

# 携程个人信息保护政策

发布日期：2025 年 7 月 1 日

生效时间：2025 年 7 月 8 日

## 引言

欢迎您访问携程旅行网！携程（以下也称“我们”）深知个人信息对您的重要性，因此我们非常重视保护您的隐私和个人信息。我们将按照法律法规要求并通过《携程个人信息保护政策》（以下简称“本政策”）向您说明我们在您使用携程平台的产品/服务时如何处理您的个人信息，以及我们为您提供的访问、更新、删除和保护这些信息的方式。

**【特别提示】**在您使用携程平台的产品/服务之前，请您务必仔细阅读、充分理解本政策，特别是以字体加粗的条款，您应当重点阅读，在确认充分理解并同意后开始使用携程平台的产品/服务。如果您或您的监护人（如果您是未成年人）不同意本政策的任何内容，您可以使用携程平台的搜索、浏览功能，但您将无法使用携程平台的产品/服务。如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可通过本政策第九条提供的联系方式与我们联系。

请您特别注意本政策的适用范围：

- 1、本政策适用于携程平台提供的所有产品和服务。如我们及关联公司的产品/服务中使用了携程平台提供的产品/服务但未设独立个人信息保护政策的，则该部分产品/服务同样适用于本政策。如我们及关联公司的产品/服务已设独立个人信息保护政策的，则独立的个人信息保护政策优先适用，该等独立的个人信息保护政策中未提及而本政策有约定的内容，适用本政策。
- 2、本政策不适用于携程平台的产品/服务中包含的或链接至第三方提供的信息/服务（包括任何第三方应用、网站等），该等信息/服务由第三方负责运营，须遵循该第三方的个人信息保护政策或类似规定。

# 第一部分 定义

- 1、携程平台：域名为 ctrip.com 为主的网页及客户端（包括 App、微信小程序或 H5 页面），客户端适用的终端设备包括但不限于 PC、平板电脑、手机、电视等。
- 2、携程/我们：包括携程平台的开发者和运营者携程计算机技术(上海)有限公司（注册地址为上海市虹漕路 421 号 63 栋三楼）、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）及关联公司在内的企业集团。
- 3、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，包括但不限于携程计算机技术(上海)有限公司、上海携程商务有限公司、上海携程国际旅行社有限公司、上海华程西南国际旅行社有限公司等 [\(详见关联公司名单\)](#)。
- 4、用户/您：访问或使用携程平台所提供的产品/服务的自然人，包括注册用户及未注册用户。
- 5、个人信息：以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息。
- 6、敏感个人信息：是一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括**生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹**等信息，以及**不满十四周岁未成年人的个人信息**。
- 7、儿童：不满十四周岁的未成年人。
- 8、未成年人：不满十八周岁的自然人为未成年人。十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人。

# 第二部分 个人信息保护政策

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、转移、委托处理和公开披露您的个人信息

四、我们如何存储和跨境传输您的个人信息

五、我们如何保护您的个人信息安全

六、我们如何保护未成年人的个人信息

七、您如何行使您的个人信息权利

八、本政策的修订和通知

九、如何联系我们

附件：《携程账户注销协议》

## 一、我们如何收集和使用您的个人信息

在您使用我们的产品/服务时，您需要/可以选择授权我们收集和使用个人信息的情形包括：

1、为了向您提供我们产品/服务的基本功能，您需要授权我们收集、使用必要信息的情形。如您拒绝提供前述必要信息，您将无法正常使用我们的产品/服务；

2、为了向您提供我们产品/服务的附加功能，您可以选择授权我们收集、使用信息的情形。如您拒绝提供前述信息，您将无法正常使用相关附加功能或无法实现我们拟达到的功能效果，但并不会影响您正常使用我们产品/服务的基本功能。

**请您注意，因我们向您提供的产品和服务种类众多，我们将根据您选择使用的具体产品/服务范围，遵循“合理、正当、必要”原则收集和使用您的个人信息。除此之外，您理解并同意，基于向您提供更好的产品和服务的目的，我们可能会不时推出新的或优化后的功能，可能增加或变更收集和使用个人信息的目的、范围和方式。对此，我们将通过更新本政策、弹窗或站内信等通知方式另行向您说明收集和使用对应信息的目的、范围和方式，并为您提供同意与否的选项，且在征得您的明示同意后收集、使用对应信息。在此过程中，如您有任何疑问、意见或建议，您可通过本政策第九条提供的联系方式与我们联系。**

### （一）为您提供搜索、浏览功能

通常情况下，您可以在同意隐私政策后且未登录状态或隐私浏览模式下在携程平台上搜索和浏览各类产品。但请您理解，出于保护商业信息目的，酒店页面上的部分详细信息可能需要您注册账户并登录后才可以进行浏览。

在您同意本政策后，为保障搜索、浏览功能的实现，我们会收集您在网页或 APP 输入的搜索关键字、您点击的页面或链接以便在携程平台的服务端向您返回相应的页面或结果。此外，为实现前述目的，我们也会收集您的日志信息及剪贴板内容。

请您注意，单独的日志信息或仅搜索关键词信息无法单独识别您的身份，不属于您的个人信息，只有当您的单独的日志信息或搜索关键词信息与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时；则在结合使用期间，我们会将您的日志信息或搜索关键词信息作为您的个人信息，按照本政策对其进行处理与保护。

## （二）帮助您注册与管理携程账户

### 1、账户注册

若您想使用携程平台的产品/服务，您首先需要注册一个携程账户成为携程平台的会员。注册时，您至少需提供手机号（用于接收短信验证码）并设置密码用以创建携程账户。如您拒绝提供手机号，您将无法在携程平台创建账户并使用携程平台的产品/服务，但不影响您正常使用携程平台的搜索、浏览功能。

**您理解并同意，您使用携程账户登录后在携程平台的一切行为均代表您本人。您的携程账户操作所产生的电子信息记录均为您行为的有效凭据，并由您本人承担由此产生的全部责任。**

### 2、账户登录

若您选择通过第三方账户（包括微信、QQ、Apple、支付宝、微博、百度、华为等）登录携程平台，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。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。

请您注意，在您首次使用第三方账户登录携程平台（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，我们会根据您的手机号实现第三方账户与携程账户的绑定。您可以随时通过“设置”->“账号安全”->“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携程平台的基本功能。

### 3、资料维护与账户管理

(1) 为维护您的个人资料，提升您的服务体验，您可以选择提供头像、社区昵称、真实姓名、性别、出生日期、地区信息。其中，为保证交易和互动场景的辨识度，您的头像、社区昵称将公开显示。

(2) 为在使用携程平台的产品/服务时便捷地填写相关信息，您可以选择添加常用信息，包括出行人、联系人、地址信息、报销凭证信息等。

如您选择不提供这些信息，不会影响您使用携程平台的基本功能。另外在您输入文本时，我们可能会读取您的剪贴板，以实现粘贴等功能，**请您注意如您将剪贴板内容直接粘贴到 APP 搜索栏，我们可能会将您粘贴的内容作为搜索条件回传至服务器。**

