

# 隐私政策

版本编号：V2.3 版

发布日期：2026 年 5 月 6 日

生效日期：2026 年 5 月 13 日

本政策适用于宜家中国提供的各项产品及服务，包括线下、线上所提供的购物体验及与其相关的顾客服务、宜家俱乐部会员服务、产品推广及宣传资料投递等产品和服务（统称“产品和服务”）。

宜家中国（“我们”）非常重视您的个人信息保护，在您使用我们的产品和服务时，我们将按照本隐私政策（“本政策”）处理和保护您的个人信息。

请您阅读并充分理解本政策的条款，特别是以粗体标识的条款，如您对本政策有任何问题，可通过本政策列明的联系方式联系我们。

本政策版本更新日期为 2026 年 5 月 6 日，将于 2026 年 5 月 13 日正式生效，在 2026 年 5 月 6 日至 2026 年 5 月 12 日期间，对于新注册用户，或是您认为更新的隐私政策对您更为有利，我们同意双方适用新的隐私政策。

## 1. 定义

- 1.1 英格卡集团：指 INGKA Holding B.V. 及其控制实体。
- 1.2 宜家中国：指宜家（中国）投资有限公司，以及其在中华人民共和国（“中国”）境内（为本政策之目的，中国的香港、澳门和台湾地区除外）投资的所有从事宜家零售业务的法人实体。
- 1.3 宜家特许经营系统：指 Inter IKEA Systems B.V.，宜家理念的所有者和宜家在全球的特许经营授权商，及负责宜家产品开发，管理宜家产品供应和企业沟通事宜的其他宜家企业，以及宜家零售特许经营商。
- 1.4 线上渠道：指宜家中国所提供的通过互联网访问、使用的渠道，包括但不限于宜家网站（ikea.cn）、宜家移动应用（“IKEA 宜家家居” App）、宜家家居天猫官方旗舰店（ikea.tmall.com）、IKEA 宜家家居官方旗舰店（京东）、“宜家家居 IKEA” 京东秒送店、“IKEA 宜家家居” 微信小程序、IKEA 宜家点餐” 微信小程序、“宜家门店助手” 微信小程序、“宜家会员停车” 微信小程序适用本政策的线上服务。更多线上渠道及其运营方详见附件一。
- 1.5 个人信息：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，包括但不限于个人姓名、住址、电话号码、身份证号码，不包括匿名化处理后的信息。
- 1.6 营销信息：宜家中国向顾客通过包括电话、电子邮件、即时通讯、社交平台的渠道发送的用于推广、推销商品或服务的信息，如商场活动、服务或产品推广信息，但不包括为了向顾客提供服务而必须发送的信息，如物流信息、召回提示。

1.7 敏感个人信息：敏感个人信息是一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的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，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

## 2. 我们如何收集和使用您的个人信息

2.1 我们会通过线上和线下的方式收集用户的个人信息并根据本政策的目的进行使用。其中，线上方式包括您通过线上渠道直接提供的信息，我们通过线上方式与您联系和沟通时您提供信息，您使用产品和服务时，我们的信息系统将会自动记录用户的操作行为和日志信息，线下方式包括您在线下渠道通过线下表格填写提供信息，我们通过线下方式与您联系和沟通时您提供信息。

2.2 我们也可能从第三方收集您的个人信息，用于本政策下的目的。我们从以下第三方来源收集您的个人信息，具体如下：

序号	来源渠道	个人信息类型	收集和使用的目的
(1)	“IKEA 宜家家居”微信小程序	微信头像、微信昵称、微信 Open ID、Union ID	将您的第三方账号与您在宜家中国线上渠道的账号绑定，以便您可以通过第三方账号直接登录并使用我们的产品或服务。
(2)	IKEA 天猫宜家家居官方旗舰店	天猫注册手机号、性别、昵称、生日和天猫的 OUID	创建宜家会员，建立天猫和宜家会员对应关系，同步会员天猫订单信息，以及提供本政策下的产品和服务，包括宜家俱乐部会员，会员信息完善，线上购物及支付，注册/登录账号，开展内部审计、问卷调查、数据分析和研究，改善我们的产品或服务。
		订单号、订单收货地址	处理订单，提供订单对应的服务
		开票信息	开具发票
(3)	IKEA 宜家家居京东官方旗舰店	京东入会会员手机号、京东用户 PIN、会员等级变更信息、会员累计订单数量、会员累计订单金额、会员性别、会	创建宜家会员，建立京东和宜家会员对应关系，同步会员京东订单信息，以及提供本政策下的产品和服务，包括宜家俱乐部会员，会员信息完善，线上购物及支付，注册/登录账号，开展内部审计、问卷调查、数据分析和研究，改善我们的产品或服务。

