

隐私政策

版本	发布日期	(全新, 细微修改或重大改变)
FY2026	2025年10月	细微修改

本文件已经过管理团队正式认可及批准

目录

1.	介绍和范畴	2
2.	我们可能会收集的个人信息类型	2
3.	如何收集个人信息	3
4.	如何使用个人信息	4
5.	如何共享、转让、跨境传输和/或公开披露个人信息	4
6.	您可如何行使您的个人信息相关的权利	5
7.	如何保护个人信息	5
8.	您可如何退订我们的服务	5
9.	如何存储您的个人信息	6
10.	敏感个人信息	6
11.	个人信息安全事件处置	6
12.	从中国以外地区访问渠道	7
13.	本政策的更新	7
14.	您的权利	7
15.	适用法律及争议解决	7
16.	个人信息控制者和联系方式	7

1. 介绍和范畴

- 1.1 英孚教育青少儿英语中国区（以下简称“我们”）致力于保护我们潜在及现有客户的个人信息，并在此过程中恪守适用法律。

本隐私政策（以下简称“政策”）适用于我们所处理的所有潜在及现有客户的个人信息（定义见下文），包括通过我们的网站、我们的移动应用程序、我们在任何第三方的网站或社交媒体平台上建立并运营的线上渠道（包括但不限于我们的官方旗舰店、我们的官方社交媒体账户和页面和我们的微信小程序）、或其他线上和线下渠道（于下文详述）（以下统称“渠道”）收集或提交的潜在及现有客户的个人信息。

- 1.2 **请在任何渠道或向我们提交任何您的个人信息前认真阅读本政策。您使用任何渠道或向我们提交您的个人信息，即视为您已阅读并了解本政策，并同意我们可根据本政策收集、使用和/或处理您的个人信息。**

如您不能或不愿向我们提供或同意我们使用我们合理要求的个人信息，我们可能无法向您提供您需要的信息、产品和服务，也可能无法回应您的问题。

- 1.3 除非另有明确说明，本政策不适用于通过任何渠道接入的由第三方提供的任何产品和服务或由第三方运营的任何网站或移动应用程序或微信小程序，亦不适用于可接入或获取我们提供的信息、产品和服务的由第三方提供的产品和服务或由第三方运营的网站或移动应用程序或微信小程序；具体包括但不限于以下情形：

- 通过渠道跳转访问的您在第三方网站或移动应用程序中的社交媒体账户（如微信）；
- 在渠道支付界面跳转显示的第三方网站或移动应用程序；
- 我们在向您提供产品和服务的过程中跳转到的第三方网站或移动应用程序或微信小程序；
- 您直接访问的、可能链接到我们或渠道的或提供与我们或我们的产品和服务相关的信息的第三方网站或移动应用程序或微信小程序；或
- 通过渠道链接到的第三方网站或移动应用程序或微信小程序。

- 1.4 在您使用第三方的产品和服务或访问第三方的网站、移动应用程序和/或微信小程序时，该第三方的隐私声明或类似政策将适用于您向其提供的任何个人信息。我们对任何第三方不当使用或披露您提供的信息不承担任何法律责任。我们建议并鼓励您在访问第三方的网站、移动应用程序、微信小程序或社交媒体账户时查看相关第三方的隐私政策。

- 1.5 我们将依据中华人民共和国（仅为本政策之目的，不包括香港、澳门、台湾地区）（以下简称“中国”）隐私和个人信息保护相关的法律法规处理您的个人信息。

- 1.5.1 基于您感兴趣或参加的我们的产品和服务，请查看本政策最后一章节“个人信息控制者和联系方式”，以了解作为个人信息控制者根据本政策处理您的个人信息的我们的信息。作为个人信息控制者的公司负责确保依据中国隐私和个人信息保护相关的法律法规处理您的个人信息。

