

隐私政策

本政策适用于您所使用的杭州百世网络技术有限公司（以下统称“百世”）提供的物流服务。

百世一直非常重视保护客户的个人信息。在您使用百世的服务前，请务必仔细阅读并理解本政策。当您使用百世的服务时，即视为您已经阅读、理解并同意本政策，同意我们按照本政策的约定处理您的个人信息。如您不同意本政策的任何条款，您应立即停止使用百世的服务。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 1、我们如何收集和使用您的个人信息
- 2、我们如何共享您的个人信息
- 3、我们如何保护和保存您的个人信息
- 4、您的权利
- 5、您的个人信息如何在全球范围转移
- 6、本政策如何更新
- 7、如何联系我们

一、我们如何收集和使用您的个人信息

个人信息 是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。

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。

百世仅会出于本政策所述的以下目的，收集和使用您的个人信息：

（一）核心业务功能收集和使用您个人信息的情形

我们可能会收集、保存和使用下列与您有关的信息才能实现下述功能。如果您不提供相关信息，您将无法享受相关的百世服务。这些功能包括：

1、注册账号

为完成创建账号，您需提供以下信息（统称“账户信息”）：您的手机号、账号名称/昵称、账号密码，我们将通过发送短信验证码来验证您的身份是否有效；您还可以补充您的生日、性别、地区，您补充的信息将有助于我们为您提供优质的服务体验，如果您不提供这些补充信息，不会影响您使用百世服务的基本功能。

2、为您提供物流服务

在您下单寄件或您的信息作为收件人被提供时，百世收集您的以下信息：寄件人及收件人的姓名、地址、联系方式和货件信息（统称“运单信息”），用于提交订单、生成物流运单、收件、分拣、仓储、运输、出口清关、进口清关、以及派送货件；根据相关法律要求，我们还收集您的身份证件信息用于核验您的身份和进出口报关。

如果您提供了不准确或错误的地址，在不违反相关法律法规对个人信息存储的强制要求的前提下，我们可能会使用您过往的运单信息对不准确、错误的地址信息进行补充、纠正，以节省与收/寄件人反复确认地址的时间，保证时效，避免您因快件错误派送、延迟派送而遭受损失，让您有更好的服务体验。

此外，在为您提供收派服务的过程中，如涉及电话沟通，我们可能会对通话内容进行录音，以避免潜在纠纷。

3、支付结算

在您下单后，您可以选择百世关联方或与百世合作的第三方支付机构（如百世金融、支付宝、微信支付以及银联、网银等支付通道，以下称“支付机构”）所提供的支付服务，我们需要将您的百世订单号与交易金额信息提供给这些支付机构以确认您的支付指令并完成支付。

如您申请发票，还需提供以下信息：发票抬头、纳税人识别号、收票人邮箱地址，以及您根据您的开票需求提供的更多信息，如购买方信息。

4、消息推送

我们收集您的设备信息，用于向您推送快件路由信息、支付状态信息及优惠券、促销信息。您可以在手机或其他设备的“设置”或在 APP、微信公众号等进行免打扰设置。

5、客服与售后

我们的客服和售后功能会使用您的账号信息和运单信息。

为保证您的账号安全，我们的呼叫中心客服和在线客服会使用您的账号信息、运单信息核验您的身份。当您需要我们提供与您的寄件相关的客服与售后服务时，我们将会查询您的运单信息、货件路由信息。您有可能在与我们的客服人员沟通时，提供上述信息外的其他信息，如您要求我们变更派送地址、联系人或联系电话。

此外，我们还会收集您参与问卷调查时向我们提交的问卷答复信息、您在百世快递网站上提交“合作咨询”所提供的联系人姓名、公司名称、联系电话、邮箱地址及您的咨询信息。

6、保障交易安全

为提高您使用我们的服务时系统的安全性，更准确地预防钓鱼网站欺诈和保护账户安全，我们可能会通过了解您的浏览信息、运单信息、您常用的软件信息、设备信息等手段来判断您的账号风险，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（如设备识别码）和微信 ID（针对从微信端使用百世服务的用户）对于百世系统问题进行分析、统计流量并排查可能存在的风险、在您选择向我们发送异常信息时予以排查。

(二) 附加业务功能收集和使用您个人信息的情形

为使您更便捷地使用百世的服务，我们的以下附加功能可能会收集和使用您的个人信息。如果您不提供这些信息，您依然可以使用百世的服务，但您可能无法使用这些可以为您带来便捷的附加功能或者需要重复填写一些信息。这些附加功能包括：

