隐私政策

发布日期：2025年8月5日

生效日期：2025年8月12日

最近更新日期：2026年3月11日

马蜂窝网站是由北京蚂蜂窝网络科技有限公司(注册地址为北京市朝阳区酒仙桥北路 9 号 (厂区)10 幢 B 座 A2)运营，涉及具体产品服务的，将由有资质的服务商提供。隐私权是每个人的重要权利，马蜂窝（下称“我们”）非常重视用户个人信息和隐私的保护。在使用马蜂窝的网站或APP前，请您务必仔细阅读并透彻理解马蜂窝《隐私政策》（下称“本隐私政策”、“本政策”）。我们希望通过本隐私政策向您说明我们在您使用马蜂窝的产品与服务时如何收集、使用、保存、共享和转让这些信息，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。**如果您是18周岁以下的未成年人，**您应确保您的监护人阅读并同意本政策后，您才使用并向我们提供您的个人信息。

如果您有任何疑问、意见或建议，请通过以下联系方式与我们联系：

电子邮件：mfwjubao@mafengwo.com

电 话：010-87412588

【特别提示】

为了更好保护您的个人信息，请在使用马蜂窝的产品与服务前，仔细阅读并充分了解本政策。重点内容我们已采用**粗体特别提示**，希望您在阅读浏览时特别关注。一旦您使用或继续使用马蜂窝产品与服务，即表示您同意我们按照本政策处理您的相关信息。对于我们所收集的**您的个人信息，我们亦用粗体的方式**进行了标示，以此向您增强式提示。一旦您同意提供您的个人信息，我们将按本政策所述的目的和方式处理您的个人信息。我们使用您的个人信息的目的是为了实现马蜂窝的产品与服务相关的功能。您有权拒绝向我们提供个人信息，但是拒绝我们收集使用这些信息可能会影响您使用相关功能。

目 录

一、我们如何收集和使用您的个人信息
二、我们如何使用Cookie技术
三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
四、我们如何储存和保护您的个人信息
五、您如何管理您的个人信息
六、我们如何保护未成年人的个人信息
七、本政策如何更新
八、如何联系我们

一、我们如何收集和使用您的个人信息

马蜂窝属于旅行玩乐社区类平台，我们的基本功能包括**账号注册登录、提供旅游攻略、分享游记和预订旅行服务产品（包括但不限于酒店预订、跟团游预订、景区门票预订、用车服务预订等）**。马蜂窝包括网页及客户端（包括App、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、手机等。

在您使用基本功能过程中，我们会收集使用与您有关的必要个人信息，包括：**（1）注册用户移动电话号码；（2）订单信息（姓名、个人身份信息等）；（3）支付信息（支付时间、支付金额、支付渠道等）；（4）设备信息（Android ID/IDFA/OPENUDID/GUID/OAID等在内的描述个人常用设备基本情况的信息）**。

个人信息是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，不包括匿名化处理后的信息。本隐私政策中涉及的**个人信息包括:个人身份信息(包括身份证、护照、驾驶证、军官证、社保卡、居住证等)、个人财产信息(包括银行账号、资产证明信息、借贷信息、交易和消费记录等)、网络身份标识信息(包括系统账号、IP 地址、邮箱地址及与前述有关的密码、口令、口令保护答案等)、个人常用设备信息(包括硬件型号、操作系统类型、软件列表惟一设备识别码(如 Android ID/IDFA/OPENUDID/GUID/OAID等在内的描述个人常用设备基本情况的信息))、个人位置信息(包括行程信息、精准定位信息、住宿信息、经纬度等)**。

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，**主要包括:个人财产信息(包括银行账号、资产证明信息、借贷信息、交易和消费记录等)、个人生物识别信息(指纹、面部识别特征等)、个人身份信息(包括身份证、护照、驾驶证、军官证、社保卡、居住证等)、网络身份标识信息(包括系统账号、IP 地址、邮箱地址及与前述有关的密码、口令、口令保护答案等)、其他信息(行踪轨迹、网页浏览记录、住宿信息、精准定位信息等)**。

我们仅会出于本政策以下目的，收集和使用您的个人信息：

（一）您须授权我们收集和使用您个人信息的情形

1、获取马蜂窝的产品与服务所需的功能

（1）注册成为马蜂窝用户

您注册成为马蜂窝用户时，**您需要至少向我们提供您准备使用的马蜂窝账户名、密码、您本人的手机号码，我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。您的账户名为您的默认昵称，您可以修改补充您的昵称、性别、生日、兴趣爱好以及您的实名验证相关信息，这些信息均属于您的“账户信息”**。您补充的账户信息将有助于我们为您提供个性化的商品推荐和更优的用户体验，但如果您不提供这些补充信息，不会影响您使用马蜂窝的基本功能。