- 1.5.2 本政策将提供以下方面的信息：

- 我们可能会收集的个人信息类型
- 如何收集个人信息
- 如何使用个人信息
- 如何共享、转让、跨境传输和/或公开披露个人信息
- 您可如何行使您的个人信息相关的权利
- 如何保护个人信息
- 您可如何退订我们的服务
- 如何存储您的个人信息
- 敏感个人信息
- 个人信息安全事件处置
- 从中国以外地区访问渠道
- 本政策的更新
- 您的权利
- 适用法律及争议解决
- 个人信息控制者和联系方式

2. 我们可能会收集的个人信息类型

- 2.1 **定义——“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您身份或者反映您个人活动情况的各种信息。

- 2.2 您同意，为向您推广我们和我们的产品和服务，建立和/或履行您与我们之间的服务关系，和/或帮助您更好地体验个性化的产品和服务之目的，基于合法、正当、必要的原则，我们可能会收集您的个人信息，包括但不限于：

2.2.1 您向我们提供的信息

- 为了解我们和我们的产品和服务和/或接收我们的商业推送之目的，通过线上和线下渠道咨询试听课程、旅行产品，您向我们提供用户名（微信昵称、头像）、年龄、电话号码和/或电子邮箱地址。
- 为向您提供我们的产品和服务之目的，您向我们提供真实姓名、性别、出生日期、身份证号/护照号、身份证/护照复印件、地址、支付信息、您所在的城市或地区等信息，具体包括：
 - (1) 在为您或您的孩子领取和预约试听课程，以及安排后续线下的试听课程、签到时，您向我们提供电话号码、您或您的孩子的姓名、年龄、所在的城市或地区；
 - (2) 在您使用我们的线上渠道的服务、功能时，包括取英文名、AI口语测评、英语测评、阅读打卡、绘本馆、故事社、百科园等，您向我们提供电话号码、微信昵称、头像、您或您的孩子的姓名、性别、年龄、性格；
 - (3) 在您反馈课程体验情况并填写相关表单时，您可能向我们提供姓名、性别、出生日期、填写人与学员关系、家庭

孩子数量、就读学校、电话号码、电子邮箱地址、家庭教培支出预算；

- (4) 在您购买我们的旅行产品和/或服务时，为了及时联系用户、确认出行人信息、行程日期和目的地、寄送函件，且在必要时提供修改订单和退款服务，您向我们提供微信昵称、头像、手机号、地址、订单信息、支付信息；您还可能向我们提供**身份证号/护照号、身份证/护照复印件**，用于协助您预订机票/高铁票、酒店及购买旅行险；
- (5) 在您或您的孩子参加我们组织的品牌活动时，包括英孚星三好少年、英孚文化少年说等，您可能向我们提供姓名、性别、所在的城市或地区、出生日期、收货地址，以及上传的视频作品。
- 在您或您的孩子正式成为我们的学员后，为进一步提供优质的产品和/或服务，我们还将收集更多的个人信息并取得您的同意。对于收集、处理敏感个人信息，我们将取得您的单独同意。

2.2.2 我们也可能记录您在使用我们的产品和/或服务过程中提供、形成或留存的信息。举例来说，可能包括您向我们的线上平台提交的评论，我们的办公场所或中心的监控摄像头拍摄的您的影像，或您向渠道提交的调研问卷类信息。

2.2.3 请注意，为向您提供完整、稳定、安全的产品与服务，且为产品正常运行、服务功能实现、交易安全与合规管理所必需，我们需要收集并处理您的个人信息。若您选择不提供或不同意我们收集与处理某些必要个人信息，将导致您无法使用我们产品和/或服务的某些功能，或可能影响其他依赖相关信息的附加功能的实现。此外，如果未来我们涉及新的功能、业务，或相关功能、业务有所调整、变化，我们可能将收集您的其他个人信息。

