记录、录音录像、种族信息）。这些个人敏感信息将受到严格保护。去哪儿隐私政策在此提醒您，您在使用去哪儿为您提供产品及服务中所上传或发布的内容和信息可能会披露泄露您的个人敏感信息。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本隐私政策阐明的目的和方式来进行处理。**

八、信息安全与保护

- 1、去哪儿非常重视信息安全，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 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/TLS 加密传输、AES256bit 或以上强度的加密算法进行加密存储等。
- 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，我们将努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、账户及交易安全保障：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），在您同意本隐私政策后，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（包括陀螺仪、光线传感器、方向传感器、磁场传感器、加速度传感器）、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去哪儿旅行 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 的上传频次控制在最小必要范围之内。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。

九、信息安全事件处置

在不幸发生个人信息安全事件后，我们会启动应急预案，同时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。

十、未成年人信息保护

（1）去哪儿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，在使用去哪儿的服务前，务必事先取得您家长或法定监护人的同意。**

（2）去哪儿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，监护人可以联系去哪儿客服，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》《个人信息保护法》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去哪儿相关旅行服务时，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。**详情请通过我的-设置-相关协议中查阅《去哪儿网儿童个人信息保护规则及监护人须知》**

十一、用户个人信息管理

1、您可以随时登录去哪儿网，查询、更正、删除自己的账户信息；修改个人资料、隐私设置、安全设置；修改收货地址、常用联系人信息等使用去哪儿服务时您提供的个人信息。操作过程中如有问题，可以联系去哪儿客服。其中，您可以通过登录去哪儿旅行 APP 在“我的”->“设置”->后，“点击用户名或用户头像”进入个人信息页面进行信息查询、修改；点击“账户安全”，可进行登录密码修改、密保管理设置；点击“登录设备管理”，可以管理您的常用登录设备，保护您的账号信息安全；在“我的”页面，您可以直接点击“常用信息”，查看和修改、删除包括旅客信息、联系人信息、地址信息、发票抬头信息；你也可以通过“收藏”、“足迹”功能，查看、删除自己的收藏信息、浏览记录。您所查询的个人信息的来源及目的用途均在“二、信息收集”进行描述，且我们会在“四、信息共享、转让和公开披露”中进行披露获取您个人信息的第三方身份及类型，如果针对您所查询的个人信息来源及目的用途以及获取您的个人信息的第三方身份有相关的疑问，可以向去哪儿网个人信息保护负责人发送电子邮件（qdp@qunar.com）来进行询问，我们承诺在 15 天之内予以反馈。

2、您可通过如下路径注销去哪儿网账户：拨打去哪儿网公布的客服电话，根据语音提示转至客服人工服务，由客户验证后完成账号的注销。您还可以通过登录去哪儿旅行 APP 在“我的”->“设置”->“账户安全”内进行账户注销。如果满足注销账户条件，我们会在接收到您提交注销账户申请之日起 15 个工作日内完成账户注销，注销某去哪儿网账户后，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。

3、您可以通过删除您的个人信息、关闭设备功能、修改个人设置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。**当您撤回授权后，我们将不再处理相应的个人信息。**但您撤回授权的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。**其中，IOS 系统可通过“设置”页面中找到“系统设置”，然后进入“系统权限管理”页面，点击前往系统设置页面，进行包括位置、通讯录、日历、照片、相机、siri 与搜索、通知、后台应用刷新、蜂窝移动数据的授权管理。安卓（Android）系统可按照“设置—系统设置—系统权限管

理”这一路径进入系统权限管理页面，点击前往系统设置，进行相关的系统授权管理，其他操作系统可能存在定制化系统的情况，权限设置的名称和方式不统一，请您咨询您的设备销售方或生产厂家，以便准确的掌握您的个人信息设置权限。若您在撤回授权时，仍存在任何疑问，您可将您的问题发送至我们的个人信息保护邮箱（qdp@qunar.com），在接收到您的邮件后，我们将及时反馈。

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。

5、如果您不想接受我们给您发送的促销信息，您可随时通过以下方式取消：

（1）您可以根据促销短信内容提示，来取消我们给您发送的手机促销短信。

（2）您可以通过去哪儿网旅行 APP “我的” → “设置” → “系统设置” → “接收个性化推荐”，设置是否接受我们通过您的个人特征展示给您的内容信息，如果选择关闭，我们将给您展示不基于您的个人信息默认方案的内容。