如您仅使用浏览、搜索等基本服务，您不需要注册成为马蜂窝用户以及提供上述信息。

（2）产品与服务信息展示和搜索

为了让您快速地找到您所需要的产品与服务，我们可能会在应用启动或后台运行时收集您使用我们的产品与服务的设备信息(包括设备名称和型号、唯一设备标识符（ANDROID ID/OAID/IDFA、

IDFV）、操作系统和应用程序版本、语言设置、分辨率、网络运营商、WiFi状态(SSID、BSSID))、浏览器类型等以便为您提供产品与服务展示的最优方式。我们也会为了不断改进和优化上述的功能来使用您的上述个人信息。

（3）AI小蚂人工智能问答服务

备案编号：【11010512683390124001 1】

我们基于生成式人工智能模型技术向你提供智能问答及互动服务。您可以通过语音或者文本形式向AI小蚂输入您的搜索需求，AI小蚂将根据您的搜索需求向您展示马蜂窝平台内的相关产品和服务。

（4）在马蜂窝下单预订

保证您出行安全以及顺利使用您在马蜂窝上下单预订的服务，您在预订机票、酒店、跟团游、当地游、游轮、景区门票、用车服务、保险、全球 WiFi 等业务时，您需要根据国家法律法规或服务提供方(包括酒店、票务销售方、旅行社及其授权的代理方、景区、保险公司、基础电信运营商、移动转售运营商等)的要求提供您和出行人或被保险人的实名信息。这些实名信息可能包括您的身份信息(比如您的身份证号码、护照号、载明您身份证明证件的号码)、您本人的姓名、电话号码和出行人或被保险人的身份信息(比如出行人或被保险人身份证号码、护照号、载明载明身份证明证件的号码)、姓名、电话号码。如果您需要提供寄送服务，您还需要提供地址、收件人姓名以及电话。前述所有信息构成您的“订单信息”，这些订单信息中将可能包含您和出行人的姓名、电话、出发地、行程、地区、酒店地址、入离店时间、房型等信息。如您需要开具发票，在您添加发票抬头时，需提供公司名称、纳税人识别号信息。

我们将使用您的订单信息来进行您的身份核验、确定交易、支付结算、为您查询订单以及提供客服咨询与售后服务；我们还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。

您在使用以上服务中提供的出行人信息、联系人信息、邮寄地址会自动存储为您的常用信息，以便您下次预订时可以直接选择使用，您也可以随时在相关产品联系人编辑管理页面中更新和删除上述信息。

如您提供的信息中含有其他用户的个人信息，您需确保您已经取得合法的授权，其中未成年人信息需要取得其监护人的授权。

（5）支付功能

在您下单后，您可以选择马蜂窝的关联方或与马蜂窝合作的第三方支付机构(包括支付宝、微信支付等支付通道，以下称“支付机构”)所提供的支付服务，此时可能需要您提供银行卡卡号、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，支付功能本身并不收集您的个人信息，但我们需要将您的马蜂窝订单号与交易金额信息与这些支付机构共享以实现其确认您的支付指令并完成支付。“关联方”指一方现在或将来控制、受控制或与其处于共同控制下的任何公司、机构以及上述公司或机构的法定代表人。“控制”是指直接或间接地拥有影响所提及公司管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式。

（6）交付产品与服务功能

我们会通过电话、邮件、短信等形式与您确认您购买的产品与服务的相关信息，并由实际服务提供方向您交付产品或提供服务。您知晓并确认马蜂窝的关联方或与马蜂窝合作的产品与服务方会在上述环

节内使用您的**订单信息**，以保证能向您及时交付相关产品与服务。

（7）客服与售后功能

当您需要我们提供与您订单信息相关的客服与售后服务时，我们将会查询您的订单信息。因此，我们的电话客服和售后服务会使用您的账号信息和订单信息来对您进行身份核验。您有可能会在与我们的客服人员沟通时，提供原订单信息外的其他信息，如当您要求我们变更订单信息时。

（8）改进我们的产品与服务所必须的功能

为了提升用户体验和服务品质，我们可能会收集您的订单信息、浏览信息进行汇集和数据分析，以便可将您感兴趣的产品或服务信息展示给您;或在您搜索时向您展示您可能希望找到的商品;或与其他来源(包括第三方)的数据相匹配，从而改进我们的产品与服务。我们还可能为了提供服务及改进服务质量的合理需要而获得的您的其他信息，包括您与客服联系时您提供的相关信息，您参与马蜂窝平台活动时向我们发送的信息，以及您与我们的关联方、我们合作伙伴之间互动时我们获得的相关信息。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高效一致的服务。