2.3 我们在您使用我们的产品和/或服务过程中收集的信息

我们在您使用我们的产品和/或服务过程中收集的信息，可能会包括但不限于：

- **设备信息。**为提供更好的产品和/或服务并改善用户体验之目的，我们收集设备属性信息、设备位置信息和设备连接信息，包括但不限于设备品牌、型号、语言、系统版本、匿名标识符、屏幕尺寸及分辨率等。对于从您的多个设备上收集到的信息，我们可能会将它们进行使用，以便我们能在这些设备上为您提供一致的服务。
- **日志信息。**当您使用我们的产品和/或服务时，我们的服务器会自动记录某些信息，例如，您对我们的产品和/或服务的使用情况、IP地址、访问服务的URL和浏览器的类型和使用的语言、下载、安装或使用移动应用和软件的信息、以及您访问服务的日期、时间和时长。
- **位置信息。**当您使用的我们的产品和/或服务具有定位功能，开启您的设备的定位功能并使用我们基于位置提供的服务时，我们可能会收集和处理您实际所在位置的相关信息，包括但不限于时区、经纬度等，使您不需要手动输入您的地理位置就可获得此类服务。收集您的位置授权信息，也为根据您的地理位置更精准地识别您的需求，以便我们后续通过电话等方式与您取得联系，向您推介符合需求的产品或服务。我们通过使用相关技术进行定位，这些技术包括IP地址、GPS以及能够提供相关信息的其他传感器。您可以通过关闭定位功能，停止对您的地理位置信息的收集，但关闭定位功能后，您可能无法获得或使用相关的全部或部分服务或功能。
- **摄像头、相册、麦克风权限。**为了上传照片，我们将在获取您的明示同意后，访问您的摄像头、使用您的相册写入权限；为了使用语音功能，我们将在获取您的明示同意后，访问您的麦克风。
- **唯一应用程序编号。**某些渠道包含唯一应用程序编号，此类编号以及与安装此类产品相关的信息（例如操作系统类型和应用程序版本号）将在您安装、激活、更新、卸载相关产品或使用相关产品与我们联系时发送至我们。
- **网络信息。**为提供更好的产品和/或服务并改善用户体验之目的，我们收集网络类型（移动网络或无线网络）、信号强度等信息。
- **Cookies、网站信标和类似技术。**这些技术主要用于收集网站访问统计信息和您在使用我们的产品和/或服务时所做的特定设置，使我们能为您提供更个性化、更便捷的产品和/或服务体验。

3. 如何收集个人信息

3.1 我们可能会通过以下方式收集个人信息：

3.1.1 **直接向您收集。**我们可能会收集您直接提供给我们或通过您的行为提供给我们信息，具体包括：

3.1.1.1 **线上：**我们可能会通过我们的网站、我们的移动应用程序、我们在任何第三方的网站、移动应用程序或社交媒体平台上建立并经营的线上渠道（包括但不限于我们的官方旗舰店、我们的官方社交媒体账户和页面和我们的微信小程序）、或其他线上渠道收集您的个人信息，例如，当您联系我们的在线客服、订阅我们的新闻或宣传册、在线预约体验我们的产品和/或服务或活动、在线参加或购买我们的产品和/或服务或活动、或参与在线调查或社区论坛时，我们可能会收集您的个人信息。除此之外，我们也可能通过以下方式自动收集个人信息：

- **Cookies。**Cookies使网络服务器能为保存记录等目的向电脑或设备传输数据。大部分浏览器有设置Cookies权限的功能，如您不希望信息因使用Cookies而被收集，您可以通过浏览器功能设置拒绝使用Cookies。欲了解更多关于Cookies的信息，请访问<http://www.allaboutcookies.org/>。
- **网站信标和类似技术。**除Cookies外，我们也可能会在网站上使用网站信标、像素标签及其他类似技术。例如，我们向您发送的电子邮件可能含有链接至某个渠道的链接，如您点击该链接，我们会跟踪此次点击，帮助我们了解您对产品或/或服务的偏好并改善客户服务。网站信标通常是一种嵌入到网站或电子邮件中的透明图像。电子邮件中的像素标签使我们能够获知电子邮件是否被打开。如您不希望您的行为被上述任何一种方式跟踪，您可随时退订我们的寄送服务。
- **移动应用程序、微信公众号、微信服务号和微信小程序。**当您下载和/或使用我们的某个移动应用程序或微信小程序，我们可能会（在该程序中您的隐私设置允许的范围内）基于您的设备编号跟踪并收集移动应用程序或微信小程序的使用数据，如您的设备上的移动应用程序或微信小程序访问我们服务器的日期和时间以及下载至移动应用程序或微信小程序的信息和文件。
- **开启定位功能的个人设备。**如您开启您设备上的定位功能，我们可能会收集该设备的物理位置。您可随时更改您的设

