

单车服务隐私政策

制定日期：2019 年 04 月 04 日

生效日期：2019 年 04 月 04 日

特别提示

1. 感谢您使用我们的车辆（“我们”为“单车服务提供方”，定义同《单车服务协议》，这表示您信赖我们对您的信息的处理方式。我们深知这项责任事关重大，因此一直致力于保护您的信息，并制定了本《单车服务隐私政策》（以下简称“本政策”）。
2. 本政策适用于我们所提供的单车服务（以下简称“单车服务”，服务的范围详见《单车服务协议》；除非另有说明，本政策的用语和定义与上述协议相同。）。在您使用单车服务的过程中，我们可能会以如下所述方式收集和使用您提供的或关于您的信息（可能包括但不限于能够识别到您的个人信息），本政策解释了我们对于该等信息的处理情况。
3. 在您使用单车服务前，请先仔细阅读、理解本政策，与您信息及权利相关的内容将以加粗字体的形式提示您注意，请您重点阅读。如果您是未成年人，请在监护人的陪同和帮助下阅读本政策所有条款。如您未明示同意本隐私政策并开始使用，我们将仅收集浏览产品所必需的信息，这将导致我们无法为您提供完整的产品和服务，但我们同样会采用去标识化、加密等措施来保护这些信息。如果您不同意本隐私政策，我们无法为您提供完整的产品和服务，您也可以选择停止使用。当您（继续）使用单车服务，基于提供产品和服务所必需，将视为您已阅读、理解并接受本政策的全部内容和认可我们按照本政策对您的相关信息进行处理。如果您不同意本政策中的任何内容，请立即停止使用或访问单车服务。
4. 在您进行注册认证、开锁、骑行、关锁、支付费用、查找周围车辆、保险理赔、定位或使用基于地理位置的服务时，基于法律要求或实现功能所必须，我们可能会收集手机号码、姓名、身份证号、地理位置等个人敏感信息。您有权拒绝向我们提供这些信息，或者撤回您对这些信息的授权同意。请您了

解，拒绝或撤回授权同意，将导致您无法使用相关的特定功能，但不影响您正常使用美团点评平台上的其他服务（其他服务另有规定的除外）。

5. 我们会将在境内运营过程中收集和产生的您的个人信息存储于中华人民共和国境内。我们仅会在为提供单车服务之目的所必需的期间内保留您的个人信息。
6. 目前，我们不会主动共享或转让您的个人信息至第三方，如存在其他共享或转让您的个人信息或您需要我们将您的个人信息共享或转让至第三方情形时，我们会直接或确认第三方征得您对上述行为的明示同意，此外，我们会就对外提供信息的行为进行风险评估。
7. 目前，我们不会主动从第三方获取您的个人信息。如未来为业务发展需要从第三方间接获取您的个人信息，我们会在获取前向您明示您个人信息的来源、类型及使用范围，如单车服务所需进行的个人信息处理活动超出您原本向第三方提供个人信息时的授权同意范围，我们将在处理您的该等个人信息前，征得您的明示同意；此外，我们也将严格遵守相关法律法规的规定，并要求第三方保障其提供的信息的合法性。
8. 我们将努力采取合理的安全措施来保护您的个人信息。特别的，我们将采用行业内通行的方式及尽最大的商业努力来保护您个人敏感信息的安全。
9. 您可以通过本政策所列途径访问、更正、删除您的个人信息，也可以撤回同意、注销账号及投诉举报。

本隐私政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我们如何收集和使用个人信息
- 二、我们对 Cookie 和同类技术的使用
- 三、我们如何存储个人信息
- 四、您的权利
- 五、我们如何保护个人信息的安全
- 六、我们如何共享、转让、公开披露个人信息
- 七、未成年人使用条款
- 八、隐私政策的修订和通知

九、如何与我们联系

一、 我们如何收集和使用个人信息

在您使用单车服务的过程中，我们将根据合法、正当、必要的原则，收集信息。我们收集或请您提供的信息将用于：

1. 保障产品的基础正常运行；
2. 实现各项功能和服务；
3. 优化、改善产品和服务；
4. 保障产品、服务以及用户使用安全；
5. 遵循法律法规与国家标准的规定。

