

隐私政策

概述

【福维克家电有限公司（以下简称“我们”或“福维克”）是福维克集团旗下专业从事各类家用电器生产加工和销售、产品维修及售后服务的运营主体。】

我们的隐私政策（以下简称“本政策”）解释了我们收集、处理（本政策提及的“处理”，包括我们对您个人信息的使用、共享、存储及保护等行为）您的个人信息的目的、方式和范围，您对个人信息的控制权，以及我们保护您个人信息的适当程序等。我们对收集、处理您的个人信息负责。本政策适用于任何通过我们旗下平台（包括但不限于旗下网站、移动应用、社交媒体、线下门店等）所收集到的个人信息。我们建议您完整地阅读本政策，以帮助您了解维护自己的隐私权及个人信息的方式。

当您同意我们的使用规定或您访问、下载我们旗下平台，或您实际使用我们提供的任一服务时，您确认您已阅读并理解本政策的条款。若您不同意本政策或其任何一部分，可能会导致您不能使用部分或全部服务。本政策依据截至生效日适用的法律、法规制定，同时也参考了适用的国家及行业标准、国际协议及惯例。如国家法律法规对本政策内容有另行规定或在向您提供具体的福维克产品或服务时，我们可能与您签署其他的具体协议与本政策不一致的，以另行规定、约定为准。

我们的承诺

1. 您的合法权利必须得到保证。

我们承诺会依照法律法规及我们与您的约定，保障您的一切合法权利不受侵犯。

2. 我们仅在必要的、合理的范围内收集、处理您的个人信息

我们承诺仅在必要的范围内收集、处理您的个人信息。我们收集、处理您的个人信息是为了遵守国家法律法规的规定，以及通过我们的平台向您提供个性化、更优质的产品或服务（包括支持我们开发新产品和服务，或完善已有产品和服务功能）。在数据处理时必须基于采集目的，处理或使用必须的数据，例如：尽可能少的数据量；尽可能使用匿

名或者化名方式。

3. 我们仅在您知悉并同意的前提下收集、处理您的个人信息

我们承诺会公开坦诚地告知您何种个人信息被收集、处理，及其原因、方式。我们尊重您的选择，我们收集、处理您的个人信息的范围、目的及方式如有任何重大改变时，我们将及时告知您。如果您反对因商业目的使用您的个人信息，我们承诺在符合法律规定的前提下尊重您的个人意愿。

4. 我们给予您对个人信息的充分控制权

我们承诺确保您对个人信息的控制权限，确保我们所持有的个人信息的准确性、完整性，同时能够反映您真实的偏好。

5. 我们将采取必要的措施保证您的个人信息安全

我们承诺在能力范围内采取一切必要的安全措施，以保障您的个人信息安全，包括通过符合适用的法律法规及标准要求物质、电子以及程序防护措施保护您的个人信息安全；不仅如此，我们与相关员工签署保密协议并通过培训员工，敦促其遵守本政策，并只允许获得权限的人员访问业务范围内的数据，并针对不同情况下访问需求，根据问题性质和涉及范围做相应的授权限制。

本政策包括以下方面：

1. [我们如何收集您的个人信息](#)
2. [我们如何使用您的个人信息](#)
3. [我们如何存储您的个人信息](#)
4. [我们如何共享您的个人信息](#)
5. [我们如何保护您的个人信息](#)
6. [我们如何使用 cookies 等自动收集工具](#)
7. [您对个人信息的控制](#)
8. [非个人信息的收集与处理](#)
9. [未成年人个人信息的特别约定](#)
10. [免责声明](#)

11. [版本更新及变更通知](#)
12. [适用法律及争议解决渠道](#)

如您对本政策的任何方面或对我们收集、处理您个人信息等方面有任何异议、评论、建议、担忧、投诉或举报，请根据如下方式联系我们：

联系部门：【福维克中国服务中心】

联系电话：【400-820-7711（周一至周日 8:00-20:00，国定假日除外）】

联系邮箱：【callcenter@vorwerk.com.cn】

我们如何收集您的个人信息

本政策所指的“个人信息”是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。

我们收集您个人信息的主要目的是为了：基于中国的服务模式，收集个人信息的目的仅为 1. 提供产品和服务，2. 改善、提高服务质量和用户体验，3. 满足法律规定我们应当遵守的义务。多细节，请参阅“我们如何分享您的个人信息”部分。