### (三) 为您提供产品/服务信息的展示、推荐与推送

#### 1、个性化展示与推荐

在您使用携程平台的产品/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），收藏记录、订单信息、**身份认证信息**，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、更好地响应您的需求，提升您的用户体验。

如果您不喜欢个性化推荐的产品/服务，您可以在产品/服务展示页按照分类标签进行浏览或按照本政策“七、您如何行使您的个人信息权利”中“(六) 限制自动化决策”设置关闭上述个性化产品/服务（含“**个性化广告推荐**”“**个性化内容推荐**”）。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推荐产品，从而影响您的用户体验，但不会影响您使用携程平台的基本功能。

此外，我们可能会基于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）向您推荐个性化产品/服务。广告平台仅向我们提供了展示产品/服务的窗口，窗口内容是携程平台内的个性化产品/服务展示信息，因此我们不会向广告平台或广告商提供您的任何个人信息。

#### 2、商业信息推送

为向您推荐您可能感兴趣的产品/服务信息，我们会通过站内信、站内弹窗，或通过您提供的电子邮件地址、手机号、通信地址等向您发送商业信息或拨打电话，推送信息包括不限于最新的携程产品信息、促销信息等。若您选

择不接受我们提供的各类商业信息服务，您可以按照本政策“七、您如何行使您的个人信息权利”中“(六) 限制自动化决策”设置关闭上述商业信息推送，关闭权限不会影响您使用携程平台的基本功能。

#### (四) 为您提供收藏、关注与分享功能

在您使用携程平台的产品/服务过程中，您可以选择对感兴趣的产品/服务进行收藏、与您感兴趣的商家/品牌/其他会员建立关注关系，也可以通过携程平台的功能组件向第三方进行信息分享，我们至少需要收集您在收藏、关注与分享过程中产生的日志信息，用于实现上述功能以及其他我们明确告知的目的。

#### (五) 为您提供下单与订单管理功能

当您准备订购携程平台的产品/服务时，携程平台系统会自动生成您订购该产品/服务的订单。在此过程中，我们可能会收集如下信息：

- (1) 您所选择的不同产品/服务所要求提供的信息；
- (2) 您的联系人姓名、手机号；
- (3) 您在使用携程平台的产品/服务过程中产生的订单信息。

我们收集这些信息是为了帮助您确定交易、支付结算、获得通知、帮助您查询和管理订单信息，以及提供客服与售后服务（比如，我们可能会通过客服电话联系您以提供订单服务）。我们还可能会使用您的订单信息来判断您的交易是否存在异常，以保护您的交易安全。

因旅行产品/服务的特殊性，您所选择的以下产品/服务，需要您进一步提交必要的信息才能完成预订，这些信息您需要自行填写，或者授权我们以其他方式帮助您完成信息录入，**我们仅在下文中列举为您提供产品/服务时所需的基本个人信息，视产品/服务的差异/改造/升级等需要，具体流程中收集的个人信息可能存在差异，我们将在具体产品/服务页面中另行获得您的授权。** 提请您在具体预订过程中予以关注：

- (1) 当您预订境内外机票时，视不同的服务类型，您可能需要提供不同的信息类型。当您预订境内机票时，您至少需要提供乘客姓名、证件类型、**证件号**、手机号信息。**当您预订境外机票时，您至少需要提供乘客姓名（含拼音）、国籍、出生日期、证件类型、证件号、证件有效期以及联系人手机号信息，视产品不同还可能您需要提供联系人邮箱信息。** 部分机票需要您完成航司会员的验证/注册才能预订，在上述验证/注册页面，您至少需要提供

您的邮箱、国籍、携程会员账号、携程会员等级信息。您也可以选择向我们提供乘客手机号以接收航班信息，或者提供航司会员卡号以获得里程累积服务。

(2) 当您预订境内火车票时，会视不同方式需要您提供不同的信息类别。您至少需要提供乘客姓名、证件类型、**证件号**、手机号信息、乘客类型；当预订人提交的身份证件类型并非身份证时，您可能还需要补充国籍、出生日期、证件有效期、邮箱；当您选择 12306 预订服务时，您还需要提供 12306 账号信息。

**当您预订境外火车/巴士时，至少需要提供乘客英文姓名、手机号、邮箱；视产品或证件类型不同，可能还需要您提供出生日期、年龄、性别、国籍、证件类型、证件签发国、证件有效期、证件号。**

(3) 当您预订酒店、民宿和客栈时，您至少需要提供入住人姓名、手机号信息；视产品不同可能还需要您提供**证件号**、邮箱信息。您也可以选择向我们提供您的出生日期和性别信息以使用个别酒店会员服务。

(4) 当您预订景点门票、活动服务时，您至少需要提供联系人的姓名以及手机号，视产品不同可能还需要您提供邮箱。

(5) 当您预订租车服务（包括国内境内租车服务、境外租车服务）时，视不同的服务类型，您可能需要提供不同的信息类型。当您预订境内租车服务时，您至少需要提供驾驶员的姓名、手机号、证件类型、**证件号**信息；**当您预订境外租车服务时，您至少需要提供驾驶员的姓名、出生日期、国籍、手机号、邮箱信息。您也可以选择向我们提供出行航班号以获得航班延误车辆在一定时限内保留（以具体产品/服务页面提示的规则为准）的服务。**

(6) 当您预订专车服务（包括境内外接送机、境内接送站、境内外打车、境内外包车）时，视不同的服务类型，您可能需要提供不同的信息类型。当您预订境内打车服务时，您至少需要提供乘车人的手机号信息；**当您预订境外打车服务时，您还需要提供乘车人的姓名拼音。**当您预订境内接送机、接送站、包车服务时，您至少需要提供乘车人的姓名、手机号信息；**当您预订境外包车、接送机服务时，您还需要提供乘车人的英文姓名。**您也可以选择向我们提供乘车人常用地址（家、公司等）、乘车人微信号、同行人的电话、预订酒店电话、第三方即时通讯账号以便司机与您联系或者更为便捷地提供服务。

(7) 当您预订汽车票、旅游专线时，您至少需要提供乘客姓名、证件类型、**证件号**、手机号信息、乘客类型。当您提供的证件类型为护照时，您还需要提供出生日期。

(8) 当您预订船票、游艇帆船、游船中任意一项服务时，视不同的服务类型，您可能需要提供不同的信息类型。当您预订境内船票时，您至少需要提供乘船人姓名、乘船人**证件号**、联系人手机号信息；**当您预订境外船票时，您至少需要提供乘船人英文姓名、性别、护照号、出生日期、国籍**。视您选择产品不同可能还需要您提供船接驳的航班信息、带上车的车辆牌号、邮箱。

(9) 当您预订机场停车时，您至少需要提供出行人姓名、车牌号、泊车时间、取车时间、联系人手机号信息。

(10) 当您预订签证服务时，您至少需要提供姓名、年龄段（区分成年人与儿童的签证申请费）、客户类型（区分办理签证所需材料）、配送地址以及联系人姓名、手机号、邮箱信息。我们会通过您提供的邮箱向您另行告知办理签证的必要材料（视您选择的使领馆的要求而定），该等材料仅会用于向使领馆申请办理签证之目的。