(一) 我们主动收集与使用的个人信息

我们会按照如下方式收集您在使用服务时主动提供或因为使用服务而产生的信息：

1. 保障单车服务的正常运行

当您使用单车服务时，为保障您正常使用我们的服务，维护我们服务的正常运行，改进及优化我们的服务体验以及保障您的账号安全，我们会收集您的设备型号、操作系统、唯一设备标识符、登陆 IP 地址、美团软件号、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据、设备加速器、操作日志、服务日志等日志信息。**请您了解，这些信息是为提供服务和保障产品正常运行所必须收集的基础信息。**如果我们监测到您使用我们的服务用于欺诈或非法目的，我们将会采取相应措施停止向您提供服务。

2. 注册、认证、登录单车服务

在您使用车辆租赁等需进行身份认证功能或服务时，根据中华人民共和国相关法律法规，您可能需要提供您的真实身份信息（真实姓名、身份证号码、电话号码等）以完成实名验证，来帮助您完成骑行年龄的验证并用于为您购买保险。

这些信息属于个人敏感信息，我们将采用行业内通行的方式及尽最大的商业努力来保护您个人敏感信息的安全。若您不提供这些信息，您可能无法正常使用单车服务，但不影响正常使用美团点评平台上的其他服务（其他服务另有规定的除外）。

3. 为您提供车辆骑行功能或服务

3.1 车辆骑行是单车服务核心的功能之一。为实现这一功能，我们可能会在开锁、闭锁、定位等多个场景下收集并使用获得您的明示同意后的地理位置信息：

- (1) 在您首次使用单车服务前，我们会提示您选择是否允许我们获取以及何种情况下可以获取到您的位置信息。在您使用过程中，您也可以随时通过您的设备设置功能，选择是否允许我们获取以及何种情况下可以获取您的位置信息。获得您的允许后，我们会通过 IP 地址、GPS 以及能够提供相关信息的其他传感器（如会为我们提供附近设备、Wi-Fi 接入点和基站信息）来获取您的位置信息，目的是为了显示您所在位置周围的可用车辆、运营区范围或地理围栏规则等，也便于您不需要手动输入地理坐标即可获得相关服务，您也可以手动定位您的位置。
- (2) 当您将要开始使用开锁功能（包括但不限于扫码开锁、蓝牙开锁）以及锁车功能（包括但不限于临时锁车、正常锁车）时，我们会在获得您的自主选择同意后，记录您设备上和车辆开关锁的地理位置信息，以便服务器下发开锁指令至指定车辆，解开车锁，向您提供车辆骑行服务。
- (3) 在您骑行过程中，我们会记录您设备上和车辆开关锁的地理位置信息，记录您的出发地、到达地、骑行轨迹、时长及里程数信息。我们收集上述信息，是基于法律法规要求以及保护您的人身财产安全、依照平台规则处理用户纠纷之需要。

地理位置信息属于个人敏感信息，拒绝提供该信息会使您无法使用上述功能，但不影响正常使用美团点评平台上的其他服务（其他服务另有规定的除外）。

我们可能会将上述信息与来自我们其他服务的信息结合，进行综合统计或算法分析，用以向您进行个性化推荐、展示或推送您可能感兴趣的信息，或提供更

适合您的特定功能或服务：

- (1) 向您展示、推荐或推送您所在城市的最新市场活动、优惠信息，发放优惠券等；
- (2) 对您的骑行行为按照一定规则打分核算模范分，发放摩币等。

4. 为您提供支付结算功能或服务

当您使用支付功能时，我们仅会向您设备上已有的第三方支付软件发起支付请求，该过程并不收集您的姓名或其他您绑定在第三方支付工具中的信息，也不会将您向我们提供的或在使用单车服务时产生的信息提供给第三方支付工具。

5. 保障产品、服务及用户使用安全

为帮助我们更好地了解单车服务的运行情况，以便确保运行与提供服务的安全，我们可能记录网络日志信息，以及使用软件及相关服务的频率、崩溃数据、总体安装、使用情况、性能数据等信息。

(二) 我们可能从第三方获得的您的个人信息

在您使用单车服务提供的身份认证功能时，我们会根据相关法律法规规定、该身份认证功能所必需收集您的个人敏感信息，将采用行业内通行的方式及尽最大的商业努力来保护您个人敏感信息的安全。如果您不提供这些信息，您将可能无法使用单车服务。