1. 语音输入

您可以直接使用麦克风来进行语音输入运单信息或与我们的客服机器人进行咨询和互动。在这些功能中我们会收集您的录音内容以识别您的寄件需求和客服与售后需求。

2. 地图功能

您可使用该功能查询百世服务点，并使用导航功能。如您使用该功能，我们需要收集您的地理位置信息。

3. 基于摄像头（相机）的附加功能

您可以使用此附加功能完成扫码寄件、扫码支付功能。

4. 基于通讯录信息的附加功能

您可以选择调用您的通讯录信息以方便您在填写运单信息时不再手动输入您通讯录中联系人的信息。

上述附加功能可能需要您在您的设备中向我们开启您的地理位置（位置信息）、相机（摄像头）、相册（图片库）、麦克风以及通讯录的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。您可以在手机等设备的“设置”中逐项查看上述权限的开启状态，并可以决定将这些权限随时开启或关闭。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功能；如您关闭权限，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。您关闭权限不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。

(三) 间接获取、使用个人信息的情形

我们可能从第三方获取您授权共享的账户信息（头像、昵称），并在您同意本政策后将您的第三方账户与您的百世账户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用百世的服务。

如您通过非百世页面的第三方渠道下单寄件（如电商平台等），百世将从这些第三方渠道获取您的运单信息，包括收寄件人姓名、电话、地址和货件信息，以便为您提供收寄件相关服务。

在您向他人寄件时，请确保已获得收件人的相关授权，确保百世有权依据本政策处理收件人的个人信息。

如我们从我们的合作伙伴获取您的个人信息，我们将依据与第三方的约定、对个人信息来源的合法性进行确认后，在符合相关法律和法规规定的前提下，使用您的这些个人信息。

(四) 其他用途

1、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，或基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会通过在线点击授权或邮件、短信等形式事先征求您的同意。

(五) 征得同意的例外

您充分知悉，在以下情形中，我们收集、使用个人信息无须征得您的授权同意：

- 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、根据您的要求签订和履行合同所必需的；
- 8、用于维护所提供的服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置服务的故障；
- 9、为合法的新闻报道所必需的；
- 10、法律法规规定的其他情形。

根据法律规定，共享、转让经去标识化处理的个人信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别个人信息主体的，不属于个人信息的对外共享、转让及公开披露行为，对此类数据的保存及处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

二、我们如何共享您的个人信息

（一）共享

- 1、我们不会与百世以外的任何公司、组织和个人分享您的个人信息，但以下情况除外：
 - （1）在获取明确同意的情况下共享：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）我们可能会根据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求，对外共享您的个人信息；
 - （3）在法律法规允许的范围内，为维护百世或合作伙伴、您或其他百世用户或社会公众利益、财产或安全免遭损害而有必要提供；
 - （4）应您需求为您处理您与他人的纠纷或争议；
 - （5）符合与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议）或其他的法律文件约定所提供；
- 2、与我们的关联公司共享：您的个人信息可能会与百世的关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息，且受本政策中所声明目的的约束。关联公司如要改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。

我们的关联公司是指：不是控制百世快递公司或其实体、或被百世快递公司或其实体所控制、或与百世快递公司或其实体被共同控制之下的任何实体公司。

3、与授权合作伙伴共享：仅为实现本政策中声明的目的，我们的某些服务将由授权合作伙伴提供。我们可能会与合作伙伴共享您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验。例如，我们为您提供清关服务时，我们可能与清关服务提供商共享您的个人信息以安排合作伙伴提供服务。我们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。

目前，我们的授权合作伙伴包括以下类型：

1) 供应商、服务提供商和其他合作伙伴。我们将信息发送给在全球范围内支持我们业务的供应商、服务提供商和其他合作伙伴，这些支持包括提供技术基础设施服务、分析我们服务的使用方式或潜在风险、运输、仓储、清关、末端收派、支付便利、提供客户服务、提供数据存储或数据分析服务、提供第三方附加业务功能服务（如语音输入、地图功能）或调查。

我们的关联公司与我们适用同样的数据合规管理制度、本政策以及相关保密和安全措施。对我们与之共享个人信息的我们的关联公司之外的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协议/数据处理协议，要求他们按照我们的说明、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。

三、我们如何保护和保存您的个人信息

（一）我们如何保护您的个人信息安全

- 1、我们已经取得了以下认证：国际 ISO27001 认证及公安部等级保护测评三级认证。
- 2、百世成立了数据安全组织，采取个人信息在物理（门禁隔离、监控系统）、管理（制定信息安全体系制度、将数据分类分级、与员工签订保密协议、开展数据安全和隐私保护培

训、定期开展合规自评) 和技术 (通过 https 安全浏览方式确保传输加密、采用加密技术确保数据存储加密、敏感信息内容展示脱敏、匿名化处理、系统访问部署了双因素认证访问控制机制、自动化代码检查、日志审计) 等方面的安全保障措施努力保护您的个人信息不被未经授权地访问、使用、披露、修改、损坏或丢失及其它的形式的非法处理。

