

智云医生-用户使用协议

版本: V1.0

发布日期: 2020 年 8 月 18 日

本协议是您与智云医生客户端（简称“本客户端”）所有者（以下简称为“智云医生”）之间就智云医生客户端服务等相关事宜所订立的契约，请您仔细阅读本注册协议，您点击“注册”按钮后，本协议即构成对双方有约束力的法律文件。

第 1 条本客户端服务条款的确认和接纳

- 1.1. 本客户端的各项电子服务的所有权和运作权归智云医生所有。用户同意所有注册协议条款并完成注册程序，才能成为本客户端的正式用户。用户确认：本协议条款是处理双方权利义务的契约，始终有效，法律另有强制性规定或双方另有特别约定的，依其规定。
 - 1.2. 用户点击同意本协议的，即视为用户确认自己具有享受本客户端服务、下单购买等相应的权利能力和行为能力，能够独立承担法律责任。
 - 1.3. 如果您在 18 周岁以下，您只能在父母或监护人的监护参与下才能使用本客户端。
 - 1.4. 智云医生保留在中华人民共和国大陆地区法施行之法律允许的范围内独自决定拒绝服务、关闭用户账户、清除或编辑内容或取消订单的权利。
- 1.2. 定义

智云医生：智云健康集团开发的为患者提供互联网医疗服务的医生端。

智云健康：指智云健康集团下的所有网站、APP 软件、公众号以及小程序等产品和服务的统称。

智云健康集团：指智云健康集团在中国境内设立的一家或多家公司，包括其直接或间接控股的公司，参股或形成经营、协作的具有关联关系的企业，如银川智云互联网医院有限公司、山东国一堂大药房连锁有限公司等。

第 2 条本客户端服务

- 2.1. 智云医生通过互联网依法为用户提供互联网信息等服务，用户在完全同意本协议及本客户端规定的情况下，方有权使用本客户端的相关服务。
- 2.2. 用户必须自行准备如下设备和承担如下开支：
 - (1) 上网设备，包括并不限于电脑或者其他上网终端、调制解调器及其他必备的上网

装置；

(2) 上网开支，包括并不限于网络接入费、上网设备租用费、手机流量费等。

第3条 用户信息

3.1. 用户应自行诚信向本客户端提供注册资料，用户同意其提供的注册资料真实、准确、完整、合法有效，用户注册资料如有变动的，应及时更新其注册资料。如果用户提供的注册资料不合法、不真实、不准确、不详尽的，用户需承担因此引起的相应责任及后果，并且智云医生保留终止用户使用智云医生各项服务的权利。

3.2. 用户在本客户端进行购买活动时，涉及用户真实姓名/名称、通信地址、联系电话、电子邮箱等隐私信息的，本站将予以严格保密，除非得到用户的授权或法律另有规定，本站不会向外界披露用户隐私信息。

3.3. 用户注册成功后，将产生用户名和密码等账户信息，您可以根据本客户端规定改变您的密码。用户应谨慎合理的保存、使用其用户名和密码。用户若发现任何非法使用用户账号或存在安全漏洞的情况，请立即通知本客户端并向公安机关报案。

3.4. 用户同意，智云医生拥有通过邮件、短信电话等形式，向在本客户端注册、购买的用户发送订单信息、促销活动等告知信息的权利。

3.5. 用户不得将在本站注册获得的账户借给他人使用，否则用户应承担由此产生的全部责任，并与实际使用人承担连带责任。

3.6. 用户同意，智云医生有权使用用户的注册信息、用户名、密码等信息，登陆进入用户的注册账户，进行证据保全，包括但不限于公证、见证等。

第4条 用户依法言行义务

本协议依据国家相关法律法规规章制定，用户同意严格遵守以下义务：

(1) 不得传输或发表：煽动抗拒、破坏宪法和法律、行政法规实施的言论，煽动颠覆国家政权，推翻社会主义制度的言论，煽动分裂国家、破坏国家统一的言论，煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的言论；

(2) 从中国大陆向境外传输资料信息时必须符合中国有关法规；

(3) 不得利用本客户端从事洗钱、窃取商业秘密、窃取个人信息等违法犯罪活动；

(4) 不得干扰本客户端的正常运转，不得侵入本客户端及国家计算机信息系统；

(5) 不得传输或发表任何违法犯罪的、骚扰性的、中伤他人的、辱骂性的、恐吓性的、伤害性的、庸俗的、淫秽的、不文明的等信息资料；

(6) 不得传输或发表损害国家社会公共利益和涉及国家安全的信息资料或言论；

(7) 不得教唆他人从事本条所禁止的行为；

(8) 不得利用在本客户端注册的账户进行牟利性经营活动；

(9) 不得发布任何侵犯他人著作权、商标权等知识产权或合法权利的内容；用户应关注并遵守本客户端不时公布或修改的各类合法规则规定。本客户端保有删除各类不符合法律政策或不真实的信息内容而无须通知用户的权利。若用户未遵守以上规定的，本客户端有权作出独立判断并采取暂停或关闭用户帐号等措施。用户须对自己在网上的言论和行为承担法律责任。

第 5 条 商品信息

本客户端上的服务价格、数量、能否提供等信息随时都有可能发生变动，本客户端不作特别通知。本客户端显示的信息可能会有一定的滞后性或差错，对此情形您知悉并理解；智云医生欢迎纠错，并会视情况给予纠错者一定的奖励。为表述便利，产品和服务简称为“产品”或“服务”。

