爱普生（中国）有限公司

个人信息处理规则

生效日期：2021年11月1日

更新日期：2026年10月15日

【版本更新说明】

为了更加高效、便捷地提供用户服务，我们在官网增加了AI智能客服功能，并就新增功能处理个人信息的情况进行相关说明。

爱普生（中国）有限公司重视并尊重用户的个人信息。本个人信息处理规则（以下简称“本规则”）旨在协助用户（以下简称“用户”或“您”）了解爱普生（中国）有限公司及其分公司（以下简称“爱普生”或“我们”，注册地：北京市朝阳区建国路81号4办公1T01内02-08室、9办公1T01、10办公1T01）在经营活动中处理用户个人信息的目的、方式和范围以及我们如何保护个人信息。

本规则适用于访问、浏览、使用爱普生域名为epson.com.cn的官方网站，使用My Epson用户俱乐部会员服务以及爱普生官方应用程序（以下统称“本服务”，与本服务相关的网站、软件、小程序等访问渠道统称为“爱普生平台”）的用户。

除本规则外，在您使用爱普生产品或服务时，您可能会查阅到我们在该产品或服务发布的专门的《个人信息处理规则》或补充通知（以下合称“处理规则”），我们建议用户仔细阅读。各产品或服务相关的处理规则均是本规则的重要组成部分。有关该产品或服务如何处理您的个人信息，您如何行使您的权利等，在该产品或服务的处理规则中会有详细的阐述。**若该产品或服务的处理规则与本规则之间存在不一致，请以该产品或服务的处理规则为准。该产品或服务的处理规则中未有约定的，请以本规则为准。**

在您使用我们的产品或服务前，请您务必仔细阅读并理解本规则，特别是其中重点提示的字体加粗部分，在您确认充分理解并同意后再开始使用。如对本规则内容有任何疑问、意见或建议，您可通过本规则底部公示的联系方式与我们的个人信息保护负责人联系。

本规则将帮助用户了解以下内容：

一、个人信息的定义

二、我们如何收集和使用用户的个人信息

三、我们如何使用Cookie和Cookie同类技术

四、我们如何存储和保护个人信息

五、我们如何共享、转让和披露用户的个人信息

Internal

六、您如何管理个人信息

七、对第三方责任的声明

八、我们如何处理未成年人的个人信息

九、本规则的适用及更新

十、如何联系我们

一、个人信息的定义

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。

个人敏感信息是指一旦泄露、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。原则上，我们不会在非必要的情况下收集用户的个人敏感信息，但**如果用户通过爱普生平台链接到其他平台购买我们的产品或服务，第三方网站可能会获得您的金融账号或其他个人敏感信息，届时请务必确认第三方网站的《个人信息处理规则》或《个人信息保护政策》，以保障您的权益。**

二、我们如何收集和使用用户的个人信息

我们并不强制性要求您提供自己的个人信息以作为购买我们产品或使用我们服务的前提条件。基于以下情况，我们会要求用户提供个人信息或其他必要的信息，以便我们处理您的用户注册、预约申请、报名体验、奖品兑换和为您提供技术支持与售后服务等，仅为提供用户所需要的服务或协助与跟进用户的技术支持需求：

1、注册/登陆会员账号

当您注册My Epson用户俱乐部时，您需要提供您的**手机号码**，并创建登录密码，该信息为您使用My Epson用户俱乐部所必需，若您不提供上述信息，您将无法使用My Epson用户俱乐部提供的服务。 当您成为My Epson注册用户后，如果您向我们主动提供以下信息，将有助于我们为您提供更好的服务和体验：姓名、**联系电话**、工作邮件、公司名称、职位、所在省市区、**家庭地址**、正在使用机型和软件功能需求描述。希望您所提供的信息和资料是真实的、准确的，并且保证在相关资料发生变化时能够及时作出变更，但如果您不提供这些信息，并不会影响您注册成为My Epson用户俱乐部的会员。

若您将会员账号关联您的微信账号，我们还将收集您的Open ID，在您使用微信账号登录时，我们将获取您的**微信头像、微信昵称、性别和地区信息**。为了确保账号安全和落实网络实名制，在您使用其他方式关联登录、使用会员的某些功能时，您可能仍然需要绑定有效的**手机号码**。**如果您拒绝提供这些信息，将影响您的使用和我们为您提供的会员服务。**

