

## 滴滴加油平台个人信息处理规则

2021年10月28日版本

2021年11月3日生效

滴滴加油平台非常重视用户个人信息的保护。本个人信息处理规则适用于滴滴加油平台APP、小程序、开放平台及其他产品或服务。请您务必认真阅读本规则，在确认充分了解并同意后使用滴滴加油平台产品或服务。如果您/您的监护人不同意本个人信息处理规则的任何内容，您应该立即停止使用。您同意本个人信息处理规则后，我们将按照本个人信息处理规则来收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除、保护您的个人信息。

本个人信息处理规则主要包括以下内容：

- 1.本个人信息处理规则依次向您说明每项功能可能收集的个人信息范围、收集目的、收集方式，以及拒绝提供个人信息可能导致的结果。滴滴加油平台将严格遵循合法、正当、必要的原则，收集、使用您的信息。**请知悉，您拒绝提供非必要信息或附加功能所需信息时，仍然能够使用滴滴加油平台基本功能。**
- 2.本个人信息处理规则将向您说明滴滴加油平台可能需要调取的设备权限、调用的目的或其对应的业务功能、您关闭相应权限的方式。**请知悉，您同意本个人信息处理规则后，相应设备权限并不会默认开启**，当涉及重要或敏感的设备权限时，我们会在您不同意开启业务功能时，另行弹窗再次征得您的同意后开启。权限开启后，您还可以随时通过设备设置权限关闭。您不同意开启权限，将不会影响其他非相关业务功能的正常使用。
- 3.本个人信息处理规则向您说明为保护用户个人信息安全，滴滴加油平台所采用的安全制度及技术措施，如设立个人信息保护委员会、制定相应规范制度、敏感个人信息加密存储、加密传输、全员签署保密协议、严格控制访问权限等，来确保您的个人信息不泄露、丢失、毁损或被未经授权访问、使用。
- 4.滴滴加油平台将严格按照本个人信息处理规则说明的场景处理您的个人信息，如果超出本个人信息处理规则说明的范围，我们会再次向您告知并征得您的明示同意。

本个人信息处理规则目录如下：

- 1.定义与适用范围；
- 2.个人信息的收集；
- 3.设备权限调用；
- 4.我们如何使用Cookie及同类技术；
- 5.个人信息的保存；
- 6.个人信息的使用；
- 7.个人信息的共享、转让、公开披露；
- 8.用户权利；
- 9.您共享的信息；
- 10.未成年人保护；
- 11.变更；
- 12.如何联系我们。

### 1. 定义与适用范围

- 1.1 个人信息，是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。
- 1.2 个人敏感信息，是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。
- 1.3 匿名化，是指个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。
- 1.4 滴滴加油平台：由滴滴商业服务有限公司及其关联公司运营的加油信息技术服务平台。以下称“滴滴加油平台”或“我们”。

