

My Bentley 服务个人信息保护声明

2020 年 7 月 23 日生效

2024 年 2 月 29 日更新

大众汽车（中国）销售有限公司（下称“VGIC”）是一家根据中华人民共和国（下称“中国”）法律登记设立的有限责任公司，地址位于中国天津自贸试验区（天津港保税区）天保大道 188 号开利大厦 316 室。VGIC 销售的宾利品牌汽车通过移动电话设备或嵌入式 SIM 卡与 VGIC 或服务提供商的数据服务器进行通信。联通智网科技股份有限公司（下称“联通智网”，联通智网和 VGIC 统称为“我们”）是一家根据中国法律登记设立的有限责任公司，地址位于中国北京市密云区兴盛南路 8 号院 2 号楼 106 室-266，邮编 101500，为 My Bentley 服务在中国境内提供相应的信息和操作服务。

下述《My Bentley 服务个人信息保护声明》（以下简称“本声明”）说明了我们，我们的关联公司和经我们认可的服务供应商如何收集、使用和处理客户（下称“您”）的个人信息。本声明所述的个人信息是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。

如果您对本声明有任何问题或疑虑，或是想对我们可能违反相关法律法规的行为进行投诉，请拨打我们的客户服务热线 400-650-8626 或者 mybentley@bentleymotorschina.com 联系我们。

本声明将为您提供以下信息：

- 1.我们如何收集并使用您的个人信息
- 2.我们如何存储您的个人信息
- 3.我们如何委托处理、共享、转让、以及公开披露您的个人信息
- 4.我们如何跨境传输您的个人信息
- 5.我们如何保护您的个人信息
- 6.您的权利
- 7.我们如何处理儿童的个人信息
- 8.本声明如何更新
- 9.如何联系我们

1.我们如何收集并使用您的个人信息

1.1.我们收集哪些您的个人信息

我们严格依据相关的法律法规来收集您的个人信息。为本声明之目的，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，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；不满十四周岁未成年人的个人信息；汽车设计、生产、销售、使用、运维等过程中涉及的车辆行踪轨迹、音频、视频、图像等信息。我们已通过**加粗与下划线方式**标识敏感个人信息，请您重点关注。

1.1.1 注册、激活 My Bentley 服务

为完成车联网账号注册，当您开启 My Bentley 服务时，我们会收集和处理您的以下个人信息：姓名、性别、身份证或护照号、电子邮箱地址、手机号码、紧急联系人姓名及电话号码、以及 VIN。

为完成 SIM 卡实名认证，我们根据中华人民共和国现行法律法规会收集您的以下个人信息：姓名、身份信息（例如身份证或护照号）、地址、手机号码、SIM 卡号、VIN、以及人像动态视频。如果您拒绝提供前述信息，您将无法完成 SIM 卡实名认证。

1.1.2 使用 My Bentley 服务

为了让您使用以下 My Bentley 服务和获取相关内容，我们及有资质的第三方服务提供商会根据适用法律收集、处理、传输和使用以下类型的个人信息。同时，希望您理解，我们通过服务供应商提供大部分 My Bentley 服务，由服务供应商针对具体服务提供或准备相关的内容和信息。出于提供 My Bentley 服务的目的，我们会按照下述方式向这些服务提供商分享这些在服务中收集和处理的个人信息。由于技术原因，My Bentley 服务一旦激活后，在服务期间内将不能取消激活。但是除紧急救援服务、道路救援呼叫、失窃车辆查找服务以外，您可以通过隐私模式退出以下部分服务，停止我们收集与该等服务相关的个人信息。

