

贝壳租房隐私政策概要及正文

《贝壳租房隐私政策》

下载链接

最新更新日期：2023 年 9 月 4 日

生效日期：2023 年 9 月 4 日

贝壳租房隐私政策概要

尊敬的贝壳租房用户：我们非常重视用户的个人信息及隐私权的保护，并希望通过本概要向您简洁地介绍我们如何处理和保护您的个人信息。如您希望了解我们详细的隐私政策，请查阅本概要后的隐私政策正文。

一、 我们如何收集和使用您的个人信息

1. 注册/登录账户

手机号码、拟使用的用户名和密码

2. 使用地图找房，查找周边的房源和相关服务（例如附近的门店和经纪人等）

我们会申请您所使用设备的地理位置（位置信息）

3. 业主报盘

房源地址、手机号码

4. 客户求租

联系方式，且您在登录/注册环节提供的手机号码，我们不会直接分配给入驻贝壳的经纪机构或商家（例如租赁公租运营商）

5. 通过客户端、小程序等服务入口使用我们的服务

设备型号、操作系统版本、设备设置、MAC 地址及 IMEI/IDFA、SIM 卡 IMSI 等设备标识符、设备环境、移动应用列表等软硬件特征信息）、设备所在位置相关信息（包括您授权的 GPS 位置以及 WLAN 接入点、蓝牙和基站等传感器信息）

6. 展示房源浏览记录

您浏览的房源信息

7. 展示房源关注记录

您点击关注的房源信息

8. 展示业主报盘记录

您作为业主提供的委托房源信息

9. 通过客服寻求帮助

通信/通话记录及相关订单信息

基于上述特定功能或服务的必要性需要收集、使用您的个人信息、或者我们推出的新功能需要收集、使用您的个人信息的，我们会向您明确说明并按法律要求征得您的同意。

二、我们需要开启哪些设备权限

1. 位置权限

便于您选择所在城市或者根据位置查找周边房源和相关服务；用于贝壳安全风控保障（如您的设备支持该等选项，您有权在开启定位权限时选择向我们提供精准位置信息或者粗略位置信息）。

2. 相机（摄像头）

为您提供拍摄视频/照片、扫码等功能。

3. 相册（照片）

为您提供上传或保存图片、视频等功能。

4. 麦克风

为您提供语音交互功能。

5. 日历

为您安排及提醒您留意服务订单日程。

三、我们如何共享您的信息

为向您提供完善的产品和服务，我们的某些服务或技术将由我们的关联公司或合作商提供，此我们会与我们的关联公司或合作商共享或委托其处理您的部分个人信息。我们与之共享个人信息的合作商，我们会与其签署严格的个人信息保护协定，要求他们按照我们的说明并采取相关的安全措施来处理个人信息。

您可查阅《第三方共享信息清单》

四、我们如何存储您的个人信息

保存位置：中国境内

保存期限：为您提供服务所必要和法律法规及监管规定要求的时限

保存期满的处理方式：删除或进行匿名化处理

五、您如何管理您的信息

您有权管理您的个人信息，包括查询、更正和删除您的账号信息、浏览关注信息、评论信息，改变您授权同意的范围或撤回授权，以及注销您的账号。您可以通过贝壳租房 APP 中提供的操作设置行使上述权利。如果您无法通过上述方式进行管理，您可以通过我们以下提供的联系方式联系我们。我们通常会在接到您的需求后的十五日内答复您；涉及某些敏感个人信息或您的需求可能对自然人的人身、财产权益产生重大影响的，我们通常会在验证您的身份后的十五日内答复您。

六、您如何联系我们

您可以通过以下方式与我们联系，我们通常将在十五日内答复您的请求：发送邮件至 kefu@ke.com 或拨打我们的客服电话（010-10106188）。

贝壳租房隐私政策正文

最新更新日期：2023年09月04日

生效日期：2023年09月04日

尊敬的贝壳租房（下称“贝壳租房”）用户：

贝壳租房的服务提供者（天津小屋信息科技有限公司、天津海贝科技服务有限公司及其关联公司，下称“贝壳”或“我们”）非常重视用户个人信息及隐私权的保护，您在使用我们的产品与服务时，我们可能会收集和使用您的个人信息。我们希望通过《贝壳租房隐私政策》（“本隐私政策”）向您说明我们在您使用我们的产品与服务时如何收集、使用、保存、共享和转让这些个人信息，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。