序号	来源渠道	个人信息类型	收集和使用的目的
		员姓名、会员邮箱和会员生日	
		订单号、订单收货地址	处理订单，提供订单对应的服务
		开票信息	开具发票
(4)	“宜家家居IKEA”京东秒送店	京东秒送入会会员手机号、京东秒送用户 PIN	创建宜家会员，建立京东秒送和宜家会员对应关系，同步会员京东秒送订单信息，以及提供本政策下的产品和服务，包括宜家俱乐部会员，会员信息完善，线上购物及支付，注册/登录账号，开展内部审计、问卷调查、数据分析和研究，改善我们的产品或服务。
		订单号、订单收货地址	处理订单，提供订单对应的服务
		开票信息	开具发票

### 3. 我们收集的个人信息和用途

我们需要收集您的以下个人信息以提供对应的功能服务和实现相应处理目的。以下加“\*”标记的功能服务为我们的扩展功能服务，未加“\*”标记的功能为基本功能服务。对于基本功能服务，若您拒绝提供所需的个人信息，可能导致您无法正常使用相应服务。对于扩展功能服务，如果您不同意我们向您提供扩展功能服务，或者您不同意向我们提供扩展功能服务所需的个人信息，我们不会向您提供相应的扩展功能服务，但您仍可正常使用我们的基本功能服务。

部分功能服务将需要调用您的设备权限（包括相机/摄像头、相册（图片库）、地理位置、剪切板、存储和日历权限），具体请见以下表格中的“设备权限”一栏，对于不涉及设备权限的功能服务，我们将列明“不涉及”。您可以在您的设备中开启或关闭这些权限。此外，我们的线上渠道的部分功能或我们接入的第三方软件开发工具包（“SDK”）可能还需要获得您设备的其他权限，详情请参见《移动应用调用权限列表》。

我们提供部分功能服务还需要处理您的敏感个人信息。如果您拒绝提供敏感个人信息，您将无法使用对应的功能和服务。**对于敏感个人信息相关的处理目的、个人信息类型和设备权限，我们以加粗字体展示。**我们在收集您的敏感个人信息前，将会取得您的单独同意。

### 3.1 宜家官方网站 (ikea.cn)、"IKEA 宜家家居" App、"IKEA 宜家家居" 微信小程序

App 启动时收集个人信息类型和频次说明：每次启动 "IKEA 宜家家居" App，我们收集 2 次 IDFA 和 3 次 IDFV 用于判断独立用户，统计活跃用户量，访问时长等数据。

静默状态没有操作收集 IDFA 的说明：对于已经同意本政策和授权我们收集您的 IDFA 的用户，我们的 "IKEA 宜家家居" App 在前台静默场景下会收集您的 IDFA 用于判断独立用户，统计活跃用户量，访问时长等数据。

静默状态没有操作读取位置信息的说明：对于已经同意本政策和授权我们收集您的位置信息的用户，我们的 "IKEA 宜家家居" App 和 "IKEA 宜家家居" 微信小程序在前台静默场景下会收集您的位置用于提供涉及位置信息的功能，具体请见以下表格。