Internal

为了您可以便捷地登录、使用我们的产品和服务，我们采用统一会员账号体系，您可以使用会员账号登录、使用任一爱普生官方平台。如您在任一款应用程序中对账号信息（包括账号密码、密码保护选项、电子邮箱、手机号码）进行修改，该等修改将会自动同步至您的会员账号。

2、网站访问

当您访问我们的网站时，我们的服务器会自动记录您对我们服务的使用情况。例如操作系统版本、浏览器的类型、IP地址、访问服务的时间、访问时长、**地理位置、搜索记录**等信息。

3、购买产品或服务

当您购买我们的产品或服务时，我们可能会收集您的姓名、**联系电话**、地址、邮箱、所在城市、订单信息（如订单编号、订单金额和下单时间）、**金融支付信息**和开具发票的信息，包括发票抬头、纳税人识别号（抬头为公司时）、地址/邮箱地址、联系电话、**开户行及账号信息**。另外，我们可能还会根据服务性质，需要您选择性提供邮政编码、邮箱、产品价值（用于商品保价）等必要收集的信息。

4、奖品兑换

当您使用My Epson会员积分服务时，您可以使用累计的会员积分参与奖品的兑换活动，届时，我们将根据活动需要，在征得您同意的前提下，获取您的**手机号码或QQ号、微信号、微信昵称、头像、Open ID、姓名、性别、出生日期、地址**等必要的信息。**若您不同意提供参与活动相应的必要信息，您将无法参与会员活动或获得奖品，届时将视为放弃参与该活动。**

5、咨询和反馈

在您需要我们向您提供产品技术支持、售后服务，或向我们咨询、投诉、反馈意见、或参加满意度调查、市场调研活动以及我们向用户派单、邮寄产品或礼品时，可能需要您提供姓名、**地址、联系电话**、电子邮件、公司名称、**位置信息**和产品信息，以确保我们能够及时联系到您并为您提供更好的服务。此外为了记录您的问题，您与技术支持、售后服务支持或客服人员的**沟通记录**可能会被记录。**若您不提供上述信息，则可能无法为您提供相应的服务。**

6、参观试用

了解或试用爱普生产品的解决方案，可能需要您提供姓名、性别、工作邮箱、**联系电话**、公司名称、职务、省份、城市正在使用机型和软件功能需求描述；**预约访问爱普生方案体验中心**，您需要提供姓名、**联系电话**、电子邮箱、公司名称、**参观地点**、参观时间、关注的产品类别和产品型号。其中，为确定预约的展厅地址，您须告知参观的时间和地点；为与来访者沟通和确认预约信息，系统会发送包含展厅地址和联系方式的短信和邮件，因此您须提供您的姓名、**手机号码**和电子邮箱地址；您所提供的关注的产品类别和产品型号信息，将有利于使我们的讲解更加符合来访者的需求，避免浪费您的时间。

7、服务改善

Internal

为持续改进我们的服务，用户允许我们收集您主动提交的信息，如：注册的个人信息、参加活动的信息、与**客服的沟通**等的信息。

8、AI智能客服

为了便于用户了解我们的产品、服务等信息，您可以使用AI智能客服功能，使用过程中我们将会收集您主动输入的内容。**我们承诺收集的相关内容将仅用于为您生成或匹配您可能需要的内容、产品或服务，不会用于模型、算法、数据训练。**

9、产品信息推送

为了及时、有效地向您通知我们的相关产品、服务以及会员活动等服务资讯和营销信息，我们可能会通过**手机号码**向您推送该等信息。

10、设备权限

为向您提供便捷、优质的服务，我们可能会调用您移动设备端的某些权限。在您使用相应功能时会出现弹窗提醒，询问您是否同意授权。若您不使用相应功能，您可以拒绝授权。您授权后还可以在客户端或设备的设置功能中选择关闭部分或全部权限。在不同设备中，上述权限的开启和关闭方式可能有所不同，具体请参考设备及系统开发方的说明或指引。