（9）产品业务功能所收集使用您的信息逐项列举

- 在您注册为马蜂窝用户时，至少需要提供**手机号**并**设置密码**用以创建马蜂窝账号。
- 在您预定酒店、民宿和客栈时，您可能需要提供**入住人姓名、证件号、手机号、邮箱、房型**信息。如您携带儿童入住，则需要提供儿童**年龄**信息。
- 在您预订签证服务时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**您可能需要提供不同的信息资料，这些信息包括可能需提供**预订人微信、预订人邮箱、办签人姓名、身份证明、资产证明、行程信息、个人信息表、签证申请表、其他补充资料（视您选择的使领馆的要求而定）**，该等资料仅会用于向使领馆申请办理签证之目的。
- 当您使用定制服务，您需要提供**预订人姓名、预订人手机号、出行目的地**信息，您需要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）。
- 当您使用邮轮游服务时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**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、手机号、预订人微信、预订人邮箱；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，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**
- 在您预订跟团游、自由行服务时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**根据不同服务的类别，您可能需要提供不同的信息类别，这些信息包括**预订人证件号、预订人微信、预订人邮箱、出行人姓名、出行人国籍、出行人证件类型、出行人证件号、出行人证件有效期、出行人联系电话、出行人微信号、出行人邮箱、集合时间/地点、签证服务所需资料、房型信息等**。

- 当您预订移动WLAN、电话卡中的任意一项服务时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**根据不同服务的类别，您需要提供**预订人微信、预订人邮箱、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、联系电话**。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**。
- 在您预订当地参团服务时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号、预订人证件号，**根据不同服务的类别，您可能需要提供不同的信息类别，这些信息包括**预订人微信、预订人邮箱、出行人姓名、出行人国籍、出行人证件类型、出行人证件号、出行人证件有效期、出行人联系电话、出行人微信号、出行人邮箱、接送地点或酒店名称/地址/电话、集合时间/地点、接人时间、上车地点、下车地点**信息。
- 在您预订当地玩乐服务时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**根据不同服务的类别，您可能需要提供不同的信息类别，这些信息包括**预订人证件号、预订人微信、预订人邮箱、出行人姓名、出行人国籍、出行人证件类型、出行人证件号、出行人证件有效期、出行人联系电话、出行人微信号、出行人邮箱、接送地点或酒店名称/地址/电话、集合时间/地点、接人时间、上车地点、下车地点，**当您预订高空项目、水上项目、户外活动，可能还需提供**出行人身高、出行人体重、出行人鞋码（欧码）、出行人左眼视力、出行人右眼视力**信息。
- 在您预订交通用车服务（包含接送机/站、包车、租车）时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**根据不同服务的类别，您可能需要提供不同的信息类别，这些信息包括**预订人证件号、预订人微信、预订人邮箱、出行人姓名、出行人联系电话、出行人微信号、出行人邮箱信息，接送地点或酒店名称/地址/电话、接送航班号/车次、起飞/到达时间、用车时间、用车地点、行程计划、用车人数、驾驶员姓名、驾驶员证件号、驾驶员证件有效期、驾驶员国籍、租车日期、取车地址、还车地址**信息。
- 在您预订门票、船票、巴士票时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**根据不同服务的类别，您可能需要提供不同的信息类别，这些信息包括**预订人证件号、预订人微信、预订人邮箱、出行人姓名、出行人国籍、出行人证件类型、出行人证件号、出行人证件有效期、出行人联系电话、出行人微信号、出行人邮箱**信息。
- 在您预订机场停车服务时，您至少需要提供**预订人姓名、预订人手机号，**您可能需要提供不同的信息类别，这些信息包括**出行人姓名、出行人联系电话、出行人航班信息、需要服务时间段**。
- 在您购买保险时，您至少需要提供**被保人姓名、被保人证件号、被保人手机号**信息，为未成年人购买旅游保险，还需提供**投保人姓名、投保人证件号、投保人手机号**信息。
- 如果您需要开具纸质或电子发票，您还需要提供包括**发票抬头、发票类型、税号在内的开票信息以及收件人、手机号、配送地址、邮箱**信息。