关于宜家官方网站 (ikea.cn)、"IKEA 宜家家居" App、"IKEA 宜家家居" 微信小程序收集的个人信息和用途的具体信息请见以下表格：

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	注册或登录账号	注册或登录账户, 保护账号安全, 验证身份, 将您的账号与宜家俱乐部会员信息相关联并享受相应的会员权益, 重设密码, 绑定手机号, 修改绑定的手机号, 绑定邮箱或微信	手机号码、电子邮箱地址、微信账号信息、密码、短信验证码	剪切板
(2)	线上购物及支付	<b>根据位置向您推荐附近的商场或提货点、展示更符合您需求的页面、快速创建收货地址, 向您交付商品或服务、生成订单和支付确认</b>	收货人姓名、收货地址、手机号码、订单号、商品或服务信息、支付金额、支付方式、 <b>精确地理位置</b>	<b>地理位置</b> 、剪切板
		开具自然人姓名为抬头的电子版增值税发票	姓名	剪切板
		开具自然人姓名为抬头, 并要求能将发票归集在个人票夹中展示	姓名及身份证号码(自然人纳税人识别号)	剪切板
		发送电子版增值税发票	电子邮箱地址	剪切板
		完成支付和确认支付指令	订单号、支付的贷款金额、IP 地址	不涉及
		绑定购物卡功能并使用卡包功能进行支付, 并识别该等支付方式下截屏的付款二维码和向您提示付款码使用风险	交易密码、验证码、付款二维码	剪切板、存储、相册(图片库)
		在“ <b>IKEA 宜家家居</b> ”APP 中, 为支付机构在分期支付过程中进行安全认证及完成支付的目的(我们仅系应支付机构要求收集并传输给支付机构, 我们不会存储您的面部特征信息和活体动作信息)	IP 地址、配送地址、 <b>面部特征信息、活体动作信息</b>	相机/摄像头

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(3)	搜索商品和展示	快速搜索商品和服务，优化展示商品和服务，改进、优化搜索商品和个性化展示功能， <b>展示附近商场有货的商品</b>	收藏商品、收藏内容、心愿单、搜索记录、浏览历史记录、IP 地址、设备名称、设备型号、设备识别信息 (IDFA/Android ID/UUID/OAID/IDFV, IKEA 宜家家居微信小程序不具备收集设备唯一标识符的能力)、操作系统和应用程序版本、语言设置、分辨率、服务提供商网络 ID (PLMN)、浏览器类型、 <b>精确地理位置</b>	相机/摄像头、相册 (图片库)、存储、 <b>地理位置</b>
(4)	智能搜索	提供智能搜索服务、提供与您搜索内容匹配的商品及商品相关信息，推荐与您之前浏览和购买的商品相关的内容以提升购物体验，安全合规追溯	您输入的查询内容、历史点击和购买的商品	剪切板
(5)	智能搭配	在“IKEA 宜家家居 APP”中为您提供智能家居搭配方案预览服务，包括生成可视化效果图、提供产品搭配建议。但不会存储您上传的图片。出于安全合规的目的，以追溯用户输入违法内容，我们会对您上传图片的行为进行日志留存。	您上传的空间图片	相机/摄像头、相册(图片库)
(6)	线上体验	<b>收集和审核您通过“灵感”功能或其他评论功能发布的评论及图片</b>	您上传、发布的评论内容和图片 (可能含个人信息或 <b>敏感个人信息</b> ，包括 <b>儿童个人信息</b> )	相机/摄像头、相册(图片库)、存储、剪切板
		提供产品设计工具及购物清单以方便购物和提升购物体验，关联存储设计方案和/或购物清单	您在产品设计工具中创建的设计方案、您的线上购物清单与您的账号	不涉及

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
		以便您后续使用		
		体验 AR 功能、展示活动页面	传感器信息	相机/摄像头
(7)	全屋及厨房设计服务	提供预约、咨询并体验宜家全屋及厨房设计服务,与您联系、沟通,并为您提供符合您要求和喜好的设计方案	姓名、手机号码、手机验证码、服务商场、房屋状态、预算金额、计划装修时间、设计需求	日历、剪切板
		开展满意度电话调研	预约信息	不涉及
(8)	宜家企业会员	注册或登录宜家企业会员,保护账号安全,验证您的身份	手机号码、微信账号信息、密码、短信验证码	剪切板
		了解您的偏好商场,提供对公业务服务(包括对公采购服务、批量采购服务、购物卡采购服务、送货服务、组装服务、安装服务和商业空间设计服务)	业务联系人姓名、手机号码、联系方式、偏好商场、地址、推荐人手机号、偏好商场(自行选择或者基于地理位置自动匹配)	剪切板、地理位置
		开展满意度电话调研	预约信息	不涉及
(9)	宜家俱乐部会员	注册成为宜家俱乐部会员	手机号码、短信验证码、微信授权信息	剪切板
		开具自然人姓名为抬头的电子版增值税发票	姓名	剪切板
		开具自然人姓名为抬头,并要求能将发票归集在个人票夹中展示	姓名及身份证号码(自然人纳税人识别号)	剪切板
		发送电子版增值税发票	电子邮箱地址	剪切板
		了解您的偏好商场,提供个性化的营销信息沟通(该服务仅在宜家官方网站、“IKEA 宜家家居”App和“IKEA 宜家家居”微信小程序提供,关于我们如何在这	头像、昵称、性别、生日、居住地址、同住信息、装修或改造计划、孩子信息(暂不提供、无孩子、孩子是否已成年)、偏好商场(自行选择或者基于地理位置自动匹配)、内容偏好信息	地理位置、相机/摄像头、相册(图片库)、剪切板