(三) 收集、使用个人信息目的变更的处理

请您了解，我们向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，当新功能或服务与车辆骑行、支付结算、注册认证等场景相关时，收集与使用的个人信息属于与原目的具有直接或合理关联。在与原目的无直接或合理关联的场景下，我们收集、使用您的个人信息，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、范围和目的，以征得您的同意。

(四) 依法豁免征得同意收集和使用的个人信息

请您理解，根据相关法律法规及国家标准，以下情形中，我们收集、使用您

的相关个人信息无需征求您的授权同意：

- (1) 与国家安全、国防安全等国家利益直接相关的；与公共安全、公共卫生、公众知情等重大公共利益直接相关的；
- (2) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- (3) 出于维护您或其他个人的生命、财产、声誉等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- (4) 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
- (5) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- (6) 根据您的要求签订或履行合同所必需的；
- (7) 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；
- (8) 为开展合法的新闻报道所必需的；
- (9) 出于公共利益开展统计或学术研究所必要，且其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；
- (10) 法律法规规定的其他情形。

二、 对 Cookie 和同类技术的使用

Cookie 和同类技术是互联网中的通用常用技术。当您使用单车服务时，我们可能会使用相关技术向您的设备发送一个或多个 Cookie 或匿名标识符，以收集和存储您访问、使用本产品时的信息。我们使用 Cookie 和同类技术主要为了保障产品与服务的安全、高效运转。

我们可能会设置认证与保障安全性的 cookie 或匿名标识符，使我们确认您是否安全登录服务，或者是否遇到盗用、欺诈等不法行为。这些技术还会帮助我们改进服务效率，提升登录和响应速度。

我们承诺，我们不会将 Cookie 用于本隐私政策所述目的之外的任何其他用途。

三、 我们如何存储个人信息

(一) 信息存储的地点

我们按照法律法规规定，将境内运营过程中收集和产生的您的个人信息存储于中国境内。

(二) 信息存储的期限

一般而言，我们仅为实现目的所必需的时间保留您的个人信息，例如：

- (1) 手机号码：若您需要使用单车服务，我们需要一直保存您的手机号码，以保证您正常使用该服务，当您注销账号后，我们将删除相应的信息；
- (2) 您的骑行轨迹信息：当您产生骑行，我们会根据您设备上传的位置信息和开关锁位置画出您的骑行轨迹，以帮助您核对每一笔订单，当您删除您的账号后，我们将对相应的信息进行去标识化处理。

四、 您的权利

我们非常重视您对个人信息的管理，并尽全力保护您对于您个人信息的访问、修改（更新或更正）、删除以及撤回授权同意的权利，以使您拥有充分的能力保障您的隐私和安全。

(一) 访问、更正、删除您的个人信息

您有权查看或更正您提供给我们的或由您使用单车服务所产生的个人资料、行程信息和付款记录，具体而言包括：

1. 您可以通过查看个人中心，点击头像，查看或编辑您的头像、昵称、性别，选择绑定或解除绑定您的第三方账号；
2. 您可以通过查看个人中心，点击头像，查看您的姓名、实名认证状态或手机号码，由于这些信息是您的基础账号信息，与您是否达到合法的骑行年龄、能否享受我们为您购买的骑行保险密切相关，我们仅支持有限的修改方式，通过客服人员与您的沟通核实确保您不会因为误操作而产生权益的失效。如需修改这些信息，请您拨打客服电话 4006187799 与我们联系。

(二) 管理、撤回授权您的信息

您还有权撤回对您个人信息使用的同意，您可以通过删除信息、关闭设备功

能、在美团客户端应用程序中通过点击【设置】进入【社交账号绑定】，改变您在“社交账号绑定”等功能和服务中授权我们继续收集个人信息范围或撤回您的授权。

请您理解，特定的业务功能和服务将需要您的信息才能得以完成，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功能和服务，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，不会影响我们此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

（三）注销您的账号

您可以申请注销您的账号，我们的客服将在收到您需求、核实您的身份并确保您账号中无资金留存或欠款后，为您启动系统注销流程，当您的账号注销后，我们将删除相应的信息。在您注销账号前，我们将验证您的个人身份、安全状态、设备信息等。您知悉并理解，注销账号的行为是不可逆的行为，当您注销账号后，我们将删除有关您账号的一切信息或对相关信息进行去标识化处理，但法律法规另有规定的除外。

