

## 畅游用户保护隐私条款

本条款仅适用于畅游时代数码技术有限公司及其各关联公司（以下统称“畅游”）负责开发、维护、运营的游戏相关产品或服务。

最近更新日期：2019年7月23日

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：[hotline@cyou-inc.com](mailto:hotline@cyou-inc.com)

电话：022-58329888

本条款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. 我们如何使用 Cookie 和同类技术
3. 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
4. 我们如何保护您的个人信息
5. 您的权利
6. 我们如何处理儿童的个人信息
7. 您的个人信息如何在全球范围转移
8. 本条款如何更新
9. 如何联系我们

我们深知个人信息对您的重要性，并会尽全力保护您的个人信息安全可靠。我们致力于维持您对我们的信任，恪守以下原则，保护您的个人信息：权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最少够用原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。同时，我们承诺，我们将按业界成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。请在使用我们的产品或服务前，仔细阅读并了解本《隐私政策》。

### 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。

我们仅会出于本条款所述的以下目的，收集和使用您的个人信息：

## （一）为您提供游戏服务

1. 当您注册或使用畅游游戏服务时，我们会收集您的网络身份标识信息及个人常用设备信息，用于标记您为畅游的用户。如果您使用微信、QQ 或微博账号关联登录畅游游戏，我们会收集您微信、QQ 或微博账号的唯一标识，用于保存您的登录信息，以便您在不同设备登录。

2. 为满足相关法律法规政策及相关主管部门的要求，畅游游戏用户需进行实名认证以继续使用游戏服务。我们会在您主动提供的情况下收集您的实名身份信息，该信息为敏感信息，拒绝提供实名身份信息可能会导致您无法登陆游戏或在使用畅游游戏服务过程中受到相应限制。

3. 为保障您正常使用畅游的游戏服务，确保游戏服务功能的正常运行，优化游戏产品体验，保障您的账号安全，我们会收集您的设备信息、网络身份识别信息和网络环境信息，包括设备 ID、设备类型和版本、系统版本、IP 地址、MAC 地址、应用 ID、网络类型等信息。

4. 在您使用畅游游戏服务的过程中，我们会收集您的游戏日志信息，例如登录日志、商店购买日志、活动日志、公会日志、升级日志、聊天日志等，以便您能够在客户端查看您的游戏历史记录，同时会用于游戏运营统计分析、客服投诉处理、游戏反作弊分析，以及游戏体验优化提升。

5. 当您在畅游游戏中进行充值、支付时，我们会收集您的充值记录、消费记录等信息，以便您查询您的交易记录，以及在交易出现争议时，为客服人员提供信息以支持争议诉求的处理。*充值记录、消费记录属于敏感信息，收集上述信息为完成支付交易功能所必须，否则无法完成交易。*同时，为了尽最大程度保护您的财产安全，我们会收集支付时的设备信息、网络身份识别信息和网络环境信息，以对高风险交易行为进行识别、二次确认或阻断。

6. 为保障您的游戏账号安全，营造公平、健康及安全的游戏环境，我们会收集您的游戏应用信息、设备信息、网络身份识别信息、操作系统及进程信息、网络环境信息及游戏崩溃记录等信息，以用于打击破坏游戏公平环境或干扰、破坏游戏服务正常进行的行为（如外挂作弊等）。

7. 当您在游戏聊天室中或论坛上通过文字、图片、语音、视频及其他方式发布信息或与其他玩家进行互动时，我们可能会收集您发送的上述信息内容，用于对色情、暴力、政治、辱骂、恶意广告等不当内容进行过滤和监测，以净化游戏环境，维护健康的上网环境。

8. 如您希望通过语音、视频与其他游戏玩家互动，在您授权同意后，游戏会访问您的麦克风、摄像头，为您提供语音聊天、直播互动等功能，由于此功能由第三方 SDK 提供，第三方可能会收集您的设备信息、网络

身份识别信息、操作系统信息、网络环境信息用于产品分析或营销信息推送，具体情况请参见 SDK 运营方的隐私政策或相关声明。

## （二）用户画像、定向推送和产品优化

1. 为了支持个性化的游戏用户服务体验优化，有选择性的向您进行信息或活动推荐，我们会使用您在游戏服务使用过程中产生的日志信息进行用户画像，包括设备信息、地域信息、游戏行为信息、交易信息等。