我们收集您个人信息的范围和方式包括：

1. 您直接向我们提供的信息

当您在我们旗下平台注册福维克账户、您使用福维克相关服务时填写、提交及/或其他任何方式提供的信息，包括但不限于您的平台注册用户名、真实姓名、手机号码等信息。

若您不提供这些信息或提供的信息有误，可能导致我们无法全部或部分提供产品或服务。

2. 来自福维克产品和应用的信息

我们可能直接从您的福维克连接产品或应用（例如Cook-Key食谱连接器、Cookidoo 美善品电子食谱平台）中收集并处理个人信息，福维克连接产品指有互联网功能或可以通

过福维克应用进行操作。我们可能会收集您使用相关产品或应用的信息，以帮助我们优化其性能、为您带来最佳的使用体验。我们可能会通过该种方式收集您的账户名、真实姓名、产品名称、产品类型、设备的型号、食谱访问记录、食谱使用习惯等。如果您拒绝提供或者要求删除前述信息的，福维克连接产品或应用可能将全部或部分无法运行。

3. 我们在您使用服务过程中收集的个人信息

我们会留存您使用产品或服务过程中的相关信息，这类信息包括但不限于您所购买的产品名称、产品类型、设备的型号、绑定激活日期、账户名、真实姓名、手机号、服务激活码等相关信息。若您不提供这些信息或提供的信息有误，可能导致我们无法全部或部分提供产品或服务。

4. 我们通过第三方平台收集的个人信息

若您使用第三方账户（例如微信、支付宝等账户）登录福维克账户或您在第三方平台（例如天猫、京东等）购买我们的产品或实际使用我们提供的任一服务时的，我们可能还会收集您的第三方账户、昵称、产品名称、型号、订单金额、订单日期、收货人姓名、收货人手机、收货地址、数量、支付信息、物流等信息。

在遵守我们适用的法律及政策的前提下，通过上述方式订购我们的产品或实际使用我们提供的服务时，我们可能会要求您协助验证前述个人信息（含注册手机）的真实性。若您的个人信息无法通过真实身份验证的，您可能无法全部或部分获得、使用我们的产品或服务。

5. 您与我们的互动信息

您可以通过我们的400客服、电子邮件、官方网站及社交媒体渠道与我们联系，我们会收集您的电子邮件地址、社交媒体账号信息、您的空闲时间、留言反馈内容、参加活动时间、希望了解的产品以及使用福维克产品的使用心得、产品或服务体验发表的相关内容等信息。

6. 来自您的分享

当您使用我们的产品或服务与家人和朋友分享内容、发送礼券和产品，或邀请他人使用我们的产品或服务时，我们可能会收集您提供的与上述人士有关的信息，如姓名、邮寄地址、电子邮件地址以及电话号码等。若您拒绝我们收集此类信息，我们将无法完成相关服务或礼品的发放。

7. 此外，为了完善和提升我们的产品和服务的质量和精准度，我们还会收集包括但不限于您的IP地址、设备标识符、硬件型号、操作系统版本，与福维克集团的服务相关的日志信息。该部分信息并非您的个人信息，关于非个人信息的收集和处理，详见“非个人信息的收集和处理”部分。

8. **以下情形中，收集您的个人信息无需经过您的授权同意：**

- 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您同意的；
- 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的个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 7) 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，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
- 8) 法律法规规定的其他情形。

我们如何使用您的个人信息

我们使用您个人信息的主要目的是为了提供产品或服务，以及提高服务质量、产品质量及您期待的体验。我们在不同的场景中，使用您个人信息的目的、方式和范围略有差异，具体如下：

1. **向您提供我们的各项产品和服务，或用于可能的争议解决。**

我们可能会使用您直接提供给我们的，或是来自其他第三方平台的信息，包括注册用户名、真实姓名、身份证或其他证件号、地址、手机号码、电子邮件地址、居住地址、银行卡类型、银行卡号、开户行、持卡人姓名、订单金额、订单日期、产品名称、产品数量、产品类型、收货人姓名、收货人地址、收货人手机等信息。

2. **为我们的产品提供服务和支持，在某些特殊情况下（例如配送、维修、合规调查、统计分析等），为了实现前述目的，我们可能会将您的个人信息分享给第三方，更多细节，请参阅“我们如何分享您的个人信息？”部分。**

我们可能会使用您直接提供给我们的，或是在您使用服务过程中收集的，或是来自其他第三方平台的信息，包括注册用户名、真实姓名、手机号码、产品名称、产品数量、产品类型等信息。