(1)导航服务

为了向您提供在线导航以及使用包含定位功能在内的其他服务（包括提供实时路况、兴趣点搜索、在线地图更新、卫星地图、个人导航助理等），当您使用车辆预装的宾利多媒体系统（“BMS”）导航服务时，我们将收集和/或使用您的车辆 VIN 码、**当前车辆位置**、车辆设置的目的地、**您与服务应答专员在呼叫中的记录**。同时，经过去标识化处理后的车辆识别码 (PVIN)及账户信息(PUID)、您的当前车辆位置、速度和行驶方向、您在车辆中与交通信息相关的设置（包括导航系统中输入的目的地和路径偏好设置）、车辆和您的/用户的账户之间的导航相关数据（包括常用项目、最近目的地、导航路径）、您访问本服务的时间、您通过 BMS 发出的请求类型、您自主指定的项目（包括搜索词等）、时间标记、有关所用软件版本的信息、使用的地图或地图版本将会发送给我们合作的具有相关测绘资质的第三方服务提供商（高德软件有限公司，联系方式:Personal_Information_Officer@autonavi.com）。导航服务中的个人导航助理服务由服务提供商联通智网提供。在此服务项下您的个人信息默认设置为不收集的状态，在获得您的授权同意并由您主动触发该功能之前，您的个人信息不会被我们收集和处理。

(2)新闻，天气

在用户每次访问此服务时，我们都会收集和處理以下用户信息：访问服务的时间以及通过 BMS 发出的请求类型、车辆 ID、**车辆位置**以及用户提出的事项（搜索词）。若您拒绝我们收集您的位置数据，我们将无法为您提供基于位置的搜索服务。

(3)紧急救援服务

紧急救援呼叫服务由服务提供商上海博泰悦臻网络技术服务有限公司（下称“上海博泰”，地址位于上海市虹口区东长治路 866 号 3701 室提供。紧急救援呼叫可以在车辆内部传感器被启用的情况下自动拨出，也可手动拨出（通过按下 SOS 按钮）。

我们在紧急救援呼叫服务中收集并使用以下用户信息：VIN、**车辆位置**、车辆类型、车辆燃料类型、车内 SIM 卡号、紧急事件发生时间、车内乘客人数和乘坐位置、语言设置、安全气囊状态和碰撞严重程度。为了紧急救援呼叫中心（下称“**呼叫中心**”）在无法识别当前位置时仍能使用车辆最后已知位置，即使在您没有激活紧急救援呼叫服务的情况下，我们也将收集车辆发动机最后一次熄火前的**车辆位置**，并始终将其存储在车内。

触发紧急救援呼叫服务后，上述数据将发送至 VGIC，并立即提供给呼叫中心。呼叫中心会自动与车内人员建立音频连接，并根据收到的数据和通讯信息选择最佳的事故应对措施（例如：救护车、消防队、警察）。呼叫中心会将数据传输至选定的应急服务机构。车内的每条紧急救援呼叫数据都被记录在一个环形缓冲区中（仅记录已发生的紧急救援呼叫数据，并不会对通话内容进行储存），并被定期覆盖。紧急救援呼叫中心会对紧急救援呼叫的通话音频进行录音并短期存储（以便对车内回呼或应对可能出现的问题）。该服务在自动触发的情况下，无法手动停用。您的车辆在正常使用时，并不会因为开通此服务而被追踪。为提供这项服务，VGIC 还将通过联通智网将客户姓名和手机号码传送给上海博泰。

(4) 道路救援呼叫

道路救援呼叫服务由服务提供商中道汽车救援股份有限公司（地址位于上海市浦东新区高科西路 650 号 A 栋）提供。目前，道路救援呼叫被激活后，只会传输用户语音。届时，救援的呼叫中心专员会与您通话并记录您口述的信息（VIN、位置、车辆状态和您向专员口述的其他信息）。在提供道路援助时，如有必要，道路救援呼叫中心会将这些数据口头转达给当地的第三方服务提供商（如拖车公司）。出于记录目的，在呼叫完成且问题被处理之后，呼叫中心仅存储对话历史记录。道路救援呼叫可随时取消。

(5) 失窃车辆查找 (SVL)