## （三）内外部审核

1. 为了履行法律法规及监管机构所规定的各项义务，在支持内外部的各类审核过程中，在签署保密协议的前提下，我们可能会向监管机构或审核机构提供匿名化处理后的个人信息、设备信息、交易信息等

（四）根据相关法律法规及国家标准，以下情形中，我们可能会收集、使用您的相关个人信息无须征求您的授权同意：

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、公共知情等重大公共利益直接相关的；
2. 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. 根据您的要求签订和履行合同所必需的
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 当我们要将信息用于本条款未载明的其它用途时，会事先征求您的同意。当我们要将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会事先征求您的同意。

## 二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

### （一）Cookie

Cookie 是由用户访问的网站向浏览器发送的一小段文本，它通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。它帮助浏览器记录有关访问活动的信息，例如会话信息、首选语言和其他一些设置。这样，用户在下次访问同样的网站时就能获得更轻松实用的访问体验。

我们使用 Cookie 以实现诸多目的，如记录用户会话信息、登陆和操作状态、默认语言配置等。使用 Cookie 将使您在使用畅游的服务时获得更好的体验。

我们不会将 Cookie 用于本条款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 [www.aboutcookies.org](http://www.aboutcookies.org)。大部分网络浏览器都设有管理 Cookie 的功能，如需详细了解如何更改浏览器设置，请访问相应浏览器的官方网站，如 Internet Explorer、Google Chrome、Mozilla Firefox、Safari 和 Opera。

### （二）网站信标和像素标签

除 Cookie 外，我们还会在网站上使用网站信标和像素标签等其他同类技术。例如，我们向您发送的电子邮件可能含有链接至我们网站内容的点击 URL。如果您点击该链接，我们则会跟踪此次点击，帮助我们了解您的产品或服务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。借助于电子邮件中的像素标签，我们能够获知电子邮件是否被打开。如果您不希望自己的活动以这种方式被追踪，则可以随时从我们的寄信名单中退订。

## 三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

### （一）共享

我们不会与畅游以外的任何公司、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. 与我们的关联公司共享：您的个人信息可能会与畅游的关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息，且受本隐私政策中所声明目的的约束。附属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。

4. 我们的关联公司包括但不限于：北京畅游天下网络技术有限公司、北京畅游创想软件技术有限公司。

5. 与授权合作伙伴共享：仅为实现本条款中声明的目的，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，在您上网购买我们的产品或服务时，我们必须与物流、支付、平台服务、服务提供商共享您的个人信息才能安排送货，或者安排合作伙伴提供服务。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。目前，我们的授权合作伙伴包括以下类型：

A. 广告、分析服务类的授权合作伙伴。除非得到您的许可，否则我们不会将您的个人身份信息（指可以识别您身份的信息，例如姓名、手机号、身份证号码或电子邮箱，通过这些信息可以联系到您或识别您的身份）与提供广告、分析服务的合作伙伴分享。我们可能会向这些合作伙伴提供经过匿名化处理的信息，用于广告投放及运营分析，匿名性会确保相关信息不会识别您个人。

B. 供应商和服务提供商。我们可能会将信息发送给支持我们业务的供应商、服务提供商，如支付服务商、物流服务商等，以为您提供交易服务、邮递服务等。

C. 联合运营合作伙伴。在游戏联合运营时，我们可能会与联合运营的合作伙伴共享您的信息，包括您的个人基本信息、账户信息、交易信息等，以支持客服反馈问题的跟踪处理、财务对账等客户支持或运营活动。对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协定，要求他们按照我们的说明、本隐私政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

## （二）转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. 在获取明确同意的情况下转让：获得您的明确同意后，我们会向其他方转让您的个人信息；

2. 在涉及合并、收购或破产清算时，如涉及个人信息转让，我们会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受此隐私政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

## （三）公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

1. 获得您明确同意后；

2. 基于法律的披露：在法律、法律程序、诉讼、政府监管或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息。