3. **使您知晓自己使用的我们各项产品和服务的情况，或了解我们的其他服务，在您同意的前提下，向您发出产品和服务信息、预约演示活动信息等，或向您展示或推荐相关程度更高的个性化的产品信息、推广信息及优惠信息。**

我们可能会使用您直接提供给我们的，或是来自其他第三方平台的信息，包括您的注册用户名、真实姓名、身份证或其他证件号、地址、手机号码、电子邮件地址、居住地址、产品名称、产品类型、开户行、收货人姓名、收货人地址、IP 地址、设备标识符、硬件型号、操作系统版本，与福维克的服务相关的日志信息，以及您在第三方平台内所购买的福维克产品交易信息。如您不希望接收上述信息，可通过相应的退订功能进行退订。

4. **与您沟通或回应您的疑问和请求，或是向您提供更新信息，包括但不限于福维克用户服务协议、本政策、条款和条件方面的变动或其他我们认为需要告知您的变动。**

我们可能会使用您直接提供给我们的，或是来自其他第三方平台的信息，包括您的注册用户名、真实姓名、手机号码、电子邮件地址、地址、产品名称、产品类型等信息。

5. **用于监测我们产品和应用的性能和稳定性，优化性能、支持、改进线上服务质量。**

我们可能通过福维克连接产品、应用（例如 Cookidoo 美善品电子食谱平台）等收集的信息，包括您的账户名、真实姓名、交易日期、产品名称、产品类型、IP 地址、设备标识号、硬件型号、操作系统版本、位置以及与福维克的服务相关的日志信息等。

6. 根据您的要求，向您的家人和朋友提供我们相关产品或服务的优惠信息、礼品等

当您使用我们的产品或服务与家人和朋友分享内容、发送礼券和产品，或邀请他人使用我们的产品或服务时，我们可能会使用您提供的与上述人士有关的信息，如姓名、邮寄地址、电子邮件地址以及电话号码等。

7. 其他您个人信息的潜在用途

- 1) 我们通过技术手段对您的个人信息进行去标识化处理使信息无法识别主体的情况下，对该等数据的挖掘、分析和利用（包括商业化利用）将无须再获得您的同意或授权；
- 2) 预防或禁止非法的活动；
- 3) 遵守法律法规的义务；
- 4) 经您许可的其他用途。

我们如何存储您的个人信息

1. 保存的期限

除非法律法规另有规定，我们将按如下期间保存您的信息：

- 1) 您使用福维克产品或服务期间，我们将根据业务需要持续为您保存个人信息。
- 2) 当您删除个人信息或注销账户后，我们有权按照法律规定的要求匿名化处理或删除您的信息。

2. 原则上，我们将在中华人民共和国境内存储您的个人信息。但在某些特殊情况下（例如容灾备份、提升用户连接体验、提供某项特定服务），在遵守使用的法律的前提下，我们可能会在前述区域外存储您的个人信息。我们确保，将您的个人信息传输至其他区域时，该等个人信息仍然由福维克控制，且依据适用的法律下不会减损您的个人信息保护力度，我们也将采取一切必要的措施保证该等个人信息的安全。若根据适用的法律有明确的要求，我们将对个人信息跨境传输采取定期安全评估，并根据评估结果决定是否继续跨境传输您的个人信息。

3. 跨境转移

通常，我们将按照本隐私政策的规定存储您的个人信息。但是，在法律允许的特定情况下，我们会将您的全部或部分个人信息跨境传输至境外，包括但不限于福维克总部所在地德国。

我们确保，将您的个人信息传输至境外时，该等个人信息仍然由福维克集团控制，且当地法律不会减损您的个人信息保护力度，我们也将采取一切必要的措施保证该等个人信息的安全。若根据适用的法律有明确的要求，我们将对个人信息跨境传输采取定期安全评估，并根据评估结果决定是否继续跨境传输您的个人信息。

我们如何共享您的个人信息

我们会以高度的勤勉义务对待您的个人信息，不会与福维克集团及其合作伙伴以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息。

1. 与我们共享信息的福维克集团及其合作伙伴

- 1) **福维克集团旗下公司及其关联公司。**基于您的事先明确授权或同意，我们可能将信息提供给福维克集团的旗下公司及其关联公司，以获得他们的相关支持，包括产品、服务的技术支持，或者为您提供产品或服务的更新、推荐产品、开展市场调查与信息数据分析等。
- 2) **配送、维修服务类合作伙伴。**基于您的事先明确授权或同意，我们可能将信息提供给我们的配送、维修服务类合作伙伴，使产品能送达您指定的地点或给您提供售后维修服务。
- 3) **广告、数据分析类合作伙伴。**未经您的授权，我们不会将您的个人信息与提供广告、分析服务的非合作伙伴共享。但我们可能会将使用您的信息而形成的用户画像（如分析客户消费行为）与提供广告、分析服务的合作伙伴共享，以帮助其在不识别您个人身份信息的前提下提升广告及服务信息的精准度及有效触达率。
- 4) **技术服务类合作伙伴。**基于您的授权及设定，收取您的位置信息及设备信息并提供给技术服务商，特殊情境下会包含您另行填写的个人信息，以获取他们的支持，这