（3）您可以通过手机系统设置中的消息通知控制中心管理关闭所有包括不限于促销，行程通知等推送消息。

（4）您可以通过去哪儿网旅行 APP “我的” → “设置” → “系统设置”，设置关闭“非服务类消息”设置是否接受我们的相关促销推送（Push）消息。

6、我们会在一些业务功能上例如促销补贴活动、发放代金券、优惠券、发表评论时，根据用户提供的个人信息通过系统自动决策机制进行判断，用户是否可以获取相关的权益。如果您对决策结果产生异议。部分活动可以通过活动页面上的联系方式进行申诉，或者可以通过访问在线客服系统，或拨打去哪儿网首页公示的客服电话 95117 进行申诉。我们将及时解决您的申诉，并支持对自动决策结果进行人工复议。

（7）获取个人信息副本：您可以随时登录去哪儿网，查询自己的账号信息，或在去哪儿网旅行 App 的“我的”里面可以查看账号的所有信息，可以在“个人信息页面”点击个人信息导出，来获取您的个人信息副本。您可以通过访问在线客服系统，拨打去哪儿网首页公示的客服电话 95117，或向个人信息保护负责人发送电子邮件（qdp@qunar.com）来申请获取个人信息副本。我们需要对您进行身份核验后方可提供。请您理解我们出于对您的信息保护及现有的技术尚无法做到将您的个人信息副本直接提供给无关的第三方，如您有此需求，我们将在法律法规允许的范围内为您寻求替代性解决方案。

8、响应您的上述请求：为保障安全个人信息安全，我们在验证您个人信息主体身份后，及时处理您的请求。对于您提出合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次、重复、超出合理限度的请求，我们将视情况收取一定成本费用。对于那些无端重复、需要过多技术手段（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求，我们可能会予以拒绝。如存在以下情形之一时，按照法律法规要求，我们将无法响应您的上述请求：

（1）与我们履行法律法规规定的义务相关的；

（2）与国家安全、国防安全直接相关的；

- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- (4) 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- (5) 个人信息控制者有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；
- (6) 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授权同意的；
- (7) 响应个人信息主体的请求将导致个人信息主体或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (8) 涉及商业秘密的。

9、若您不幸身故（包括法定死亡和宣告死亡）的，您的近亲属为了自身的合法、正当利益，可以对您的相关个人信息行使本章规定的查阅、复制、更正、删除等权利，但您生前另有书面安排并及时通知到我们的除外。

十二、从中国大陆地区以外访问我们的网站

如果您是大陆以外地区的公民，或者从中国大陆以外地区访问我们的网站，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法律可能与您所在国家/地区的法律不同，您继续使用我们的服务，意味着放弃适用您所在国家/地区的法律。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，并如本隐私政策所述的与我们共享信息的第三方。

十三、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本隐私政策。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本隐私政策的一部分。如任何特定服务的隐私政策或协议与本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。

十四、隐私政策的修改

去哪儿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。未经您明确同意，去哪儿不会减少您按照本隐私政策所应享有的权利。对于重大变更，去哪儿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、APP 内推送通知等方式，说明隐私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。

十五、如何联系我们

- 1、本隐私政策中的个人信息控制者为北京趣拿信息技术有限公司，注册地址为北京市海淀区苏州街 29 号维亚大厦 17 层 1709 室。
- 2、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，以及相关的投诉、举报，您可以通过访问在线客服系统，或拨打去哪儿网首页公示的客服电话 95117，或向个人信息保护负责人（qdp@qunar.com）及投诉邮箱（tousu@qunar.com）发送电子邮件等多

种方式与我们联系。您也可以将您的问题寄至以下地址：北京市海淀区苏州街 29 号维亚大厦 17 层 法务部（收）。

3、一般情况下，我们将在核验您的身份无误后十五个工作日内回复。

十六、法律管辖

本隐私政策之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律。因本隐私政策产生的争议，均应依照中华人民共和国法律予以处理，并由被告住所地人民法院管辖。