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。

- 在您使用创新广告交互功能或播放视频进行横竖屏切换时（如摇动、扭动、扭转设备），我们会调用设备的**加速度传感器**以识别判断您的设备状态；在您使用社区功能体验创新动态背景时，我们会调用设备的**陀螺仪**以识别判断您的设备状态。请您理解，单独的设备传感器数据不涉及任何个人位置信息且无法与其他信息结合用于识别特定自然人的身份。

- 当您使用AI小蚂人工智能问答服务，我们可能会收集您主动向我们发送消息时的**所在网页信息**，以增强辅助功能并改善用户体验。在经安全加密技术处理、严格去标识化且无法重新识别特定个人的前提下，我们可能会将收集的有关数据以及模型生成的对应回复用于模型训练，不断调整优化模型的效果。**如果您不希望其他信息用于模型训练和优化，可以通过本隐私政策第8条“如何联系我们”公示的联系方式与我们联系，要求撤回使用您的数据用于模型训练和优化。**
- 您还可以对AI小蚂所输出的内容进行点赞、点踩、复制等处理，我们将收集您的操作信息，以便不断改进我们的服务质量。如您输入的聊天信息、提交的信息等内容包含他人的个人信息时，请您务必在提供该信息前获得他人的合法授权，避免造成他人信息的不当泄露。

2、提供安全保障所必须的功能

为提高您使用我们以及我们关联公司或合作伙伴提供的产品与服务时系统的安全性，更准确地预防钓鱼网站或 APP 欺诈、计算机病毒、网络攻击、网络侵入以及保护账户安全，我们可能会通过了解您的**浏览信息、订单信息、交易信息、设备应用安装列表**等来综合判断您账户和交易风险、检测和防范安全事件，并可能会记录一些我们认为有风险的链接(“URL”);我们也会收集您的设备信息对于马蜂窝系统问题进行分析、统计流量并排查可能存在的风险并依法采取必要的记录、审计、分析、处置措施。

3、其他

为给您带来更好的产品服务体验，我们会持续努力改进我们的产品及服务，因此可能需要收集、使用新的个人信息或变更个人信息使用目的或方式。如发生上述情形，我们将通过更新本政策、页面提示等方式另行向您说明，在征得您的同意后再开始收集、使用。

（二）无需征得您授权同意可收集、使用您个人信息的情形

根据相关法律法规、监管要求及国家标准，在以下情形中，我们可以在不征得您的授权同意情况下收集、使用一些必要的个人信息：
（1）为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
（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《个人信息保护法》等相关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。

（三）您可选择是否授权我们收集和使用您的个人信息的情形

1、为提升用户体验，使马蜂窝的产品与服务更人性化，我们的以下附加功能中可能会收集和使用您的个人信息。如果您不提供这些个人信息，您依然可以使用马蜂窝的其他产品与服务，这些附加功能包括：
（1）基于位置信息的个性化推荐功能:我们会收集您的位置信息(我们仅收集您当时所处的地理位置，但不会将您各时段的位置信息进行结合以判断您的行踪轨迹)来判断您所处的地点，自动为您推荐您所

在区域可以购买的产品与服务。比如根据您位置信息向您推荐周边游产品、酒店预订和目的地内容和商品推荐，我们还会在您点亮足迹和发布的时候收集您的位置信息。

（2）基于图片上传的附加功能：您可以在马蜂窝平台上传您的照片，如您可在发布的同时上传您本人的相片，您也可上传您的其他照片来实现用户信息的设置，您也可在消息与聊天的过程中上传图片，您还可上传您的其他照片来实现晒单及评价功能，**我们会使用您所上传图片的评价。**

（3）基于语音技术的附加功能：您可以在马蜂窝平台使用AI小蚂问答中的语音转文字和多语言实时语音翻译功能，如您未授权，将无法使用相关功能，但除此外的其他功能仍然可以正常使用，我们本地不会对您录制的信息做收集等操作。

（4）基于相机拍摄的附加功能：您可以在马蜂窝平台拍摄照片，如您可在发布的同时拍摄图片，您也可在扫一扫的时候拍摄图片，您也可在消息与聊天的过程中拍摄图片，您还可以使用菜单翻译的时候拍摄图片。如您未授权，将无法使用相关功能，但除此外的其他功能仍然可以正常使用，我们本地不会对您拍摄的信息做收集等操作。

2、需要使用到您的银行卡信息（例如银行卡号）的场景，主要包括：您申请赔付时，需要提供您银行卡信息才能支付给您赔偿金；您使用钱包业务中的提现功能时或您进行支付时，需要绑定您的银行卡才能完成提现或支付；您本人作为合作方与我们合作时，需要提供您的银行卡信息才能完成结算。您了解并同意我们基于上述场景使用您的银行卡信息，如您不提供该信息，可能无法完成支付、提现、结算等。