备的隐私设置，关闭位置共享功能和/或标记照片拍摄位置的功能。您可在“如何使用个人信息”中查看关于此服务的更多内容。

- **在线学习使用的音视频设备。**如您参加在线课程时使用视频和/或音频设备，我们可能会在您学习过程中收集您的视频和/或音频信息，使授课老师能与您进行互动，同时使我们能监督和提高教学质量，并根据您的学习情况为您提供更好的产品和/或服务。

3.1.1.2 **线下：**我们可能会通过线下渠道收集您的个人信息，例如，当您电话联系我们的客服、线下参加或购买我们的产品和/或服务或活动、线下预约体验我们的产品和/或服务、或以书面形式向我们提供信息时，我们可能会收集您的个人信息。除此之外，我们也可能通过以下方式收集个人信息：

- **监控摄像头。**当您进入并停留在我们的办公场所或培训中心时，我们可能会通过场所或中心内的视频监控摄像头收集您的个人影像。您同意并准许我们通过上述场所或中心内的视频监控摄像头收集您的个人影像。我们将仅为防盗、安保等监控目的、内部培训目的或本政策中所列的个人信息使用目的而收集、使用及处理您的影像。
- **免费WIFI。**当使用免费WIFI时，该免费WIFI系统将可能会收集您的**手机号码**、相关设备编号、**地理位置信息**、**互联网及移动互联网浏览记录**等个人信息。
- **呼叫中心。**当您拨通或接听我们的服务热线，为了提高我们的服务质量以及跟进您的需求，我们可能会向您收集个人信息和/或进行电话录音。

3.1.2 **从我们在中国境内或境外的关联方、业务合作伙伴、服务提供商或理赔机构。**我们可能会从我们在中国境内或境外的关联方、业务合作伙伴、服务提供商或理赔机构获取与您的课程/项目/需求相关的个人信息。

例如，您若从某第三方的网站、移动应用程序或官方社交媒体账户点击链接访问我们的网站，且您已在该方处注册，该方可能会在您授权的范围内与我们共享您已提供给该方的个人信息，如姓名和联系方式。此外，您若通过我们的账户关联的另一个网站、应用或账户登录我们的网站、应用或账户，该网站、应用或账户可能会在您授权的范围内与我们共享您已向其提供的相关个人信息。

3.1.3 **从其他信息来源。**我们可能会从其他公开、合法的信息来源获取您的个人信息，包括但不限于公用数据库、联合营销合作伙伴、社交媒体平台、您的朋友或在社交媒体平台与您有关的其他人士以及其他第三方。例如，在您选择将您的社交媒体账户与我们某个产品账户连接且您已明确同意该社交媒体平台与我们共享您的信息（如用户名、手机号码或电子邮箱）后，我们可能会获取并储存您已同意共享的个人信息。

3.1.4 **如您浏览我们的网站或使用我们的移动应用程序或微信小程序。**为了解我们的网站或移动应用程序或微信小程序上的用户活动，我们也可能通过设备或系统自动收集与您通过浏览器或移动应用程序或微信小程序使用我们的产品和/或服务相关的信息。此类信息可能包括您的地址、位置信息、微信昵称、头像、照片或视频信息、相册写入权限、摄像头、麦克风的访问权限。我们的移动应用程序可能会嵌入第三方的插件例如腾讯小程序直播组件用于发货和视频或语音连麦、契约锁电子合同用于实名认证人工审核上传视频等，这些第三方的插件会使用到上述部分信息以便提供服务。每当您访问我们的网站或移动应用程序或微信小程序时，我们的服务器可能会自动识别并在服务器日志文件中记录您的IP地址，以及您的访问时间和所访问的页面。我们仅在获得您同意后才会储存这些信息并将这些信息与您已提交的其他个人信息一起使用。