第 6 条 订单

6.1. 在您下订单时，请您仔细确认所购服务的名称、价格、数量、说明、注意事项、联系地址、电话、联系人等信息。联系人与用户本人不一致的，联系人的行为和意思表示视为用户的行为和意思表示，用户应对联系人的行为及意思表示的法律后果承担连带责任。

6.2. 除法律另有强制性规定外，双方约定如下：

(1) 本客户端上智云医生展示的服务和价格等信息仅是要约邀请，您下单时须填写您希望购买的服务数量、价款及支付方式、联系人、联系方式、联系地址（合同履行地点）、合同履行方式等内容；

(2) 系统生成的订单信息是计算机信息系统根据您填写的内容自动生成的数据，仅是您向智云医生发出的合同要约；

(3) 智云医生收到您的订单信息后，只有在智云医生将您在订单中订购的服务向您或指定联系人交付时（接受服务为准），方视为您与智云医生之间就向您或指定联系人提供的服务建立了合同关系；

(4) 如果您在一份订单里订购了多份服务并且智云医生只给您或指定联系人交付了部分服务时，您与智云医生之间仅就实际向您或指定联系人提供的服务建立了合同关系；

(5) 只有在智云医生实际向您或指定联系人提供了订单中订购的其他服务时，您和智云医生之间就订单中该其他已实际向您或指定联系人提供的服务才成立合同关系；

(6) 您可以随时登陆您在本客户端注册的账户，查询您的订单状态。

6.3. 由于市场变化及各种以合理商业努力难以控制的因素的影响，本客户端无法保证您提交的订单信息中希望购买的服务都能提供；如您拟购买的服务，发生无法提供的情形，您

有权取消订单。

6.4. 本客户端仅为用户提供中文咨询及书面服务，若用户有英文服务需求，请致电本站客户服务部另行协商确定服务价格。

第7条任务分配

7.1. 智云医生将会把产品（服务）发送到您或指定联系人所指定的接收端或邮箱等，所有在本客户端列出的交付时间为参考时间，参考时间的计算是根据具体服务的处理过程和发送时间的基础上估计得出的。

7.2. 因如下情况造成订单延迟或无法交付等，智云医生不承担延迟交付的责任：

- （1）用户提供的信息错误、接受端设备等原因导致的；
- （2）服务发送后无人查阅的；
- （3）情势变更因素导致的；
- （4）不可抗力因素导致的，例如：自然灾害、基础网络问题、突发战争、网络黑客等。

第8条所有权、知识产权条款及隐私保护

8.1. 用户一旦接受本协议，即表明该用户主动将其在任何时间段在本客户端发表的任何形式的信息内容（包括但不限于客户评价、客户咨询、各类话题文章等信息内容）的财产性权利等任何可转让的权利，如著作权财产权（包括并不限于：复制权、发行权、出租权、展览权、表演权、放映权、广播权、信息网络传播权、摄制权、改编权、翻译权、汇编权以及应当由著作权人享有的其他可转让权利），全部独家且不可撤销地转让给智云医生所有，用户同意智云医生有权就任何主体侵权而单独提起诉讼。

8.2. 本协议已经构成《中华人民共和国著作权法》第二十五条（条文序号依照2011年版著作权法确定）及相关法律规定的著作财产权等权利转让书面协议，其效力及于用户在智云医生客户端上发布的任何受著作权法保护的作品内容，无论该内容形成于本协议订立前还是本协议订立后。

8.3. 用户同意并已充分了解本协议的条款，承诺不将已发表于本客户端的信息，以任何形式发布或授权其它主体以任何方式使用（包括但不限于在各类网站、媒体上使用）。

8.4. 智云医生是本客户端的制作者，拥有此客户端内容及资源的著作权等合法权利，受国家法律保护，有权不时地对本协议及本客户端的内容进行修改，并在本客户端张贴，无须另行通知用户。在法律允许的最大限度范围内，智云医生对本协议及本客户端内容拥有解释权。

8.5. 除法律另有强制性规定外，未经智云医生明确的特别书面许可，任何单位或个人不得

以任何方式非法地全部或部分复制、转载、引用、链接、抓取或以其他方式使用本客户端的信息内容，否则，智云医生有权追究其法律责任。

8.6. 本客户端所刊登的资料信息（诸如文字、图表、标识、按钮图标、图像、声音文件片段、数字下载、数据编辑和软件），均是智云医生或其内容提供者的财产，受中国和国际版权法的保护。本客户端上所有内容的汇编是智云医生的排他财产，受中国和国际版权法的保护。本客户端上所有软件都是智云健康集团或其软件供应商的财产，受中国和国际版权法的保护。

8.7 保护患者隐私是智云医汇的宗旨之一。智云医汇为患者提供服务前，会请患者确认并签署《患者服务协议》和《患者隐私政策》。征得患者同意后，智云健康将会获得患者提供的个人信息，并按照相关协议、政策约定保护和使用患者数据。作为智云医汇的合作伙伴和患者服务提供者之一，请您和智云医汇一起遵守患者服务相关的协议政策，共同保护患者的隐私安全。