### 2. 个人信息的收集

滴滴加油平台基本业务功能为加油信息技术服务。我们将详细向您说明业务功能所收集的个人信息以及收集方法、目的，拒绝提供的影响等。

- 2.1 您使用滴滴加油平台服务前，需要在滴滴加油平台创建账号，完善个人资料。我们会收集您的以下信息：
  - 2.1.1 您需要向我们提供您的手机号码，并设置您在滴滴加油平台的用户密码。在某些场景下您还可以通过“微信登录”方式登录滴滴加油平台，如果您使用“微信登录”，我们还需要获取您在微信平台的Open ID。我们以此识别您在滴滴加油平台的网络身份，并为您提供滴滴加油平台服务。如果您拒绝提供手机号码，滴滴加油平台将无法为您创建账号并提供服务。
  - 2.1.2 当您使用滴滴加油平台服务时，为了向您推荐附近的加油服务、推荐滴滴加油平台的运营活动以及确认您在交易支付过程中是否在油站支付范围内。我们会收集您的位置信息。在您首次使用滴滴加油平台前，我们会提示您选择是否允许滴滴加油平台获取以及何种情况下可以获取您的位置信息。在您使用滴滴加油平台的过程中，您可以随时通过您的设备设置功能，选择是否允许滴滴加油平台获取以及何种情况下可以获取您的位置信息。获得您的允许后，我们会通过IP地址、GPS以及能够提供相关信息的其他传感器（如附近设备、Wi-Fi接入点和基站信息）来校准您的位置信息。如果您拒绝滴滴加油平台获取位置信息，您将需要手动定位您的位置。
  - 2.1.3 当您使用滴滴加油平台服务时，我们将记录您的订单信息及交易状态，我们收集上述信息是基于法律法规要求以及保护您的财产安全、依照平台规则处理用户纠纷之需要。
  - 2.1.4 您在滴滴加油平台进行交易支付时，如果您使用第三方支付功能，滴滴加油平台将获取您的支付时间、支付金额、支付渠道信息。我们收集上述信息以核实您是否按约支付费用，维护平台交易秩序，并依照平台规则处理用户纠纷。
  - 2.1.5 您在滴滴加油平台对平台上提供加油服务的经营者进行评价时，滴滴加油平台会收集您提交的评价信息，并将您提交的评价信息匿名共享给被评价的经营者。请您不要在评价内容中写入个人信息。
  - 2.1.6 当您与滴滴加油平台客服团队联系时，我们会以通话录音及人工录入的方式记录您的通话信息、您提出的意见或建议、您提供的姓名、联系方式，以便我们处理纠纷、解决问题或向您反馈结果。如果您拒绝我们收集此类信息，会导致您无法拨打我们的客服电话或客服团队无法将处理结果反馈到您，但不影响您使用滴滴加油平台基本业务功能。
  - 2.1.7 您参加我们的运营活动时，我们需要您提供某些信息，可能会包含您的姓名、照片、通讯地址、联系方式、银行卡号、位置信息。这些信息可以帮助我们活动结果进行公示，对活动进行后续宣传，与您取得联系，向您发放礼品或转账。如果您拒绝提供此类信息，可能导致无法参加相应活动，或无法收到礼品、转账，但不会影响您使用滴滴加油平台基本业务功能。
  - 2.1.8 为了防控运营风险，保障您的账号安全，满足法律法规要求，开展数据分析、更好改善滴滴加油平台服务，我们会收集您的设备信息（包括设备型号，操作系统版本，设备设置，MAC地址，IMEI、Android ID、IDFA、IDFV、OAID及其他设备标识符，SIM卡归属地，设备环境，软件安装列表，以及其他软硬件特征信息）及日志信息（包括浏览记录、检索内容、点击查看记录、交易记录以及IP地址、浏览器类型、电信运营商、使用语言、访问日期和时间）。

- 2.2 您通过第三方支付使用滴滴加油平台服务时，滴滴加油平台将间接向第三方支付收集您的手机号、位置信息、订单信息、设备号，以识别您的身份、确定您的位置并向您提供滴滴加油平台服务。
- 2.3 请您理解，我们向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，如果某一功能或服务未在前述说明中且需要收集您的信息，我们会通过页面提示、交互流程、网站公告、另行签署协议或其他方式另行向您说明信息收集的内容、范围和目的，以征得您的同意。

### 3. 设备权限调用

- 3.1 滴滴加油平台可能会调用您的一些设备权限，以下是调用的权限列表、调用权限的目的，以及权限是否可关闭的情况。
- 3.2 您可以在设备的设置功能中选择关闭部分或全部权限，从而拒绝滴滴加油平台收集相应的个人信息。使用Android系统的不同设备中，权限显示方式及关闭方式可能有所不同，如果无法找到相应功能，可询问设备及系统的提供方获得帮助。

#### 3.3 系统权限调用

##### (1) iOS系统权限调用

设备权限	调用权限的目的	用户可否关闭权限
相机	使用您的相机用于二维码扫描	可以
位置	使用您的位置来寻找附近加油站、确认您在交易支付过程中是否在油站支付范围内、推荐滴滴加油平台的运营活动	可以
相册	使用访问的相册用于保存图片	可以
无线数据	用于连接网络	可以
通知	用于向您推送滴滴加油消息	可以

##### (2) Android系统权限调用

设备权限	调用权限的目的	用户可否关闭权限
位置	使用您的位置来寻找附近加油站、确认您在交易支付过程中是否在油站支付范围内、推荐滴滴加油平台的运营活动	可以
相机	使用您的相机用于二维码扫描	可以
读取本地存储	读取用户缓存，用于读取必要的离线配置信息	可以
保存本地存储	设置用户缓存，用于必要的离线配置信息存储	可以