第三方SDK名称	使用目的和方法	涉及的个人数据	第三方SDK隐私政策
腾讯小程序直播组件	商品或中奖礼品发货、发送评论、与主播视频或语音连麦、分享海报保存到本地	地址、位置信息、微信昵称、头像、照片或视频信息、相册写入权限、摄像头、麦克风的访问权限	https://cloud.tencent.com/document/product/454/61839
契约锁电子合同	实名认证人工审核上传视频	摄像头的访问权限	https://www.qiyuesuo.com/agreement/PRIVACY_AGREEMENT/ZH_CN

3.2 您向我们提供第三方的个人信息前，您应获得该第三方的明确同意，并确保该第三方已知悉并接受本政策的相关内容（该第三方未满14周岁且您为其父母或监护人情形除外）。您向我们提供第三方的个人信息，即表示您已告知该第三方本政策的相关内容且该第三方已明确同意您向我们提供其个人信息以及我们根据本政策处理其个人信息。此外，您有义务向我们提供证据表明您已获得该等同意。

4. 如何使用个人信息

4.1 我们将为完成您的预订、向您提供您已订购的产品和/或服务、客户服务、管理服务、履行您和我们之间的合同所必需的其他目的或本政策进一步列明的其他目的使用您的个人信息。

4.2 我们也可能为下述目的使用个人信息：

- 为统计目的、计算使用情况和帮助诊断渠道的服务器问题，以及为确保渠道正常运行；
- 使您能够按所适用产品允许的方式通过渠道与其他用户互相联系；

- 使您能够参与留言板、聊天、个人资料页面和博客，以及使用其他能够使您发布信息和资料的服务。请注意，您通过这些服务提供的信息和资料是公开的，可能会被其他人获知并被用于与您联系，向您发送消息或我们或您都无法控制的其他目的；
- 通过识别您如何使用我们的产品和/或服务、确定我们的促销活动的有效性以及基于您过往在渠道上的活动调整渠道的体验和内容，分析和改进我们提供的产品和/或服务。例如，基于您在我们的网站上搜索了哪些产品和/或服务，我们可能会向您展示特定课程期限或价格区间的产品和/或服务；
- 通过使用您的设备的物理位置向您提供个性化的基于位置的服务和内容（如您在设备上已开启此功能）。例如，我们可能会提示您前往最近的我们的办公室访问或咨询；
- 推广我们的产品和/或服务，包括基于您的兴趣所作的特定宣传。例如，向您发送有关我们产品和/或服务的信息，包括市场调研和客户满意度调研。如您选择不接受我们的信息服务，您可通过相应设置拒绝此类信息服务。我们不会与无关的第三方共享您的个人信息或协助他们向您发送广告；
- 遵守监管要求。根据中国工商、税务、财务、审计、行业监管等相关法律法规的监管要求，我们可能需要使用您的个人信息；
- 解决争议。我们可能需要使用您的个人信息处理和解决与您或第三方的法律纠纷；或
- 配合执法。根据中国相关法律法规之规定，配合国家有关执法部门或监管机构进行的任何问询和调查。

4.3 您知晓并同意，我们使用您的个人信息无需征得您的额外授权或同意。但我们仍将在我们可控的范围内，对您的个人信息尽到合理保护义务。该等情形包括但不限于：

- 涉及国家安全、国防安全；
- 涉及公共安全、公共卫生、重大公共利益；
- 涉及刑事侦查、起诉、审判和判决执行等；
- 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益，但又难以及时得到个人信息主体同意的；
- 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
- 从合法公开披露的信息中收集个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 根据您的要求签订和履行合同所必需的；
- 用于维护我们所提供的产品和/或服务的安全稳定运行所必需的，例如预防、发现和/或处置产品和/或服务的故障；
- 学术研究机构出于公共利益开展统计或学术研究所必要的，且对外提供的学术研究结果中的个人信息已进行去标识化处理的；以及
- 法律法规规定的其他情形。