第9条 责任限制及不承诺担保

- 除非另有明确的书面说明，本客户端及其所包含的或以其它方式通过本客户端提供给您的全部信息、内容、材料、产品（包括软件）和服务，均是在“按现状”和“按现有”的基础上提供的。除非另有明确的书面说明，智云医生不对本客户端的运营及其包含在本客户端上的信息、内容、材料、产品（包括软件）或服务作任何形式的、明示或默示的声明或担保（根据中华人民共和国法律另有规定的以外）。
- 智云医生不担保本客户端所包含的或以其它方式通过本客户端提供给您的全部信息、内容、材料、产品（包括软件）和服务、其服务器或从本客户端发出的电子信件、信息没有病毒或其他有害成分。如因不可抗力或其它本站无法控制的原因使本客户端销售系统崩溃或无法正常使用导致网上交易无法完成或丢失有关的信息、记录等，智云医生会合理地尽力协助处理善后事宜。
- 智云医生所承载的内容（文、图、视频、音频）均为传播有益健康资讯目的，不对其真实性、科学性、严肃性做任何形式保证。
- 智云医生拒绝回复医疗健康之外的咨询问题，包括但不限于如下情况：
 - （1）非医疗健康类问题，如动物疾病问题、社会意识形态问题等；
 - （2）医疗司法举证或询证问题；
 - （3）胎儿性别鉴定问题；
 - （4）未按提问要求提问，如提问时未指定医生，却要求具体医生回复；
 - （5）有危害他人/自己可能的问题；

(6) 追问医生个人信息的问题;

(7) 故意挑逗、侮辱医生的提问。

- 智云医生所有信息仅供参考，不做个别诊断、用药和使用的根据。
- 智云健康集团致力于提供正确、完整的健康资讯，但不保证信息的正确性和完整性，且不对因信息的不正确或遗漏导致的任何损失或损害承担责任。
- 智云医生所提供的任何医疗信息，仅供参考，不能替代医生和其他医务人员的建议，如自行使用智云医生中资料发生偏差，智云健康集团概不负责，亦不负任何法律责任。
- 智云医生提供者均为拥有中华人民共和国医师资格证书的专业医生和专业知识的医疗服务从业者。
- 除有处方开具权的医生外，咨询建议仅为依据提问者描述而提供建议性内容，不能作为诊断及医疗的依据。
- 是否采用智云医生的医生意见为提问者个人行为，智云健康集团不承担任何可能产生的责任。
- 智云健康集团保留对本声明作出不定时修改的权利。

第 10 条服务内容

10.1. 咨询服务条款

- 本条款所称“咨询”特指用户通过本客户端提交的咨询信息和通过预约特定医生的电话或线上咨询，咨询的交互主体为患者端用户和智云医生端的医生。
- 智云医生需保证提供安全、稳定的服务场所，保证服务的顺利进行。
- 如服务在进行过程中由于智云医生平台性能不稳定等系统原因导致服务不能完成的，将由智云医生客服为您安排重新咨询服务。
- 用户必须在注册及申请收费服务时，详细阅读本客户端使用说明信息，并严格按照要求操作。在个人信息部分必须提供真实的用户信息。
- 一旦发现用户提供的个人信息中有虚假，智云医生有权立即终止向用户提供的所有服务，并冻结用户的帐户，有权要求用户赔偿因提供虚假信息给医生及智云医生造成的损失。
- 咨询均只限于根据用户的主观描述，医生尽可能利用医学知识及临床经验给予一定的解惑及如何就医方面的建议，不保证满足用户要求的诊断、治疗方面的建议一定能获得。不对结果是否符合用户预期做保证。

- 咨询中医生所提供内容均是个人建议，不得做为诊断、治疗的直接医疗处置，用户需知晓并同意诊断及治疗均需前往医院。擅自将医生建议做为处方使用的，后果自负，与医生及智云医生无关。
- 用户在咨询过程中要语言文明，尊重医生，平等交流。如有对医生恶意中伤，语言不文明，医生有权立即中断服务，用户无权要求退款。
- 电话咨询过程中遇到医生有紧急事情处理时（医生职业要求），要给予理解，暂停咨询，向智云医生客服申报，以便安排重新咨询的具体时间。

10.2. 咨询服务中智云医生与用户双方的权利及义务

- 智云医生有义务在现有技术维护平台服务的正常进行，并努力提升技术及改进技术，使网站服务更好进行。
- 智云医生必须保证提供咨询服务的医生是本客户端介绍的医生本人提供咨询服务。
- 对于用户在本客户端预定服务中的不当行为或其它任何智云医生认为应当终止服务的情况，智云医生有权随时作出删除相关信息、终止服务提供等处理，而无须征得用户的同意。
- 如存在下列情况：

（1）用户或其它第三方通知智云医生，认为某个具体用户或具体交易事项可能存在重大问题；

（2）用户或其它第三方向智云医生告知咨询内容有违法或不当行为的，智云医生以普通非专业的知识水平标准对相关内容进行判别，可以明显认为这些内容或行为具有违法或不当性质的。

