

**【特别提示】**请您仔细阅读我们的《微聊客隐私政策》(尤其是加粗划线的内容)并确定了解我们对您个人信息的处理规则。阅读过程中,如您有任何疑问,可及时与我们联系(联系方式以隐私政策里约定的为准)。如您不同意协议中的任何条款,您应立即停止访问微聊客。

版本更新日期: 2020年5月20日

版本生效日期: 2020年6月7日

## 微聊客隐私政策

### 引言

微聊客(“我们”)非常重视用户的隐私和个人信息保护。您在使用我们的产品与/或服务时,我们可能会收集和使用您的相关信息。我们希望通过《微聊客隐私政策》(“本隐私政策”)向您说明我们在您使用我们的产品与/或服务时如何收集、使用、保存、共享和转让这些信息,以及我们为您提供的更新、删除和保护这些信息的方式。《微聊客隐私政策》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、我们如何处理未成年人的个人信息
- 7、本隐私政策如何更新
- 8、如何联系我们

微聊客(以下亦称“我们”)深知个人信息对您的重要性,我们尊重并保护所有使用微聊客平台服务的用户的个人隐私权,并会尽全力保护您的个人信息安全可靠。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《微聊客隐私政策》(下称“本隐私政策”)。

微聊客是安居客为付费客户提供的移动后台办公系统,如您对本隐私政策有任何疑问或您在使用我们提供的服务时个人信息受到了侵扰,您可以通过发送邮件至 [yinsibaohu@58.com](mailto:yinsibaohu@58.com) 咨询或拨打 [400-620-9008](tel:400-620-9008) 咨询,我们设立了个人信息保护专职部门,将尽快给予您答复;您亦可以通过安居客网站([www.anjuke.com](http://www.anjuke.com))首页下方的违法信息举报方式([yinsibaohu@58.com](mailto:yinsibaohu@58.com))与我们及时取得联系,以便我们能够及时解决您的困惑。

### 目录:

- 一、我们处理个人信息的总原则
- 二、本隐私政策的适用范围
- 三、我们如何收集和使用您的个人信息
- 四、我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 五、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 六、我们如何存储及保护您的个人信息
- 七、您管理个人信息的权利

## 八、我们如何处理未成年人的个人信息

## 九、本隐私政策的更新和通知

## 十、如何联系我们

## 十一、争议解决

# 一、我们处理个人信息的总原则

通常，我们会基于本隐私政策提示的功能收集您的个人信息。某些情况下，如果涉及其他信息的收集我们会单独向您出示个人信息保护说明条款。在处理您的个人信息方面，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。

# 二、本隐私政策的适用范围

本隐私政策适用于您使用微聊客APP产品或服务时使用。微聊客的运营主体为瑞庭网络技术（上海）有限公司，注册地址：中国（上海）自由贸易试验区东方路1217号13层、15层。

# 三、我们如何收集和使用您的个人信息

本隐私政策所涉及的个人信息或个人敏感信息所包含的内容出自于《个人信息安全规范》。我们将在本条第（一）、第（二）款中详细论述我们基于以下所述功能，收集和使用您的个人信息的类型和目的。

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。如姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。

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。本隐私政策涉及到的个人敏感信息我们将加粗并加下划线的方式提示您注意阅读。在您向微聊客提供任何属于敏感信息的个人信息前，请您清楚考虑该等提供是恰当的并且同意您的个人敏感信息可按本指引所述的目的和方式进行处理。我们会在得到您的同意后收集和使用您的敏感信息以实现与微聊客业务相关的功能，并允许您对这些敏感信息的收集与使用做出不同意的选择，但是拒绝使用这些信息会影响您使用相关功能。

原则上，微聊客仅会出于本隐私政策所述的以下目的，收集和使用您的个人信息。微聊客是专注于房地产行业的互联网信息服务平台，主要为用户提供房地产行业的相关信息和服 务，如果超过以下目的收集和使用您的个人信息时我们会单独向您提示并征得您的同意。同时，您需知悉，在不透露单个用户隐私资料的前提下，微聊客有权对整个用户数据库进行分析并对用户数据库进行商业上的利用。微聊客可能会对网络服务使用情况进行统计。同时，微聊客可能会与公众分享这些统计信息，以展示我们服务的整体使用趋势。这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

## （一）帮助您成为我们的注册\登录用户

### 1、您自行注册成为微聊客的用户

您在使用微聊客提供的服务时，首先需要成为我们的注册\登录用户。根据《中华人民共和国电子商务法》第二十七条的规定“电子商务平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、