(11) 当您使用外币兑换服务时，您需要提供取钞时间、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。

(12) 当您使用会员商城、分期商城购物服务时，您需要提供手机号、邮箱、姓名、配送地址、邮政编码。涉及直充产品的充值服务，您还需要提供**充值账号**信息，以便将充值金额或服务充入您指定的第三方账户。基于不同的产品/服务类别，您可能需要按照产品/服务页面的说明以向我们或其他服务合作方提供其他必要个人信息，从而为您提供其他特色或增值服务。请您放心我们不会收集非必要个人信息。

(13) 当您使用到店购服务时，您需要提供姓名、**护照号**、抵达时间、离开时间、**银行卡号**和手机号信息。

(14) 当您预订移动 WLAN、电话卡中的任意一项服务时，您需要提供取件日期/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。如果您选择邮寄服务，还需要提供配送地址。

(15) 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。

(16) 当您预订当地向导服务时，您至少需要提供乘车人姓名、手机号信息。您还可以选择提供邮箱、常用地址（家、公司等）、乘车人微信号、同行电话、预订酒店电话、第三方即时通讯账号信息以便向导与您联系，或者更为便捷地提供服务。

(17) 当您通过携程美食林预订美食时，您至少需要提供联系人姓名、手机号信息、邮箱。

(18) 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、高端游、主题旅行、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）。

(19) 当您预订保险时，您至少需要提供被保人的姓名、证件类型、**证件号**，视您选择的不同险种可能还需要提供被保人国籍、出生日期、性别、被保人是否有社保、投保人国籍、投保人中英文姓名、投保人手机号、投保人邮箱、投保人证件类型、**投保人证件号**、投保人出生日期、投保被保人关系、理赔对象联系手机号、理赔对象联系邮箱、理赔对象银行账户姓名、**理赔对象银行账号**、理赔对象银行开户行信息、承保航班、房屋地址、车牌号。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，当您购买保险产品时，携程平台的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。

(20) 当您使用金融产品/服务时，您至少需要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）、常驻城市、车牌号、购车方式、寄件地址，具体收集信息的字段、范围及目的请见金融产品页面展示的个人授权声明文本。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，您将无法使用金融产品/服务。

(21) 当您的出行人中包含未成年人时，我们需要您作为监护人或在取得监护人的同意下提供出行的**未成年人的姓名、证件类型、证件号**。

(22) 当您使用定制服务，如定制游、定制团建、鸿鹄逸游、定制包机，您需要提供目的地、手机号信息。当您定制包机时，还可以选择在备注中提供称呼、邮箱。

(23) 当您使用邮轮游服务时，视不同的服务类型，您可能需要提供不同的信息类型。当您预订境内邮轮服务时，您至少需要提供乘船人中文姓名、性别、出生日期、国籍/地区、证件类型、证件号（非必填）、手机号；**当您预订境外邮轮服务时，您还需要提供乘船人姓名拼音、护照号、护照有效期、身份证号、出生地、客户类别**

(如在职、自由职业和在校学生等)，针对向您提供的差异化的配套服务，其他您可能需要提供的个人信息类型请以具体页面展示为准。

(24)当您使用餐食、休息室服务时，您需要提供姓名、出生日期、手机号信息，针对向您提供的差异化的配套服务，其他您可能需要提供的个人信息类型请以具体页面展示为准。

(25)当您使用遗失物品服务时，您需要提供订单信息、手机号、性别、遗失物品信息，针对向您提供的差异化的配套服务，其他您可能需要提供的个人信息类型请以具体页面展示为准。

(26)当您使用飞行足迹、旅行足迹服务时，您需要提供订单目的地以为您生成并更新旅行足迹。

(27)当您使用在线选座服务时，您需要提供姓名、证件类型、**证件号**、手机号信息。

(28)当您使用常旅卡服务时，您需要提供姓名、证件类型、**证件号**。

(29)当您使用老人身份认证服务时，您需要提供姓名、**证件号**；当您使用学生身份认证服务时，您需要提供姓名、**证件号**、手机号、邮箱、**学生证照片**、学校名称、入学日期、毕业日期信息；当您使用职场身份认证服务时，您需要提供姓名、**证件号**、企业名称、邮箱信息。

(30)当您使用旅行顾问身份认证服务时，您需要提供姓名、手机号、**证件号**、**身份证正反面照片**、所在城市。

(31)当您注册酒店会员时，您需要提供姓名、手机号，视不同的服务类型，您可能还需提供姓名拼音、邮箱、性别。

(32)当您使用手机充值服务时，您需要提供手机号信息。

(33)当您购买礼品卡产品/服务时，您需要提供姓名、联系电话、地址。当您使用礼品卡账户充值服务时，您需要提供手机号信息。

(34)当您使用绑定银行卡服务时，您需要提供姓名、**银行卡号**、手机号、证件类型、**证件号**。

(35)当您使用实名认证服务时，您需要提供**银行卡号**、姓名、证件类型、**证件号**、手机号、证件有效期、国籍或区域信息。

(36)当您参与机票各类活动时，您可能需要按照不同活动类别提供手机号、姓名、证件类型、**证件号**、出生日期、性别信息，需要提供的个人信息类型请以具体页面展示为准。

(37) 当您使用同步行程服务时，您需要在实名认证后登录 12306 账号，导入他人代订的**机票、火车票和旅游行程**。

**其他需要您进一步提供必要信息才能完成产品/服务的预订的，具体以预订流程中的展示、提示或授权内容为准，请注意仔细阅读。**

(38) 当您预订节演票务服务时，视不同的服务类型，您可能需要提供不同的个人信息。当您预订演唱会、音乐节产品时，您至少需要提供证件类型、姓名（含拼音）、**证件号**、联系电话，视产品不同还可能您需要提供国籍、地址信息。当您预订赛事产品时，您至少需要提供证件类型、姓名（含拼音）、证件号、联系电话、邮箱，视产品不同还可能您需要提供出生日期、国籍、地址、证件有效期、性别、衣服尺码、**血型**、常住地、紧急联系人信息。当您预订节庆产品时，您至少需要提供证件类型、姓名（含拼音）、**证件号**、联系电话，视产品不同还可能您需要提供出生日期、国籍、邮箱、地址、紧急联系人信息。当您预订展览服务时，您至少需要提供证件类型、姓名（含拼音）、**证件号**、联系电话、邮箱，视产品不同还可能您需要提供出生日期、国籍、地址、您所扮演角色（cosplay）的信息。

## （六）帮助您完成支付和还款

您通过携程平台购买的产品需要进行支付结算时，或您使用携程金融服务进行支付、还款时，视服务的不同，我们需要收集**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**，以便于您的订单能够顺利完成支付。**当您使用境外银行卡时，基于您选择的不同的支付机构的要求，我们会收集您的账单地址信息（包括国家、联系地址、邮箱）。**

为了让您更安全、便捷地使用支付服务，如您的设备支持**指纹**功能，您可选择开通**指纹**支付功能。您需在您的设备上录入您的**指纹**信息，在您进行**指纹**支付时，您需在您的设备上完成**指纹**验证。我们仅接收验证结果，并不收集您的**指纹**信息。如您不想使用**指纹**验证，仍可通过其他方式进行支付。