5. 如何共享、转让、跨境传输和/或公开披露个人信息

5.1 个人信息的共享。我们仅可能在以下情形下共享您的个人信息：

- 为实现“如何使用个人信息”中所列的目的，基于合法、正当、必要的原则，我们与我们在我们中国境内的关联方、业务合作伙伴、服务提供商和理赔机构共享您的信息。例如，为协助您向保险公司购买保险产品，向旅行社、航空公司等公司、机构预订机票/高铁票，我们将收集您和您的孩子的姓名、身份证号/护照号、身份证/护照复印件，并与保险公司及旅行社、航空公司等公司、机构共享。具体情况如下：

	接收方名称	处理目的	处理方式	个人信息的种类	联系方式
1.	上海亚太保险经纪有限公司	用于出团活动，购买对应的保险产品	通过保险系统查看、使用	姓名、身份证号/护照号	021-54070001
2.	上海睿飞信息技术有限公司	用于协助预订机票	通过邮件查看、使用	姓名、身份证号/护照号、身份证/护照复印件	021-60541785
3.	上海东旅国际航空游船有限公司	用于协助预订机票/高铁票	通过邮件查看、使用	姓名、身份证号/护照号、身份证/护照复印件	typ@ot-trip.com
4.	上海东航国际旅行社有限公司	用于协助预订机票/高铁票	通过邮件查看、使用	姓名、身份证号/护照号、身份证/护照复印件	chunqiu421127@163.com

- 根据您的要求和您明确同意的方式共享您的个人信息。
- 根据法律法规、政府主管部门或司法机关的强制性要求提供您的个人信息。在符合法律法规的前提下，我们会在回应上述提供信息的要求时查看与之相应的法律文件，如传票或调查函。
- 我们可能与包括广告商在内的第三方共享统计信息或匿名化处理后的信息。这些信息不包含任何可识别或关联特定个人的信息，我们将其用于开发您可能感兴趣的产品和/或服务。
- 由于我们通过遍布全球的资源和服务器提供我们的产品和/或服务，确因业务需要的，我们也可能与我们在我们中国境外的关联方、业务合作伙伴、服务提供商和理赔机构共享您的个人信息。如果涉及向5.1条表格所列示的实体之外的实体提供您的个人信息，且由该等实体独立处理您的个人信息，我们将告知您接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得您的单独同意。
- 如涉及我们委托第三方处理您的个人信息，我们将与受托第三方约定委托处理的目的、期限、处理方式、个人信息的种类、保护措施以及双方的权利和义务等，并对受托人的个人信息处理活动进行监督，令其按照法律法规和我们的要求处理您的个人信息、采取相关的保密和安全措施，并在委托处理结束后返还或销毁您的个人信息。
- 对于我们与之共享个人信息的主体，我们会与其签署保密协议、个人信息保护协议或条款，要求其根据相关法律法规和标准之要求，以适当水平建立和实施个人信息保密和安全管理。此类主体无权将我们与之共享的个人信息用于任何其他目的，如需要改变个人信息的处理目的，其会征求您的同意。

5.2 个人信息的转让。我们不会将您的个人信息转让给任何我们、组织和个人，但以下情形除外：

- 事先已获得您的明确同意；
- 根据相关法律法规之要求；或
- 如我们进行或被牵涉进任何合并、收购、重组或资产出售，我们可能会将您的个人信息转让给我们的新关联方或非我们关联方的新实体。在此情形下，我们会要求受让方严格按照本政策处理您的个人信息，如受让方不同意或没有能力

做到，我们将要求其征求您的同意。

5.3 **个人信息的跨境传输。**原则上，我们在中国境内收集和产生的您的个人信息将存储在中国境内，但出于业务运营、合规调查、数据安全、审计等目的，我们可能需要将您的个人信息转移至中国境外，或者将存储在境内的个人信息提供给境外母公司、关联实体或合作伙伴访问。在符合中国法律法规的前提下，我们将在个人信息传输出境前将确保满足数据出境的合规要求，并取得您的单独同意。中国境外的国家或地区可能会有不同的个人信息保护规定，我们确保依据本政策对您的个人信息提供充分保护。在将任何个人信息传输出境前，我们会根据中国届时有效的关于数据跨境传输的法律要求采取措施。例如，我们将在传输前向中国网信部门申报数据出境安全评估、通过签署协议等方式要求境外接收方严格依据协议约定处理个人信息、采用技术及管理措施切实履行数据安全保护义务等。