3、我们会定期组织安全应急预案演练，防止安全事件发生。若不幸发生百世知悉所获取并储存的数据安全受到危害时，或由于外部行为（例如黑客攻击）使用户的非公开信息被披露给不相关第三方时，尽管本政策中有其他免责规定，百世也会启动应急预案，组成紧急应急小组，启动流程，进行内部调查、上报并通知监管部门、以及配合监管部门工作，降低事故对用户的影响，同时会在认为适当的情况下采取推送通知、邮件、公告等形式告知相关用户，告知其被披露的信息以及百世对该等情况的知悉程度。

(二) 个人信息的保存期限

1. 您的账户信息及账户内相关权益、虚拟资产信息将在您注销账户后立即删除，但个别下单渠道的账户设有一定期限的反悔期（如三十天），信息将在该期限后删除。该等信息一经删除，不可恢复。
2. 为满足您的查询需要，您的运单信息在百世前台系统将保留三十天到六个月不等的期限（视具体下单渠道而定），您可通过运单上标明的寄件人、收件人手机号或运单号在百世快递官网及您下单的渠道（如百世快递 APP、微信公众号）查询货件路由信息，满足该期限后，我们将在百世前台系统中去除您的运单信息，使其保持不可被检索、访问的状态，或对其进行匿名化处理。
3. 您的个人信息将在百世后台系统保存更长的期限，具体期限根据个人信息的类型、法律法规要求和满足本政策所述目的确定。

4. 如果我们终止服务或运营，我们会至少提前三十日向您通知，并在终止服务或运营后对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

四、您的权利

按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，我们保障您对自己的个人信息行使以下权利：

(一) 访问您的个人信息

您有权访问您的个人信息，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：

账户信息——如果您希望访问或编辑您的账户中的个人资料信息，您可以使用您在百世的账号和密码登录您所注册的百世相关网站、APP、微信公众号等查询您注册时向百世提供的个人信息。

寄件记录和交易记录--您可以使用您在百世的账号和密码登录您所注册的百世相关网站、

APP、微信公众号等查看您的此类信息。

寄件、收件信息—你可以使用您在百世的账号和密码登录您所注册的百世相关网站、APP、微信公众号等，新建、修改、删除您的寄件地址及常用收件地址（部分渠道不支持该功能）。

如您需要访问您在使用我们的产品或服务过程中产生的其他个人信息，您可以与我们联系，我们会根据本政策所列明的方式和期限响应您的请求。

(二) 更正您的个人信息

当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误时，您有权要求我们做出更正。您可以通过

“（一）访问您的个人信息”中罗列的方式更正您的个人信息。

如您需要更正您在使用我们的产品或服务过程中产生的其他个人信息，如修改派送地址、联系电话，您可以与我们的客服联系。

(三) 删除您的个人信息

1、在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

- (1) 如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 如果我们处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- (3) 如果您不再使用我们的产品与/或服务，或您注销了账号；
- (4) 如果我们不再为您提供产品或服务。

2、当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即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。

(四) 改变您授权同意的范围

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“第一部分”）。对于额外收集的个人信息的收集和使用，您可以随时给予或收回您的授权同意。

您可以通过删除信息、关闭设备功能、在百世网站、App、微信公众号等进行隐私设置、在您的设备中设置或关闭相关权限（见本政策“第一部分” - “（二）附加业务功能收集和使用您个人信息的情形”）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。

当您收回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您收回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

(五) 个人信息主体注销账户

百世快递会员可通过微信公众号注销账户页面提交账户注销申请；360 海淘用户可以自行登录账号后在服务功能界面的注销账户页面提交账户注销申请。

五、您的个人信息如何在全球范围转移

原则上，我们在某一国家/地区境内收集和产生的个人信息，将存储在该国/地区境内。

如您选择百世跨境或海淘服务，我们会通过系统对接的方式，将国际件运单信息传输给原始收集国/地区以外的国家/地区的关联公司、合作伙伴。此外，为实现本政策所声明的其他目的，您的个人信息亦可能被传输到原始收集国/地区以外的国家/地区。

此类国家/地区可能设有不同的数据保护法，甚至未设立相关法律。在此类情况下，我们会确保您的个人信息得到在原始收集国/地区境内足够同等的保护。例如，运单信息采取加密传输、定期评估审计接收方的安全能力水平、签订数据处理协议/条款。

六、本政策如何更新

我们的隐私政策可能变更。

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。我们会在本页面上发布对本政策所做的任何变更。

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或短信发送通知，说明隐私政策的具体变更内容）。

七、如何联系我们

1、如您对本隐私政策或您个人信息的相关事宜有任何问题、意见或建议，请通过访问百世官网在线客服系统或拨打百世客服电话 95320 等多种方式与我们联系。

2、一般情况下，我们将在三十天内回复。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、公安及工商等监管部门进行投诉或举报。