#### 四、我们如何保护您的个人信息

（一）我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我们会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如，网络通信采用 HTTPS 协议进行加密保护；网络边界部署了防火墙、WAF（web 应用防火墙）、抗 DDOS 流量清洗设备；敏感数据在数据库中通过加密和严格的访问控制进行保护；在服务端的网络和终端层面部署了纵深安全防御体系，以免受恶意攻击；建立了完整的信息安全管理体系以规范日常的内部人员对数据的访问、使用、编辑、存储、共享、删除等活动，确保只有授权人员可以访问到受保护的信息；以及我们会举办信息安全和隐私保护培训课程及意识教育相关活动，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

（二）我们的数据安全能力：应用层加密，网络层加密，数据库加密，网络访问异常监测，数据库访问异常监测等。

（三）我们会采取一切合理可行的措施，确保不收集无关的个人信息。我们只会在达成本条款所述目的所需的最短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。

（四）互联网并非绝对安全的环境，我们强烈建议您尽可能避免通过非加密的方式发送个人信息。请使用复杂密码（包含数字、大小写字母、特殊符号，并避免姓名、生日等信息），协助我们保证您的账号安全。

（五）我们将定期更新并公开安全风险、个人信息安全影响评估等报告的有关内容。您可通过访问我们的官方网站 [www.changyou.com](http://www.changyou.com) 获得。

（六）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。

（七）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。我们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，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

1. 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，可以在登陆后，通过访问“畅游首页-个人中心”自行访问。在个人中心，您可以查看账号信息，交易信息，虚拟财产信息，积分信息，站内信件等。

2. 如果您无法通过上述方式访问这些个人信息，或希望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，您可以通过“畅游首页-服务中心”获得我们的联系方式，包括服务热线、自助服务、在线客服等，联系我们提出您的访问请求，我们将在 15 个工作日内回复您的访问请求。

### （二）修改、更正您的个人信息

1. 您有权对您的个人信息进行修改，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使数据修改、更正权，可以在登陆后，通过访问“畅游首页-个人中心”自行访问。在个人中心，您可以修改账号昵称、登陆密码、性别、QQ、学历、行业、收入、所在地、签名等信息。

2. 当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误而无法自行更正时，您有权要求我们做出更正。您可以通过“畅游首页-服务中心”获得我们的联系方式，包括服务热线、自助服务、在线客服等，联系我们提出您的更正请求，我们将在 15 个工作日内回复您的更正请求。

### （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) 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- 3) 如果我们处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- 4) 如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账号；
- 5) 如果我们不再为您提供产品或服务。

2. 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。

3. 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

1. 畅游在收集用户信息时遵循必要性原则，提供基本游戏服务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成（见本条款“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。

2. 您可以通过“畅游首页-服务中心”获得我们的联系方式，包括服务热线、自助服务、在线客服等，联系我们提出您的请求。

3. 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。

4. 如果您不想接受我们给您发送的邮件、短信商业广告，您可以随时根据随附广告内容的退订指引进行操作。

#### （五）个人信息主体获取个人信息副本

1. 您有权获取您的个人信息副本，您可以通过“畅游首页-服务中心”获得我们的联系方式，包括服务热线、自助服务、在线客服等，联系我们提出您的请求。

#### （六）约束信息系统自动决策

1. 目前畅游并未使用信息系统自动决策功能。未来，如果在某些业务功能中，我们使用仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定的机制，我们将为您提供关闭自动决策的功能选项。

#### （七）响应您的上述请求

1. 为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。

2. 我们将在 15 个工作日内做出答复。

3. 如您不满意，还可以通过拨打“畅游首页-服务中心”上所示的客服电话进行投诉。



4. 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的请求，我们可能会予以拒绝。

5. 在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- 1) 与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
- 2) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- 3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- 4) 与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- 5) 个人信息控制者有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；
- 6) 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；
- 7) 响应个人信息主体的请求将导致个人信息主体或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- 8) 涉及商业秘密的。

## 六、我们如何处理儿童的个人信息

（一）我们高度重视儿童个人信息的保护问题，依照国家相关法律法规的规定，我们将不满 14 周岁的任何未成年人均视为儿童。

（二）我们会按照国家防沉迷政策要求，通过启用防沉迷系统保护未成年人（包括儿童）的合法权益。我们会通过实名身份等信息校验判断相关账号的实名信息是否为未成年人，进而决定是否将此账号纳入防沉迷体系中。

