

# 人脸识别专项服务协议

本版本生效日期：2025年06月25日

浙江大沬人工智能科技有限公司（注册地址/常用办公地址：浙江省斗门街道袍中北路350号综合楼209室；联系方式：0575-88602016；以下简称“我们”）将按本通用规则来向用户（以下简称“您”）说明在您使用基于人脸识别信息的相关服务（以下简称“人脸识别服务”）时，我们会如何收集、存储、保护、使用您的人脸识别信息，并说明您享有的访问、更新、管理和保护您的人脸识别信息的权利。

在您开通和使用人脸识别服务前，请您充分阅读并理解本规则的全部内容，尤其是字体加粗部分。如您对本规则有任何疑问，请通过本规则提供的渠道联系我们进行咨询，以便我们为您进行解释和说明。

## 一、沬来APP刷脸验证服务

1.1 “刷脸验证服务”是我们提供的通过人脸信息比对方式来核验您身份的服务。在服务过程中，您同意我们收集您的人脸信息并做必要的处理，以提升刷脸验证服务的准确性和安全性。

1.2 您可在沬来APP内选择开启或关闭将刷脸验证应用于运动、登录等操作，具体可供设定的服务将以沬来APP内展示的选项为准。其中，“沬来悦享运动”是通过比对您的人脸信息并结合您的身份信息，来确认您本人身份以及您的运动项目、运动状态的服务。

### （1）登录验证

为了让您更安全、便捷地登录账户，您可选择我们提供的刷脸登录服务，向我们提供您的**脸部图像或视频**，以核验您的身份；如您的设备支持面容 ID 功能，您可以选择使用面容 ID 登录服务。您需在您的设备上录入您的面容 ID 信息，在您进行面容 ID 登录时，您需在您的设备上完成信息验证。我们仅接收验证结果，并不收集您的面容 ID 信息。**脸部图像或视频属于您的敏感个人信息**，如您不需要使用刷脸登录、面容 ID 登录服务，您也可以选择密码登录、短信验证码登录等其他方式。

### （2）重要操作行为验证

为了保障您的账户安全，在您进行一些重要的账户操作时（例如：找回密码、运动识别等），我们需要验证您的身份，为此您可能需向我们提供**身份证件影印件、人脸识别信息**及其他在具体业务开展过程中基于您的同意而收集的可识别您身份的证明资料；**前述信息属于您的敏感个人信息**，如您不同意提供前述信息，您将无法完成特定操作，但不影响您使用我们提供的其他服务。

1.3 在开通和使用刷脸验证服务前，请确认您为中国公民并已通过实名认证。您同意仅使用您本人的人脸信息基于您本人实名认证的账户（号）而使用刷脸验证服务。为了提高验证的准确性，您同意我们可以在必要时将您向我们提供的人脸图像以加密的方式与法律法规允许或政府机关授权的机构所保存的您的人脸图像进行比对核验，并获取是否一致的验证结果。

1.4 我们努力在现有技术能力基础之上保障刷脸验证服务有效、正常运行，并将尽力提升刷脸验证结果的准确性。但是，由于采集人脸信息容易受到表情、妆容、环境光等多种不特定因素影响，而且我

们能用于验证的信息范围相对有限，技术水平和认证手段也在不断升级改进之中，**我们暂时无法保证您一定能通过刷脸验证**。如果您发现刷脸验证不成功，您可以重新发起验证，或通过客服联系我们，以便我们重新进行验证并提升验证服务水平。您也可以选择我们提供的其他验证方式（如密码等）完成身份验证，但根据服务性质及风险控制等原因必须以刷脸方式进行验证的除外。为了保护您或他人的合法权益，我们会在认为可能存在风险时暂停向您提供刷脸验证相关服务。

## 二、手机或其他设备厂商提供的人脸识别功能

2.1 如果您使用的手机或其他设备提供人脸识别功能，**您理解对您人脸识别信息的采集、存储和比对等服务将由您使用的手机或设备及其系统来完成**。一般而言，此类设备可以将用户的人脸识别信息与事先录入并存储在该设备上的特征数据进行比对核验，例如苹果公司的面容ID和安卓系统中的类似技术。