我们调用权限的具体情况，请详见《设备权限清单》。

11、第三方SDK

我们移动端的应用程序和网站中可能会包含第三方SDK或其他类似的应用程序，用户在使用由第三方提供的服务时，须同意由该第三方直接或间接处理用户的信息（如以嵌入代码、插件等形式）。目前我们的移动端应用程序和网站中包含的第三方SDK服务请查阅《爱普生（中国）移动端第三方SDK目录》。

请用户注意：第三方SDK均有其自身的隐私条款，并不适用于本规则。若用户未授权该第三方处理您的个人信息，您可能无法使用须由该第三方SDK提供并实现的服务功能。

12、其他情形

其他征得用户同意的需收集用户个人信息的情形。

以上情况下的所有个人信息收集行为仅于获得您的同意后进行。请您理解，我们向您提供的服务是不断更新和发展的，当我们要将信息用于本规则未载明的其它用途时，会通过页面提示、协议约定和官网公示的方式另行向您说明个人信息收集的范围和使用目的，以取得您的理解和同意。**若您提供的上述信息属于第三人的个人信息的，您应当确保您拥有合法的授权并经必要的同意，且确保该等信息真实、准确、合法。**

您有权拒绝向我们提供您的个人信息。然而，如果您没有提供或提供的信息不完整、不准确或存在误导，您将不能使用/或不可完整使用我们的某些产品功能及/或服务。

Internal

如果您为上述目的而选择向我们提供您的个人信息，该等个人信息将会被我们保留并仅会用于该特定目的。

13、例外情形

以下情形中，爱普生收集、使用您的个人信息无需征得您的授权同意：

1）与爱普生履行法律法规规定的义务相关的；

2）与国家安全、国防安全有关的；

3）与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；

4）与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；

5）出于维护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您本人同意的；

6）所收集的信息是您自行向社会公众公开的；

7）从合法公开披露的信息中收集信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；

8）根据您的要求签订合同所必需的；

9）用于维护所提供的产品与/或服务安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；

10）学术研究机构基于公共利益开展统计或学术研究所必要，且对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的信息进行去标识化处理的；

11）法律法规规定的其他情形。

三、我们如何使用 Cookie 和 Cookie 同类技术

1、如何使用 Cookie

为确保爱普生平台、软件正常运转、为您获得更个性化的访问体验、向您推荐您可能感兴趣的内容，我们可能会在您的计算机或移动设备上存储 Cookie、Flash Cookie 或浏览器提供的其他通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符的本地存储（统称"Cookie"）。借助于 Cookie，爱普生平台、软件能够存储您的偏好等数据。

我们不会将 Cookie 用于本规则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。您可以清除计算机或移动设备上储存的所有 Cookie，大部分网络浏览器会自动接受 Cookie，但您通常可根据自己的需要来修改浏览器的设置以拒绝 Cookie。但如果您这么做，您可能需要在每一次访问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。

2、如何使用 Cookie 同类技术

除 Cookie 外，我们还可能在爱普生平台、软件上使用网站信标、像素标签等其他同类技术。例如，我们向您发送的电子邮件中可能含有链接至爱普生平台、软件内容的地址链接，如果您点击该链接，我们则会

Internal

跟踪此次点击，帮助我们了解您的产品或服务偏好，以便于我们主动改善客户服务体验。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。

四、我们如何存储和保护个人信息

1、个人信息的存储

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**。若将来涉及跨境传输且确需向境外机构传输您的个人信息之时，我们会按照法律、行政法规和相关监管部门的规定执行，并在**数据跨境传输前再次征求您的单独同意和允许或进行匿名化处理后方可进行数据传输**。同时，我们确保会详细说明境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类、以及个人向境外接收方行使权利的方式和程序等事项，让您随时了解个人信息的存储位置。为确保您的个人信息得到足够的保护，我们会在跨境数据转移之前将您的个人信息采取如加密传输等安全技术措施，保障境外接收方处理个人信息的活动达到国内法律法规及本规则规定的个人信息保护标准。

我们仅在本规则所述目的所必需期间和法律法规及监管规定的时限内保存您的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。超出上述期限后，我们将按照法律规定删除您的个人信息，或者在法律许可的情况下作匿名化处理。

2、个人信息的保护

我们非常重视信息安全，我们会采取符合业界标准的合理可行的安全措施和技术手段存储您的个人信息，以防止您的信息丢失、遭到被未经授权的访问、公开披露、使用、修改、毁损、丢失或泄漏。