本隐私政策与您所使用的贝壳提供的各种产品及服务（以下统称“我们的产品或服务”）息息相关，希望您在使用我们的产品或服务前仔细阅读并确认您已经充分理解本隐私政策的全部内容，确认您已完全了解我们对您个人信息的处理规则，并作出您认为适当的选择。阅读过程中，如您有任何疑问，可联系我们的客服（电话：【010-10106188】）或者我们设立的个人信息举报部门（电子邮件 privacy@ke.com）咨询，如您不同意协议中的任何条款，您应立即停止访问或使用贝壳租房。

一、定义

贝壳租房：指由贝壳享有运营权且可供贝壳或第三方合作方将贝壳或第三方合作方提供【不动产租赁】产品或服务展示给用户的贝壳租房客户端、小程序等互联网端口。具体每一单项产品或服务中使用哪一种或几种由贝壳或第三方合作方提供的产品或服务，均以贝壳在贝壳租房展示的具体产品或服务为准。

用户：指安装并使用贝壳租房的自然人。

个人信息：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：指包括身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、财产信息、行踪轨迹、交易信息、14岁以下（含）儿童信息等的个人信息（我们将在本隐私政策中对具体个人敏感信息以粗体进行显著标识）。

个人信息删除：指在实现日常业务功能所涉及的系统中去除个人信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。

二、信息的收集和使用

为本隐私政策之目的，个人信息包括但不限于：基本信息（包括个人姓名、生日、性别、个人电话号码、手机号码、电子邮箱）；个人身份信息（包括身份证、军官证、护照、驾驶证等）；网络身份标识信息（包括微信平台账户、账户名、账户昵称、账户头

像、邮箱地址及与前述有关的密码、口令、口令保护答案)；其他信息(包括网络浏览记录、硬件设备信息等)。

在您使用我们的产品及/或服务时，我们需要/可能需要收集和使用的您的个人信息包括如下两种：

1、为实现向您提供我们产品及/或服务的基本功能，您须授权我们收集、使用的必要的信息。如您拒绝提供相应信息，您将无法正常使用我们的产品及/或服务，我们的基本业务功能，包括注册用户服务、实现信息搜索和展示、客服及争议解决、保障交易安全所必须的功能；

2、为实现向您提供我们产品及/或服务的附加功能，您可选择授权我们收集、使用的信息。如您拒绝提供，您将无法正常使用相关附加功能或无法达到我们拟达到的功能效果，但并不会影响您正常使用我们产品及/或服务的基本功能。

您理解并同意：

为给您带来更好的产品和服务体验，我们在持续努力改进我们的技术，随之我们可能会不时推出新的或优化后的功能，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。对此，我们将通过更新本隐私政策、以弹窗、页面提示等方式另行向您说明对应信息的收集目的、范围及使用方式，并为您提供自主选择同意的方式，且在征得您明示同意后收集、使用。

为本隐私政策之目的，我们仅会出于以下贝壳租房核心业务功能，收集和使用您的个人信息，如果您不提供相关信息，您将无法享受我们提供的产品和/或服务：

(一) 帮助您成为我们的用户

(1) 我们通过贝壳租房账户为您提供基础用户服务。为注册成为用户并使用我们的基础服务，您需要提供手机号码、拟使用的用户名和密码用于创建贝壳租房账户。

(2) **授权登录**：我们可能会根据您的授权从第三方(包括但不限于从微信平台处获取您的第三方账户信息，并与您的贝壳租房用户账户进行绑定，使您可通过第三方账户直接登录、使用我们的产品及/或服务；我们将在您授权同意的范围内使用您的相关信息。此外，经您同意后，我们可能向第三方共享您的账户信息(头像、昵称及其他页面提示的信息)，使您可以便捷地实现第三方账户的注册或登录。