## （七）帮助您完成产品/服务的交付

为向您完成产品/服务的交付，我们在此过程中至少需要收集和使用您的订单信息以保证您的订购的产品/服务能够安全完成交付。

若您订购或参与抽奖等营销推广活动获得的产品/服务需要使用电子兑换或邮寄（发票、商品）服务的，您至少需要提供产品/服务的使用人或收件人的姓名、手机号，视产品不同可能还需要您提供配送地址、电子邮箱地址，以便您的发票、产品/服务能够兑换或送达。

若您就订购的产品/服务需要开具纸质或电子发票的，我们至少需要收集发票抬头、邮箱在内的开票信息以及上述配送信息。

当您使用联名权益服务时，您需要提供兑换码。

## （八）为您提供写点评、社区笔记等信息发布与互动功能

您在携程平台上主动对产品/服务进行点评或发布其他内容（包括社区笔记、评论）或与其他用户、商户进行互动交流时，您可以主动选择所上传、发布、共享的信息（如点评、照片、视频、日期、地点、**地理位置信息**或其他交流信息）。如果您使用点评、内容发布功能，您的社区昵称、头像和发布内容将被公开显示。部分功能产品下，您也可以选择匿名点评，匿名后我们会采取隐藏头像、用户名等方式保护您的隐私，商家也无法直接识别点评所属的订单，并且该评价将不会被推荐至携程首页及社区展示。

如果您使用一键智能选图服务，我们会结合您创建或选定的线路信息、您的订单信息，以及照片的拍摄时间和位置信息，以进行照片筛选，帮助您实现快捷选图。如果您不想继续使用一键智能选图服务，您可以通过关闭【高级选项-智能发布相册授权】按钮停止使用该服务。

**请注意，为维护携程平台网络环境、保障用户服务体验，我们可能会根据技术规则对您上传、发布、共享的信息进行检测验证，以确保不存在任何违法或不正当的活动。您上传、发布或共享的信息中可能会导致您或他人的个人信息甚至敏感个人信息被公开、泄漏，请您谨慎地考虑是否在使用我们的服务时上传、发布和共享相关信息。**

## （九）为您提供直播服务

在您观看携程平台的直播时，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。

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，当您在直播中进行评论或赠送礼品功能前，我们将要求您进行实名认证。我们将会收集您在直播间发送的评论、赠送礼品的记录等相关信息。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》](#)。

## (十) 为您提供客户服务与处理争议

1、为保证您的账户安全，我们的电话客服和在线客服会使用您的会员资料和订单信息，以验证您的身份。当您主动要求我们提供与您订单相关的客户服务时，我们可能会查询您的相关订单信息以便给予您适当的帮助和处理。

如您主动要求客服协助您修改有关信息（如配送地址、联系人或联系电话），您可能还需要提供上述信息外的其他信息以便完成修改。

2、当您与我们联系时，我们可能会保存与您的**通信/沟通记录和内容**，或您留下的联系方式及相关信息，以便与您联系或帮助您解决问题，或记录相关问题的处理方案及结果。

3、为了保障您的信息安全、交易安全及服务质量，处理未来可能的争议，当您联系（包括使用 VOIP 网络电话、虚拟号码/邮箱、通过携程客服转接等方式）酒店、用车（包含专车）、租车、旅游、行李寄送等第三方服务提供方（包括如专车司机等在内的第三方提供方的服务人员）时，以及当上述第三方服务提供方联系（包括使用 VOIP 网络电话、虚拟号码/邮箱等订单管理系统后台提供的联系功能）您时，我们可能会保存商户与您之间的**沟通记录和内容**。为预防风险、保障各方交易及服务安全，我们将调取并使用前述**沟通记录和内容**，或是对前述**沟通记录和内容**进行技术分析、质量检查，并将其作为纠纷解决、处理商户合作或服务问题的依据。上述**沟通记录和内容**在法律规定的最短必要存储时间后会自动删除，除非由于合规要求或合法利益需要而保留。此外，受网络状态、通话环境、政策法规等因素的影响，不排除会出现录音/存储失败的情形。

4、如果您针对我们的服务或具体订单进行咨询、投诉或提供建议的，为便于厘清事实、解决争议，我们会使用您的账户信息、订单信息、相关订单的页面操作记录，并在法律允许的范围内提供给行政监管部门、司法部门和我们的诉讼代理人。

## (十一) 为您提供安全保障功能

### 1、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，基于最小必要原则自动收集设备信息或软件信息，这些信息包括您的 IP 地址和移动设备所用的型号/版本/语言/名称/存储空间和设备识别符（Android OAID/Harmony OS OAID/IDFA/IDFV/AAID/VAID/Android

ID/OPENUDID/GUID/mediaDrmlId)、SIM卡信息、设备应用安装/卸载列表、运行进程/任务信息、网络类型/网络状态、设备连接的无线网络信息(SSID/BSSID/状态/列表)、传感器信息([点击查看收集的传感器详情](#))、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。在您切换app前后台状态、分享或被分享信息、参加活动情形下，您的剪贴板功能可能会被调用，以为您更好的实现跳转、分享、活动联动功能或服务。**

## **2、金融风险控制**

**在您使用携程平台金融产品(如消费分期产品、信贷产品)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(例如有效身份证件照片、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、信用卡号、联系人姓名、联系人关系、驾驶证照片、护照信息、企业邮箱)。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。**

请您注意，为了确保交易安全和控制信用风险，我们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。

## **3、场所安全保障**

**为保障线下场所的安全性，我们在携程门店安装图像采集设备将收集您的个人图像，我们已设置相关的提示标识并遵守国家相关规定，仅用于保障场所安全性的目的而使用。**

## **(十二) 为您调用权限提供其他附加服务**

为向您提供个性化的产品/服务，提升用户体验，您可以基于您自主授权的移动设备操作系统的相关权限来使用我们的附加功能，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，您依然可以完成携程平台上各类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。

请您注意，您开启任意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，您一旦关闭任意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。

您可以通过访问携程终端设备权限列表查询携程平台可能申请与使用的相关权限。

## 安卓系统应用权限列表

权限名称	权限功能说明	使用场景或目的
------	--------	---------

位置	通过网络或者卫星对您的设备定位	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，自动计算包括预订酒店时您与酒店的距离、使用用车服务时您附近的车辆信息、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订或提升您的人身安全，以及基于您所在景区的 <b>位置</b> 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），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。
----	-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

存储	读取和写入设备内存和 SD 卡	更改头像、发送社区动态、保存图片到本地、清理缓存从而减少磁盘占用空间提升运行速度等
----	-----------------	-------------------------------------------

媒体图片	从外部存储读取和写入媒体图片	安卓 13 及以上更改头像、发送图片社区动态、截屏反馈、保存图片到本地等，数据会上传至服务器
------	----------------	------------------------------------------------

媒体视频	从外部存储读取和写入媒体视频	安卓 13 及以上发送视频社区动态及其他视频内容，数据会上传至服务器
------	----------------	------------------------------------