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
		些渠道进行个性化推荐和如何关闭个性化推荐,请见本政策第3.1条“关于个性化推荐的补充说明”部分),进行数据分析和研究,以改善我们的商品和服务		
		基于扫码信息或地理位置,为会员匹配默认网上商城或会员附近默认线下门店,并提供相关服务。具体而言,在注册会员页,优先判断会员扫码是否带有门店信息,如有则以扫码门店为默认门店;如没有,则离会员100公里最近的门店为默认门店;如果如100公里内没有门店,则默认不选门店。在会员中心页,基于会员位置信息判断1公里以内最近的门店,如果没有找到门店,则默认网上商城。	精确地理位置	地理位置
		享受会员权益,包括但不限于会员专享优惠、活动、积分商城	会员卡号、会员等级、会员称号和积分明细	不涉及
(10)	线下活动预定及购买	线下活动的报名服务、购买服务与活动提醒服务	姓名、手机号码	日历
		完成支付及确认您的支付指令	订单号、支付的贷款金额、IP地址	不涉及
(11)	门店助手 (该功能仅在“宜家”APP中)	确定商场位置,定位最近商场	精确地理位置信息	地理位置
		逛店购物袋:生成订单,向您交付通过线上方式购买的线下门店的商品	收货人姓名、收货地址、手机号码、订单号、所购买的商品或服务信息、支付金	不涉及

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
	居” App 和微信小程序提供)	或服务, 完成支付和确认支付指令	额、支付方式	
		购物清单: 快速结算商品, 完成支付及确认您的支付指令	所购商品或服务信息 (您通过扫码、输入货号、拍照或上传图片获取)、订单号、支付金额及支付方式	相机/摄像头、相册(图片库)、存储
		逛店体验反馈, 改善购物体验	个人反馈	剪切板
		智能购物助手: 使用人工智能技术为您提供智能问答对话的购物助手服务, 包括解答问题和推荐产品; 为了安全合规的目的, 以追溯用户输入违法的提问内容	提问内容(语音、文字和图片)	剪切板、相机/摄像头、麦克风、相册(图片库)、文件
		在线回购与再售服务: 发起回购商品评估和报价, 通知报价结果	回购商品信息、商品图片、手机号码	相机/摄像头、相册(图片库)、存储
(12)	*个性化推荐	预测您的偏好特征, 并向您推送您感兴趣的个性化商品	搜索商品和展示下收集的您的个人信息、您和我们客服沟通的聊天记录以及其他您选择提供的个人信息	不涉及
		<p>关于个性化推荐的补充说明:</p> <p>我们会根据您的上述信息、您和我们客服沟通的聊天记录以及其他您选择提供的个人信息, 进行数据分析, 或通过算法模型预测您的偏好特征, 并将有且仅在宜家官方网站、“IKEA 宜家家居”APP 及“IKEA 宜家家居”小程序中向您推送您感兴趣的个性化商品。我们也可能通过电话、即时通讯、邮件、社交平台向您发送营销信息, 根据您的偏好特征进行个性化的营销沟通, 以及在获得您明示同意的情况下, 通过“宜小家”企业微信账号与您进行相关沟通。</p> <p>您可以自行选择是否开启上述个性化展示功能。如您开启个性化展示功能, 我们可以为您提供个性化商品搜索和推荐或者根据您的偏好进行个性化营销, 帮助您发现潜在兴趣商品; 如您关闭该功能, 我们向您展示的产品检索与您的偏好的关联性、向您推荐商品与您的偏好的关联性和提供的营销内容与您的偏好的关联性将会降低。</p> <p>如您需修改向您展示的个性化推荐, 可通过以下方式实现:</p>		