3、上述第1项附加功能可能需要您在您的设备中向我们开启您的**位置信息(精准定位、粗略位置)、相机（拍摄）、相册（图片库）、麦克风（录音）、写入外置存储器以及读取外置存储器，**以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。您可以在通过设置找到应用程序详情，点击进入权限查看找到您上述权限开启的状态，并可以决定将这些权限随时开启或关闭。**请您注意，您开启这些权限即代表您授权我们可以收集和使用这些个人信息来实现上述的功能，您关闭权限即代表您取消了这些授权，则我们将不再继续收集和使用您的这些个人信息，也无法为您提供上述与这些授权所对应的功能。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。**

（四）我们从第三方获得您个人信息

我们可能会在您的授权同意范围内从第三方（我们的合作方）处收集并使用您的个人信息。我们会将依据与第三方的约定并对个人信息来源的合法性进行确认后，在符合相关法律法规前提下，使用您的这些个人信息，同时请您详细阅读该第三方的隐私政策及用户协议。如您拒绝第三方在提供服务时收集、使用或者传递您的个人信息，将可能导致您无法使用马蜂窝对应的产品与服务。

（五）您个人信息使用的规则

1、我们会根据本隐私政策的约定并为实现我们的产品与服务功能对所收集的个人信息进行使用。当我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其它用途时，会通过事先征求您的授权同意。。

2、在收集您的个人信息后，在我们对您的个人信息进行匿名化处理，匿名化处理的信息将无法识别主体。请您注意，在此情况下我们有权使用已经匿名化的信息，在不透露您个人信息的前提下，我们可对匿名化处理后的用户数据库进行分析并予以商业化的利用。

3、请您注意，您在使用我们的产品与服务时，除非您删除或通过系统设置拒绝我们收集，否则将在您使用我们的产品与服务期间将持续授权我们使用。

4、我们会对我们的产品与服务使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品与服务的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。
5、如果我们发生合并、分立或破产清算可能涉及到个人信息转让时，我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束。
6、对用于画像的个人信息使用的应用场景及可能对您产生的影响逐项列举:

应用场景	业务功能及影响
推荐	根据用户**浏览、搜索、购物、互动记录**个性化推荐展示 相关的目的地、景点、内容、热门内容、相似内容或商品及商品品类
搜索	在匹配用户搜索结果时，根据**浏览、搜索、购物、互动记录**匹配更相关的搜索结果
广告	根据用户**浏览、购物、互动记录**匹配展示广告商品或营销活动
推送	根据用户**浏览、搜索、购物、互动记录**推送相关的商品、内容、消息或营销活动

二、我们如何使用Cookie技术

为确保网站或APP正常运转，我们会在您的计算机或移动设备上储存名为Cookie的小数据文件。Cookie通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于Cookie，**网站或APP能够储存您的偏好数据**。我们不会将Cookie用于本政策所述目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除Cookie。有关详情，请参见AboutCookies.org。您可以清除计算机上保存的所有Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止Cookie的功能。但如果您这么做，则需要在每一次访问我们的网站或APP时更改用户设置。

三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

（一）共享

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，以保障为您提供的产品与服务顺利完成。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。我们的合作伙伴无权将共享的个人信息用于任何其他用途。我们的合作伙伴包括以下几种类型：

(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、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，以完成旅行产品与服务或其他产品与服务。您可以在相关商品和服务的提供者从事经营活动的主页面或相关预订页面查询其营业执照登载的信息及联系方式，以辨别您的交易对象身份。

(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。

(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、咨询服务等等。

(4) 鉴于我们为您本人提供业务中风险管控（如反欺诈）的必要，您本人同意我们有权视业务开展的实际情况，向合作的第三方风控服务商查询您本人个人信息（包括IP地址、加密手机号、账号ID、设备传感器信息等），以完成前述必要的风险管控流程，您本人进一步同意，在协助我们完成前述必要的风险管控流程时，第三方风控服务商有权在合理、必要范围内对我们提供的您本人个人信息进行保存、加工、处理关联和使用。同时，第三方风控服务商会采取不低于本隐私政策同等严格的隐私保护措施。

(5) 关联公司：我们可能会与我们的关联公司共享您的个人信息，使我们能够向您提供与旅行相关的或者其他产品及服务的信息，他们会采取不低于本隐私政策同等严格的保护措施。所谓关联公司是指与我们有关的任何直接或间接（通过一个或一个以上的中介或协议安排）控制该方或被该方控制、或与该方共同受控制的任何个人、合伙、组织或实体。“控制”是指直接或间接地拥有影响所提及公司管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式。

