

个人信息保护指引

2022 年 6 月 30 日版本

2022 年 6 月 30 日生效

引言

中旅通平台（简称“中旅通”或“平台”）版权所属芒果网有限公司（简称“芒果网”，为中国旅游集团有限公司全资子公司）。“芒果网”为您提供“中旅通”平台，**本平台致力于为您提供中国旅游集团会员服务。**

“中旅通”尊重并致力于保护用户个人数据与隐私，依据法律的规定，我们制定了本个人信息保护指引（简称“保护指引”），以下条款描述了我們如何收集、使用、保存和披露您的个人信息。请您务必认真阅读本保护指引，在确认充分了解并同意后使用“中旅通”。在您“同意”保护指引之前，“中旅通”不会收集您的隐私信息(包括您的 mac 地址等信息)，如您不同意协议中的任何条款，您应立即停止访问/使用本平台及其所提供的相关服务。一旦您使用或继续使用“中旅通”，即意味着您同意我们按照本保护指引处理您的相关信息。如果您对我们的保护指引有任何的疑问或建议，请联系中旅客服（选择“中旅通”平台“我的”点击“联系我们”查询客服电话）。

【特别提示】“中旅通”致力于为您提供中旅统一的对客服务窗口，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保护指引所写明的内容，并与芒果网有限公司达成协议并接受所有的服务条款，您同意本保护指引并登录使用“中旅通”，视为您同意我们按照本保护指引获取和处理您的数据信息，以便您享受到更智能化更便捷的用户体验。本

保护指引中提及的“中旅通”以及“我们”均指“中旅通”平台，“用户”以及“您”均指自愿接受本保护指引的用户。“中旅通”仅对中国境内用户提供产品或服务，暂不对境外用户提供相关产品或服务。如有疑问，请联系中旅客服（选择“中旅通”平台“我的”点击“联系我们”查询客服电话）。

请您注意，本保护指引不适用于您通过我们的产品/服务而接入的其他第三方产品/服务（“其他第三方”，包括您的交易相对方、任何第三方网站以及第三方服务提供者等），具体规定请参照该第三方的隐私政策或类似声明，相关责任由该第三方承担。

本保护指引将帮助您了解以下内容：

- 一、我们的数据保护原则
- 二、我们如何收集和使用您的个人信息
- 三、我们如何披露您的个人信息
- 四、我们如何保护您的个人信息
- 五、您如何管理您的个人信息
- 六、未成年人的个人信息保护
- 七、通知和修订
- 八、法律适用与管辖

一、我们的数据保护原则

尊重用户个人隐私是“中旅通”平台的一项基本政策，“芒果网”为您提供“中旅通”平台，“中旅通”平台是一款基于小程序和公众号，是中国旅游集团为用户提供的统一服务窗口。芒果网有限公司作为“中旅通”平

台的信息控制者，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。

我们在数据处理实践中，始终恪守以下原则：

1 透明性原则：

- 我们保证不利用个人数据从事任何的非法活动；
- 我们将与用户一同确保个人数据的处理具有正当、有效、合理的法律基础；
- 我们将尽可能地保证为个人数据的处理过程提供更多可公开的信息，以确保数据处理的透明性；
- 我们尊重并承诺将依据可适用的法律保障数据主体的相关权利，包括但不限于知情权、访问权、拒绝权、更正权和数据可携权等。

2 安全性原则：

- 我们将采取适当的技术和组织措施保护个人数据免遭遗失、未经授权的访问、损毁、改动或公开披露等风险；
- 我们将采取适当的措施确保个人数据的准确性、完整性、可用性和时效性；
- 我们承诺在将个人数据转移至其他方时切实采取措施，以实现数据转移前后的充分保护。

3 必要性原则：

- 我们承诺在业务功能实现中，仅处理为特定目的而严格必要的的数据（包括数据的数量和类型）；

-我们承诺将仅基于合法的目的进行数据处理，且在数据处理开始前对数据处理的目的进行说明并严格遵守该等目的的限制；

-我们承诺在内部设计并落实严格的权限控制体系，限制有权访问和操作个人数据的员工数量；

-我们承诺仅在实现处理目的所必要的时间期限内留存个人数据，除非依据强制性法律法规或监管要求不得删除；

-我们承诺将严格使用对个人数据权利影响最小的处理方式进行处理。

二、我们如何收集和使用您的个人信息

1 个人信息

我们使用、保存、和披露个人信息是为了通过创建账户、短信通知、消息通知等方式来为您提供服务。“中旅通”会向您提供用户登录、一屏展示会员账户、商品导览等一系列服务。

为了更好的为您提供服务，除法律法规另有规定外，“中旅通”平台遵循“合理、相关、必要”原则，且以您同意为前提收集信息，**“中旅通”保证不会收集法律法规禁止收集的信息。**“中旅通”会收集您在“中旅通”平台上输入的或者以其他方式提供给我们的信息。