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
		<p>如您不希望我们在宜家官方网站中向您推荐个性化的商品，您可以在“我的个人档案” - “个性化推荐”中关闭个性化展示功能；</p> <p>如您不希望我们在”IKEA 宜家家居”App 或“IKEA 宜家家居”微信小程序向您推荐个性化的商品，您可以在“设置” - “隐私” - “个性化推荐”中关闭个性化展示功能。</p>		
(13)	*营销推广	通过电话、即时通讯、邮件、社交平台向您发送营销信息，根据您的偏好特征进行个性化的营销沟通，以及在获得您明示同意的情况下，通过“宜小家”企业微信账号与您进行相关沟通	手机号码、电子邮箱、搜索商品和展示下收集的您的个人信息、您和我们客服沟通的聊天记录以及其他您选择提供的个人信息	不涉及
		<p>关于营销推广的补充说明：</p> <p>您可以选择是否接收我们、我们的关联企业或服务提供商通过电话、电子邮件、短信、印刷材料发送营销信息。</p> <p>对于来自宜家俱乐部的营销短信，您可以在宜家官方网站手机端，“IKEA 宜家家居”App 及“IKEA 宜家家居”小程序提供的账号管理页面下更新订阅选项：</p> <p>通过宜家官方网站手机端的“我的个人档案” - “宜家俱乐部短信”进行设置；</p> <p>通过“IKEA 宜家家居”App 的“我的” - “设置” - “隐私“ - “接收宜家俱乐部短信”进行设置；</p> <p>通过“IKEA 宜家家居”微信小程序的“我的” - “设置” - “隐私“ - “接收宜家俱乐部短信”进行设置。</p> <p>对于营销短信，您也可回复0退订；对于营销电子邮件，您可以通过邮件中的退订链接退订。</p> <p>您也可以根据“联系方式”部分所列的联系方式与我们联络，来更新营销信息的订阅选项。</p>		

### 3.2 宜家企业会员对公平平台 (b2b.ikea.cn)

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	登录本网站,以通过我们线上渠道提供的对公业务,为您的顾客、员工采购相应商品。	登录网站,验证登录者身份的真实性与有效性	手机号码、短信验证码	不涉及
(2)	对公业务服务	提供对公业务服务(包括对公采购服务、批量采购服务、购物卡采购服务、送货服务、组装服务和安装服务)	业务联系人姓名、手机号码、联系方式、地址、偏好商场、推荐人手机号	不涉及
对于该功能服务,您承诺您(而不是宜家中国)负有从该顾客或员工处取得使用其个人信息的同意的义务。				

### 3.3 “IKEA 宜家点餐”微信小程序

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	登录或注册	注册或登录账户，验证身份，保护账号安全，将您的账号与宜家俱乐部会员信息相关联并享受相应的会员权益，绑定手机号，绑定邮箱	手机号码、电子邮箱地址、微信账号信息、密码、验证码	剪切板
(2)	服务商场推荐	提供便捷的线上点餐服务并定位最近门店	精确地理位置信息	地理位置
(3)	宜家俱乐部会员	注册成为宜家俱乐部会员（含企业会员）	手机号码、短信验证码、微信授权信息	剪切板
		开具自然人姓名为抬头的电子版增值税发票	姓名	剪切板
		开具自然人姓名为抬头，并要求能将发票归集在个人票夹中展示	姓名及身份证号码（自然人纳税人识别号）	剪切板
		发送电子版增值税发票	电子邮箱地址	剪切板
		了解您的偏好商场，提供个性化的营销信息沟通（该服务仅在宜家官方网站、“IKEA 宜家家居”App 和“IKEA 宜家家居”微信小程序提供，关于我们如何在这些渠道进行个性化推荐和如何关闭个性化推	头像、昵称、性别、生日、居住地址、同住信息、装修或改造计划、孩子信息（暂不提供、无孩子、孩子是否已成年）、偏好商场（自行选择或者基于地理位置自动匹配）、内容偏好信息	地理位置、相机/摄像头、相册（图片库）、剪切板

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
		荐，请见本政策第3.1条“关于个性化推荐的补充说明”部分)，进行数据分析和研究，以改善我们的商品和服务		
		基于扫码信息或地理位置，为会员匹配默认网上商城或会员附近默认线下门店，并提供相关服务。具体而言，在注册会员页，优先判断会员扫码是否带有门店信息，如有则以扫码门店为默认门店；如没有，则离会员100公里最近的门店为默认门店；如果如100公里内没有门店，则默认不选门店。在会员中心页，基于会员位置信息判断1公里以内最近的门店，如果没有找到门店，则默认网上商城。	精确地理位置信息	地理位置
		享受会员权益，包括但不限于会员专享优惠、活动、积分商城	会员卡号、会员等级、会员称号和积分明细	不涉及
(4)	线上点餐及支付	将订单信息传递给门店以备餐	订单号、商品或服务信息	不涉及
		完成支付及确认您的支付指令，支付安全风控	订单号、商品或服务信息、支付贷款金额、支付方式、IP地址、手机号码	不涉及