如您选择短信验证码方式登录，您授权同意我们调用您的短信接收和处理功能，向您发送短信以验证您的身份。

(3) **特定信息展示**：我们可能会在产品或服务中显示您的上述个人信息，以及您在贝壳租房上的产品和服务中执行的操作，包括展示您的个人资料和交易订单。我们会尊重您对贝壳租房账户设置所做的选择。

(二) 实现信息搜索和展示所必须的功能：

在您使用我们产品和服务的过程中，为识别账户异常状态、了解产品适配性、保障用户交易安全、向您提供更契合您需求的页面展示和搜索结果、改进和优化前述功能，我们可能会自动收集您的使用情况并存储为网络日志信息，包括：

设备信息：我们会根据您在访问及/或使用中的具体操作，接收并记录您所使用的设备相关信息（包括设备型号、操作系统版本、设备设置、MAC 地址及 IMEI、IDFA、Android ID 等设备标识符、设备环境、移动应用列表等软硬件特征信息）、设备所在位置相关信息（包括您授权的 GPS 位置以及 WLAN 接入点、蓝牙和基站等传感器信息）。在您浏览特定房源的信息页面（带有 VR 头图露出）和 VR 页面时，我们会收集您所使用设备的陀螺仪和加速度传感器信息，根据设备角度为您调整 VR 头图或页面的浏览视角。

服务日志信息：当您使用贝壳租房提供的产品或服务时，我们会自动收集您对我们服务的详细使用情况，作为服务日志保存，包括浏览、点击查看、搜索查询、收藏、看房记录、交易、售后、关注分享信息、发布信息，以及 IP 地址、浏览器类型、电信运营商、使用语言、访问日期和时间。

请您注意，如您的搜索关键词信息无法识别您的身份，其将不属于您的个人信息，我们有权在法律法规允许的范围内对其进行自主使用；只有当您的搜索关键词信息单独或与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时，则在单独或结合使用期间，我们会将您的搜索关键词信息作为您的个人信息，与您的搜索历史记录一同按照本隐私政策对其进行处理与保护。

为向您提供更便捷、更符合您需求的信息展示、搜索及推送服务，我们会根据您的设备信息和服务日志信息，提取您的偏好特征，并基于特征标签产出间接人群画像，在首页-为你推荐/详情页-附近推荐（与推荐房源具备相同特征的房源）向您推送房源信息和可能的房源商业广告。您可通过“我的-设置-关闭推荐”，关闭后您可浏览随机展示房源。

（三）客服服务及争议处理

当您需要我们提供客服服务时，我们的客服（包括呼叫中心及在线客服）会使用您的相关信息，账户信息和订单信息。

为保证您的账户安全，我们的呼叫中心客服和在线客服会使用您的账户信息对您的身份进行核验。待您的身份核验后，我们将会查询您的订单信息。您有可能会在与我们的客服人员沟通时，提供给出上述信息外的其他信息，如当您要求我们变更联系人或联系电话。

为保障您的合法权益，保证我们的客户服务合法合规，并持续改进我们的服务能力，我们会对您与客服沟通的过程进行录音或文字留存，该留存信息仅会在法律所允许的期限和范围内予以留存和处理，并仅在基于您的维权需要、政府部门及司法部门的调查指令需要提供时，我们会进行必要披露。

为了提供服务及改进服务质量的合理需要，我们还可能使用的您的其他信息，包括您与客服联系时您提供的相关信息，您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息。

(四) 保障交易安全所必须的功能

为提高您使用我们的产品与/或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订单信息、设备信息（如设备型号、设备识别码、设备标识符）、您的网络使用习惯（如浏览信息）、手机号在网状态等手段来判断您的账户风险，并可能会记录一些我们认为有风险的链接。