登记，建立登记档案，并定期核验更新。”当您注册微聊客账户时，您需要向我们提供您准备使用本人的**手机号码**，我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。您登录后可以继续完善您的账户信息，您可以修改或补充您的头像和绑定楼盘信息以及您的**实名认证（如人脸认证、银行卡实名、网关验证，具体验证的方式以“个人信息”—“我的认证”显示的为准，您可以根据需要自行选择认证的方式）**相关信息，这些信息均属于您的“账户信息”。这些信息均属于您的“个人信息”。您补充的个人信息将有助于我们为您提供个性化的服务推荐和更优的服务体验，但如果您不提供这些补充信息，会影响您使用微聊客的基本功能。

如您拒绝提供手机号码，将导致注册不成功，因微聊客是安居客为付费客户提供的移动后台办公系统，所以您拒绝提供手机号将导致您将无法使用微聊客的功能。

您提供的上述信息，将在您使用微聊客服务期间持续授权我们使用。在您注销账号时，我们将停止使用并删除上述信息。

**上述信息将存储于中华人民共和国境内。如需跨境传输，我们将会单独征得您的授权同意。**

## （二）向您提供我们的产品或服务

### 1、楼盘信息发布功能

当您使用**绑定楼盘信息发布功能**时，我们会向您收集您的姓名、身份证号、联系方式、名片以及您所属公司工卡等信息用于验证您是否属于您所绑定楼盘的置业顾问。如果验证成功，您可以上传照片或者视频的方式展示您所属楼盘信息。

当您使用微聊客进行**楼盘点评、问答、拍现场功能**时，微聊客会收集您的个人信息包括**姓名、头像、联系方式、个人信息资料、用户相册**。此类信息收集是为了方便您能成功发布信息，可以更快捷的将您发布的内容进行匹配。

### 2、用户服务

当您向微聊客发布信息、申诉或进行咨询时，为了方便与您联系或帮助您解决问题，我们可能需要您提供**手机号码**等个人信息。如您拒绝提供上述信息，可能部分功能无法使用，同时无法向您及时反馈申诉或咨询结果。

### 3、营销活动

我们将会不定期举办线上或线下的营销活动，包括邀请用户奖励红包、赠送实体物品、发放产品券等活动。在此类营销活动中，我们可能需要用户提供**个人信息（如手机号）**，以便我们能够给用户发放奖励或寄送礼品。在涉及微聊客向您支付费用的情况下，我们可能需要收集您的身份信息（**姓名、身份证号**）用于代缴税款。

### 4、在线直播

您可在您所属的开发商公司购买安居客云聚客产品套餐和直播推广产品后，您可通过“微聊客—工作台—直播间”进行在线直播对项目楼盘进行预热、推广和蓄客活动。您可在直播间与意向购房客户进行在线互动，引导客户进行在线选房；同时可为意向购房客户发送购房红包、发起抽奖、线上连线沟通、发送支付链接以及发送购房优惠券等。为增加项目楼盘的流量和曝光度，您可以通过H5形式或者小程序将本次直播的楼盘基本信息以及您的照片形象在直播间自动合成该楼盘的专属海报，并可将专属海报和直播间链接分享至第三方网站或使用第三方服务，如您可分享至您的微信朋友圈或分享给您的微信好友等。当您使用在线直播功能的情况下，微聊客会收集您的个人信息包括：**姓名、头像、联系方式和用户相册**。同时**在您直播期间需要您授权开启直播设备的相机和麦克风功能。**

### 5、服务提醒功能

您可在微聊客为安居客平台注册用户**提供楼盘户型VR带看的线上看房服务**。当安居客平台用户在线发起意向楼盘户型的VR带看需求时，**为方便您及时对接安居客平台用户需求，我们会您在首次注册微聊客或者更新微聊客版本时授权微聊客获取您手机通讯录权限，微聊客会在您手机通讯录中预存一个名称为“微聊客VR带看提醒”的电话，电话号码为95795958，如安居客用户发起VR带看需求时，微聊客会通过该号码电话联系通知您目前的用户需求以方便您及时响应。微聊客不会通过您的该等授权修改、查看或者使用您通讯录中其他任何个人信息。**