（三）另外，我们还建立了家长监护平台。家长监护平台可以帮助家长或监护人随时了解孩子的游戏情况，设置消费限额以及每天的游戏时长和时段，协助儿童的家长或监护人保护儿童免受不良游戏习惯的伤害。

（四）我们收集、共享、转让、公开披露儿童的个人信息范围同上述服务范围，但任何收集、存储、共享、转让、公开披露儿童的个人信息的行为均需事先经过儿童监护人的明示同意，若国家法律法规关于儿童个人信息保护出台新的政策限制针对儿童的个人信息的相关行为，我们

将依照国家法律法规相应调整我们提供的收集、共享、转让、公开披露儿童的个人信息范围。

（五）若您儿童的法定监护人，请您关注您所监护的儿童是否是在取得您的授权同意之后使用畅游的服务或提供其个人信息。如果儿童的监护人明确拒绝我们以上述方式向儿童提供服务，我们将依照法律规定及时删除我们收集、存储、使用的相关儿童个人信息，并停止向该儿童提供服务。

（六）我们收集到的*儿童个人信息*被定义为敏感信息，所有收集到的儿童个人信息均存储在中国大陆境内。儿童个人信息会受到严格的技术保障措施的保护，此外，畅游还建立了严格的数据安全管理流程，对于敏感数据的访问、使用进行了严格的限制，所有针对敏感信息的访问或权限申请都需要经过申请、审批并留存记录。

（七）如果您对儿童个人信息保护有任何疑问，您可以通过“畅游首页-服务中心”获得我们的联系方式，包括服务热线、自助服务、在线客服等，联系我们提出您的要求，我们会在 15 个工作日内进行答复。

## 七、您的个人信息如何在全球范围转移

原则上，我们在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。未经您的明示授权及相关主管机构的审批，我们不会将您的个人信息转移到境外管辖区。

## 八、免责范围

下列情况畅游得以免责：

1. 畅游将努力采取商业上的合理方式以保护用户的隐私安全，并使用商业上合理的安全技术措施来保护用户隐私不被未经授权的访问、使用或泄漏。但畅游仍然不能保证现有的安全技术措施能使用户的个人资料等信息不受任何形式的损失。在畅游已采取商业合理方式保护用户隐私安全且畅游无主观故意情况下，对用户个人资料的泄漏畅游得以免责。
2. 由于您将用户密码告知他人或未保管好自己的密码或与他人共享注册帐户或任何其它非畅游的过错，由此导致的任何个人资料泄露。
3. 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、电信部门技术调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭、由于不可抗力原因(包括火灾、水灾、雷击、地震、洪水、台风、龙卷风、火山爆发、瘟疫和传染病流行、罢工、战争或暴力行为或类似事件等)造成畅游不能正常发布以及其它影响网络正常经营之不可抗力及其它任何非因畅游过错而造成的个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

4. 由于非畅游原因，与畅游链接的其它网站所造成的个人资料泄露及由此而导致的任何法律争议和后果。

5. 任何个人用户，包括未成年人用户向畅游提供错误、不完整、不实信息等造成不能正常使用畅游服务或遭受任何其它损失，畅游不承担责任。

## 九、本条款如何更新

1. 我们的隐私政策可能变更。

2. 未经您明确同意，我们不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。

3. 我们会在本页面上发布对本条款所做的任何变更

4. 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发送通知，说明隐私政策的具体变更内容）。

5. 本条款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。

6. 我们还会将本条款的旧版本存档，供您查阅。

## 十、如何联系我们

下列情况畅游得以免责：

1. 如果您对本隐私政策有任何疑问、意见或建议，您可以通过“畅游首页-服务中心”获得我们的联系方式，包括服务热线、自助服务、在线客服等，联系我们提出您的要求，我们会在 15 个工作日内进行答复。

2. 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，您还可以通过发送邮件至个人隐私信息违法问题举报专用邮箱 [tousu@cyou-inc.com](mailto:tousu@cyou-inc.com) 寻求解决方案。