（四）投诉举报

您可以按照我们公示的制度进行投诉或举报。如果您认为您的个人信息权利可能受到侵害，或者发现侵害个人信息权利的线索，您可以通过【客服中心】，进入用户反馈界面与我们联系。

（五）停止运营向您告知权利

当我们的产品或服务发生停止运营的情形时，我们将以推送通知、公告等形式通知您，并在合理的期限内删除您的个人信息或进行去标识化处理。

五、 我们如何保护个人信息安全

1. 我们及关联公司采用合理安全措施（包括管理、技术和物理方面安全措施）来保护您提供的信息，防止信息遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、破坏或丢失。
2. 我们建立专门的管理制度、流程和组织以保障信息的安全。例如，我们严格限制访问信息的人员范围，要求他们遵守保密义务，并进行审计。

3. 我们通过不断提升的技术手段加强安装在您设备端的软件的安全能力，以防止您的个人信息泄露。例如，我们会使用加密技术（例如，SSL）、去标识化处理等手段来保护您的个人信息。
4. 目前，我们通过了国家网络安全等级保护（三级）的测评和备案。在提供服务的过程中，我们可能会使用第三方的产品或服务来提升我们自身的安全保障水平。该等第三方只有在必需的情况下才会接触到您的信息，且都受到严格的保密条款的约束。
5. 尽管已经采取了上述合理有效措施，并已经遵守了相关法律规定要求的标准，但请您理解，由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段，在互联网行业，即便竭尽所能加强安全措施，也不可能始终保证信息百分之百的安全，我们将尽力确保您提供给我们的个人信息的安全性。您知悉并理解，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。因此，我们强烈建议您采取积极措施保护个人信息的安全，包括但不限于使用复杂密码、定期修改密码、不将自己的账号密码等个人信息透露给他人。
6. 我们会制定应急处理预案，并在发生用户信息安全事件时立即启动应急预案，努力阻止该等安全事件的影响和后果扩大。一旦不幸发生信息安全事件（泄露、丢失等）后，我们将按照法律法规的要求，采取合理、有效的方式（如以推送通知、短信等形式告知您，难以逐一告知时，我们会采取合理、有效的方式发布公告）及时向您告知：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。同时，我们还将按照相关监管部门要求，上报用户信息安全事件的处置情况。
7. 我们谨此特别提醒您，本政策提供的个人信息保护措施仅适用于单车服务，一旦您离开单车服务，浏览或使用其他网站、服务及内容资源，我们将无法保护您在单车服务之外的软件、网站提交的任何个人信息，无论您登录、浏览或使用上述软件、网站是否基于我们的链接或引导。

六、 我们如何共享、转让、公开披露个人信息

（一）个人信息的共享、转让

我们不会主动向第三方共享、转让您的个人信息，除非我们直接或确认第三方征得了您的事先授权同意，或者共享、转让的个人信息是去标识化处理后的信息，且共享第三方无法通过此类信息识别到您的身份。

1. 在下列情况下，我们可能会以上述方式共享个人信息：

- (1) 提供并改进单车服务（其整体或相关部分），包括但不限于服务运营、维护和改进服务表现、开发新功能新特性、研究和提供客户支持等；
- (2) 用户身份验证、客户服务、安全防范、欺诈监测、存档和备份等用途，确保我们向您提供的产品和服务的安全性；如果我们监测到您使用我们的服务用于欺诈或非法目的，我们将会采取相应措施停止向您提供服务；我们不会将我们存储在分析软件中的信息与您在应用程序中提供的个人身份信息相结合。
- (3) 与您通信并使其个性化，包括以符合适用法律法规的方式向您推送最新的市场信息及优惠方案、更新您对服务请求的查询、邀请您参与调查等；
- (4) 为使您更好地接受单车服务的目的（例如，客户服务、保险理赔），而向我们的关联公司、商业伙伴和/或其他独立第三方分享您的信息；
- (5) 开展审计，协助执行法律法规，响应或履行公安部门等监管机构的监管要求，以及遵守适用法律法规项下或向相关监管机构承诺的义务；
- (6) 如我们使用您的个人信息，超出了与收集时所声称的目的及具有直接或合理关联的范围，我们将在使用您的个人信息前，再次向您告知并征得您的同意。