(五) 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、为使您使用我们的产品和服务更便捷或更有乐趣，从而提升您的用户体验，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，您依然可以使用我们的产品或服务中的核心功能，但您可能无法使用这些可以为您带来更多乐趣的附加功能或在使用某些产品或服务时需要重复填写一些信息。例如，基于为**改进我们的产品与/或服务**质量的合理需要，我们可能会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，您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息，以及您与我们的关联方、我们合作伙伴之间进行互动时授权我们获得的相关信息。

2、上述附加功能可能需要您在您的设备中向我们开启您的系统相册（图片库）的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。您可以在贝壳租房前端通过“【我的-设置-隐私设置】”中逐项查看您上述权限的开启状态，并可以决定将这些权限随时的开启或关闭（我们会指引您在您的设备系统中完成设置）。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。

(六) 您充分知晓，以下情形中，我们收集、使用个人信息可能无需征得您的授权同意：

- 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、出于维护您或其他个人的生命、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您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、用于维护所提供的产品与/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品与/或服务的故障；
- 9、法律法规规定的其他情形。

（七）我们从第三方获得您个人信息的情形

我们可能从第三方获取您授权共享的账户信息（头像、昵称），并在您同意本隐私政策后将您的第三方账户与您的贝壳租房账户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用我们的产品与/或服务。我们会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。

（八）您个人信息使用的规则

- 1、我们会根据本隐私政策的约定，在实现我们的产品与/或服务功能所必要的范围内，对所收集的个人信息进行使用。
- 2、在收集您的个人信息后，我们可能将通过技术手段对部分数据进行匿名化处理，匿名化处理的信息将无法识别主体。请您了解并同意，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，我们有权对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/或服务时所提供的所有个人信息，除非您删除、通过系统设置或联系我们等方式撤回您的同意，否则将在您使用我们的产品与/或服务期间持续授权我们使用。在您注销账户时，我们将停止使用并删除您的个人信息。
- 4、我们会对我们的产品与/或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/或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、当我们展示您的个人信息时，我们会采用包括内容替换、去标识化处理等方式对您的信息进行脱敏，以保护您的信息安全。
- 6、当我们要将您的个人信息用于本隐私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，会要求您通过主动勾选的形式事先征求您的同意。

三、我们如何使用 Cookie 和同类技术

（一）Cookies 的使用

- 1、为实现您联机体验的需求，使您获得更轻松的访问体验。我们会在您的计算机或移动设备上发送一个或多个名为 Cookies 的小数据文件，指定给您的 Cookies 是唯一的，它只能被将 Cookies 发布给您的域中的 Web 服务器读取。我们向您发送 Cookies 是为了简化您重复登录的步骤，帮助判断您的登录状态以及账户或数据安全。
- 2、我们不会将 Cookies 用于本隐私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 Cookies。您可以清除计算机上保存的所有 Cookies，大部分网络浏览器会自动接受 Cookies，但您通常可根据自己的需要来修改浏览器的设置以拒绝 Cookies；另外，您也可以清除软件内保存的所有 Cookies。但如果您这么做，您可能需要在每一次访问贝壳网站时亲自更改用户设置，而且您之前所记录的相应信息也均会被删除，并且可能会对您所使用服务的安全性有一定影响。

（二）网络 Beacon 和同类技术的使用

除 Cookie 外，我们还会在网站上使用网络 Beacon 等其他同类技术。我们的网页上常会包含一些电子图像（称为“单像素” GIF 文件或“网络 beacon”）。我们使用网络 beacon 的方式为，通过在贝壳使用网络 beacon，计算用户访问数量，并通过访问 cookie 辨认注册的贝壳用户。

四、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

（一）共享

1、我们不会与贝壳以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

（1）事先获得您明确的同意或授权；

（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、审判和判决执行等直接相关的；

（5）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；

（6）自行向社会公众公开的个人信息；

（7）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。

2、经您授权后，我们可能会向合作伙伴共享您的订单信息、账户信息，以保障为您提供服务顺利完成。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。