## 6、下单

当您准备对微聊客微商城的服务产品进行结算时，微聊客后台系统会生成您购买该服务产品的订单。包括具体购买服务产品的套餐名称、增值服务产品的名称、价格、购买数量、您的发票信息、银行卡信息等；上述所有信息构成您的“订单信息”，我们将使用您的订单信息来进行您的身份核验、确定交易、支付结算、完成充值、为您查询订单以及提供客服咨询与售后服务；我们还会使用您的订单信息来判断您的交易是否存在异常以保护您的交易安全。

## 7、支付功能

当您在微商城下单后，您可以选择与微聊客合作的第三方支付机构（包括微信支付、支付宝支付、Apple手机IOS系统内购支付通道，以下称“支付机构”）所提供的支付服务。支付功能本身并不收集您的个人信息，但我们需要将您的微聊客订单号与交易金额信息与这些支付机构共享以实现其确认您的支付指令并完成支付。

## 8、交付产品或服务功能

当您在微商城下单并在线完成支付后，微聊客的关联方或与微聊客合作的第三方将为您完成订单的交付。您知晓并同意微聊客的关联方或与微聊客合作的第三方公司会在上述环节内使用您的订单信息以保证您的购买的产品可以使用。

## 9、为您提供更个性化的服务

1) 基于摄像头（相机）的服务功能：您可以使用这个功能完成视频拍摄、拍照、在线直播、问答咨询等信息的编辑发布。

2) 基于图片上传的功能：您可以在微聊客上传您所属楼盘照片、户型图、楼盘周边设施以及直播楼盘专属海报合成来实现您想要发布的信息的编辑发布。

3) 基于语音技术的附加功能：您可以直接使用麦克风来发布所属楼盘信息或进行在线直播。上述附加功能可能需要您在您的设备中向我们开启您的相机（摄像头）、相册（图片库）、麦克风以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。

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。

## 10、其他服务

1) 除上述微聊客向您提供的产品和服务外，我们还可能为了提供服务及改进服务质量的合理需要而收集您的其他信息，包括您与我们的客户服务团队联系时所提供的相关信息，您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息。与此同时，为提高您使用微聊客平台提供的服务的安全性，更准确地预防钓鱼网站欺诈和木马病毒，我们可能会通过了解一些您的网络使用习惯、您常用的软件信息等手段来判断您账户的风险，并可能会记录一些我们认为有风险的URL。

2) 在不透露单个用户隐私资料的前提下，微聊客有权对整个用户数据库进行分析并对用户数据库进行商业上的利用。微聊客可能会对网络服务使用情况进行统计。同时，微聊客



可能会与公众分享这些统计信息，以展示我们服务的整体使用趋势。这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

## 11、软件开发工具包(缩写:SDK)功能

为了统计微聊客APP中支付系统、人脸认证、拍摄视频和在线直播的情况以及您在微聊客平台不同页面的浏览时长、停留时长等信息，我们会接入关联公司的SKD，但不会收集使用您的姓名，手机号码等个人信息。

### (三) 征得授权同意的例外

根据相关法律法规的规定，在以下情形中，我们可以在不征得您的授权同意的情况下收集、使用一些必要的个人信息：

- 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到您的个人信息，如从合法的新闻报道、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、法律法规规定的其他情形。

**您知悉并认可：**微聊客会通过网页提示或其他方式向您提供链接，使您可以接入第三方服务或网站。您使用该等第三方的服务时，须受该第三方的服务条款及隐私政策约束，微聊客提示您需要仔细阅读其政策。本协议仅适用于微聊客提供的服务器所收集的信息，并不适用于第三方提供的服务或第三方的信息使用的规则，微聊客对第三方使用由您自行提供的信息不承担责任。

## 四、我们如何使用 Cookie 和同类技术

为使您获得更轻松的访问体验，您访问微聊客平台相关网站或使用微聊客平台提供的服务时，我们可能会通过小型数据文件识别您的身份，这么做是帮您省去重复输入注册信息的步骤，或者帮助判断您的账户安全。这些数据文件可能是Cookie，Flash Cookie，或您的浏览器提供的其他本地存储（统称“Cookie”）。

网页上常会包含一些电子图象（称为“单像素” GIF 文件或“网络 beacon”），使用网络 beacon可以帮助网站计算浏览网页的用户或访问某些cookie，我们会通过网络beacon收集您浏览网页活动的信息，例如您访问的页面地址、您先前访问的援引页面的位址、您停留在页面的时间、您的浏览环境以及显示设定等。