失窃车辆查找服务由服务提供商上海博泰提供。如果车辆被盗且该盗窃情况已被报告给执法部门，上海博泰宾利失窃车辆查找中心（下称“服务中心”）将仅在车主的要求下确定车辆位置，并仅出于车辆定位和找回目的向执法部门提供该信息。在与上述服务中心通话期间，服务中心专员将询问车主的姓名、VIN、电话号码、车型和车辆颜色。出于记录目的和潜在的争议纠纷，服务中心仅存储与该事故相关的客户姓名、VIN、对话和位置记录，用于警方案情追溯使用。

(6) 数据包计划

您可以购买车内无线网络所使用的数据流量包。该数据流量包由中国移动通信集团上海有限公司（注册地址位于上海市普陀区长寿路 200 号，下称“中国移动”）提供。您的流量包服务使用协议将直接与中国移动进行签订，VGIC 将不会接触及使用该服务的任何您的数据。

(7)My Bentley 应用程序

My Bentley 应用程序可以为您提供一系列车辆远程控制服务（远程开关车锁；寻找我的车；车辆状态；远程鸣笛及闪灯）。当您通过 My Bentley 应用程序使用服务时，您的姓名，邮箱，紧急联系人，VIN, 车辆 ID, 车辆位置，及其它服务相关个人信息将会被 VGIC 收集及处理。有关 My Bentley 应用程序的详情，请参见《My Bentley 应用程序个人信息保护声明》。

(8)WLAN 热点服务

该功能可能使用您的 MAC 地址和设备名称。请注意该数据仅存在车内以便您能更快重新连接上您的设备并且我们不收集或使用该信息。

(9)语音对话

语音对话系统提供了启动车辆功能的快捷语音方式。仅在您主动触发该功能后我们才收集并处理您的语音信息和车辆位置。语音对话系统可在线或者离线使用。您可以通过“设置-通用-语音对话系统-同意使用在线语音对话系统”同意使用在线服务。

在线语音对话系统提供语音指令导航兴趣点、语音发短信，并尽可能提高语音识别的准确性、提升用户体验。您的语音信息、车辆位置、经过去标识化处理后的车辆识别码(PVIN)及账户信息(PUID) 被收集，并传输到第三方服务商上海极豆科技有限公司（公司地址为上海市浦东新区祥科路 58 号 B 幢 3 层）和大众问问（北京）信息科技有限公司(公司地址为北京海淀区大钟寺东路 9 号京仪科技大厦 D 座 3 层) 进行识别处理，且处理完成后即时删除。

离线语音对话系统提供语音指令控制车内空调、打电话、收听电台频道、导航搜索等服务。您的语音信息仅在车内处理，不会传输至我们的在线服务提供商，且处理完成后即时删除。

语音对话系统的触发方式：可通过屏幕上的语音按键、或者多功能方向盘上的语音按键，或语音唤醒词“嘿 Bentley”进行激活语音对话系统。

语音唤醒词功能是特殊的语音侦测技术。当您在语音设置中启动了唤醒词对话功能，您可以直接通过说出“嘿 Bentley”来启动语音对话。唤醒词“嘿 Bentley”并不是默认启

动，车内语音信息仅能在获得您同意之后被侦测到。如果您想撤回同意，您可以通过“设置-通用-语音对话系统-通过语音唤醒词”嘿 Bentley“启动语音对话”来撤回同意。

1.1.3 My Bentley 服务改进或开发

我们可能对收集到的个人信息采取技术措施进行统计分析处理，以确保处理后的该类信息仅为统计类信息，不包含任何能够识别到特定个人的个人信息。我们可能把这些统计类信息用于改进和完善 My Bentley 相关产品和服务，并可能与第三方分享该统计类信息。

1.2.同意的例外

请您知悉，根据相关法律法规，在下列任何情况下，我们可以不经用户同意，处理用户的个人信息：

- (1) 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
- (2) 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- (3) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- (4) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；
- (5) 依照法律规定在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