我们的合作伙伴主要是指经由贝壳租房向用户提供商品或技术服务的第三方合作供应商。我们共享这些信息的目的是可以实现贝壳租房的核心功能、为履行与您的业务合同所必须，比如我们必须与合作伙伴共享您的订单信息才能实现产品/服务的交付。

4、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以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。在个人敏感数据使用上，我们要求第三方采用数据脱敏和加密技术，从而更好地保护用户数据。

5、为了遵守法律、执行或适用我们的使用条件和其他协议，或者为了保护贝壳、您或其他用户的权利及其财产或安全，比如为防止欺诈等违法活动和减少信用风险，而与其他公司和组织交换信息，比如为了确认您的履约能力，我们会向第三方征信机构提供您的

4、微信 open SDK (tencent. wechat) 收集您的网络状态信息，以根据您的指令实现账号的登录、以及房源信息的分享、微信支付功能；深圳市腾讯计算机系统有限公司 <https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/RYiYJkL0rQwu0nb8>

5、个推 (getui) 收集您的设备信息，根据您的选择或指令向您提供房源推送服务；根据您的网络状态 (WIFI 状态如 SSID、BSSID) 提供联网策略的优化服务以及联网信号的识别功能。浙江每日互动网络科技股份有限公司，<http://docs.getui.com/privacy>

6、极验 SDK (GT OneLogin SDK) 读取您的手机号码，以根据您的指令实现账号一键登录，武汉极意网络科技有限公司，<https://www.geetest.com/Private7>、小米推送，不会采集您的个人信息，小米科技有限责任公司，<https://dev.mi.com/console/doc/detail?pld=1339>

7、小米推送，不会采集您的个人信息，小米科技有限责任公司，<https://dev.mi.com/console/doc/detail?pld=1339>

8、OPPO 消息推送，不会采集您的个人信息，广东欢太科技有限公司，<https://open.oppomobile.com/new/developmentDoc/info?id=10288>

9、华为推送 SDK，收集您的应用基本信息、应用内设备标识符、设备的硬件信息、系统基本信息和系统设置信息向您提供房源推送服务，华为软件技术有限公司，<https://developer.huawei.com/consumer/cn/doc/development/HMSCore-Guides/sdk-data-security-0000001050042177>

9、

iOS 系统中我们使用的第三方插件如下：

1、百度地图 (baidu_map) 收集您的设备信息、位置信息以及网络状态，为您提供地图找房、AI 找房以及其他根据位置找房的房源信息服务；北京百度网讯科技有限公司 <https://lbsyun.baidu.com/index.php?title=openprivacy>

2、微博 SDK (weibo.sdk) 收集您的网络状态信息，以根据您的指令实现账号的登录、以及房源信息的分享；北京微梦创科网络技术有限公司 <https://open.weibo.com/wiki/开发者协议>

3、数字联盟可信 ID，收集您的设备信息，以根据您的操作指令，判断设备唯一性和进行有效性检测。北京数字联盟网络科技有限公司 <https://www.shuzilm.cn/privacy.html>

4、极验 SDK (GT OneLogin SDK) 读取您的手机号码，以根据您的指令实现账号一键登录，武汉极意网络科技有限公司，<https://www.geetest.com/Private>

3、我们建议您使用电子邮件、即时通讯、社交软件等交流工具时使用复杂密码，并注意保护您的个人信息安全。

4、我们将尽力确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，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。

5、安全事件处置

为应对个人信息泄露、损毁和丢失的风险，贝壳制定了多项制度并成立了应急响应团队。我们按照安全事件的处置规范，针对不同安全事件启动安全预案，进行止损、分析、定位、制定补救措施、联合相关部门进行溯源和打击。

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、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。

6、如果您发现自己的个人信息泄密或我们存在有安全弱点、可疑安全事件时，请您立即通过本隐私政策最下方约定的联系方式联络我们，以便我们采取相应措施，禁止私自尝试或验证弱点。