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
		开具自然人姓名为抬头的电子版增值税发票	姓名	剪切板
		开具自然人姓名为抬头，并要求能将发票归集在个人票夹中展示	姓名及身份证号码 (自然人纳税人识别号)	剪切板
		向您发送电子版增值税发票，发票邮箱修改	电子邮箱地址、手机号码	剪切板

### 3.4 “宜家会员停车”微信小程序

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	定位及停车缴费查询	为您快速定位到商场位置信息以及使用相关服务；停车缴费或查询	精确地理位置信息、附近商场信息、车牌号	地理位置

### 3.5 “宜家门店助手”微信小程序

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	登录或注册	注册或登录账户，验证身份，保护账号安全，将您的账号与宜家俱乐部会员（含企业会员）信息相关联并享受相应的会员权益，绑定手机号，绑定邮箱	手机号码、电子邮箱地址、微信账号信息、密码、验证码	剪切板
(2)	服务商场推荐	定位最近门店并提供对应的门店服务	精确地理位置信息	地理位置
(3)	会员信息完善	完善您的会员资料和为您提供个性化的服务，修改绑定的手机号	头像、昵称、性别、生日、居住地址、验证码	相机/摄像头、相册（图片库）、存储、剪切板
(4)	全屋及厨房设计服务	提供预约、咨询并体验宜家全屋及厨房设计服务，与您联系、沟通，并为您提供符合您要求和喜好的设计方案	姓名、手机号码、手机验证码、服务商场、房屋状态、预算金额、计划装修时间、设计需求	日历、剪切板
		开展满意度电话调研	预约信息	不涉及
(5)	对公业务	提供对公业务服务（包括送货服务、组装服务、安装服务和商业空间设计服务）	业务联系人姓名、手机号码、联系方式、地址、偏好商场、推荐人手机号	剪切板、日历
		开展满意度电话调研	预约信息	不涉及
(6)	宜家俱乐部会员	注册成为宜家俱乐部会员（含企业会员）	手机号码、短信验证码、微信授权信息	剪切板
		开具自然人姓名为抬头的电子版增值税发票	姓名	剪切板
		开具自然人姓名为抬头，并要求能将发票归集在个人票夹中展示	姓名及身份证号码（自然人纳税人识别号）	剪切板
		发送电子版增值税发票	电子邮箱地址	剪切板

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
		了解您的偏好商场，提供个性化的营销信息沟通（该服务仅在宜家官方网站、“IKEA 宜家家居”App 和“IKEA 宜家家居”微信小程序提供，关于我们如何在这些渠道进行个性化推荐和如何关闭个性化推荐，请见本政策第 3.1 条“关于个性化推荐的补充说明”部分），进行数据分析和研究，以改善我们的商品和服务	头像、昵称、性别、生日、居住地址、同住信息、装修或改造计划、孩子信息（暂不提供、无孩子、孩子是否已成年）、偏好商场（自行选择或者基于地理位置自动匹配）、内容偏好信息	地理位置、相机/摄像头、相册（图片库）、剪切板
		基于扫码信息或地理位置，为会员匹配默认网上商城或会员附近默认线下门店，并提供相关服务。具体而言，在注册会员页，优先判断会员扫码是否带有门店信息，如有则以扫码门店为默认门店；如没有，则离会员 100 公里最近的门店为默认门店；如果如 100 公里内没有门店，则默认不选门店。在会员中心页，基于会员位置信息判断 1 公里以内最近的门店，如果没有找到门店，则默认网上商城。	精确地理位置信息	地理位置
		享受会员权益，包括但不限于会员专享优惠、活动、积分商城	会员卡号、会员等级、会员称号和积分明细	不涉及
(7)	线下活动预定及购买	线下活动的报名服务、购买服务与活动提醒服务	姓名、手机号码	日历
		完成支付及确认您的支付指令	订单号、支付的货款金额、IP 地址	不涉及
(8)	确定商场位置	定位最近商场	精确地理位置信息、附近商场信息	地理位置