我们提醒您注意，尽管有前述的安全措施，也请您理解在网络上不存在“完善的安全措施”。我们会按现有的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，我们将尽力做到使您的信息不被泄露、损毁或丢失。

若您注册了My Epson用户俱乐部的账号，虽然账号本身具有安全保护功能，但仍请您妥善保管您的帐号及密码信息，切勿将密码告知他人。请使用复杂密码，协助我们保证您的账号以及个人信息安全。

我们已制定个人信息安全事件应急预案，定期组织内部相关人员进行个人信息安全培训。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和可能的影响、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发送邮件、推送通知、电话等方式告知您，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。

Internal

五、我们如何共享、转让和披露用户的个人信息

未经您的同意，我们不会向任何第三方分享、转让、披露您的个人信息，但以下情况除外：

1）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，对外共享或披露您的个人信息。

2）与授权合作伙伴共享：仅为实现本规则中声明的目的，我们的某些服务将由授权合作伙伴提供。我们可能会与我们的供应商、服务提供商和其他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。在我们向您提供爱普生售后服务（包括取机、送机、安装、维修、平台维护）时，我们需要与实际提供取送服务的第三方公司、爱普生认证服务机构、服务订单系统平台开发维护运营商共享您的**位置信息、产品信息、联系方式、姓名和地址**，详细的授权合作伙伴名单可通过爱普生官网查询/本规则公布的联系方式获取。**具体提供服务的服务商会根据实际情况、地理位置而有所不同。**当您发起付款时，您需要使用第三方支付服务商（微信、支付宝等）提供的支付服务。我们需要将您的订单号与交易金额信息与支付机构共享以实现其确认您的支付指令并完成支付。为了数据统计和分析的目的，我们的平台集成合作方秒针的 SDK，将收集您的如下信息，收集信息的目的、方式和范围具体见爱普生（中国）移动端第三方SDK目录查看。

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。对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署保密协议，要求他们采取行不低于我们的保密和安全措施来处理用户的个人信息。**如果您拒绝共享上述信息，您可能会无法使用相关的服务。**

3）在涉及合并、收购、分立、重组或破产清算时，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、组织继续受本规则的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

4）共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外

与您实际使用的产品或服务相关的、作为独立控制个人信息的接收方的名称及其联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，您可依法通过本规则底部公示的联系方式进一步了解。

以下情形中，爱普生共享、转让、公开披露个人信息无需征得您的授权同意：

1）与爱普生履行法律法规规定的义务相关的；

2）与国家安全、国防安全有关的；

3）与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；

4）与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；

5）出于维护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您本人同意的；

6）所收集的信息是您自行向社会公众公开的；

7）从合法公开披露的信息中收集信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；

Internal

8）法律法规规定的其他情形。

如果您选择通过爱普生平台、软件链接进入合作商业伙伴网站，您将依从该商业伙伴的个人信息使用规定，而不再受本规则所保障。

六、你如何管理个人信息

1. 查询、更改或删除

您可随时要求查询、更改或删除我们记录中与您有关的个人资料，您亦可要求我们从存储记录中删除您的数据，法律法规另有规定的除外。但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。若您须行使您以上**查询、更改或删除权利，可通过本规则底部公示的联系方式联系我们的个人信息保护负责人。**

2. 撤回同意

对于额外的个人信息的收集和使用，您可以通过回复短信【TD】的方式（仅适用于短信推送信息时）或本规则底部公示的联系方式随时给予或收回您的授权同意。当您撤回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

3. 注销账号

在您需要注销账号时，可通过本规则底部公示的联系方式联系我们的个人信息保护负责人。注销账号后，您在该账号内的所有信息将被清空，我们将不会再收集、使用或共享与该账号相关的个人信息，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进行查询。

您也可以通过爱普生官方小程序对您的会员账号进行注销。但**请您注意：如您在任一应用程序中实施账号注销，您的会员账号将随之注销，由于会影响您使用其他爱普生平台，请用户在进行账号注销时谨慎操作。**