如果您拒绝我们的合作方在提供服务时收集为提供服务所必须的个人信息，将可能导致您无法使用马蜂窝通过该合作方提供的产品与服务。

2、除上述第1种情况外，我们不会与任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

（1）事先获得您的明确授权或同意：获得您的明确同意后，我们会与其他方共享您的个人信息；

（2）在法定情形下的共享：根据适用的法律法规、法律程序、诉讼/仲裁、政府的强制命令、监管要求而需共享您的个人信息；

（3）在法律要求或允许的范围内，为了保护您或社会公众的利益、财产或安全免遭损害而有必要提供您的个人信息给第三方（含消费者权益保护部门等行业组织）；

（4）为了保护国家安全、公共安全以及您和其他个人的重大合法权益而需要共享您的个人信息；

（5）您自行公开的或者我们能从其他合法公开渠道获取到您的个人信息。

3、为向您提供相关产品或服务，向您展示可能感兴趣的内容，保护您的账号与交易安全，我们可能会将您的个人信息与我们的关联方或者合作伙伴共享，共享内容及目的逐项举例：

《第三方信息共享清单》

（二）转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织或个人，除非发生下列情况：

（1）事先获得您的明确同意；

（2）根据所适用的法律法规、行业规定、法律程序要求、诉讼/仲裁、政府的强制命令、监管要求所必须要求提供的；
（3）为了保护国家安全、公共安全以及您和其他个人的重大合法权益而需要转让您的个人信息；
（4）您自行公开的或者我们能从其他合法公开渠道获取到您的个人信息。

如果发生合并、分立或破产清算，将可能涉及到个人信息转让，此种情况下我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束。如果本政策中约定的个人信息的收集、处理方式发生任何改变，该公司、组织将重新向您征求授权同意。

（三）公开披露

除非获取您的明确同意，我们不会公开披露您的个人信息。基于法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，为了保护国家安全、公共安全以及您和其他个人的重大合法权益，我们可能会向有权机关或公众披露您的个人信息。但我们保证，在上述情况发生时，我们会要求披露请求方必须出具与之相应的有效法律文件，并对被披露的信息采取符合法律和业界标准的安全防护措施。

您发布游记、照片、嗡嗡等旅游的信息或评论(下称“旅游信息及评论”)可能会披露您的个人敏感信息，旅游信息及评论对任何访问马蜂窝网站或 APP 的第三方均是公开的。请注意所有这些公开的信息可能会被公众阅读，请您在决定公开含有您个人信息的旅游信息及评论前慎重考虑。

四、我们如何储存和保护您的个人信息

（一）您个人信息的储存

1、您的个人信息将全被储存于中华人民共和国境内，储存位置包括马蜂窝及其关联公司的服务器，或马蜂窝委托机构的服务器。我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集无关的个人信息。**我们只会在达成本政策所述目的所需的期限内保留您的个人信息，除非法律有强制的存留要求。例如《中华人民共和国电子商务法》要求商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年。而我们判断前述期限的标准包括::**

- **完成与您相关的交易目的、维护相关交易及业务记录、应对可能的查询或投诉;**
- **保证我们为您提供的服务安全及质量;**
- **您是否同意更长的留存期限;**
- **是否存在保留期限的其他特别约定。**

请您注意，在您的个人信息超出保留期间后，我们会根据适用法律的要求删除您的个人信息或匿名化处理;此外，在注销账户后，我们将停止为您提供产品和服务，并根据您的要求，删除您的个人信息或匿名化处理，法律法规另有规定的除外。

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，部分场景需要将您的个人信息传输至境外:

- 适用的法律有明确规定;
- 获得您的明确授权;
- 您通过互联网进行跨境交易等个人主动行为。

针对以上情形，我们会确保依据本隐私权政策对您的个人信息提供足够的保护。

如您使用跨境交易服务，且需要向境外传输您的个人信息完成交易的，我们会单独征得您的授权同意并要求接收方按照我们的说明、本隐私政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理这些个人信息。

（二）我们保护您个人信息的技术与措施

我们非常重视个人信息安全，并采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息：

1、数据安全技术措施

我们会采用符合业界标准的安全防护措施，包括建立合理的制度规范、安全技术来防止您的个人信息遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改，避免数据的损坏或丢失。