- 智云医生有义务对相关数据、所有的申请行为以及进行咨询有关的其它事项进行审查。
- 智云医生有权根据不同情况选择保留或删除相关信息或继续、停止对该用户提供服务，并追究相关法律责任。
- 咨询双方因服务引起的纠纷，请智云医生给予调解的，智云医生将有权了解相关信息，并将双方提供的信息与对方沟通。因在智云医生上发生服务纠纷，引起诉讼的，用户通过司法部门或行政部门依照法定程序要求智云医生提供相关数据，智云医生应积极配合并提供有关资料。
- 智云医生有权对用户的注册数据及电话咨询的行为进行查阅，发现注册数据或咨询行为中存在任何问题或怀疑，均有权向用户发出询问及要求改正的通知或者直接作出删除等处理。

- 当用户顺利使用完付费咨询服务后不得因为咨询服务中的内容不满意要求退款。
- 用户对咨询内容不满意，可以向智云医生提出投诉，智云医生有义务依据情况协调沟通，维护医生和用户关系和谐。
- 系统因下列状况无法正常运作，使用户无法使用电话咨询服务时，智云医生不承担损害赔偿责任，该状况包括但不限于：

（1）智云医生在本网站公告之系统停机维护期间；

（2）电信设备出现故障不能进行数据传输的；

（3）因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素，造成系统障碍不能执行业务的；

（4）由于黑客攻击、电信部门技术调整或故障、银行方面的问题等原因而造成的服务中断或者延迟。

第 11 条协议更新及用户关注义务

根据国家法律法规变化及网络运营需要，智云医生有权对本协议条款不时地进行修改，修改后的协议一旦被张贴在本客户端上即生效，并代替原来的协议。用户可随时登陆查阅最新协议；用户有义务不时关注并阅读最新版的协议及客户端公告。如用户不同意更新后的协议，可以且应立即停止接受智云医生客户端依据本协议提供的服务；如用户继续使用本客户端提供的服务，即视为同意更新后的协议。智云医生建议您在使用本客户端之前阅读本协议及本客户端的公告。如果本协议中任何一条被视为废止、无效或因任何理由不可执行，该条应视为可分的且并不影响任何其他条款的有效性和可执行性。

第 12 条法律管辖和适用

本协议的订立、执行和解释及争议的解决均应适用在中华人民共和国大陆地区适用之有效法律（但不包括其冲突法规则）。如发生本协议与适用之法律相抵触时，则这些条款将完全按法律规定重新解释，而其它有效条款继续有效。如缔约方就本协议内容或其执行发生任何争议，双方应尽力友好协商解决；协商不成时，任何一方均可向智云健康集团所在地区法院提起诉讼。

第 13 条其他

13.1. 智云医生客户端所有者是指在政府部门依法许可或备案的智云医生经营主体。

13.2. 智云医生尊重用户和消费者的合法权利，本协议及本客户端上发布的各类规则、声明等其他内容，均是为了更好的、更加便利的为用户和消费者提供服务。本客户端欢迎用

户和社会各界提出意见和建议，智云医生将虚心接受并适时修改本协议及本客户端的各类规则。

13.3. 本协议内容中以黑体、加粗、下划线、斜体等方式显著标识的条款，请用户着重阅读。

13.4. 您点击本协议上方的“同意以下协议，提交”按钮即视为您完全接受本协议，在点击之前请您再次确认已知悉并完全理解本协议的全部内容。

智云健康集团

法律声明及隐私权政策

版本：V1.0

发布日期：2020年8月18日

您的信任对我们非常重要，我们深知客户信息安全的重要性，我们将按照法律法规要求，采取安全保护措施，保护您的信息安全可控。鉴此，智云健康（或简称“我们”）制定本《法律声明及隐私权政策》（以下或简称“声明和政策”）并提醒您：

本政策适用于智云健康集团提供的所有互联网医疗产品和服务。如我们及关联公司（范围详见定义部分）的产品或服务中使用了智云健康提供的产品或服务（例如直接使用智云医生平台账户登录）但未设独立法律声明及隐私权政策的，则本政策同样适用于该部分产品或服务。

请您注意，本政策和声明不适用于以下情况：

- 1、通过我们的服务而接入的第三方服务（包括任何第三方网站）收集的信息；
- 2、通过在我们服务中进行广告服务或其他公司或机构所收集的信息。

在使用智云健康的各项服务前，请您务必仔细阅读并透彻理解本《法律声明及隐私权政策》，在确认充分理解并同意后方使用相关产品和服务。一旦您开始使用智云医生的服务，将被视为对本声明和政策内容的接受和认可。

如您对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可通过本政策提供的各种联系方式与我们联系。

定义

智云医生：智云健康集团开发的为患者提供互联网医疗服务的医生端。

智云健康：指智云健康集团下的所有网站、APP 软件、公众号以及小程序等产品和服务的统称。

智云健康集团：指智云健康集团在中国境内设立的一家或多家公司，包括其直接或间接控股的公司，参股或形成经营、协作的具有关联关系的企业，如银川智云互联网医院有限公司、山东国一堂大药房连锁有限公司等。

法律声明

一、权利归属

1.1. 智云健康的 Logo、“智云健康”等文字、图形及其组合，以及智云健康的其他标识、徽记、智云健康服务的名称等为智云健康集团在中国和其他国家的注册商标。未经智云健康书面授权，任何人不得以任何方式展示、使用或做其他处理（包括但不限于复制、传播、展示、镜像、上传、下载），也不得向他人表明您有权展示、使用或做其他处理。