些支持包括提供技术基础设施服务、提供产品内或产品链接后的功能型服务，分析我们线上服务的使用方式、衡量广告和服务的有效性、提供客户服务和调查与分析。

2. 共享要求

在共享信息前，我们会与共享个人信息的第三方签署严格的数据安全和保密协定，要求他们按照我们的说明、本政策采取相关的保密和安全措施来处理上述信息。我们不会将您的个人信息转让给除福维克集团及其合作伙伴外的公司、组织和个人，但以下情况除外：

- 1) 事先获得您的明确授权或同意；
- 2) 根据法律法规、法律程序的要求或强制性的政府要求或司法裁定我们必须提供；
- 3) 符合您签署的其它法律文件（如本条款）的约定而使用；
- 4) 在涉及合并、收购或破产清算时，如涉及到个人信息转让，我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受此隐私权政策的约束，否则我们会要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

我们如何保护您的个人信息

我们会采取适当的、符合业界标准的安全措施和技术手段，以保护您的个人信息，包括但不限于制定了严格的内部信息管理流程、对数据进行加密、定岗定责、控制访问权限、采取安全措施等，以防止其丢失、被非法使用、受到未授权访问或泄漏、被篡改或毁坏。

我们仅允许有必要知晓这些信息的人员，在采取合理的措施验证身份之后，访问或使用这些信息。同时，我们会严格要求他们履行保密及安全义务，如果未能履行这些义务，其会被追究法律责任或被终止与我们的劳动、合作关系。

为了保护您的信息安全，如果您的个人信息有误，我们会在严格验证并核实申请人身份后，根据您的要求访问、修正或删除相关信息（除非我们出于合法的原因而必须保留这些个人信息）。

如果一旦发生安全事件影响到您的个人信息安全的，我们将通过您预留的邮箱、电话、系统推送等方式通知您，并告知您降低或防范相关风险的建议等信息。

必要时，我们将根据适用的法律、法规通知主管部门。同时，我们会及时处置系统漏洞、网络攻击、病毒侵袭及网络侵入等安全风险。在发生危害网络安全的事件时，我们会按照网络安全事件应急预案，及时采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告。

我们如何使用 cookies 等自动收集工具

当您使用福维克旗下平台时，我们可能使用cookies和其他类似技术来记录信息，包括但不限于您的IP地址、设备标识符、硬件型号、操作系统版本、位置以及与福维克的服务相关的日志等信息。此等技术帮助我们更好地了解用户的行为，告诉我们您浏览了我们网站的哪些部分，以及您正在处理的交易，并衡量广告和网络搜索的效果并加以改善。

请您理解，我们平台中的许多 cookies 起着至关重要的作用：例如，当您登录福维克账号时，cookies 记录着您的账号信息，使您省去重复输入注册信息等步骤，或帮助您判断您的账户安全。其它的 cookies 帮助我们了解您使用我们平台的方式，从而使我们改进线上工作。对此我们使用相关的分析工具分析我们平台的加载时间、访客使用的方式，以及我们平台的访客查看最多的信息。它们还帮助我们发现我们平台中没有达到预期效果的部分，促使我们采取修复措施，为您打造更好用的平台。

所有最受欢迎的网络浏览器都允许您管理 cookies。您可以选择接受或拒绝所有 cookies，或拒绝具体类别的 cookies。**如果您关闭 cookies 后，您仍可以使用我们平台的部分内容，但有些有用部分将不能使用，并且，将可能导致我们无法全部或部分提供产品或服务，或影响您获取产品或服务的相关信息。**

您对个人信息的控制

我们非常尊重您对个人信息控制权，并为您提供控制您个人信息的方法。您有权利查询、更正、管理、删除自己的信息并保护自己的隐私和安全。

如果您想访问、更新、管理或删除您的个人信息，您可以通过如下方式完成：

- 1) 登陆您的平台注册账户提出访问、更新、管理或删除申请，我们的合规部门在确认申请是由您本人提出后，会按您的要求更新、管理或删除您的个人信息；
- 2) 通过“联系方式”部分公布的方式，联系我们，我们非常愿意为您提供可能的协助。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的更新、管理或删除等请求：