收集信息包括：

1.1 在您登录/注册为平台用户时，如您已经成为中国旅游集团有限公司及其子公司、控股公司、附属公司等关联公司（关联公司指中国旅游集团有限公司的全资子公司、并表公司、投资公司）会员，则您至少需要向我们提供您准备使用的手机号码，您还可以提供微信头像、微信昵称、性

别、微信号等。您选择通过第三方社交媒体平台或其他第三方的帐户登录/注册时，您将授权我们获取您在第三方平台注册的公开信息（头像、昵称以及您授权的其他信息），用于与“中旅通”平台账户绑定，使您可以直接登录并使用本产品和相关服务。在使用第三方账号进行登录/注册时，可能需要将实现登录/注册所必需的信息写入与读取。这些信息仅供实现登录/注册相关的目的所使用，不会收集您的隐私信息。如您为中国旅游集团有限公司及其子公司、控股公司、附属公司等关联公司（关联公司指中国旅游集团有限公司的全资子公司、并表公司、投资公司）的全新用户，则您至少需要提供姓名、手机号、身份证号（手机号用于注册会员，身份证号和姓名用于校验中免会员的注册资质），您还可以提供微信头像、微信昵称、性别、微信号等。

1.2 在您浏览、访问“中旅通”平台或使用“中旅通”产品或服务时主动向我们提供的信息，帮您快速办理业务，享受优惠券等服务。在经过您的同意后，我们可以通过您主动提供的信息及您的行为偏好自动对您进行用户画像，便于为您提供更加个性便捷的服务（注：上述条款中功能基于您所提供信息而自动生成，如您对我们的信息展示不感兴趣，您可以点击关闭个性化推荐模块。）

1.3 在向您提供“中旅通”服务的过程中记录的与您有关的信息，便于您查阅您需要的产品信息、收藏信息等。

1.4 当您在“中旅通”商场中订购具体商品及/或服务时，我们会通过系统为您生成购买该商品及/或服务的订单。在下单过程中,您需至少提供：

(1) 收货人的姓名、收货地址、收货人的联系电话； (2) 对于部分特殊类型的商品和服务您还需要提供该商品或服务所必需的其他信息，如申请开具发票所需提供的相关信息。同时该订单中会载明您所购买的商品及/或服务信息、交易单号、订单创建时间、您应支付的金额、您的备注信息。我们收集这些信息是为了帮助您顺利完成交易、保障您的交易安全、便于您查询订单信息、提供客服与售后服务及其他我们明确告知的目的。

为便于您了解查询订单信息并对订单信息进行管理，我们会收集您在使用我们服务过程中产生的订单信息用于向您展示及便于您对订单进行管理。

您可以通过“我的订单”查看和管理您的订单信息。

1.5 您通过我们的客服人员或其他渠道主动提交或反馈的信息，便于我们了解、评估服务质量，优化用户体验。

1.6 从关联公司、商业合作伙伴及第三方独立资料来源，收集和储存其合法获得的与您有关的信息。

2 基于您的授权，我们从中国旅游集团有限公司及其子公司、控股公司、附属公司等关联公司（关联公司指中国旅游集团有限公司的全资子公司、并表公司、投资公司）等渠道中获取您的相关信息包括但不限于会员编号、会员等级、会员积分、会员优惠券等，用以优化服务，便于您享受到更智能便捷的用户体验。

3 您的其他信息

为了使您更加方便地使用“中旅通”平台，经过您的授权同意，我们的服务器将会收集手机号、微信头像、微信昵称、性别、微信号等。我们将使

用 Cookies 和类似统一资源定位器（URL）的导航数据来收集您访问时间和日期、搜索和查看的信息等。

已收集个人信息清单

使用场景	使用目的	个人信息种类
登录、注册	用于注册账号、登录	第三方平台提供的用户昵称、头像、手机号、姓名、身份证号码等您在授权界面同意授予的信息
第三方账号登录	用于完成第三方账号登录	第三方平台提供的用户昵称、头像、手机号等您在授权界面同意授予的信息
订购具体商品或服务（包括酒店、商品等）	帮助用户顺利完成交易、保障您的交易安全、查询订单等相关服务	订购商品或服务必须的个人信息，包括姓名、证件号、手机号、订单信息、支付信息、地址和其他服务中说明的必要信息。
查看会员卡	展示会员信息	会员等级、会员积分等会员信息
浏览、管理我的订单	方便用户浏览、管理各交易类业务的订单	订单信息