1.2. 智云健康所有的产品、服务、技术与所有程序（以下或简称“技术服务”）的知识产权均归属于智云健康或归其权利人所有。

1.3. 除非智云健康另行声明，智云健康拥有在智云健康平台内发布文档等信息（包括但不限于文字、图形、图片、照片、音频、视频、图标、色彩、版面设计、电子文档）的所有权利（包括但不限于版权、商标权、专利权、商业秘密和其他所有相关权利）。未经智云健康许可，任何人不得擅自使用如上内容（包括但不限于通过程序或设备监视、复制、转播、展示、镜像、上传、下载智云健康相关网站或移动应用程序内的任何内容）。被授权浏览、复制、打印和传播属于智云健康相关网站或移动应用程序内信息内容的，该内容都不得用于商业目的且所有信息内容及其任何部分的使用都必须包括此权利声明。

二、知识产权保护

我们尊重知识产权，反对并打击侵犯知识产权的行为。任何组织或个人认为智云健康平台的网页（含网页内容以及客户端页面）内容（如转载文章、发布的信息等）可能侵犯其合法权益的，可以通过向智云健康提出书面权利通知，智云健康将在收到知识产权权利人合格通知后依法尽快处理。

隐私权政策

智云健康（以下或称为“我们”）深知医院和患者信息对您的重要性，并会尽全力保护您的医院和患者信息安全可靠。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和患者的信息。请在使用我们的产品（或服务）前，仔细阅读并了解本隐私权政策，我们将按照本政策收集、处理及披露您和患者的信息。

保护患者隐私是智云健康的宗旨之一。智云健康为患者提供服务前，会请患者确认并签署《患者服务协议》和《患者隐私政策》。征得患者同意后，智云健康将会获得患者提供的信息，并按照相关协议、政策约定保护和使用患者数据。

本政策将帮助您了解以下内容：

1、定义

2、我们可能收集的信息

3、我们如何收集和使用您的信息

4、我们如何使用 Cookie 和同类技术

5、我们如何共享、转让、公开披露您的信息

6、用户业务数据和公开信息

7、我们如何保护您的信息

8、您如何管理您的信息

9、我们如何处理未成年人的个人信息

10、您的信息如何在全球范围转移

11、本声明和政策如何更新

12、如何联系我们

一、定义

1.1 客户信息

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。

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。

1.2 敏感信息

包括个人身份证件号码、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）儿童的个人信息等。

1.3 信息删除

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

1.4 业务数据

是指智云健康的用户利用智云健康的服务上传、下载、分发等通过智云健康的技术服务处理的数据。

二、我们可能收集的信息

我们提供产品或服务时，可能会收集、储存和使用下列与个人（或可简称“您”）有关的信息。如果您不提供相关信息，可能无法注册成为我们的用户或无法享受我们提供的某些服务，或者无法达到相关服务拟达到的效果。

2.1 与个人身份无关

当您使用智云健康的产品或服务时，我们可能收集和汇总诸如用户的来源途径、访问顺序、停留时间等信息，例如记录使用智云健康的产品或服务的每个用户的来源途径、浏览器软件等。

2.2 与个人身份有关

当您使用智云健康的产品或服务时，我们可能收集和汇总或要求您提供有关个人身份的信息，例如：

1、个人身份证明（包括身份证、社保卡、医师资格证、专业技术资格证/职称证、医师执业证等）；

2、生日、籍贯、性别、兴趣爱好、个人电话号码、住址、工作信息；

3、网络身份标识信息（包括系统账号、IP 地址、电子邮箱地址及与前述有关的密码、口令、口令保护答案、用户个人数字证书等）；

4、个人健康生理信息（个人因生病医治等产生的相关记录，如病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史等，以及与个人身体健康状况产生的相关信息，如体重、身高肺活量等）；

5、个人财产信息（银行账号、鉴别信息、优惠券、兑换码等）；

6、通讯信息（短信、音视频记录及内容）；

7、联系人信息（通讯录）；

8、个人上网记录和日志信息（包括网站浏览记录、软件使用记录、点击记录、操作日志等）；

9、设备信息（包括设备型号、设备 MAC 地址、操作系统类型、设备设置）；

10、软件列表唯一设备识别码（如 IMEI/android ID/IDFA/OPENUDID/GUID、SIM 卡 IMSI 信息等在内的描述个人常用设备基本情况的信息）；

11、位置信息（包括精准定位信息、经纬度等）；

12、其他智云健康基于为您提供服务需要而收集或汇总的您的信息。

三、我们如何收集和使用您的客户信息

我们会出于本声明和政策所述的以下目的，收集、储存和使用您的信息：

3.1 帮助您成为我们的用户

您需要注册一个账户，以便于我们为您提供服务。当您注册时，请您至少提供手机号码、密码、邮箱、用户名、真实姓名，我们将通过发送短信验证码的方式验证您的身份是否有效。如仅需使用浏览等基本服务，您不需要注册成为我们的会员及提供上述信息。

在您主动注销账号时，我们将根据相关法律法规的要求尽快使其匿名或删除您的信息。

3.2 为您展示和推送医疗相关信息和服务

为改善我们的产品或服务、向您提供个性化的互联网电子服务，我们可能会根据您的浏览及搜索记录、设备信息、位置信息、历史问诊、个人生理健康信息等，提取您的浏览、搜索偏好、行为习惯、位置信息等特征，基于特征标签进行间接人群画像并展示、推送信息。