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(9)	逛店购物袋	生成订单, 向您交付通过线上方式购买的线下门店的商品或服务, 完成支付和确认支付指令	收货人姓名、收货地址、手机号码、订单号、所购买的商品或服务信息、支付金额、支付方式	相机/摄像头、相册 (图片库)
(10)	购物路线	<b>方便您找到相应商品所在位置, 提供给您路线图</b>	<b>心仪商品信息、精确地理位置</b>	<b>地理位置</b>
(11)	逛店体验反馈	收集您的反馈, 改进服务	反馈内容	存储、剪切板

### 3.6 宜家微信公众号

功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
注册或登录 账号	在我们的微信公众号 进行内容浏览	微信昵称、Open ID、 Union ID	不涉及

### 3.7 IKEA 天猫宜家家居官方旗舰店

功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
* 推广产品和服务	用户在我们推广的产品和服务页面留下联系方式后，我们将联系用户，为用户提供预约定制服务和与用户点击的商品相关的服务，回复用户咨询问题。	姓名、手机号码、用户所在地区	不涉及

### 3.8 线下购物服务及体验

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	线下购物	送货、安装、厨房测量服务	姓名、收货地址、联系方式(手机号码和电子邮箱地址)	不涉及
		购买商品或服务, 下单支付	支付方式、所购买的商品或服务以及关联的流水号、支付金额	
		售后、积分等会员福利	购买信息与您的宜家俱乐部会员卡号关联	
		购买或使用的商品或服务根据相关法律法规的要求进行实名制登记	姓名、身份证号码、手机号码	
(2)	物品借用服务	线下商场的物品或资源的借用登记	姓名、联系方式	不涉及
(3)	免费Wi-Fi	提供免费WiFi, 履行法律法规要求的网络安全义务(短信实名认证、小程序手机号验证、上网行为审计、日志留存), 内部运营数据的分析	手机号码(短信实名认证、小程序手机号验证)、上网行为、日志、WiFi使用地点、WiFi使用时长	剪切板

### 3.9 儿童相关服务

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	Småland (斯马兰) 儿童乐园	便于我们在儿童入园游玩期间及时联系其家长或监护人，核验认领儿童的家长或监护人的身份	儿童姓名、年龄、特殊要求、家长或监护人姓名、手机号码	不涉及
(2)	儿童护照	儿童的家长或监护人可选择为其子女申请注册“儿童护照”以便参加我们组织的儿童活动或获取相关的营销信息	儿童的姓名、出生年月	日历

### 3.10 咨询、售后

序号	功能	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	服务热线、在线聊天和邮件客户服务	提供更便捷以及个性化的服务,与您联系、沟通	来电号码、电子邮箱地址、登陆账号,历史投诉记录	相机/摄像头、相册(图片库)、存储、剪切板
(2)	核验身份	保护账号安全,提供订单相关的客服与售后服务	账号信息、宜家俱乐部会员信息、购物凭证信息、订单信息、验证码	剪切板
(3)	查询订单	您可以自行查询相关订单信息(通过“我的”-“我的订单”查询,对于线下购物订单,您可以输入 iSell 订单编号,或授权我们您的相机权限,对纸质订单进行扫描识别)	iSell 订单编号、纸质订单信息	相机/摄像头、相册(图片库)、剪切板
(4)	售后服务	查证并解决您提出的问题	您提供的个人信息、购物凭证、账号信息、宜家俱乐部会员信息、相关的订单信息、咨询投诉历史记录	相机/摄像头、相册(图片库)、存储、剪切板
(5)	自助售后	为您提供退换货操作及相应的售后服务	姓名、联系电话、地址、相关的凭证、商品图片	相机/摄像头、相册(图片库)、存储、剪切板

### 3.11 其他

序号	功能服务	处理目的	个人信息类型	设备权限
(1)	*内部审计、问卷调查、数据分析和研究，改善产品和服务	开展内部审计、问卷调查、数据分析和研究，帮助我们改善宜家产品和服务、为您提供更加符合需求的产品和服务	真实姓名、联系方式、配送地址和电子邮箱地址、您购买宜家产品或服务的记录，以及您决定与我们分享的任何其他信息	相机/摄像头、相册（图片库）、存储、剪切板
(2)	保障服务的稳定性与安全性	身份验证、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、降低风险、存档和备份，以保障服务的稳定性与安全性	我们提供产品和服务过程中收集的和您提供给我们的个人信息	不涉及