请您理解，单独的日志信息等是无法识别特定自然人身份的信息。除非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，则在结合期间，这类非个人信息将被视为个人信息，我们会将该类个人信息做匿名化、去标识化处理。

与第三方共享个人信息清单

使用场景	使用目的	个人信息种类	共享方式
小程序跳转	跳转到中国旅游集团有限公司及其子公司、控股公司、附属公司等关联公司等小程序提供后续服务	手机号	API

第三方 SDK 目录

产品名称	第三方 SDK	使用场景	使用目的	共享信息	共享方式	第三方机构名称	第三方相关隐私政策
中旅通	银联签约支付 H5	会员一码通	绑定银联签约支付产品后完成扣款	姓名、身份证号	API 接口传输	中国银联股份有限公司	https://wallet.95516.com/s/wl/WebAPP/help/Agree/page/agreement/regPrivacy.html

4 个人信息的使用、共享

4.1 除本保护指引未载明或本保护指引的更新未能首先通知您的情况下，您的个人信息将不会用于其他目的。

4.2 匿名汇总统计数据不是“中旅通”平台所定义的个人用户信息（“匿名化”指个人信息经处理无法识别，且无法还原，不属于个人信息范

畴)，我们将为多种目的，包括但不限于分析和使用模式的报告等，来保存和使用此类信息。“中旅通”保留以任何目的或单方面许可第三方使用和披露匿名汇总统计数据的权利。

4.3 您可随时在“我的”中点击个人头像查看个人基本信息。**我们将对您个人中心的手机号码、姓名、性别、微信号等个人信息采取隐私处理，避免您设备被不当使用时所造成的信息泄露与丢失。**

4.4 在您使用“中旅通”的产品及服务期间，我们将保存您的信息，直至您注销账户或提出删除要求。在注销账户或提出删除要求后，会对您的信息进行删除，如涉及政策规定无法删除的除外。

4.5 “中旅通”平台通过您的允许将“中旅通”账户绑定到您的第三方软件或网站，来帮助您把您的个别信息共享到第三方软件网站或服务上。在相关功能进行前，严格遵循您的意思，如您同意该项服务的要求，可点击“确定”继续进行；如果您不同意此项操作，请及时停止该项程序。我们将要求所有这些第三方软件或服务充分保护您的个人信息，按照我们的要求处理数据。除本保护指引规定的情况外，“中旅通”不会出售任何用户信息或未经您的允许与第三方共享您信息。其他可能发生个人信息共享的情形：

4.5.1 根据适用的法律法规、法律程序的要求或强制性的政府要求或司法裁定必须提供；

4.5.2 基于符合法律法规的社会公共利益而使用；

4.5.3 法律法规允许范围内，为维护“中旅通”自身利益不受侵害的其他情形。

5、设备权限调用

“中旅通”在提供服务的过程中，会调用您的一些设备权限，您可以在设备的设置功能中选择关闭部分或全部权限，从而拒绝“中旅通”调用手机和使用相应的个人信息。在不同的设备中，权限显示方式及关闭的方式有所不同，请您参照设备说明与指引。您的设备系统可能会在必要信息授权的同时放开其他权限，“中旅通”自身无法通过手动或自动设置关闭授权。

三、我们如何披露您的个人信息

1 除非本保护指引载明的有限披露，我们会妥善保存您的个人信息并不会泄露用户名单。

2 您于此授权，以下情形下，我们将会向第三方披露您的个人信息而无需通过您的同意：

2.1 如果我们披露这些信息是用来识别、联系或向可能对我们的权利或财产、用户或者其他任何人（包括其他任何人的权利和财产）造成损害之行为提起诉讼之必要；

2.2 法律调查之必要；

2.3 此类披露是法律规定或应向我们送达的传票或其他执法部门发出的令状之必要。

3、个人敏感信息特别提醒

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。在收集此类个人敏感信息前，您需要谨慎考虑，同时“中旅通”将征得您的同