相机 拍摄照片和录制视频 用于完成视频拍摄、拍照、旅拍（社区）、证件扫描、二维码扫描、直播及人脸识别认证功能

麦克风 录制**音频** 用于完成客服及智能**语音**咨询、聊天场景、**语音**转文字、网络通话功能及与主播发起连线功能。

读取通讯录 获取**通讯录**信息 用于在订单填写页面快速选择您**通讯录**中的联系人

写入日历 编辑日历信息 用于开启出行前的日历提醒，火车票抢票日历提醒等，基于系统日历设置重要事件提醒,如金融还款提醒。

拨打电话 调用系统拨打电话权限 用于在 APP 内直接拨打电话，方便联系客服

NFC 实现 NFC 支付 用于在支持 NFC 功能的手机上开启该功能来实现 NFC 支付

读取应用列表 读取手机中已安装的应用信息 下单支付环节和金融产品风险控制

悬浮窗 悬浮在其他 APP 之上 退出 APP 后悬浮播放直播视频

获取魅族手机账户 基于魅族 SDK 获取手机账户的登录 用于魅族手机用户获取手机账户实现应用登录

传感器 收集陀螺仪、手机方向、加速度数据 用于 VR（虚拟现实）场景感应旋转、地图导航方向旋转、观看视频横竖屏切换及交易安全保障场景([点击查看收集的传感器详情](#))

**指纹识别** 在移动设备上使用指纹识别功能进行身份验证 用于支付场景，当用户开通了设备指纹支付时会优先验证指纹来完成支付

**蓝牙 蓝牙外设** 用于通过蓝牙连接的外设设备进行 VOIP 通话

**剪贴板** 读取剪贴板中的特殊字符 用于营销项目（如火车票助力项目）中根据用户剪贴板内的口令，对该口令对应的活动进行弹窗，用于交流分享（如纸飞机信息发布、信息分享）文字信息、特定活动所生成的链接或者分享码写入剪贴板，便于您便捷浏览活动信息。

**通知 接收通知** 用于接收携程旅行 APP 发送的通知，此外，为确保本 APP 处于关闭或后台运行状态下，您可以正常接收到我们推送的消息，我们须使用自启动功能，将存在一定频率通过系统发送广播唤醒本 APP 的自启动行为，是因实现功能或服务所必要的。具体自启动场景为：当您退出 APP 时，携程推送 SDK 会监听系统广播为您实现包括但不限于交通、酒店、度假等旅行信息的信息推送/提醒功能

## **iOS 系统应用权限列表**

<b>权限名称</b>	<b>权限功能说明</b>	<b>使用场景或目的</b>
-------------	---------------	----------------

<b>网络</b>	实现和服务端的网络连接	APP 网络连接的必要权限，确保携程旅行 APP 能够连接携程服务端
-----------	-------------	------------------------------------

<b>通知 接收通知</b>	用于接收携程旅行 APP 发送的通知	
----------------	--------------------	--

<b>位置</b>	通过网络或者卫星对您的设备定位	自动为您推荐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订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），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，使用“旅行宇宙”服务时，为您推荐好友或将您推荐给其他用户，帮助您拓展社交圈。

**相册** 读取和写入设备相册中的内容 用于上传您的照片、视频等来进行各类旅行订单的点评等信息发布功能

**相机** 拍摄照片和录制视频 用于完成视频拍摄、拍照、社区发布、证件扫描、二维码扫描、直播及**人脸**识别认证功能

**麦克风** 录制**音频** 用于完成客服及智能**语音**咨询、聊天场景、**语音**转文字、网络通话及与主播发起连线功能

**日历** 获取或修改已设置的日历信息 用于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，基于系统日历设置重要事件提醒,如金融还款提醒

**面部 ID** 使用面部 ID 在支持面部识别的 IOS 设备上实现基于面部 ID 的认证功能

**触控 ID** 使用触控 ID 在支持触控 ID 的 IOS 设备上实现基于触控 ID 的认证功能

**语音转文字** 将**语音**转化为文字 用于在支持**语音**转文字的场景实现将**语音**转为文字后实现文字输入功能

**广告识别符** 获取广告识别符 获取 IDFA、IDFV，用于广告推荐

运动与健身 获取陀螺仪、手机方向、加速度数据 用于 VR（虚拟现实）场景感应旋转、地图导航方向旋转、观看视频横竖屏切换及交易安全保障场景([点击查看收集的传感器详情](#))

Siri 权限 苹果智能语音助手 用于通过 Siri 实现快捷下单

媒体库权限 访问媒体库 用于腾讯视频 SDK 编辑导出媒体库音乐

剪贴板 读取剪贴板中的特殊字符 用于营销项目（如火车票助力项目）中根据用户剪贴板内的口令，对该口令对应的活动进行弹窗，用于交流分享（如纸飞机信息发布、信息分享）文字信息、特定活动所生成的链接或者分享码写入剪贴板，便于您便捷浏览活动信息。

## 鸿蒙系统应用权限列表

权限名称	权限功能说明	使用场景或目的
------	--------	---------

ohos.permission.READ_IMAGEVIDEO	读取设备相册中的图片、视频	用于上传您的照片、视频等来进行各类旅行订单的点评等信息发布功能
---------------------------------	---------------	---------------------------------

ohos.permission.WRITE_IMAGEVIDEO	编辑设备相册中的图片、视频	用于将笔记中浏览到的图片、视频等保存到相册中，或对相册中的视频进行编辑等
----------------------------------	---------------	--------------------------------------

ohos.permission.CAMERA	拍摄照片和录制视频	用于完成视频拍摄、拍照、旅拍（社区）、证件扫描及 <b>人脸</b> 识别认证功能
------------------------	-----------	-------------------------------------------

ohos.permission.READ\_CALENDAR 读取日历信息 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，基于系统日历设置重要事件提醒,如金融还款提醒

ohos.permission.WRITE\_CALENDAR 编辑日历信息 用于开启出行前的日历提醒，火车票抢票日历提醒等，基于系统日历设置重要事件提醒,如金融还款提醒

ohos.permission.APPROXIMATELY\_LOCATION 获取模糊位置信息 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

ohos.permission.LOCATION 通过网络或者卫星对您的设备定位 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，自动计算包括预订酒店时您与酒店的距离、使用用车服务时您附近的车辆信息、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订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），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。

ohos.permission.READ\_PASTEBOARD 读取剪贴板中的特殊字符 用于营销项目（如火车票助力项目）中根据用户剪贴板内的口令，对该口令对应的活动进行弹窗，用于交流分享（如纸飞机信息发布、信息分享）文字信息、特定活动所生成的链接或者分享码写入剪贴板，便于您便捷浏览活动信息。

ohos.permission.APP\_TRACKING\_CONSENT 读取开放匿名设备标识符 用于进行广告跟踪和个性化广告推荐以提升广告精准性

ohos.permission.ACCESS\_BIOMETRIC 使用**生物特征**识别能力进行身份认证 用于支付场景，用户验证**生物识别信息（指纹/面容）**完成支付

ohos.permission.MICROPHONE 录制音频 用于完成客服及智能语音咨询、聊天场景、语音转文字、网络通话功能。

### （十三）改进携程平台的产品/服务

1、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，用于改善携程平台的内容和布局，从而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。例如通过对您下单时所在的位置、偏好等进行统计分析，从而改进我们的产品、服务或营销计划；又如为改进我们系统而进行的技术改造、网络维护、故障排除、内部政策与流程制定、生成内部报告等。