2.2 在按照您所使用设备的要求在设备操作系统内开通相应的人脸识别功能并录入有效的人脸识别信息后，**您可通过该设备的人脸识别功能向我们发出操作指令**。可供用于验证的人脸识别信息类型将由该设备的软硬件系统来决定。例如，苹果公司生产的某些型号手机支持面容验证，但另一些型号则只支持指纹验证。您录入的人脸识别信息将仅保存在该设备上，一旦您更换设备，您需要在新的设备上重新录入人脸识别信息。

2.3 请您仅在您的自有设备上开启人脸识别功能，并使用本人的人脸识别信息发出操作指令。如您的设备通过人脸识别功能向我们发出操作指令，该指令即视为您本人的意愿，我们将按该指令操作。我们提醒您注意保管好已开通人脸识别功能的设备，避免他人在您的设备中录入未经您授权的人脸识别信息。同时，在开启人脸识别功能之前，请您检查并确认所使用的设备上是否已经录入了他人的人脸识别信息。如果该设备上已经录入了他人的人脸识别信息，请您及时在该设备上禁用或清除他人的人脸识别信息，否则他人可能会通过该设备登录您的账户（号）并进行解锁等操作，给您带来的风险将由您承担。

2.4 我们提醒您选择安全可靠的手机或其他设备。**如果您对您使用的手机或其他设备上的人脸识别功能存有疑虑，我们建议您使用密码或其他验证方式**。

## 三、我们如何存储和保护人脸识别信息

3.1 存储地点：我们在中华人民共和国境内收集和产生的人脸识别信息将存储在中华人民共和国境内。

3.2 存储期限：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人脸识别信息。具体而言：

（1）在您使用人脸识别服务以及洸来APP期间，我们会持续保存您的人脸识别信息。如果您决定不再使用我们的服务时，可以选择在符合约定条件时选择注销对应的洸来APP账户（号），我们会按照法律要求相应删除或匿名化您该账户（号）内留存的个人信息的，但法律法规另有规定的除外。

(2) 在法律法规或适用的监管规定对保存期限另有要求的情况下，我们会在其要求的期限内保存您提供的人脸识别信息。

**3.3 为了保障您的人脸识别信息的安全，我们在收集您的人脸识别信息后，将采取各种合理必要的措施保护您的人脸识别信息。**例如，我们将人脸识别信息与您的个人信息分开存储。

**3.4 我们承诺我们将使人脸识别信息安全保护达到业界领先的安全水平。为保障您的人脸识别信息安全，我们致力于使用各种安全技术及配套的管理体系来尽量降低您的人脸识别信息被泄露、毁损、误用、非授权访问、非授权披露和更改的风险。例如：传输和存储人脸识别信息时，我们将采用加密、权限控制、去标识化/匿名化等安全措施。**

**3.5 我们设立了个人信息保护责任部门，针对人脸识别信息处理开展个人信息安全影响评估。同时，我们建立了相关内控制度，对可能接触到您的人脸识别信息的工作人员采取最小够用授权的原则；对工作人员处理您的人脸识别信息的行为进行系统监控，不断对工作人员培训相关法律法规及隐私安全准则和安全意识强化宣导，并每年组织全体工作人员参加安全考试。另外，我们的相应网络/系统通过了国家网络安全等级保护的测评。我们每年还会聘请外部独立第三方对我们的信息安全管理体系进行评估。**

**3.6 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应急响应培训和应急演练，使其掌握岗位职责和应急处置策略和规程。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APP推送通知、发送邮件/短消息等方式告知您，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。若您的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。**

**3.7 在您终止使用人脸识别服务后，我们会停止对您的人脸识别信息的收集和使用，法律法规或监管部门另有规定的除外。**

**3.8 如我们停止运营，我们将及时停止收集您人脸识别信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，并对所持有的您的人脸识别信息进行删除或按照法律法规的要求进行处理。**

#### **四、您如何实现您的个人信息权利**

在您使用人脸识别服务期间，为了您可以更加便捷地访问和管理您的人脸识别信息，同时保障您享有的其他法定权利，我们在APP中为您提供了相应的操作设置，您可以参考下面的指引进行操作。

**4.1 管理您的信息：**如您想管理您的人脸识别信息，您可以联系我们的客服热线0575-88602016。出于安全性的考虑或根据法律法规及监管规定，我们可能会对您的身份进行验证。

**4.2 如您发现我们收集、使用您人脸识别信息的行为，违反了法律法规规定或违反了与您的约定，您可联系我们的客服热线0575-88602016或意见反馈，要求删除相应的信息。**

4.3 尽管有上述约定，但按照相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我们可能无法响应您的请求：