### 4. 我们如何使用Cookie及同类技术

- 4.1 Cookie是支持服务器端（或者脚本）在客户端上存储和检索信息的一种机制。当您使用滴滴加油平台产品或服务时，为使您获得更轻松安全的访问体验，我们可能会使用Cookie或同类技术来收集和存储信息，在此过程中可能会向您发送一个或多个Cookie或匿名标识符。这么做是为了收取您的信息，用于了解您的偏好，进行咨询或数据分析，改善产品服务及用户体验，或及时发现并防范安全风险，为您提供更好的服务。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留存或删除Cookie。您可清除软件内存储的所有Cookie，当您手动清除您的相关信息即已删除。
- 4.2 我们平台上还可能包含一些电子图像（以下简称“单像素GIF文件”或“网络Beacon”），使用网络Beacon可以计算浏览网页的用户或访问某些Cookie，我们会通过网络Beacon收集您浏览网页活动的信息，例如：Internet协议(IP)地址，浏览器类型，Internet服务提供商（ISP），参考/退出页面，操作系统，日期/时间戳，和点击数据流等。

### 5. 个人信息的保存

#### 5.1 信息保存期限

- 5.1.1 在您使用滴滴加油平台服务期间，我们会持续保存您的个人信息。
  - 5.1.2 当您自主删除个人信息或者注销账号：
    - a. 依据相关法律法规规定，我们将您的个人信息继续保存三年。在此保存期限内，我们将对您的个人信息停止除存储和采取必要的保护措施之外的处理。当您的个人信息超出上述保存期限，我们将会对其进行删除或匿名化处理。
    - b. 如果您使用滴滴加油平台服务的过程中，存在严重违法法律法规、平台协议、平台规则等情形，您的违法、违约记录及相应的平台信用记录，将被永久保存。
  - 5.1.3 滴滴加油平台与您另行签署的具体的个人信息相关协议就某类信息的保存期限做特殊约定的，从其约定。
- #### 5.2 信息存放地域
- 5.2.1 我们收集的您的个人信息，存储在中华人民共和国境内。
  - 5.2.2 如涉及向境外传输个人信息，我们将确保具备法律、行政法规或者国家网信部门规定的条件，明确向您告知个人信息出境情况并取得您的单独同意。
- #### 5.3 安全保护措施
- 5.3.1 本公司将采用严格的的安全制度以及行业通行的安全技术和程序来确保您的个人信息不丢失、泄露、毁损或被未经授权的安全、使用。
  - 5.3.2 滴滴加油平台采取以下安全技术措施保护您的个人信息：
    - a. 敏感个人信息被加密存储在服务器中，并通过数据隔离技术进行存储；
    - b. 数据传输过程中使用加密传输协议；
    - c. 严格控制数据访问权限，设立完整的敏感数据访问权限申请、审批制度；
    - d. 建立数据安全监控和审计制度，进行全面数据安全控制。
  - 5.3.3 滴滴加油平台同时采取其他安全措施保护您的个人信息：
    - a. 建立公司个人信息保护委员会，统一协调用户个人信息处理及保护工作；
    - b. 公司内部颁布实施个人信息管理规范，明确对用户个人信息的保护标准和要求；
    - c. 新项目、新系统上线前对个人数据处理活动进行项目风险评估；
    - d. 与全体员工及服务外包人员签署保密协议，并严格按照工作职责分配数据访问权限；
    - e. 定期开展面向公司全体员工及外包服务人员的个人信息合规教育及培训。