7、如果您对我们的个人信息保护有任何疑问，可通过本隐私政策最下方约定的联系方式联系我们。

(二) 您个人信息的保存

1、您的个人信息将会被存储于中华人民共和国境内。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，或基于其他必要的业务确需将您的个人信息传输至境外，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。

2、我们仅在为实现目的所需的必要时间及法律、行政法规所规定的保存期限内保存您的个人信息。当您成功申请注销贝壳租房账户后，我们将在您提出申请的【48小时】内完成对您的账户注销审核，审核通过后，我们将停止为您提供产品或服务、并对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

3、如果我们终止服务或运营本贝壳租房，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。

六、您如何管理您的个人信息

贝壳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、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。您的权利包括：

1、您有权随时访问和更正您的个人信息

对于您在使用我们的产品与/或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。

需要注意的是，考虑到不响应请求可能给您合法权益带来的风险和损害、技术可行性及实现请求成本等因素，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/或服务页面中可以直接清除或删除的信息，包括订单信息、收货地址信息；

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；
- (3) 如果您注销了贝壳租房账号；
- (5) 如果我们终止服务及运营。

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，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。

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、在贝壳租房中进行隐私设置等方式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、处理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【请拨打 010-10106188，告知客服操作】申请注销账户。您注销账户后，我们将停止为您提供产品与/或服务，并依据您的要求，除法律法规另有规定外，我们将删除您的个人信息。

您的账户一旦注销，将面临如下风险及问题：

(1) 账户内未完成的订单、服务会因您账户注销而无法继续执行，如您已完成支付义务，已支付的权益有可能无法返还。因此，我们建议您在申请注销账户前，确认账户内是否仍然存在未完成的订单、服务（特别是那些已完成支付义务但尚未最终交付的订单、服务）；

(2) 如您的账户因违法违规操作或侵犯他人合法权益导致处罚或纠纷，或者我们为履行反洗钱等法律义务，我们将在法律允许的必要的期限内保留处理此处罚、纠纷或投诉所必要的信息，以及履行反洗钱等法律义务所必要的信息，并在该等期限届满后对相关个人信息进行删除或匿名化处理。

6、响应您的请求

如果您无法通过上述方式访问、更正或删除您的个人信息，或您需要访问、更正或删除您在使用我们产品与/或服务时所产生的其他个人信息，或您认为贝壳存在任何违反法律法规或与您关于个人信息的收集或使用的约定，您均可以发送电子邮件至 service_beike@lianjia.com 或通过本协议下方的其他方式与我们联系。

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，我们将在收到您的投诉反馈后的 15 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。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将可能无法响应您的请求：

- (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、审判和执行判决等直接相关的；
- (4) 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (5) 响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (6) 涉及商业秘密的。

七、未成年人的个人信息保护

1、贝壳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/或服务前，应事先取得您家长或法定监护人的书面同意。贝壳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、对于不满 14 周岁儿童的个人信息属于个人敏感信息，我们将按照个人敏感信息的标准对其进行处理。

八、通知和修订

1、为给您提供更好的服务以及随着贝壳业务的发展，本隐私政策也会随之更新。但未经您明确同意，我们不会削减您依据本隐私政策所应享有的权利。我们会通过在贝壳租房上发出更新版本并在生效前通过在线公告或以其他适当方式提醒您相关内容的更新，也请您访问贝壳以便及时了解最新的隐私政策。

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、我们还会将本隐私政策的历次版本存档，供您查阅。

九、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，请通过发送邮件至 service_beike@lianjia.com 或拨打我们的客服电话（010-10106188）等多种方式与我们联系。

2、我们设立了个人信息保护专职部门（或个人信息保护专员），您可以通过发送邮件至 privacy@ke.com 的方式与其联系。

3、一般情况下，我们将在十五日内回复。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、电信、公安及市场监督管理等监管部门进行投诉或举报，或者向有管辖权的法院提起诉讼。

我们谨此再次提醒您，请仔细阅读本隐私政策内容，您点击“注册”/“登录”按钮即视为您完全接受并同意本隐私政策，在点击之前请您再次确认已知悉并完全理解本隐私政策的全部内容。