- (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、审判和执行判决等直接相关的；
- (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其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (6) 其他法律法规或国家标准规定的情形。

4.5 我们已经成立隐私保护办公室并配有个人信息保护专门负责人员，如您对本规则存在任何疑问，或对于您的人脸识别信息处理存在任何投诉、意见，请通过以下渠道联系我们：

- (1) 客服热线：0575-88602016
- (2) 电子邮箱：Business@dawei.ai.email
- (3) 邮寄地址：浙江省斗门街道袍中北路350号综合楼209室

客服部门将会同隐私保护办公室及时答复您。为保障您的人脸识别信息安全，我们需要先验证您的身份和凭证资料。我们已经建立客户投诉管理机制，包括跟踪流程。一般来说，我们将在验证通过后的三个工作日内处理完成，特殊情形下最长将在不超过十五个工作日或法律法规规定期限内作出答复。如您不满意我们的答复，还可以向消费者权益保护部门投诉或向有管辖权的法院提起诉讼。

## 五、责任声明和保证

5.1 您同时授权我们将您使用人脸识别服务相关的验证结果及验证相关信息反馈给为您提供产品或服务的商家（包括淘来APP及其他第三方商家、合作伙伴），以便商家核实您的身份并为您提供产品或服务。前述商家将会通过相关产品或服务页面、沟通交流以及签署授权协议或用户/服务协议等方式向您告知其具体名称、联系方式以及处理您个人信息的相关内容并得到您的授权，建议您仔细询问或查看。

5.2 请您注意，当第三方商家、合作伙伴使用我们提供的人脸识别服务评估是否向您提供产品或服务时，我们仅基于您的授权向商家、合作伙伴提供人脸识别结果及验证相关信息，这些商家、合作伙伴将根据自己的规则作出评估结论和使用我们提供的信息。如果您对这些商家、合作伙伴的评估结论或者使用人脸识别结果及相关信息的行为有疑问，请您直接与其联系。

5.3 您保证在使用人脸识别服务过程中提供的个人信息始终真实、合法、有效、准确和完整，未侵犯任何第三方的合法权益，并确保在我们进行验证核实时积极予以配合，否则因此造成我们或任何第三方损失的，您应负责赔偿并承担全部责任。

## 六、我们如何保护未成年人的人脸识别信息

- 6.1 我们非常重视对未成年人人脸识别信息的保护。我们期望父母或监护人指导未成年人使用我们的人脸识别服务。我们将根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的人脸识别信息的保密性及安全性。
- 6.2 如您为未成年人，建议请您的父母或监护人阅读本规则，并在征得您父母或监护人同意的前提下使用我们的人脸识别服务或向我们提供您的人脸识别信息。对于经父母或监护人同意而收集您的人脸识别信息的情况，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您的权益所必要的情况下使用或公开披露此信息。如您的监护人不同意您按照本规则使用我们的人脸识别服务或向我们提供人脸识别信息，请您立即停止使用我们的人脸识别服务并及时通知我们，以便我们采取相应的措施。
- 6.3 如果您为未成年人的父母或监护人，当您对您所监护的未成年人的人脸识别信息处理存在疑问时，请通过上文中的联系方式联系我们。
- 6.4 特别提示：14周岁以下的儿童及其监护人在为儿童开通人脸识别服务前，敬请仔细阅读专门为儿童制定的《儿童个人信息保护规则》。在儿童使用我们的人脸识别服务之前，应当确保已经取得其监护人对《儿童个人信息保护规则》的同意。更多详情，敬请查阅《儿童个人信息保护规则》。

## 七、本规则的适用及更新

- 7.1 本规则是就我们向您提供的人脸识别服务所涉及的人脸识别信息处理的特殊规则。本规则未规定的事项，以《隐私权政策》的相关规定为准。
- 7.2 我们可能会不时根据法律法规，以及我们服务的更新与变化适时对本规则进行修订。本规则更新后，我们将以APP推送通知、弹窗提示、发送邮件/短消息等方式来通知您。为了您能及时接收到通知，建议在联系方式更新时及时通知我们。若您不同意更新后的条款内容，您有权停止使用本服务；双方协商一致的，也可另行变更相关服务和对应条款内容。如您在上述更新修改内容实施后继续使用相关服务，视为您已同意各项更新修改内容。