#### 5.4 安全事件处置

- 5.4.1 为应对个人信息泄露、毁损、丢失等可能出现的安全风险，已经在公司范围内颁布多项制度，明确了安全事件、安全漏洞的分类分级标准，以及针对上述安全事件和漏洞，内部处理流程（包括应急响应流程和补救措施）。
  - 5.4.2 一旦发生安全事件，我们将依法及时向您告知事件基本情况和风险、我们已经采取或将要采取的措施、您如何自行降低风险的建议等。
  - 5.4.3 我们将及时以推送通知、信函或电话等方式将安全事件情况通知受影响的用户。当难以逐一告知用户时，我们将通过发布平台公告的方式发布警示信息。
- #### 5.5 停止运营
- 5.5.1 如滴滴加油平台停止运营，我们将至少提前30日在滴滴加油平台发布公告，并及时停止收集个人信息。
  - 5.5.2 停止运营后，我们将停止对个人信息的商业化使用，并在满足法律法规规定的最短保存期后，对收集的个人信息进行删除或匿名化处理。

### 6. 个人信息的使用

- 6.1 您的个人信息会被用于“个人信息的收集”条款明确列明的使用场景。
- 6.2 您的个人信息可能被用于以下与“个人信息的收集”条款所声明的目的具有直接或合理关联的场景：
  - a. 我们可能将来自滴滴加油平台某项服务的个人信息与来自其他项服务的信息结合起来，做出特征模型并进行用户画像，以为您提供更加个性化、便捷的服务。我们承诺在使用用户画像的过程中，不会侵害公民、法人和其他组织的合法权益，不会危害国家安全、荣誉和利益。您可以通过点击“我的”-“设置”-“个人信息管理中心”管理或者关闭个性化推荐。
  - b. 我们可能会以去除身份识别信息的个人信息进行统计分析形成的数据为基础，设计、开发、推广全新的产品及服务。
  - c. 我们会对我们的服务使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方分享这些统计信息，但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。
  - d. 我们会向您发送信息和通知，包括为保证服务完成所必需的验证码、使用产品或服务时所必要的推送通知、关于滴滴加油平台服务的新闻以及市场活动及优惠促销信息、滴滴加油平台或其合作第三方的推广广告、订单支付提醒通知，或其他您可能感兴趣的内容。如您不希望继续接收上述信息，可以根据信息中提供的退订方式予以退订。
- 6.3 凡是超出与“个人信息的收集”条款声称目的具有直接或合理关联的范围使用您的个人信息，我们会再次向您告知并征得您的明示同意。

### 7. 个人信息的共享、转让、公开披露

- 7.1 共享是指滴滴加油平台向其他个人信息处理者提供个人信息，且双方分别对个人信息拥有独立控制权的过程。滴滴加油平台不会对外共享您的个人信息，但以下情况除外：
  - 7.1.1 在获取明确同意情况下的共享：获得您的明确同意后，滴滴加油平台会向您指定的第三方共享您授权范围内的信息。
  - 7.1.2 在法定情形下的共享：滴滴加油平台可能会根据法律法规规定、诉讼争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，对外共享您的个人信息。
  - 7.1.3 共享给滴滴加油平台的关联公司：您的信息可能会在滴滴加油平台的关联公司内共享。例如，对于使用同一套账号体系的业务，我们会在关联公司内共享您的账号信息（账号、密码、昵称及其他个人资料）；出于维护平台秩序、保护平台或其他用户合法权益的需要，我们会在关联公司内共享用户违法、违约、违反平台规则的行为；您使用不同业务功能或服务前，我们会向您展示相应业务功能或服务的独立个人信息处理规则，并将该业务功能或服务的运营者名称、联系方式，从关联公司共享的个人信息种类、目的、处理方式等，在独立个人信息处理规则中进行详细说明并征得您的同意。我们只会共享必要的个人信息，且受本个人信息处理规则中所声明目的的约束，如果我们共享您的个人敏感信息或关联公司改变个人信息的使用及处理目的，将再次征求您的授权同意。
  - 7.1.4 共享给业务合作伙伴：滴滴加油平台可能会向合作伙伴或其他第三方共享您的个人信息，以保障为您提供服务顺利完成。但我们仅会出于合法、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。我们的合作伙伴包括：
    - a. 广告、分析服务类的授权合作伙伴。我们会委托这些合作伙伴处理与广告覆盖面和有效性相关的信息，但不会提供您的个人身份信息，或者我们将这些信息去标识化处理，以便它不会识别您个人。这类合作伙伴可能将上述信息与他们合法获取的其他数据相结合，以执行我们委托的广告服务或决策建议。
    - b. 如果您通过滴滴加油平台参加第三方举办或者滴滴加油平台与第三方联合举办的营销、推广活动，滴滴加油平台需要与第三方共享您的姓名、手机号码、收货地址、地理位置、银行卡号或者其他必要的信息，以为第三方统计活动参与情况、获奖情况，为您绑定您获取的优惠券、发放红包、奖金等权益、邮寄您获取的奖品。第三方的名称等具体信息可以通过运营活动页面查询。
    - c. 供应商、服务提供商或其他合作伙伴。滴滴加油平台可能会将您的个人信息共享给支持我们功能的第三方，包括为我们提供基础设施技术服务、支付服务、数据处理服务的第三方。我们共享这些信息的目的是为实现产品及服务的功能。滴滴加油平台为与合作伙伴共享个人信息的公司、组织和个人签署严格的保密协议，要求他们严格按照本规则声明的目的使用个人信息以及采取相关的保密和安全措施来处理个人信息。
  - 7.1.5 为维护用户或者其他相关方合法权益，在协助处理与您有关的交易纠纷或争议时，我们可能向您的交易相对方或存在利害关系的第三方提供解决交易纠纷或争议所必需的信息。例如，在下述情形下，如您未配合支付相应费用、处理相关事故或解决争议时，滴滴加油平台在穷尽所有保密措施的基础上，将向对应的服务提供方提供您的手机号、车辆信息（如有且需要）中的一项或者多项信息：
    - a. 您拒绝向服务提供方支付加油费用；
    - b. 您违反服务提供方的规则对其造成损失；
    - c. 您怠于处理您使用加油服务期间发生的事故（如剐蹭、损毁场地财产）；
    - d. 您与服务提供方因使用加油服务发生纠纷或争议的。