3.3 向您提供互联网电子服务相关服务或商品

3.3.1 您向我们提供的信息

为便于您顺利试用智云健康提供的产品或服务，您需要提供联系方式、联系地址与机构相关资质信息。如您不提供上述信息将会影响您试用智云健康提供的产品或服务。

3.3.2 我们在您使用服务过程中收集的信息

为向您提供更契合您需求的页面展示和搜索结果、了解产品适配性、识别账号异常状态，我们会收集关于您使用的服务以及使用方式的信息并将这些信息进行关联，这些信息包括：

设备信息：我们会根据您在软件安装及使用中授予的具体权限，接收并记录您所使用的设备相关信息（例如设备型号、操作系统版本、设备设置、唯一设备标识符等软硬件特征信息）、设备所在位置相关信息（例如 IP 地址、GPS 位置以及能够提供相关信息的 Wi-Fi 接入点、蓝牙和基站等传感器信息）。

日志信息：当您使用我们的网站或客户端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，作为有关网络日志保存。例如您的搜索查询内容、IP 地址、浏览器的类型、电信运营商、使用的语言、访问日期和时间及您访问的网页记录等。

请注意，单独的设备信息、日志信息等是无法识别特定自然人身份的信息。如果我们这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，则在结合使用期间，这类非个人信息将被视为个人信息，除取得您授权或法律法规另有规定外，我们会将该类个人信息做匿名化、去标识化处理。

为展示您的生理健康信息，我们会收集您在使用我们服务过程中产生的问诊咨询详情（包括但不限于图片、文字、视频、语音）、预约挂号记录、检查检验、用药处方、医生诊断结果等用于向您展示及便于您对信息进行管理。

当您与我们联系时，我们可能会保存您的通信/通话记录和内容或您留下的联系方式等信息，以便与您联系或帮助您解决问题，或记录相关问题的处理方案及结果。

3.3.3 我们通过间接获得方式收集到的您的信息

我们可能从第三方获取您授权共享的账户信息（头像、昵称、联系方式），并在您同意本声明和政策后将您的第三方账户与您的账户绑定，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，使用您的这些信息。

您可通过同一账号在我们提供的链接入口使用我们智云健康集团提供的产品或服务，为便于我们基于关联账号共同向您提供一站式服务并便于您统一进行管理，我们在智云医生平台集中展示您的信息或推荐您感兴趣的信息。

当您通过我们产品或服务使用上述服务时，您授权我们根据实际业务及合作需要我们从我们智云健康集团处接收、汇总、分析我们确认其来源合法或您授权同意其向我们提供的您的信息或交易信息。

如您拒绝提供上述信息或拒绝授权，可能无法使用我们智云健康集团的相应产品或服务，或者无法展示相关信息，但不影响使用智云健康的健康咨询等核心服务。

3.4 为您提供安全保障

请注意，为确保账户身份真实性、向您提供更好的安全保障，您可以向我们提供身份证、社保卡等身份信息，绑定银行卡等完成实名认证。如您拒绝提供上述信息，可能无法预约或咨询特定专家、继续可能存在风险的操作等，但不会影响您使用浏览、搜索等服务。

为提高您使用我们及我们关联公司、合作伙伴提供服务的安全性，保护您或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，更好地预防钓鱼网站、欺诈、网络漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险，更准确地识别违反法律法规或智云健康相关协议规则的情况，我们可能使用或整合您的账户信息、交易信息、设备信息、有关网络日志以及我们关联公司、合作伙伴取得您授权或依据法律共享的信息，来综合判断您账户及交易风险、进行身份验证、检测及防范安全事件，并依法采取必要的记录、审计、分析、处置措施。

3.5 其他用途

我们将信息用于本声明和政策未载明的其他用途，或者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。

3.6 征得授权同意的例外

根据相关法律法规规定，以下情形中收集您的信息无需征得您的授权同意：

- 1、与国家安全、国防安全有关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- 4、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；
- 5、所收集的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、根据您的要求签订合同所必需的；
- 8、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；
- 9、为合法的新闻报道所必需的；
- 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。

如我们停止运营智云健康的产品或服务，我们将及时停止继续收集您信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，对所持有的信息进行删除或匿名化处理。

3.7 设备权限调用

为向您提供便捷、优质的服务，我们可能会调用您设备的一些权限，您有权随时选择关闭下列权限的授权，但可能会影响您正常使用我们产品或服务的部分或全部功能。

四、我们如何使用 Cookie 和同类技术

4.1 Cookie

为确保网站正常运转、为您获得更轻松的访问体验、向您推荐您可能感兴趣的内容，我们会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于 Cookie，网站能够记住您的选择，提供个性化增强服务等。

您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能。但如果您这么做，则需要在每一次访问智云医生平台时更改用户设置。如需详细了解如何更改浏览器设置，请访问您使用的浏览器的相关设置页面。

4.2 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地址链接，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。

五、我们如何共享、转让、公开披露您的信息

5.1 共享

我们不会与智云健康以外的任何公司、组织和个人分享您的信息，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，对外共享您的信息。