我们不会将上述技术收集的信息用于本隐私政策所述目的之外的任何用途。请您理解，我们的某些服务只能通过使用“Cookie”才可得到实现。如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可以在相关的页面修改对Cookie的接受程度，但这一举动在某些情况下可能会影响您安全访问微聊客平台提供的服务。

## 五、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

### (一) 共享

我们不会与微聊客以外的公司、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、**根据法律法规的规定和行政、司法机构的要求**：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微聊客的关联公司共享。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。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。

关联公司指微聊客平台运营主体直接或间接控制的法人实体及其分支机构，与微聊客平台运营主体因股权或协议直接或间接共同受控于同一实际控制人的法人实体及其分支机构。

4、**与授权合作伙伴共享**：仅为实现本隐私政策中声明的目的，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。

目前，我们的授权合作伙伴包括**服务提供商和其他合作伙伴**。您在使用我们的具体服务时，我们将您填写的信息发送给您微聊客的服务提供商。例如，您在使用退款后的“提现”服务时，您的姓名、银行卡信息以及身份证信息将支付机构进行信息确认和服务提供。

**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条款或要求其按照我们的隐私政策以及其他任何相关的保密和安全措施来为我们处理上述信息。**

5、以学术研究或公共利益为目的，且无害于您的重大利益；

6、如您是适格的知识产权投诉人并已提起投诉，应被投诉人要求，向被投诉人披露，以便双方处理可能的权利纠纷；

7、只有共享您的信息，才能提供您需要的服务或处理您与他人的纠纷或争议。例如您在微聊客上创建的某一交易中，如交易任何一方履行或部分履行了交易义务并提出信息披露请求的，微聊客会视情况向该用户提供其交易对方的联络方式等必要信息，以促成交易的完成或纠纷的解决；

## （二）转让

我们不会将您的个人信息转让给任何第三方公司、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，如涉及到个人信息转让**，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、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会向上述监管部门披露您的个人信息。

因此，请您谨慎考虑通过我们的服务上传、发布和交流的信息内容。在一些情况下，您可通过我们某些服务的隐私设定来控制有权浏览您共享信息的用户范围。如要求从我们的服务中删除您的相关信息，请通过本隐私政策文首处提供的联系方式操作。

## 六、我们如何存储及保护您的个人信息

## (一) 信息存储

微聊客收集的有关您的信息和资料将保存在微聊客及(或)其关联公司的服务器上, 这些信息和资料全部储存在中国境内。目前, 微聊客的产品和服务不会涉及到数据的跨境传输, 如果我们的产品\服务发生变更, 涉及数据的跨境传输, 我们会单独向您以弹窗或邮件的方式告知您数据出境的目的、接收方等, 并征得您的授权同意, 我们会确保数据接收方有充足的数据保护能力来保护您的个人信息。

我们仅在您使用我们的服务期间和法律法规要求的最短时限内保留您的个人信息, 在仅浏览功能下所收集的个人信息如 IP 信息, 我们的存储期限不会超过 1 天。对于超出期限的个人信息, 我们会立即删除或做匿名化处理。

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) 信息保护

为保障您的信息安全, 我们努力采取各种合理的物理、电子和管理方面的安全措施来保护您的信息, 使您的信息不会被泄漏、毁损或者丢失, 包括但不限于 SSL、信息加密存储、数据中心的访问控制。

**1、数据加密:** 我们对于用户的用户名、手机号行加密存储, 保证用户基本信息不会被恶意获取;

**2、身份鉴别:** 我们通过校验账号密码或者账号绑定手机验证码, 进行用户身份合法性鉴别, 防止非经授权的介入;

**3、访问控制:** 我们对可能接触到您的信息的员工或外包人员也采取了严格管理, 包括但不限于根据岗位的不同采取不同的权限控制, 与他们签署保密协议, 监控他们的操作情况等措施。微聊客用户在进行身份鉴别后, 才能查询并管理用户信息和资源, 未经过身份鉴别, 不能管理用户资源;

**4、安全审计:** 我们有时会接入风控平台或认证平台, 对一些场景或行为进行监测。如通过流量分析, 完成账号异常登陆、注册等异常行为的监控。

微聊客会按现有技术提供相应的安全措施来保护您的信息, 提供合理的安全保障, 微聊客将尽力做到使您的信息不被泄漏、毁损或丢失。

**5、账号保护:** 您的账户均有安全保护功能, 请妥善保管您的账户及密码信息。微聊客将通过向其它服务器备份、对用户密码进行加密等安全措施确保您的信息不丢失, 不被滥用和变造。尽管有前述安全措施, 但同时也请您理解, 由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段, 即便竭尽所能加强安全措施, 在信息网络上也不存在“完善的安全措施”。如因您自己的原因导致账户及密码信息泄露而造成的任何法律后果需由您本人负责。