2、我们可能会通过您提供的联系方式邀请您参与市场/服务调查，并基于您参加市场调查所提供的信息，分析、衡量您对我们的产品、服务和网站的兴趣，回访、了解您的服务体验和感受，从而开发和改进我们的产品和服务。如您选择不参与市场调查并提供有关信息（以具体市场调查展示页面为准），不会影响您使用携程平台的基本功能。

### （十四）当您以商户或合作方身份与携程合作时

当您入驻携程权益平台时，您需要提供姓名、**证件号**、手机号、电子邮箱、注册城市、注册地址、证件起始日期、证件截止日期、**个人有效身份证件照片**、账号信息。

### （十五）收集和使用您的个人信息的特别说明

1、若您提供的信息中含有其他用户的个人信息，例如，您通过携程平台为他人订购产品/服务时需要提交实际订购人的个人信息，或您通过携程平台主动上传、发布或共享的信息中涉及其他用户的个人信息的，在前述情形

下，在向携程平台提供这些个人信息之前，您须确保您已经取得本人的同意，并确保其已知晓并接受本政策。若其中涉及儿童个人信息的，您需要事先取得对应儿童监护人的同意。

2、除非符合征得授权同意的例外情形（见本政策“一、我们如何收集和使用您的个人信息”），我们将会按照法律法规的要求，对某些场景下的敏感个人信息进行处理，并通过合理、合法的方式征得您的**同意**。您理解并知晓，如果非适当地处理敏感个人信息，可能导致您的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害。我们会在保证信息可用性的基础上尽量去标识化处理，以保障您的敏感个人信息安全。

3、在经安全加密技术处理且严格去标识化的前提下，我们会将收集的数据进行机器学习、算法或大模型训练或其他数据挖掘处理，用于产品优化或是改善您与我们之间的交互质量和服务体验。例如携程问道语音助手，我们会依据您录入的信息、平台收集的数据，以及基于大模型技术能力等向您提供便捷的旅行产品查询、问答服务等。

4、若我们将信息用于本政策未载明的其他用途，或者将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的，均会重新获得您的授权同意。

5、我们可能从为您提供服务的关联公司、业务合作伙伴等第三方处获得其所收集的您的相关信息。例如，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。我们将依据与第三方的约定，在收集前要求第三方说明您的个人信息来源，并对这些个人信息来源的合法合规性进行确认，了解第三方所收集您的个人信息的授权同意范围。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。

## 6、征得授权同意的例外

您充分知晓，根据法律法规要求，以下情形中我们收集、使用您的个人信息无需征得您的授权同意：

- (1) 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
- (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、舆论监督等行为，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。

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，使得数据无法重新识别特定个人且不能复原，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。

## 二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

### (一) Cookie

为了让您获得更轻松便捷的访问体验，您访问携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) 其他同类技术

除 Cookie 外，为监测广告投放效果，我们还会在网站上使用像素标签技术，借助于像素标签，我们可以更好地了解我们投放的广告是否被用户浏览。

## 三、我们如何共享、转移、委托处理和公开披露您的个人信息

### (一) 共享与提供

#### 1、处理原则

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、诚信、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。我们将评估第三方收集您的个人信息的合法性、正当性、必要性，同时，要求第三方在您的授权同意范围内处理您的个人信息，采取必要的信息管理措施与技术手段，防止您的个人信息发生泄露、损毁、丢失、篡改等后果。第三方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、处理方式的，将重新您的授权同意。

2、我们共享、提供个人信息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、旅行社、景区和活动提供商和代理商，我们将向供应商共享个人基本资料、个人身份信息、联系人信息。这些供应商会基于向您提供服务的目的处理您的必要个人信息或是根据需要与您联系，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，如消费分期产品、信贷产品、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，将向合作伙伴共享相关个人信息，用于包括快递业务、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。例如，为向您提供服务信息或商业信息推送之目的，我们会向短信服务商提供您的手机号及拟推送的信息内容。当然，您可以通过“七、您如何行使您的个人信息权利”中“(六) 限制自动化决策”，设置关闭商业信息推送功能，功能关闭后我们将不再向您推送针对您个人特征的商业信息。

(4) 关联公司：我们可能会与我们的关联公司共享您的相关个人信息，使我们能够向您提供与旅行相关的或者其他产品或服务，他们会采取不低于本政策同等严格的保护措施。

(5) 征信机构：若您授权征信机构（如百行征信、朴道征信）向我们查询、采集您的信息，我们会在法律法规及监管政策允许范围内及您对征信机构的授权范围内向征信机构共享您的信息，我们会依据与征信机构的约定、对授权的个人信息来源的合法性进行确认，在符合法律法规及监管政策的前提下，处理您的个人信息。

3、基于业务合作伙伴和关联公司防范和检测欺诈的目的，以及为避免潜在的交易风险、网络安全风险损害您的服务体验，我们可能也会审慎地向业务合作伙伴和关联公司提供您的必要个人信息，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。比如，我们可能会合作中国民航信息网

络股份有限公司（含北京亚科支付科技有限责任公司等分子公司）及第三方服务公司以对您的电子客票生效状态与电子客票的票面信息进行查询、核实、采集、整理、保存、加工等处理，以供其核实您的身份、确认您的订单信息不存在虚假、遗漏、篡改等交易风险事项，从而影响您的出行。

4、携程的关联公司允许携程平台的用户使用携程账户登录关联公司的平台并使用其服务，携程平台的用户在关联公司的任何行为均需遵守相应协议的约定、公布的规则以及有关正确使用服务的说明和操作指引。**为了实现上述功能，您有权在关联公司的平台上选择是否同意携程将您在携程平台的注册信息、交易/支付数据等信息和数据同步至关联公司系统并允许其使用。**

5、根据法律法规的规定、诉讼争议解决需要、您与我们签署的相关协议(包括在线签署的电子协议及平台规则)或法律文件，或行政、司法等有权机关依法提出要求时，我们可能会共享您的个人信息。此外，您理解并同意，在使用我们的产品/服务过程中，如您违反《携程平台用户服务协议》或其他平台用户规则，向您提供产品/服务的合作商可能会向我们提供相应的佐证材料，携程会依法进行收集和审核，并保障信息安全。

6、除了上述说明或法律法规另有规定外，我们如果对其他任何公司、组织和个人共享您的个人信息，会依法再次征求您的授权。

## （二）第三方 SDK 及第三方监测

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（以下简称“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，这些第三方软件工具开发包（SDK）的名称、提供方、收集个人信息的目的及类别可通过访问[第三方软件工具开发包（SDK）详情页](#)查询。

请您注意，以上链接中的开发者文档或个人信息保护政策/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个人信息保护政策/隐私政策的链接。

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。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，则其应再次征求您的授权同意。