2.我们如何存储您的个人信息

除非本声明另有说明，VGIC 收集的个人信息将存储在位于中国北京的数据中心。

VGIC 已委托具有相应资质的第三方服务提供商提供技术支持，并采用了严格的物理安全措施、IT 安全措施和访问权限控制措施保护您的个人信息。

VGIC 及其关联公司仅为实现上述目的或为遵守法律或审计要求的必要时间内存储用户个人信息。当我们不再需要使用用户个人信息时，我们会将其从我们的系统和记录中删除，或采取措施对其进行妥善匿名化处理，以确保用户无法再被识别（VGIC 或其关联公司为了遵守法律或法规规定而需要保留用户信息的情况除外）。

3.我们如何委托处理、共享、转让、以及公开披露您的个人信息

3.1.我们如何委托处理您的个人信息

为向您提供相关服务，我们有可能委托 VGIC 关联公司或者我们认可的服务供应商处理您的个人信息。对我们委托处理个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协定，要求其根据我们的要求、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。VGIC 关联公司和我们认可的服务供应商将严格遵守本声明，并采取必要措施保证您的个人信息的机密性和安全性。我们绝不允许第三方为了未经授权的目的对您的个人信息进行共享、转让或披露。

3.2.我们如何共享您的个人信息

原则上我们不会与我们以外的任何公司、组织和个人分享您的个人信息，但以下情形除外：

- 获得您的明确授权或同意或取得其它的合法性基础；
- 根据适用的法律法规、法律程序要求或强制性的政府要求或司法裁定必须提供。
- 在采取有效的保护您的个人信息安全措施（包括但不限于签订相关保密协议等）的前提下，我们可能向本隐私政策中列明的我们认可的服务提供商进行数据共享。我们认可的服务提供商将严格遵守本声明列明的使用目的和相关规定，并采取必要措施保证客户个人信息的机密性和安全性。我们绝不允许第三方为了未经授权的目的对您的个人信息进行共享、转让或披露。

3.3.我们如何转让您的个人信息

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情形除外：

- 获得您的明确同意或具备其他合法性基础时，我们会向其他方转让您的个人信息；
- 在涉及合并、分立、解散、收购或被宣告破产时，如涉及到个人信息转让，我们会向您告知个人信息接收方的名称和联系方式。我们会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本声明的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

3.4.我们如何公开披露您的个人信息

我们仅会在以下情形下，公开披露您的个人信息：

- 获得您明确同意后；
- 具备其他合法性基础时，如在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息。

4. 我们如何跨境传输您的个人信息

请参见《My Bentley 服务个人信息跨境传输告知同意函》。

5. 我们如何保护您的个人信息

确保个人信息安全是我们的一项首要任务。为此，我们采用最新的技术和组织性措施，并实施经过检验的嵌入式安全机制和标准。我们的安全措施包括（并不仅限于）访问控制、系统加固、网络漏洞扫描及管理、安全意识培训、日志记录及安全事件管理、传输及存储加密。在开发新的功能时，我们会不断扩展数据安全措施，以便符合当前的数据保护法规。

若发生个人信息安全事件，我们将按照内部设计的应急预案进行调查，并采取一切必要措施消除潜在风险，并依据相关法律法规告知您。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。

但是，如果作为 My Bentley 服务的一部分，信息通过互联网传输，此时将无法保证这些数据的安全性。您还应了解，VGIC 或其关联公司可能遭遇无法预见、避免或克服的不可抗力，因此用户的个人信息仍可能被披露、销毁、篡改、丢失、不当使用或以其他方式被非法利用。在这种情况下，我们将根据相关法律法规通知受影响的用户或公布相关情况。

6. 您的权利

按照中华人民共和国相关的法律、法规、标准，我们保障您对自己的个人信息行使以下权利：

6.1. 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。如果您想行使个人信息访问权，您可以通过本声明载明的联系方式与我们联系。