马蜂窝的网络服务采取了传输层安全协议等加密技术，通过https等方式提供浏览服务，确保用户数据在传输过程中的安全。

马蜂窝采取加密技术对用户个人信息进行加密保存，并通过隔离技术进行隔离。

在个人信息使用时，例如个人信息展示、个人信息关联计算，我们会采用包括内容替换、SHA256 和FPE在内多种数据脱敏技术增强个人信息在使用中安全性。

马蜂窝采用严格的数据访问权限控制和多因素身份认证技术以及数据防泄漏技术保护个人信息，避免数据被违规使用。

马蜂窝采用代码安全自动检查、数据访问日志分析、系统访问权限审计、数据访问流量审计技术进行个人信息安全审计。

2、马蜂窝为保护个人信息采取的其他安全措施

马蜂窝通过建立数据分类分级制度、数据安全管理规范、个人信息保护与合规总则、用户信息安全展示规范、安全开发规范、代码发布规范来管理规范个人信息的储存和使用。

马蜂窝通过信息接触者保密协议、监控和审计机制来对数据进行全面安全控制。

马蜂窝建立信息安全部并下设信息安全保护专职部门、数据安全应急响应中心来推进和保障个人信息安全。

安全认证和服务。我们通过了公安部安全等级保护三级认证，同时还获得了PCIDSS&UPDSS认证。

加强安全意识。我们还会定期举办信息安全意识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。

3、我们仅允许有必要知晓这些信息的马蜂窝及马蜂窝关联方的员工、合作伙伴访问个人信息，并为此设置了严格的访问权限控制和监控机制。我们同时要求可能接触到您个人信息的所有人员履行相应的保密义务。如果未能履行这些义务，可能会被追究法律责任或被中止与马蜂窝的合作关系。

4、我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。我们只会在达成本政策所述目的所需的期限内保留您的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。

5、马蜂窝的网站或APP、产品、或服务中可能含有到其他网站或APP的链接，我们提醒您，马蜂窝对其他网站或APP的隐私保护措施无法做出承诺和保证。但是，我们网站或APP的页面有显著的“马蜂

窝”标记，您可以据此判断是否跳转至外部链接。

6、互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通讯、社交软件等与其他用户的交流方式无法确定是否完全加密，我们建议您使用此类工具时请使用复杂密码，并注意保护您的个人信息安全。

7、互联网环境并非百分之百安全，我们将尽力确保或担保您发送给我们的任何信息的安全性。如果我们的物理、技术、或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改、或毁坏，导致您的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。

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，及时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。我们同时将及时将事件相关情况以邮件、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，主动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

马蜂窝非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对于您个人信息访问、更正、下载、删除以及撤回同意的权利，以使您拥有充分的能力保障您的隐私和安全。您可在移动端首页--“我的”--左上角“设置”--隐私设置--个人信息下载导出您的个人信息。您的权利包括：

1、访问和更正您的个人信息

您有权访问和更正您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使数据访问权，可以通过以下方式自行访问：

（1）**您的账户信息**：PC端您可以通过访问 首页-右上角头像-设置，查阅您提交给马蜂窝的所有个人信息。移动端具体路径为:账户名称、个人信息资料、常住地、常用信息设置:首页-“我的”-左上角“设置”;账户密码、电话号码、邮箱、第三方账号绑定:首页-“我的”-左上角“设置”-账户绑定与设置;

（2）**您的订单信息**：PC端您可以通过访问 首页-右上角头像-“我的订单”，查看您的所有已经完成、待付款或待售后的订单。移动端具体路径为：移动端首页—“我的” —我的订单。您可以选择删除已经完成的订单来删除您的订单信息，但这样可能导致我们无法准确判断您的购买信息而难以提供相应的售后服务。

（3）**您的浏览信息**：您可以访问或清除您的搜索历史记录、查看和修改兴趣以及管理其他数据。PC端请通过访问浏览器历史记录进行查看。移动端路径为：首页-“我的”右上角菜单-浏览历史；兴趣及其他数据：首页-“我的”-收藏。

（4）**您的评论信息**：您可以访问您的个人评论，PC端您可以访问您的个人评论，路径为：首页-右上角头像-“我的订单”—查看点评；移动端路径为：首页-我的-我的订单-查看点评。

（5）**您的发票信息**：下单页申请发票时填写，目前系统未做储存。

（6）对于您在使用我们的产品与服务过程中产生的其他个人信息需要访问或更正，请随时联系我们。我们会根据本隐私政策所列明的方式和期限响应您的请求。

（7）您无法访问和更正的个人信息：除上述列明的信息外，您的部分个人信息我们还无法为您提供访问和更正的服务，这些信息主要是为了提升您的用户体验和保证交易安全所收集的您的设备信息、您使用附加功能时产生的个人信息。上述信息我们会在您的授权范围内进行使用，您无法访问和更正，但您可联系我们进行删除或做匿名化处理。