2. 对共享个人信息第三方主体的谨慎评估及责任约束

- (1) 经您同意，我们只会与第三方共享实现目的所必要的信息。如果第三方因业务需要，确需超出前述授权范围使用个人信息的，该第三方将需再次征求您的自主选择同意。
- (2) 对我们与之共享您个人信息的第三方，该些第三方会与我们签订保密协议。同时，我们会对其数据安全能力与环境进行评估并要求第三方以不低于本隐私政策所要求的保密和安全措施来处理该些信息。
- (3) 当您使用单车服务与其他软件或硬件互通功能时，其他软件或硬件的提供方

在经您同意后可以获取您在使用单车服务时主动公开或传输的相关信息，您在选择前应充分了解其他软件或硬件的产品功能及信息保护策略。

3. 收购、兼并、重组时个人信息的转让

随着我们业务的持续发展，我们有可能进行合并、收购、资产转让等交易，您的个人信息有可能因此而被转移。在发生前述变更时，我们将按照法律法规及不低于本指引所要求的标准继续保护或要求新的控制者继续保护您的个人信息，否则我们将要求继受方重新征得您的授权同意。

(二) 个人信息的公开披露

目前，我们不会主动共享或转让您的个人信息至第三方，如存在其他共享或转让您的个人信息或您需要我们将您的个人信息共享或转让至第三方情形时，我们会直接或确认第三方征得您对上述行为的明示同意。

我们不会对外公开披露其收集的个人信息，如必须公开披露时，我们会向您告知此次公开披露的目的、披露信息的类型及可能涉及的敏感信息，并征得您的明示同意。

(三) 依法豁免征得同意共享、转让、公开披露的个人信息

请您理解，根据相关法律法规及国家标准，以下情形中，我们可能会共享、转让、公开披露个人信息无需事先征得个人信息主体的授权同意：

- (1) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- (3) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- (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) 个人信息主体自行向社会公众公开的个人信息；
- (6) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

七、 未成年人保护

我们非常重视对未成年人信息的保护。如果您是未满 18 周岁的未成年人，

在使用单车服务前，应在您的父母或其他监护人监护、指导下共同阅读并同意本隐私政策。另外特别提示您注意，依据中华人民共和国相关法律法规，您须年满十二（12）周岁方可使用非电助力车辆，须年满十六（16）周岁方可使用电助力车辆。

我们根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息，只会在法律允许、父母或其他监护人明确同意或保护未成年人所必要的情况下收集、使用、共享或披露未成年人的个人信息；如果我们发现在未事先获得可证实的父母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信息。

若您能是未成年人的监护人，当您对所监护的未成年人的个人信息有任何疑问时，请通过本政策公示的联系方式联系我们。

八、 隐私政策的修订和通知

1. 随着单车服务的不断提升，本政策的内容也可能会不时更新，该等修订构成本隐私政策的一部分并具有等同于本隐私政策的效力。但未经您明确同意，我们不会削减您依据当前生效的本隐私政策所应享受的权利。
2. 本政策更新后，我们会在更新后的条款生效前以适当的方式提醒您更新的内容，以便您及时了解本政策的最新版本。我们鼓励您时常查看美团点评平台内的服务页面以了解我们最新的隐私政策。
3. 若您在我们公布变更后的本政策后继续使用单车服务，则表示您已充分阅读、理解并接受经该等修订后的本政策的全部内容，也将遵循该内容使用本政策；若您不同意该等经修订后的本政策的任何内容，您即应选择停止使用单车服务。但如果更新的内容需要采集您的地理位置、联系方式、身份信息 etc 个人敏感信息，仍会再次以显著方式征求您的同意。
4. 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短信、私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）。
5. 本隐私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、处理的个人信息的类型、个人信息的使用方式等；
 - (2) 我们在公司结构、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。

九、 如何与我们联系

当您有其他的投诉、建议、未成年人个人信息相关问题时，请通过进入【客服中心】通过在线客服或客服热线 4006187799 与我们联系。[您也可以将您的问题发送至 \[privacy@mobike.com\]\(mailto:privacy@mobike.com\)](#)。我们将尽快审核所涉问题，并在验证您的用户身份后的三十天内予以回复。