为实现广告监测目的，在涉及第三方监测的广告页面我们可能会应广告主的要求使用嵌入第三方代码来实现广告监测服务，可能涉及的第三方监测平台的名称、使用目的、信息类型可访问[第三方广告监测平台详情页](#)。

### （三）信息转移

随着我们业务的发展，我们可能因合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移您的个人信息。如涉及，我们会向您告知接收方的名称和联系方式，并要求接收方继续接受本隐私政策的约束，继续履行原先由我们承担的个人

信息处理义务。如接收方变更原先的处理目的、处理方式的，我们将要求接收方重新取得您的同意。

除了上述情况，我们不会未经您的明确同意将您的个人信息进行转移。

### （四）委托处理

为了提升信息处理效率，降低信息处理成本或提高信息处理准确性，我们可能会委托有专业技术能力的关联公司或携程以外的外部服务供应商处理您的个人信息。我们会与受托方签署委托处理协议，并要求受托方按照委托处理协议、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。委托关系不生效、无效或被撤销或者终止时，我们会要求受托方返还、删除您的个人信息(包括但不限于因委托处理获取到的原始信息或副本、摘要等)，不得保留。未经您的授权同意，我们禁止受托方转委托他人处理您的个人信息。

### （五）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，在您单独同意的前提下，根据您的认可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。

## 四、我们如何存储您的个人信息

### (一) 存储地点

#### 1、处理原则

我们会按照法律法规规定，将中华人民共和国境内收集的用户个人信息存储于中国境内。

#### 2、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) 当您通过携程平台进行跨境交易（如预订境外酒店，预订境外机票，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；
- (4) 法律法规的明确要求。

除非符合征得授权同意的例外情形（见本政策“一、我们如何收集和使用您的个人信息”），否则我们将会按照法律法规及国家标准的要求，针对除前述情形之外的个人信息跨境传输情形，采取合理的方式另外征得您的单独同意。但不论是否需要征得您的单独同意，我们均会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信息及其处理您个人信息的目的、方式和种类，例如，在您准备订购携程平台的部分境外产品/服务时，我们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，并在必要时就携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。

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。

### (二) 存储期限

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。我们判断个人信息的存储期限主要参考以下标准：实现与您相关的交易目的、维护相应交易及业务记录，以应对您可能的查询或投

诉；保证我们为您提供服务的安全和质量；根据诉讼时效的相关需要；是否存在关于保留期限的法律规定或其他特别约定。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。

但在下列情况下，我们可能因调整个人信息的保留时间：

- (1) 为遵守适用的法律法规等有关规定（例如：《电子商务法》规定：商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年）；
- (2) 为遵守法院判决、裁定或其他法律程序的规定；
- (3) 为遵守相关政府机关或法定授权组织的要求；
- (4) 为维护社会公共利益，为保护携程平台的用户、我们或我们的关联公司、其他用户或雇员的人身财产安全或其他合法权益所合理必需的用途。

### （三）停止运营

如我们停止运营携程平台产品或服务，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。

## 五、我们如何保护您的个人信息安全

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、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、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，请妥善保管您用于登录携程平台的设备以及您的账户名及密码信息，切勿将设备提供他人用于登录携程平台或将密码告知他人，如果您发现自己的个人信息泄露，特别是您的账户名和密码发生泄露，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、在使用携程平台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户安全。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，请您立即联络携程平台客服，以便我们核实后根据您的申请采取相应措施。

8、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及利害关系人告知：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。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及利害关系人，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。

## 六、我们如何保护未成年人的个人信息

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，在使用我们的服务前，应事先取得您法定监护人的同意。我们根据《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、转移或披露此类信息。

3、作为监护人，您可以在携程旅行 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我们的服务，监护人可以联系携程平台客服，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收集、存储、使用、转移、披露等处理儿童个人信息。当您作为监护人为被监护的儿童选择使用携程平台相关旅行服务时，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。

5、如果您是不满 14 周岁的儿童，在您使用携程平台的服务前，您和您的监护人还应仔细阅读我们专门制定的《[携程儿童个人信息保护规则及监护人须知](#)》，确保您的监护人确认同意该规则。如果您的监护人不同意《[携程儿童个人信息保护规则及监护人须知](#)》，可能将导致我们无法向您正常提供服务或无法达到我们提供服务的预订效果，您和您的监护人应立即停止注册或使用我们提供的服务。如果您使用或继续使用我们的服务，将视为已获取监护人同意我们按照本政策和《[携程儿童个人信息保护规则及监护人须知](#)》收集、存储、使用、转移、披露等处理儿童的个人信息。

6、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，具体联系方式详见本政策“九、如何联系我们”。

## 七、您如何行使您的个人信息权利

您对您的个人信息享有以下权利：

### （一）个人信息的查询、更正、补充及管理

在携程旅行 APP 端登录后，您可以按照下述步骤自行访问、更正、补充及管理您的个人信息：

l 通过“我的”->“常用信息”来访问、更正、补充及删除自己出行人信息、地址信息、报销凭证信息；

l 通过“我的”，然后点击用户头像来访问、更正及补充您填写的真实姓名、昵称、性别、出生日期、绑定手机、绑定邮箱；

l 通过“设置” -> “账号安全”来访问及删除您的登陆历史、访问及绑定/解绑您的账户关联信息;

l 通过“我的” -> “全部订单”来访问及管理您的订单信息;

l 通过“我的” -> “我的钱包” -> “银行卡”来访问、更正、补充及删除您的**银行卡信息**;

l 通过“我的” -> “浏览历史”来访问及删除您的浏览历史信息, 通过“我的” -> “旅行足迹”来访问及删除自己的**旅行足迹**信息;

l 通过“我的” -> “我的社区”来访问、更正、补充及删除社区信息;

l 通过“行程”来访问及删除自己的**旅行行程**信息;

l 通过“消息”来访问及删除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”中访问及删除历史搜索记录;

l 另外您还可以在 APP 端登陆后通过“我的” -> “设置” -> “个人信息收集清单”及“第三方共享个人信息清单”来访问更多的个人信息。

l 通过“行程” -> “更多” -> “同步行程”来管理授权导入**本人证件与账号下的相关行程**。

l 通过“我的” -> “设置” -> “支付设置” -> “实名认证”来访问、更正、补充您的**实名认证信息**。

在携程旅行网页端登录后, 您可以按照下述步骤自行访问、更正、补充及管理您的个人信息:

l 通过“我的携程” -> “常用信息”来访问、更正、补充及删除自己的常用旅客信息、常用联系人信息、常用报销凭证信息、常用地址信息;

l 通过“我的携程”, 然后点击用户头像来访问、更正及补充您填写的真实姓名、昵称、性别、出生日期、绑定手机、绑定邮箱;

l 通过“我的携程” -> “个人中心” -> “绑定和关联”来访问、绑定/解绑您的账户关联信息;

l 通过“我的携程” -> “个人中心” -> “账户安全”来访问、更正及补充您的绑定手机、绑定邮箱;

l 通过“我的携程” -> “订单”来访问及管理您的订单信息;

l 通过“我的携程” -> “钱包” -> “我的钱包” -> “我的银行卡”来访问、更正、补充及删除您的**银行卡信息**;

l 通过“我的携程” -> “我的消息”来访问及删除您的消息。

## (二) 个人信息的删除

您可以通过“（一）个人信息的查询、更正、补充及管理”列明的部分路径删除您的部分信息。

同时，在下列情形中，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；
- (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，同时您主动注销了账户；
- (5) 如果我们永久不再为您提供产品或服务。