5.4 **个人信息的公开披露。**我们不会公开披露您的个人信息，但以下情形除外：

- 您已明确同意披露您的个人信息；或
- 根据法律法规、政府主管部门或司法机关的强制性要求必须披露您的个人信息。在符合法律法规的前提下，我们会在回应上述披露信息的要求时查看必须提供的与之相应的法律文件，如传票或调查函。

6. 您可如何行使您的个人信息相关的权利

6.1 除法律法规另有规定外，您有权访问、复制、更新、更正、转移或删除您的个人信息，撤销对处理您的个人信息的同意，或限制、停止对您的个人信息的使用。但请注意，删除您的个人信息，撤销对处理您的个人信息的同意，或限制、停止对您的个人信息的使用，可能会影响我们向您提供信息、产品和/或服务或回应您的问题的能力。

6.2 如您的个人信息有误、不完整或失实，我们会提供合理方式使您能更新、更正或删除您的个人信息。在您行使个人信息相关权利时，我们可能会要求您进行身份验证，以保障您个人信息的安全。

6.3 出于合法业务或法律方面的原因，您从我们的产品和/或服务中删除信息后，我们可能不能立即从服务器中删除这些信息的残留副本，或从备份系统中删除相应的信息，但我们会采取必要的保护措施，包括但不限于加密和去标识化等技术手段，以保护您的个人信息。

6.4 您可通过我们的产品和/或服务中的账户行使您的个人信息相关的权利，也可通过本政策最后一章“个人信息控制者和联系方式”中提供的方式提交您的请求。

7. 如何保护个人信息

7.1 我们建立了安全系统保护个人信息，防止个人信息被未经授权或非法的处理、意外丢失、毁损或损坏。我们也采取了适当的技術和管理措施使处于我们控制之下的个人信息准确和实时更新。具体而言，我们采取的个人信息保护措施包括但不限于：

- 我们已在数据收集、存储、使用、加工、传输、使用、提供、公开、删除等各个环节建立了安全防护措施，并根据信息敏感程度使用不同的控制措施，包括但不限于访问控制、加密传输和存储、信息脱敏显示、防火墙以及入侵侦查系统。
- 我们对可能接触到个人信息的员工进行严格管理。只有经授权的员工能查看个人信息以及为经许可的工作目的使用个人信息。我们能监控这些员工的操作情况，对数据访问、内外部传输使用、脱敏、解密等重要操作建立了审批机制，并与这些员工签署包含保密条款的工作合同/聘用合同。我们也定期对员工进行信息安全培训，并要求员工在日常工作中遵守适当的安全流程。
- 您的账户设计具有安全保护功能。

7.2 您为使用我们的产品和/或服务所用的系统和通信网络，可能因我们无法控制的因素而出现技术问题或遭到破坏。尽管我们采取了上述安全措施，但请您理解，在网络安全上不存在“完美的安全措施”。我们会按现有的技术提供相应的安全措施和合理的安全保障，并将尽合理注意义务保护您的个人信息。

8. 您可如何退订我们的服务

8.1 如您任何时候不想再接收我们的营销信息，您可使用您所收到的营销信息中提供的取消订阅功能或者通过本政策最后一章“个人信息控制者和联系方式”中提供的方式联系我们。在您联系我们时，请明确写明您希望停止接收我们发送的营销信息。请注意，在切实可行的情况下，我们会尽力且尽可能快地满足您的要求。

9. 如何存储您的个人信息

9.1 我们仅在为实现收集个人信息的目的所必要的期限或根据法律规定确定的期限内存储您的个人信息，原则上，在前述期限届满后，我们将不会收集、使用或共享您的个人信息，但为遵守某项法定义务或为发起、行使或抗辩法律诉求而必须继续留存的或已与您沟通达成更长存储期限的情形除外。

9.2 我们将为营销目的存储您的部分个人信息，直至您撤销同意或我们不再需要该等个人信息为止。之后，我们将采取必要、合理的技术手段删除或匿名化这些个人信息，或向您返还这些个人信息（在个人信息具备返还可能的情况下）。