- 7.2 如发生收购、兼并、重组等变更，我们会要求变更后的主体依然遵守本个人信息处理规则，履行原有责任及义务。如变更后的主体需变更个人信息使用目的，我们会要求其事先获得您的明示同意。对内而言，在之前的收购、兼并活动中，对于被收购、被兼并对象管理的数据（包括用户个人信息）均采用与滴滴加油平台自有数据相同的标准和要求进行处理和保护。
- 7.3 我们将遵守相关法律法规，对您的个人信息予以保密。除非事先获得您的明确同意或授权，或依照法律法规所必须，为了保护我们相关重大合法权益且对个人信息进行去标识化处理的情况下，我们不会公开披露您的个人信息。

#### 7.4 我们接入的第三方软件开发工具包（SDK）

为保障滴滴加油平台运行的稳定性和应用的稳定运行，我们可能会接入由第三方提供的软件开发包（SDK）以实现相关目的。关于第三方如何收集、使用您的个人信息，建议您参考第三方SDK的相关服务协议及个人信息处理规则。请阅读我们所接入的第三方SDK情况。

### 8. 依法不需取得个人同意的情形

- 根据相关法律法规，以下情形中，我们可能会处理您的相关个人信息而无需征求您的授权同意：
- a. 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
  - b. 为履行法定职责或者法定义务所必需；
  - c. 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；
  - d. 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；
  - e. 依照法律法规规定在合理的范围内自行公开或者其他已经合法公开个人信息；
  - f. 法律、行政法规规定的其他情形。