2、删除您的个人信息

您在我们的产品与服务页面中可以直接清除或删除的信息，包括订单信息、浏览信息、收货地址信息；

若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们获得您的个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些实体获得您的独立授权。**当您从我们的服务中删除信息后，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删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息或实现匿名。**

3、改变您授权同意的范围或撤回您的授权

您可以通过删除信息、关闭设备功能、在马蜂窝 APP-我的-设置-隐私设置、马蜂窝小程序-我的-设置-隐私设置-系统权限管理中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。

请您理解，每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成，当您撤回同意或授权后，我们无法继续为您提供撤回同意或授权所对应的服务，也不再处理您相应的个人信息。但您撤回同意或授权的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

4、注销账户

您可以在我们的产品中直接申请注销账户。您可通过以下方式自行操作：前往 PC 端，首页- 右上角头像-“设置”“账号安全”，点击“申请注销”;您也可以登陆移动端，我的-左上角设置-账号绑定与设置，点击“注销账号”。您注销账户后，我们将停止为您提供产品与服务，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。

5、关于个性化服务

我们提供个性化服务，若您对此有任何疑问，可在马蜂窝小程序-我的-左上角设置-隐私设置-个性化推荐管理、马蜂窝 APP-我的-左上角设置-隐私设置-个性化推荐管理和首次下载安装时的隐私政策说明弹窗中关闭个性化推荐选项或通过本政策公示的联系方式联系我们。

6、响应您的请求

为了保障安全，我们可能需要您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的15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、超出合理限度的转移请求，我们将视情收取一定成本费用。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(例如，涉及备份磁带上存放的信息)的请求，我们可能会予以拒绝。

7、如果您不想接受我们给您发送的促销信息，您随时可通过以下方式取消：
（1）您可以随时回复“TD”来取消我们给您发送的手机促销短信。
（2）您可以通过移动端APP“账户设置-设置-推送消息设置-通知”设置是否接受我们通过“通知”推荐给您的商品和促销信息。
（3）为了保护您的隐私，我们不会以任何方式和途径向您推送涉及宗教信仰、性、疾病等相关敏感内容的促销或商品信息给您。

六、我们如何保护未成年人的个人信息

1、马蜂窝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，在使用我们的产品与服务前，应事先取得您父母或法定监护人的书面同意。马蜂窝根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息。

2、对于经父母或法定监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或公开披露此信息。

3、如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母或法定监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

4、如您是14周岁以下的儿童，在使用我们的产品与服务前，建议您请您的父母或监护人仔细阅读本隐私政策及我们专门制定的《儿童个人信息保护规则及监护人须知》，并事先取得您父母或法定监护人的书面同意。我们依照本政策保护未成年人信息的同时，还将按照《儿童个人信息网络保护规定》等相关规定，对14周岁以下儿童的个人信息进行保护。

七、本政策如何更新

1、我们的隐私政策可能变更。如不同意变更，不影响您使用现有功能业务。当本政策发生变更时，我们会在马蜂窝网站或APP、马蜂窝移动端上提前以公告、弹窗或以其他适当方式向您展示变更后的政策。如不同意变更，不影响您使用现有功能业务。

2、对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（我们会通过包括但不限于邮件、短信或在浏览页面做特别提示等方式，说明隐私政策的具体变更内容）。

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、转让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。

3、请您注意，只有在获取您的同意后，我们才会按照更新后的政策收集、使用、处理和储存您的个人信息。您可以选择不同意，我们向您提供以「访客」身份进行浏览的功能，但这可能导致您无法完整使用马蜂窝的产品与服务。

4、我们还会将本政策的旧版本存档，您可通过本政策公示的联系方式与我们取得联系查阅旧版本隐私政策。

八、如何联系我们

1、如您对本隐私政策有任何疑问、意见或建议，请通过以下方式与我们联系：

电话：010-87412588

2、我们设立了个人信息保护负责人以及个人信息保护工作部门。有关您个人信息的权利请求，您均可以通过邮箱 privacy@mafengwo.com 或电话 010-83024977 与我们的个人信息保护负责人联系，我们将在十五个工作日内联络您并完成核查和处理。

3、一般情况下，我们将在十五天内回复。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、公安及市场监督等监管部门进行投诉或举报。