意，并对您的个人敏感信息严格保护，您同意这些个人敏感信息将按照本保护指引所阐明的目的和方式来进行处理。如果您不提供这些信息或提供的信息有误，可能导致我们无法提供服务或影响我们提供信息的准确性。

四、我们如何保护您的个人信息

1 对我们来说，个人信息的安全非常重要。我们将尽合理的商业努力保障您的个人信息安全，并实施合理的商业程序限制非授权访问、使用或者披露您的个人信息，涉及个人信息的数据存储全部采用多重加密。我们不会将您的个人信息保留超过处理目的所需的时间，并将根据我们的数据保留政策，为收集其的目的而对于保留必要的时间。尽管采取上述措施，但是您应当知晓“中旅通”不能完全避免与个人信息相关的安全危险。

2 “中旅通”重视个人信息安全，我们建立了数据安全管理体系，从组织建设、制度设计、人员管理、产品技术等方面多维度提升个人信息的安全性。我们会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。我们将不定期更新安全风险、个人信息安全影响评估报告等。

3 “中旅通”非常重视您的数据安全。除了遵守所有相关数据安全法规以外，为确保您的数据在网络浏览器和网络系统之间以最高的安全等级传输，“中旅通”建立了多重安全防护措施，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、加密传输、加密算法进行加密存储、敏感信息脱敏显示等。

4 如产生个人信息泄露、毁损等风险，“中旅通”将通过推送通知的方式及时通知您，以便您尽快避免损失。同时，在泄露数据后 72 小时内向监

管机构报告。如果您发现自己的个人信息泄露，请您立即与我们的客服联系，以便我们采取相应的措施。

5 您应当协助我们以保护您的个人信息安全。例如，不要泄露您的个人密码；在社交媒体上分享二维码时请注意遮盖敏感信息。

6 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短信、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。

五、您如何管理您的个人信息

1 您在使用“中旅通”服务过程中，如针对个人信息问题需要投诉、举报，您可以通过“我的”点击“联系我们”查找客服电话，以便及时解决投诉纠纷，以保护您及他人的合法权益。

2 您可以随时登录“中旅通”平台，通过“我的”点击个人头像来查询、更正自己的账户信息，修改个人资料等使用“中旅通”服务时您提供的个人信息

3 您可根据自身的需求修改个人资料或注销您的“中旅通”账户，但您仅能申请注销您本人的账户，自此您之前所构建的获取权威信息的通道将失效。您可通过“我的”进入“通用设置”，在线进行注销账户。同时注销成功后，“中旅通”会对您的后台信息进行删除。

六、未成年人的个人信息保护

1 “中旅通”重视未成年人的安全及个人信息保护，未成年人在使用前须征得监护人的同意，并在监护人的指导下使用“中旅通”。

2 如未成年人未经监护人的同意使用“中旅通”服务，监护人有权与我们联系（选择“中旅通”平台“我的”点击“联系我们”查询客服电话）并拒绝进一步收集被监护人的个人信息，或要求“中旅通”删除该被监护人个人信息。“中旅通”既无意也不试图收集未成年人信息。

七、通知和修订

1 “中旅通”会在必要时修改服务条款，如制定、修改本协议及/或各类规则向用户提供基于互联网以及移动网的相关服务，如果我们对使用您的个人信息方法做出任何实质性调整，我们将通过消息通知您，同时公布修正日期，以便您了解保护指引的最后更新时间。当您使用“中旅通”时，您可以随时审查我们的保护指引。

2 我们发出的包含此类变更通知的消息毫无疑问的组成上述变更通知的有效部分。如果您不希望我们改变对您个人信息的使用，您必须早于您期望停止使用我们的账户之前通知我们。您继续使用“中旅通”的行为，将被视为您知晓并同意受通知中此类变更条款的约束。

八、法律适用与管辖

本保护指引的成立、生效、履行、解释及纠纷解决均受到中华人民共和国法律法规（不包含冲突法）法律管辖。如其中任何条款与中华人民共和国法律相抵触，则这些条款将完全按法律规定重新解释，而其它条款依旧具有法律效力。本保护指引仅适用于中华人民共和国大陆地区。您与“中旅通”平台就本保护指引或其它有关事项发生的争议，应首先友好协商解****

决，协商不成时，应将纠纷或争议提请芒果网有限公司注册所在地有管辖权的法院管辖。