3、与关联公司间共享：**为便于我们基于关联账号共同向您提供服务，推荐您可能感兴趣的信息或保护智云健康关联公司或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，您的信息可能会与我们的关联公司共享。**我们只会共享必要的信息（如为便于您通过同一账号使用我们关联公司产品或服务，我们会向关联公司共享您必要的账户信息），如果我们共享您的个人敏感信息或关联公司改变信息的使用及处理目的，将再次征求您的授权同意。

4、与授权合作伙伴共享：**仅为实现本声明和政策中声明的目的，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信息，以提供更好的客户服务和用户体验。**例如，在您在商城购买我们的产品时，我们必须与物流服务提供商共享您的信息才能安排送货，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信息，并且只会共享提供服务所必要的信息。我们的合作伙伴无权将共享的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：

1）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。我们会向这些合作伙伴提供有关其广告覆盖面和有效性的信息，而不会提供您的个人身份信息，或者我们将这些信息进行汇总，以便它不会识别您。例如，只有在广告主同意遵守我们的广告发布准则后，我们才可能会告诉广告主他们广告的效果如何，或者有多少人看了他们广告或在看到广告后安装了应用，或者向这些合作伙伴提供不能识别个人身份的统计信息（例如“位于北京的 25 岁男性，喜欢软件开发”），帮助他们了解其受众或顾客。

2）供应商、服务提供商和其他合作伙伴。我们将信息发送给支持我们业务的供应商、服务提供商和其他合作伙伴，这些支持包括提供技术基础设施服务、分析我们服务的使用方式、衡量广告和服务的有效性、提供客户服务、支付便利或进行学术研究和调查。

对我们与之共享信息的公司、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、声明和政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理信息。

5.2 转让

我们不会将您的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信息；

2、在智云健康发生合并、收购或破产清算情形，或其他涉及合并、收购或破产清算情形时，如涉及到信息转让，我们会在要求新的持有您信息的公司、组织继续受本声明和政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

5.3 公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的信息：

1、获得您明确同意或基于您的主动选择，我们可能会公开披露您的信息；

2、如果我们确定您出现违反法律法规或严重违反智云健康相关协议规则的情况，或为了保护智云健康集团用户或公众的人身财产安全免遭侵害，我们可能依据法律法规或智云健康相关协议规则征得您同意的情况下披露关于您的信息，包括相关违规行为以及智云健康已对您采取的措施。例如，若您囤积号源、虚假预约而严重违反用户协议，我们可能会公开披露或与合作方共享您的身份信息、联系方式与处罚情况。

5.4 共享、转让、公开披露信息时事先征得授权同意的例外

以下情形中，共享、转让、公开披露您的信息无需事先征得您的授权同意：

- 1、与国家安全、国防安全有关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- 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、您自行向社会公众公开的信息；
- 6、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；

根据法律规定，共享、转让经去标识化处理的信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别信息主体的，不属于信息的对外共享、转让及公开披露行为，对此类数据的保存及处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

六、用户业务数据和公开信息

对于用户业务数据和公开信息，智云健康将按如下方式处理：

6.1 用户业务数据

1、您通过智云健康提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。智云健康作为服务提供商，我们只会严格执行您的指示处理您的业务数据，除按与您协商一致或执行明确的法律法规要求外，不对您的业务数据进行任何非授权的使用或披露。

2、您应对您的用户业务数据来源及内容负责，智云健康提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的全部结果及责任均由您自行承担。

3、根据您与智云健康协商一致，智云健康在您选定的数据中心存储用户业务数据。智云健康恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在智云健康数据中心的数据。

6.2 公开信息

1、公开信息是指您公开分享的任何信息，任何人都可以在使用和未使用智云健康的服务期间查看或访问这些信息。例如您在社区、论坛发布的信息。

2、为使用智云健康的产品或服务，可能存在您必须公开分享的信息。

3、在使用智云健康平台进行交易时，您不可避免的要向交易对方或潜在的交易对方披露自己的信息，如联络方式或者邮政地址。请您妥善保护自己的信息，仅在必要的情形下向他人提供。您也可以通过我们的服务建立联系和相互分享。当您通过我们的服务创建交流、交易或分享时，您可以自主选择沟通、交易或分享的对象，作为能够看到您的联络方式、交流信息或分享内容等相关信息的第三方。如您发现自己的信息泄露，尤其是您的账户或密码发生泄露，请您立即联络客服，以便智云健康采取相应措施。

七、我们如何保护您的信息

7.1 我们已采取符合业界标准、合理可行的安全防护措施保护您提供的信息安全，防止信息遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。例如，在您的浏览器与服务器之间交换数据（如信用卡信息）时受SSL（Secure Socket Layer）协议加密保护；我们同时对智云健康平台相关网站提供HTTPS（Hyper Text Transfer Protocol over Secure Socket Layer）协议安全浏览方式；我们会使用加密技术提高信息的安全性；我们会使用受信赖的保护机制防止信息遭到恶意攻击；我们会部署访问控制机制，尽力确保只有授权人员才可访问信息；以及我们会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护信息重要性的认识。但请您理解，由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段，在互联网行业，即便竭尽所能加强安全措施，也不可能始终保证信息百分之百的安全。您需要了解，您接入我们的服务所用的系统和通讯网络，有可能因我们可控范围外的因素而出现问题。

7.2 我们有行业先进的以数据为核心，围绕数据生命周期进行的数据安全管理体系，从组织建设、制度设计、人员管理、产品技术等方面多维度提升整个系统的安全性。目前，我们的重要信息系统已经通过公安部三级等级保护、ISO 等认证。