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彻底删除相应的信息，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。

特别提示，如您选择删除已完成的订单信息，可能导致我们无法根据您的需求提供相应的售后服务，比如难以协助您查询相应的历史订单记录。

## (三) 改变您授权同意的范围或撤回授权

您可以通过删除您的个人信息、关闭设备功能（如位置、相机、相册、存储权限）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部分授权（“路径为【首页】->【我的】->【设置】->【隐私设置】->【系统权限管理】”）。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。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（见本政策“一、我们如何收集和使用您的个人信息”），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，基于部分产品的特殊性和相关法律法规的要求，如果您使用的服务尚未结束（例如，您出行类产品/服务过程尚未结束，或金融类产品尚有欠款未结清），在服务结束之前您可能无法撤回您的授权。

对于我们持续使用您的个人信息的数据处理行为，当您执行上述操作后，我们将不再处理相应的个人信息，但您的上述操作不会影响此前基于您的授权已经开展的个人信息处理。

## (四) 注销您的账户

您可通过两种方式注销携程平台账户，方式一：登录携程旅行 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”。方式二：通过拨打携程官网 (<http://pages.ctrip.com/public/contact.htm>) 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，请注意目前快应用，小程序内虽暂未设置自主注销入口，但您仍可通过携程平台的上述两种方式进行注销。注销携程平台账户后，我们将停止为您提供服务、不再继续收集改账户相关的个人信息，并按照本政策的相关说明进行个人信息的删除或匿名化处理。但您账户注销之前的信息我们仍需按照适用的法律法规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。有关注销账户的相关规则和流程，请参见本政策附件中的《携程账户注销协议》。

## (五) 获取个人信息副本

如您需要您的个人信息的副本，可以发送电子邮件至 [privacy@ctrip.com](mailto:privacy@ctrip.com) 与我们联系，在核实您的身份后，我们将向您提供您在我们的服务中的个人信息副本（包括基本资料、身份信息），但法律法规另有规定的或本政策另有约定的除外。

## (六) 限制自动化决策

在携程旅行 APP 登录后，您可以通过“我的”->右上角“设置”对携程旅行 APP 推送和展示进行操作：

您可以通过“消息通知”->“促销信息”关闭我们向您发送的电子邮件、手机、通信地址等发送的基于您个人特征的商业消息，包括不限于最新的携程平台产品信息、促销信息（含 AI 促销电话）等；如您不希望我们通过人工电话向您推荐您可能感兴趣的产品/服务信息，您可以在电话中明确表示拒绝；如您希望关闭弹窗推送信息，可通过弹窗页面上的“跳过”按钮或相关按钮进行关闭。

如您想管理我们给您发送的**个性化广告**，您可以在 [“我的-设置-隐私设置-个性化广告推荐”](#) 中进行设置。

如您想管理我们给您推送的**个性化内容**，您可以通过“我的-设置-隐私设置”->“个性化内容推荐”中关闭基于您个人特征的页面推荐展示。因存在缓存等技术方面的原因，页面在未更新缓存前可能仍会显示推荐内容；在系统更新缓存或您主动清除携程旅行 APP 缓存后，则页面不会显示推荐内容。您也可以自愿选择随时打开个性推荐，以便能提升您的用户体验。（“携程旅行订酒店机票火车汽车门票”小程序可在登录后通过“我的”->

“设置” -> “个性推荐” 进行关闭)。此外, 我们的部分小程序产品 ([点击查看列表](#)) 暂未提供根据您的个人特征的页面推荐展示功能, 因此在对应的小程序产品上也未提供该功能的关闭方式。

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。

此外, 在某些业务功能中, 经向您告知并取得同意后, 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做出决定。如果您认为这些决定显著影响您的合法权益, 您有权通过本政策第九条的联系方式提出您的诉求, 我们也将十五个工作日内回复您的请求。

## (七) 个人信息的转移

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。

## (八) 响应您的请求

如果您无法通过上述方式访问、更正、补充或删除您的个人信息, 或您需要访问、更正、补充或删除您在使用我们产品/服务时所产生的其他个人信息, 或您需要获取您的个人信息副本或者转移您的个人信息, 或您认为我们存在任何违反法律法规或与您关于个人信息的收集或使用的约定, 您均可以通过本政策第九条的联系方式与我们联系。

为了保障安全, 我们可能需要您提供书面请求, 或提供您的**身份证明文件**, 我们将在收到您反馈并验证您的身份后的十五个工作日内答复您的请求。对于您合理的请求, 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, 我们将视情收取一定成本费用。对于无端重复、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(例如, 涉及备份服务器上存放的信息)的请求, 我们可能会予以拒绝。

## 八、本政策的修订和通知

我们会在必要时修改个人信息保护政策，请您理解，我们可能会适时修订本政策，我们将标注本政策最近更新的日期，并经公示后生效。未经您明确同意，我们不会削减您按照本政策所应享有的权利。对于重大变更，我们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，说明个人信息保护政策的具体变更内容）。请您经常回访本政策，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、转移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。

为充分保证您的知情权，我们还提供了3年以内的历史版本的个人信息保护政策，您可以点击[此处](#)访问。

## 九、如何联系我们

1、如您有任何与本政策相关的问题、意见或建议，您可以通过访问 <http://kefu.ctrip.com> 在线客服系统，或发送邮件至我们的客服邮箱 [service@trip.com](mailto:service@trip.com)，或拨打我们的客服电话 95010 或 400-830-6666) 等多种方式与我们联系。

2、我们还设立了个人信息保护专职部门，有关您个人信息的权利请求，包括个人信息出境场合向境外接收方主张个人信息权利的请求，您均可以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) 与其联系。

3、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：

(1) 国家网信办举报中心：[www.12377.cn](http://www.12377.cn)

(2) 消费者投诉举报电话：[12315](tel:12315)

或者您还可以通过向上海市长宁区人民法院提起诉讼以解决争议。

## 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处理您的个人信息，但法律法规另有规定或《携程个人信息保护政策》另有说明的除外，比如根据《电子商务法》相关规定，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. 账户内不存在未完结的交易或服务（包括但不限于待兑现的候补订单、未使用的订单、已提供服务但未支付的订单）、没有正在进行的投诉或权利主张、没有正在进行的争议或纠纷；
2. 账户内不存在较大余额或可兑换权益（包括现金、礼品卡、积分等）；
3. 账户内无任何应付而未付的拖欠款项、无携程金融欠款（包括但不限于消费分期产品、信贷产品、信用订单）和未开通理财业务；
4. 账户为正常使用的账户且无任何账户异常、被限制的记录。

**若您有任何疑问，或因不满足以上条件无法自行注销账户的，您可以与我们的客服联系以取得帮助。**

**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（即使您使用相同的手机号码再次注册并使用）。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。