在使用微聊客平台服务进行网上交易时, 如您不可避免地要向交易对方或潜在的交易对方披露自己的个人信息(例如姓名、联络方式等), 请您妥善保管自己的个人信息, 仅在必要的情形下向他人提供。如您发现自己的个人信息已经被泄露或者存在被泄露的可能, 且有可能会危及您注册获得的微聊客账户安全, 或者给您造成其他的损失的, 请您务必在第一时间通知本隐私政策提到的联系方式与我们联系, 以便我们采取相应措施维护您的微聊客账户安全, 防止损失的发生或者进一步扩大。

6、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。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。

## 七、您管理个人信息的权利

微聊客非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对于自己个人信息访问、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：

### （一）个人信息的查询、更正

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，可以通过微聊客首页下方“我的一点击左上角的头像和姓名-个人信息”访问用于更正您的个人资料信息、绑定楼盘信息。

### （二）个人信息的删除

除了您在上述查询、更正信息的页面进行信息删除处理外，您还可以微聊客客户电话申请删除您的个人信息。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；
- 4) 如果我们终止服务及运营。

### （三）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、在微聊客网站或软件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，撤回我们继续收集您个人信息的全部授权。

### （四）共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外

根据法律规定，在以下情形中，我们共享、转让、公开披露您的个人信息无需事先征得您的授权同意：

- 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。

### （五）注销账号及解除楼盘绑定

您可以拨打安居客官网公布的客服电话(如国内：400-620-9008)，根据语音提示转至客服人工服务，您在确定账号注销前，需在“我的-头像或姓名-楼盘名称-解除绑定”线将楼盘解绑。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



法律法规另有规定外，我们将删除您的个人信息。如果您对注销账号有疑问的，可以发邮件至 [yinsibaohu@58.com](mailto:yinsibaohu@58.com)，我们会有专门的人员进行回复反馈。注销微聊客账户后，您该账户内的所有信息将被清空，我们将不会再收集、使用或共享与该账户相关的个人信息，但之前的信息我们仍需按照监管要求的时间进行保存，且在该依法保存的时间内有权机关仍有权依法查询。

您可以在我们的产品或服务中直接申请解除所绑定楼盘。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。如果您对解除绑定楼盘有疑问的，通过“我的-头像或姓名-楼盘名称-解除绑定”。解除绑定楼盘后，您该账户内之前的信息我们仍需按照监管要求的时间进行保存，且在该依法保存的时间内有权机关仍有权依法查询。

## （六）响应您的上述请求

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。

## 八、我们如何处理未成年人的个人信息

1、微聊客主要为房地产及相关的服务平台，我们的服务主要面向成年人（原则上18周岁以上为成年人，16周岁以上且以自己的劳动收入为主要生活来源的我们亦视为成年人）。若您是未成年人，在使用我们的产品和/或服务前，您应在监护人的陪同下阅读本隐私政策，并确保已征得您的监护人同意后使用我们的服务并向我们提供您的信息。我们会根据国家相关法律法规的规定着重保护未成年人的个人信息。

2、如您的监护人不同意您按照本隐私政策使用我们的服务或向我们提供信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们。

3、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、若您未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人使用我们的服务或其向我们提供的用户信息有任何疑问时，请您及时与我们联系。我们将根据国家相关法律法规及本指引的规定保护未成年人用户信息的保密性及安全性。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。

## 九、本隐私政策的更新和通知

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隐私政策所应享有的权利。我们会在本页面上发布对本隐私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，我们会通过网页弹窗方式发送通知，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。

我们还会将本隐私政策的旧版本存档，供您查阅。

## 十、如何联系我们

如您对本隐私政策有任何疑问或您在使用我们提供的服务时个人信息受到了侵扰，您可以通过微聊客页面中“我的一帮助与反馈—联系客服”并**拨打4006206688进行咨询**，我们设立了个人信息保护专职部门，将尽快给予您答复。**一般情况下，我们将在七天内（国家法定节假日顺延）回复。**

## 十一、争议解决

1、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，您还可以向网信办及工商等监管部门进行反馈，具体联系方式可以监管部门官网上显示的为准。

2、因本隐私政策以及我们处理您个人信息事宜引起的任何争议，您可诉至被告住所地人民法院。