10. 敏感个人信息

10.1 “敏感个人信息”是指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。一般而言，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。

- 10.2 我们一般不会收集敏感个人信息，包括与种族或民族、政治观点、宗教或哲学信仰相关的敏感个人信息。**但是，在某些情况下，我们为特定产品和/或服务之目的可能必需收集敏感个人信息，例如，身份证号、银行卡号、健康记录、生物识别信息。**所有敏感个人信息将受到严格保护。我们确保我们将在收集或使用您的敏感个人信息前获得您的明确单独同意。
- 10.3 **请您在使用渠道或向我们提交您的个人信息前认真阅读本政策，并同意我们依据本政策的条款处理任何您提供的敏感个人信息。**

11. 个人信息安全事件处置

- 11.1 我们依据国家相关法律法规的规定制定了个人信息安全事件应急预案，并定期进行应急演练。如发生与您相关的个人信息安全事件，我们将及时向您告知安全事件的相关事实情况和可能造成的影响、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以及任何适用的补救措施。难以逐一告知时，我们将采取合理、有效的方式通过公告方式告知。并且，我们将按照监管部门的要求，向相关政府部门上报个人信息安全事件的详细情况。

12. 从中国以外地区访问渠道

- 12.1 请注意，如您从中国以外地区访问渠道，您的信息可能会被传输至中国，存储在中国，和/或在中国进行处理。中国的网络安全和数据保护相关规定可能与您所在的司法辖区的相关规定不同，但我们将采取合理措施保护您的个人信息安全。请理解并同意，您在使用渠道或向我们提供您的个人信息时，您的个人信息可能会被传输给我们，并且我们可能会按本政策所述共享您的个人信息。

13. 本政策的更新

- 13.1 本政策可能会不时更新，并于网上发布时生效。本政策最后更新的日期将显示在本页面顶部。我们不会在未通知您的情况下，采取任何行动减少您在本政策项下的权利。我们将在本页面发布本政策的任何更新，如有任何重大更新，我们将发布醒目的通知。如法律有要求，我们将在更新本政策前征得您的同意。您同意将定期访问本页面，查看和了解更新后的政策。如您在本政策更新后继续使用渠道或向我们提供您的任何个人信息，即表示您已接受并同意该更新后的政策。请您务必定期查阅本政策，以了解最新版本的政策。

14. 您的权利

- 14.1 您有权联系我们并了解我们使用了您的哪些信息，我们可免费向您提供。
- 14.2 您有权随时提出与本政策或儿童个人信息相关的建议、疑问或意见，要求行使您的个人信息相关的权利。
- 14.3 如您想要行使您的任何权利，请通过本政策最后一章“个人信息控制者和联系方式”中提供的方式联系我们。我们将在合理期限内予以答复，如果我们拒绝您行使相关权利的请求的，将向您说明理由。
- 14.4 如您对我们处理您的个人信息有任何意见，您有权联系您所在国家的监管部门。

15. 适用法律及争议解决

- 15.1 您和我们一致同意，本政策应根据中国相关法律法规之规定解释。如因本政策产生任何争议，您和我们应首先本着诚信原则协商解决。如协商不成，任何一方可将争议提交上海国际经济贸易仲裁委员会，依据其届时有效的仲裁规则由一名独任仲裁员在上海进行仲裁。仲裁裁决应为终局裁决，对您和我们均具有约束力。

16. 个人信息控制者和联系方式

产品类型	控制人	联系方式
儿童及青少年中心（北京、上海、广州、深圳、重庆、昆山、福州、佛山、昆明）	上海英孚教育培训有限公司	compliance.china@yingfu.com 个人信息保护负责人：陈培文 联系方式： klaus.chen@yingfu.com
儿童及青少年中心（其他城市）	当地经营该产品的法律实体	
留学备考中心	当地经营该产品的法律实体	
英孚教育 APP (各版本)	上海英孚教育培训有限公司	
研学、营地及旅游	海南英孚乐游旅行社有限公司	