### 9. 用户权利

- 9.1 您可以通过以下方式在滴滴加油平台查阅、复制、更正、删除您的个人信息：
  - a. 您可以通过点击“我的”-“设置”-“个人信息管理中心”-“信息查询”，查询您的个人信息。
  - b. 您可以通过点击“我的”-“设置”-“个人信息管理中心”-“信息副本导出”，复制您的个人信息。
  - c. 当您需要更新您的个人信息，或发现滴滴加油平台收集、存储的个人信息有错误时，您可以通过点击“我的”-“设置”-“个人信息管理中心”-“个人信息更正”，自行更正或修改个人信息。
  - d. 您可以通过点击“我的”-“设置”-“个人信息管理中心”-“个人信息删除”，删除您的个人信息。
- 9.2 我们将通过以下方式保障用户撤回同意的权利。当您撤回同意或授权后，可能导致我们无法继续提供撤回授权部分对应的服务。您撤回同意或授权，不影响撤回前基于您的同意开展的个人信息处理。
  - a. 您可以通过点击“我的”-“设置”-“个人信息管理中心”-“撤回授权管理”，撤回您的授权，您还可以通过删除信息等方式撤回部分授权。
  - b. 您可以通过点击“我的”-“设置”-“个人信息管理中心”-“APP权限管理”或者通过设备的设置功能，关闭相应设备权限，撤回对滴滴加油平台获取您个人信息的授权。
  - c. 滴滴加油平台发送的商业广告信息中，会向您说明具体退订方式，您可以按照信息中说明的退订方式撤回同意。
- 9.3 注销账号。您可以通过滴滴加油平台“我的一设置-账号与安全-账号注销”注销在滴滴加油平台的账号。除法律法规另有规定外，注销账号之后我们将停止为您提供服务，并根据本协议约定期限保存您的个人信息，保存期限届满后我们将对您的个人信息进行匿名化处理。
- 9.4 如您愿通过上述方式查阅、复制、更正、删除个人信息，撤回同意或注销账号，您可以通过滴滴加油平台的“客服中心”功能在线或者拨打滴滴加油平台的客服团队电话，或者通过本规则披露的联系方式与我们取得联系。滴滴加油平台客服团队可能需要验证您的身份，并在验证您的身份后15日内作出答复或合理解释。

### 10. 您共享的信息

- 10.1 您可以基于滴滴加油平台的服务与他人、社交网络分享您参与滴滴加油平台优惠活动的信息，并自主选择分享的对象，作为能够看到您参与平台优惠活动的第三方。
- 10.2 当您与他人、社交网络或第三方服务提供商共享时，您可能会披露或使第三方获取您的个人信息，或结合第三方的服务使用、或使用第三方的服务链接时，您同意会披露或使第三方获取您的个人信息。
- 10.3 我们建议您查看此类社交网络或第三方服务提供商的个人信息声明，以了解他们如何处理您的信息。对于您使用第三方服务时向其提供或与他人分享个人信息而产生的后果由您自行承担，并由相应责任方在法律规定范围内承担责任。

### 11. 未成年人保护

- 11.1 我们仅面向成年用户提供服务，不向未成年人提供服务，也不会收集未成年人的个人信息。如有偶发性收集未成年人个人信息的情况，或部分发现我们收集、存储或使用的信息中可能包括未成年人的个人信息，您可以通过本规则“如何联系我们”部分所公示的方式及时与我们联系，我们会在第一时间予以核实，并及时采取一切合理措施对信息进行删除或匿名化处理。
- 11.2 我们非常重视对未成年人信息的保护。如果您是未满14周岁的未成年人（以下称“儿童”），您的监护人需要仔细阅读本规则并同意您依照本规则使用。
- 11.3 如果您/您的监护人不同意本规则的任何内容，您应该立即停止使用。
- 11.4 我们指定了专人负责儿童个人信息的保护。您应当理解，当且仅当我们通过您提交的信息或者您的声明或陈述，判断您为儿童用户时，我们通过您账号收集的个人信息才被视为儿童个人信息。

### 12. 变更

- 12.1 如滴滴加油平台发生以下变化，我们将及时对本个人信息处理规则进行相应的修订：
  - a. 用户个人信息处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更；
  - b. 用户个人信息保存地域发生变更；
  - c. 我们的联络方式及投诉渠道发生变更；
  - d. 发生其他可能影响用户个人信息安全或影响用户个人信息权利的变更等。
- 12.2 本个人信息处理规则修订后，我们会在滴滴加油平台发布最新版本，并重新征得您的同意。
- 12.3 未经您的明确同意，我们不会削减您按照本个人信息处理规则所享有的权利。

### 13. 如何联系我们

- 13.1 您可以通过滴滴加油平台的“客服中心”功能在线或者电话与滴滴加油平台的客服团队取得联系，反馈您的意见或投诉。
- 13.2 我们还设立了个人信息反馈专用邮箱，您可以将您的问题发送至以下邮箱地址：gerenxinixibaohu@didiglobal.com，我们将在15天内核实并处理您反馈的问题。
- 13.3 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，您还可以向当地有管辖权的法院提起诉讼来寻求解决方案。