- 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、起诉和审判等有关的；
- 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。

非个人信息的收集和处理

我们可能还会收集利用其本身无法与任何特定个人直接建立联系的信息，就本政策而言，该等信息被视为非个人信息。在遵守适用的法律、法规的前提下，我们可出于合法、合理的目的而收集、使用、存储、分享非个人信息，并可能不会全部或部分遵守本政策中的承诺。

以下是我们可能收集和处理的非个人信息，以及我们如何使用这些信息的部分情况。如引荐 URL 或应用、停留时间、浏览器类型等信息，以及在“我们如何收集您的个人信息”部分中罗列的部分非个人信息，以便我们能更好地了解客户，改进我们的产品、服务和广告宣传，帮助我们向客户提供更有用的信息，了解您对我们网站、产品和服务中的哪些部分最感兴趣。

如果我们将非个人信息与个人信息结合使用，则在结合使用期间，此类信息将被视为个人信息，我们将严格遵守本政策的全部承诺。

但无论如何，个人信息及非个人信息若涉及您的个人隐私的，我们将遵照法律规定，切实有效的保护您的隐私权。

未成年人个人信息特别约定

我们的网站、应用及相关产品和服务均不以未成年人为目标客户，我们不会故意收集未成年人的任何个人信息。如果您是未成年人，请不要尝试注册福维克旗下平台，或不要以其它方式向我们提供任何您的个人信息。如果我们发现经疏忽获取了未成年人的个人信息，我们将尽快删除该等信息。

免责声明（非常重要）

当您以适当的方式开始、继续使用我们的产品或服务超过 15 日的，您未通过适当的方式联系我们并表达相反意见的，我们将视为您充分理解并同意本政策。

请您理解，互联网并非绝对安全的环境，电子邮件、即时通讯、社交软件、交易平台等与其他用户的交流方式无法确定是否完全加密，请您在进行交互使用时，注意保护您个人信息的安全。

请您理解，由于计算机及互联网技术的飞速发展及同步速度的限制，可能存在或出现各种恶意或非恶意的攻击手段。虽然我们持续致力于提升和加强安全措施，以保护您的个人信息免遭意外或破坏，但仍无法始终保证您的个人信息的百分之百安全。

请您理解，您使用产品或服务时所用的系统和通讯网络，或硬件设备等我们均无法控制，请您了解并注意保护您的个人信息安全。

请您注意，我们的网站、产品、应用软件和服务中可能含有第三方网站、产品和服务的链接。第三方收集的可能涉及您的个人信息，须遵守第三方关于个人信息的规定。我们希望你能了解这些第三方的隐私政策。我们会尽商业上的合理努力去要求这些第三方主体对您的个人信息采取保护措施，但我们无法保证这些主体一定会按照我们的要求采取保护措施，亦不对这些主体的行为及后果承担任何责任。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，建议您终止相关操作以保护您的合法权益。

例如所有的企业都可能面临的问题一样，考虑到信息技术、网络空间本身的特点，在某些特殊情况下（例如黑客攻击、电信故障等），尽管我们采取了法律、法规等规定的必要的措施，但仍然存在个人信息泄露的风险。除非本隐私政策有其他规定，为了保护您的人身及财产安全，我们特别提醒您不要通过公共网络，向我们或任何以我们名义为您提供服务的第三方，提供您的账户密码、验证码、通信内容等信息。

版本更新及变更通知

我们将定期审核、更新隐私政策，还会在下方标注最近的更新日期。

如果我们改动了我们的隐私政策，我们将于下方公布改动信息。我们将通过您留下的联系方式或通知您这些改动信息。如果有需要，我们还将会与您确认您是否对改动满意。

我们坚决履行我们的承诺。未经您的允许，我们绝不向对已有个人信息保护程度减弱的方向改动政策或行为。

该隐私政策最近审核及更新日期为 2019 年 4 月 30 日。

适用法律与争议解决渠道

1. 适用法律

本政策的执行、解释及争议的解决均适用中华人民共和国法律，且不考虑任何冲突法。

2. 争议解决

您和我们就本政策内容或其执行发生任何争议的，双方应友好协商解决；如双方无法协商解决争议时，您可以向有关行业协会、监管部门或权威部门投诉、举报，或者依据适用的法律向具有管辖权的法院提起诉讼。