4. 其他个人信息权利的行使

根据《中华人民共和国个人信息保护法》的相关规定，在符合法定条件下，您还享有下列个人信息权利：

1）复制、转移您的个人信息；

2）要求我们对个人信息处理规则进行解释说明。

自然人去世的，其近亲属为了自身的合法、正当权益，可以对逝者的相关个人信息行使《中华人民共和国个人信息保护法》规定的查阅、复制、更正、删除等权利，生前另有安排的除外。 如您及您的近亲属拟行使前述权利，可以通过本规则底部的联系方式与我们联系。为进一步需要核实的事实及情形的需要，我们可能会依法要求您及您的近亲属进一步提供信息、证明或说明材料，我们会在核实后向您及您的近亲属依法提供相应服务。但法律法规及本规则另有约定的除外。

Internal

七、对第三方责任的声明

请您注意，您访问的第三方网站经营者、通过我们接入的第三方服务和由爱普生处接收您的个人信息的第三方可能有自己的个人信息处理规则；当您查看第三方创建的网页或使用第三方开发的应用程序时，这些第三方可能会放置他们自己的 Cookie 或像素标签等，这些 Cookie 或像素标签等并不受爱普生的控制，也不受本规则的约束。我们会尽合理努力去要求第三方主体对您的个人信息采取保护措施，但我们无法保证第三方主体采取的保护措施绝对安全，请在使用第三方服务前确认其个人信息处理规则的详细情况。如果您发现这些第三方创建的网页或第三方开发的应用程序存在风险时，建议您立即终止使用以保护您的合法权益。

八、我们如何处理未成年人的个人信息

本服务主要面向年满18周岁的自然人。

我们非常重视对未成年人信息的保护，未经父母或法定监护人同意，**爱普生公司不接受任何未满十八周岁的人士提交的信息，也不接受任何未满十八周岁的人士在爱普生平台或利用本服务进行包括交易在内的任何法律行为，但其有效性为法律所许可的情况除外。**

特别是未满 14 岁的儿童，如果您没有获得父母或法定监护人同意，不得创建自己的用户账号或使用本服务。如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母同意的情况下收集了14岁以下儿童的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

九、本规则的适用及更新

通过爱普生官方网站、My Epson用户俱乐部和爱普生售后服务相关的APP、小程序或公众号提交的用户个人信息均适用本规则。本规则可能会发生变更，未经您的明确同意，我们不会减少您按照本规则所享有的权利。

发生下列重大变更时，我们会适时对本规则进行更新：

1）我们的所有权结构、组织架构等方面发生重大变化，例如：兼并、收购、重组引起的所有者变更；

2）我们的服务模式发生重大变化。例如：处理个人信息的目的、类型、使用个人信息的范围、方式发生变化等；

3）个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；

4）您访问和管理个人信息的方式发生变化；

5）我们处理个人信息安全的责任部门、数据安全能力、信息安全风险发生变化；

6）用户询问、投诉的渠道和机制，以及外部纠纷解决机构及联络方式发生变化；

Internal

7）其他可能对您的个人信息权益产生重大影响的变化。

由于我们的用户较多，**如本规则发生更新，我们将以官方微信推送通知、发送邮件/短消息或者在爱普生平台发布公告的方式来通知您。为了您能及时接收到通知，建议您在联系方式更新时及时通知我们。如您在本规则更新生效后继续使用本服务，即表示您已充分阅读、理解并接受更新后的规则并愿意受更新后的规则约束。**

十、如何联系我们

如果您有任何需求需要我们协助（包括本规则第六条之请求），与个人信息保护或隐私保护相关的问题、意见或建议，或者希望获取更多关于爱普生个人信息保护规则的信息，请按以下联系方式与我们联系：

公司名称：爱普生（中国）有限公司

公司地址：北京市朝阳区建国路81号4办公1T01内02-08室、9办公1T01、10办公1T01

个人信息保护负责人邮箱：privacy@ecc.epson.com.cn

一般情况下，**我们将在十五个工作日内尽快回复。如果您对我们的回复不满意，特别是您认为我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您可以联系负责个人信息保护相关的行业协会、主管部门，或者依据适用的法律向北京仲裁委员会提起仲裁。**

爱普生（中国）有限公司

《个人信息处理规则》历史版本：

《爱普生（中国）有限公司个人信息处理规则》2021 年 11 月 1 日生效

《爱普生（中国）有限公司个人信息处理规则》2023 年 5 月 15 日更新

Internal