7.3 我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集无关的信息。**我们只会在达成本声明和政策所述目的所需的期限内保留您的信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。**

7.4 互联网并非绝对安全的环境，我们强烈建议您不要使用非智云健康推荐的通信方式发送信息。您可以通过我们的服务建立联系和相互分享。当您通过我们的服务创建交流、交易或分享时，您可以自主选择沟通、交易或分享的对象，作为能够看到您的交易内容、联络方式、交流信息或分享内容等相关信息的第三方。

请注意，您在使用我们服务时自愿共享甚至公开分享的信息，可能会涉及您或他人的信息甚至个人敏感信息。请您更加谨慎地考虑，是否在使用我们的服务时共享甚至公开分享相关信息。

请使用复杂密码，协助我们保证您的账号安全。我们将尽力保障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。

7.5 我们将不定期更新并公开安全风险、信息安全影响评估报告等有关内容，您可通过智云医生平台公告方式获得。

7.6 在不幸发生信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求向您告知：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。事件相关情况我们将以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。

7.7 我们还将按照监管部门要求，上报信息安全事件的处置情况。

八、您如何管理您的信息

您可以通过以下方式访问及管理您的信息：

8.1 访问您的信息

您有权访问您的信息，法律法规规定的例外情况除外。您可以通过以下方式自行访问您的信息：

账户信息——如果您希望访问您的账户中的个人基本资料信息和实名认证信息、更改您的密码或添加绑定邮箱等，您可以登录账号通过“首页——右上角账户中心”执行此类操作。

如果您无法通过上述路径访问该等信息，您可以随时通过客服中心与我们联系。我们将在 30 个工作日内回复您的访问请求。

对于您在使用我们的产品或服务过程中产生的其他信息，我们将根据本政策中的相关安排向您提供。

8.2 删除您的信息

您可以通过本政策中列明的方式删除您的部分信息。

在以下情形中，您可以向我们提出删除信息的请求：

- 1、如果我们处理信息的行为违反法律法规；
- 2、如果我们收集、使用您的信息，却未征得您的明确同意；
- 3、如果我们处理信息的行为严重违反了与您的约定；
- 4、如果您不再使用我们的产品或服务，或您主动注销了账号；
- 5、如果我们永久不再为您提供产品或服务。

若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时尽可能通知从我们处获得您的信息的主体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些主体获得您的独立授权。

当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即从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。

8.3 改变您授权同意的范围

您可以通过删除信息、关闭设备功能、在智云医生平台中进行隐私设置等方式改变您授权我们继续收集信息的范围或撤回您的授权。

请您理解，每个业务功能需要一些基本的信息才能得以完成（见本隐私权政策“我们如何收集和使用您的信息”）。当您收回同意后，我们将不再处理相应的信息。**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信息处理。**

8.4 信息主体注销账户

在符合智云健康单项服务的服务协议约定条件及国家相关法律法规规定的情况下，您的该项智云医生平台服务帐号可能被注销或删除。当帐号注销或被删除后，与该帐号相关的、该单项服务项下的全部服务资料和数据将依照单项服务的服务协议约定删除或匿名化处理。

8.5 约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我们可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权要求我们做出解释，我们也将在不侵害智云医生商业秘密或其他用户权益、社会公共利益的前提下提供申诉方法。

8.6 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。

我们将在 30 个工作日内做出答复。如您不满意，还可以通过客服中心发起投诉。

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。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的请求：

- 1、与国家安全、国防安全有关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等有关的；
- 4、有充分证据表明信息主体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。

九、我们如何处理未成年人的信息

如果没有父母或监护人的同意，未成年人不得创建自己的用户账户。**如您为未成年人的，建议您请您的父母或监护人仔细阅读本隐私权政策，并在征得您的父母或监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供信息。**

对于经父母或监护人同意使用我们的产品或服务而收集未成年人信息的情况，我们只会在法律法规允许、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、共享、转让或披露此信息。

根据当地监管部门的相关规定，智云健康仅对满足特定年龄要求的用户提供电子服务。

十、您的信息如何在全球范围转移

我们在中华人民共和国境内运营中收集和产生的信息，存储在中国境内，以下情形除外：

- 1、法律法规有明确规定；
- 2、获得您的明确授权；

针对以上情形，我们会确保依据本隐私权政策对您的信息提供足够的保护。

十一、本声明和政策如何更新

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声明和政策所应享有的权利。我们会在本页面上发布对本声明和隐私所做的任何变更。

对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（包括我们会通过网站公示的方式进行通知甚至向您提供弹窗提示）。

本声明和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。如处理信息的目的、处理的信息类型、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、信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
- 4、您参与信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；
- 5、我们负责处理信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时；
- 6、信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

我们还会将本声明和政策的旧版本存档，供您查阅。

十二、如何联系我们

以下情况，您可以通过客服中心与我们联系，一般情况下我们将在 30 个工作日内回复您的请求：

- 1、如对本声明和政策内容有任何疑问、意见或建议；
- 2、如发现信息可能被泄露；

如果您对我们的回复不满意，特别是您认为我们的信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过向本协议签订所在地有管辖权的法院提起诉讼来寻求解决方案。本协议签订地为中华人民共和国浙江省杭州市余杭区。