6.2.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，您有权要求我们作出更正。如果您想行使个人信息更正权，您可以通过本声明载明的联系方式与我们联系。

6.3.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：

- (a)如果我们处理个人信息的行为违反法律、行政法规或与您的约定；
- (b)如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账号；
- (c)如果我们的处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (d)如果我们不再为您提供产品或服务，或者保存期限已届满；
- (e)如果您撤回同意。

如您基于上述情形请求删除敏感个人信息的，您可以随时通过本声明载明的联系方式与我们联系，我们将在十个工作日内作出答复。当从我们的服务中删除您的个人信息后，受限于技术原因，我们可能无法立即在备份系统中删除相应的信息，但我们会确保备份系统中的相应信息不会再次应用于日常业务或其他用途，并确保在备份更新时及时删除这些信息。请您知晓并理解，根据法律法规的规定，如果法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

6.4.撤回您的授权同意

当我们基于您的授权同意处理您的个人信息时，您有权撤回您的授权。在某个服务依赖您的授权才可实现或正常运行的情况下，如您撤回相关授权后，我们无法继续为您提供商发送与个人信息有关的删除或更正请求。相应的服务或该服务的部分功能将受到影响。如果您想撤回您的授权同意，您可以通过本声明载明的联系方式与我们联系。当您撤回相关授权后，我们将不再处理相应的个人信息。但您撤回授权的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

6.5.注销您的账号

您随时可注销此前注册的账号，您可以通过本声明载明的联系方式与我们取得联系，我们将在核验您身份后协助您处理账号注销相关事宜。

在注销账号之后，我们将停止为您提供产品或服务，并依据您的要求及本政策约定，删除或对您的个人信息进行匿名化处理，法律法规另有规定的除外。

6.6.获取您的个人信息副本与可携权

您有权获取您的个人信息副本，您可以通过本声明载明的联系方式与我们取得联系。在法律法规规定的条件下，如果技术可行，您也可以要求我们将您的个人信息转移至您指定的其他主体。

6.7.获得解释的权利

您有权要求我们就个人信息处理规则作出解释说明。您可以通过本声明载明的联系方式与我们取得联系。

6.8.响应您的上述请求

您有权利通过线上和线下的联系渠道来行使您的上述权利。请拨打我们的客户服务热线 400-650-8626 联系我们。

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。

我们将在十五个工作日内作出答复。如果您对收到的答复仍不满意，可以向有关主管部门提出客户投诉。如果您提出疑问，我们将根据对应的情况，尽力向您提供相关部门的信息。

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，我们将视情况收取一定成本费用。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，我们将无法响应您的请求：

- (a) 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
- (b) 与国家安全、国防安全直接相关的；

- (c)与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- (d)与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- (e)我们有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (f)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您本人同意的；
- (g)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；
- (h)涉及商业秘密的。

7.我们如何处理儿童的个人信息

在没有根据适用法律事先征得家长同意的情况下，我们不会在知情的情况下索取或收集 14 岁以下儿童的个人信息。若发现我们偶然发现收集到 14 岁以下儿童的信息，我们将尽快从我们的记录中删除这些儿童的信息。除非是为了提供与家庭或与儿童相关的产品或服务，否则我们不会在知情的情况下将儿童的个人信息用于任何目的。

8.本声明如何更新

我们保留随时修改本声明的权利。您可以随时通过宾利多媒体系统显示屏或者我们的官方网站查看最新版的客户隐私声明。对于重要更新，我们将以手机短信的形式通知您。

9.如何联系我们

如果您对本声明有任何问题或疑虑，或是想对我们可能违反相关法律法规的行为进行投诉，请拨打我们的客户服务热线 400-650-8626 联系我们，或通过 data-protection@volkswagen.com.cn 联系我们的用户权益事务联系人。

宾利

大众汽车（中国）销售有限公司