#### 4. 处理用户个人信息的法律基础

我们将基于以下法律基础处理您的个人信息：

- (1) 取得您的同意；
- (2) 为订立、履行您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；
- (3) 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- (4) 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；
- (5) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内收集、使用您的个人信息；
- (6) 依照适用的法律规定，在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- (7) 法律、行政法规规定的其他情形。

#### 5. 我们如何共享、披露、转移用户的个人信息

##### 5.1 共享

我们仅会在征得您的同意或者具备其他法律基础时向以下主体共享您的个人信息：

- (1) 关联公司。为了我们和关联公司向您提供产品和服务，我们可能会将您的个人信息与我们的关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息，并按照本政策和关联公司的隐私政策约定的目的、期限、处理方式等处理您的个人信息。
- (2) 荟聚商场运营方。我们和荟聚商场共同推出了荟聚宜家联名会员（“双会员”）服务。如果您注册成为双会员，为向您提供双会员服务 and 保障您的双会员权益，我们会与荟聚商场运营方共享您的会员信息。
- (3) 第三方平台。为方便您可通过第三方账户注册和登录平台账户，使用我们的产品和服务，我们会向第三方共享您的账户信息，包括注册时提供的手机号码，我们会根据您的授权从第三方处获取您的第三方账户信息，并与您的有关平台账户进行绑定。
- (4) 服务提供商。我们将会与我们的服务提供商共享您的个人信息，以确保向您提供产品和服务。我们的服务提供商包括云服务提供商、分析服务供应商、身份核实服务商、物流服务供应商、配送服务供应商、安装服务供应商、技术服务供应商、宜家营销信息推送服务供应商、广告服务供应商等。我们要求我们的服务提供商仅能根据相关服务协议的目的使用您的个人信息。
- (5) 第三方支付公司。在您购买产品和服务时，我们可能需要使用第三

方支付公司的服务完成支付，在这一过程中，我们可能需要将您的信息提供给第三方支付公司。此外，第三方支付公司在完成处理您的支付指令后，也会将交易结果同步我们，以便核实付款状态后及时向您提供产品和服务。

- (6) 专业服务机构。我们可能会将您的信息提供给专业服务机构，包括保险公司、审计机构、律师事务所等，以确保专业服务机构为我们提供所需服务。

关于我们与第三方共享信息的详细信息请见《与第三方共享个人信息清单》。

## 5.2 委托处理信息

为了向您提供宜家相关产品和服务，我们可能会委托第三方服务提供商帮助我们提供相关的运营和服务的支持。我们会将您的个人信息（指可以识别您身份的信息，包含姓名、联系方式、电子邮箱地址、设备识别码）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，以提供物流服务、配送服务、安装服务、技术服务、宜家营销信息推送服务、分析我们服务的使用方式、衡量广告和服务的有效性、提供客户服务等。例如，我们的合作伙伴受委托处理的个人信息可能包含以下类型：

- (1) 物流服务提供商：为了履行您的订单，我们需要将您提供的收货人姓名、联系方式、地址和订单信息与物流服务提供商分享，以为您提供配送服务。
- (2) 广告、数据分析服务类的授权合作伙伴：我们会遵守法律法规及行业通用安全技术，委托这些合作伙伴处理与广告投放、覆盖面和有效性相关的信息。我们可能向广告类和数据分析类合作伙伴分享您的设备信息及浏览信息，以便向您提供个性化内容、提升服务质量。为对宜家投放的广告进行有效性监测，我们会委托第三方合作伙伴收集您的设备信息、对广告及我们服务的点击、浏览信息。为向您提供更个性化的广告服务或内容，我们可能会委托第三方媒体处理您的部分个人信息（手机号、设备识别号），以便进一步了解您的兴趣或偏好，并进行相关的推广活动。
- (3) 安装服务提供商：为了给您提供安装服务，我们需要将您提供的姓名、联系方式、地址和订单信息与安装服务提供商分享，以为您提供安装服务。
- (4) 技术服务提供商：例如，作为软件及技术服务提供商，IKEA ITAB 在提供技术服务时可能从境外远程访问您的个人信息。

对我们委托合作伙伴处理个人信息的，我们会与其签署数据保护协议，要求其按照协议约定、本政策以及相关法律法规要求来处理个人信息。前述委托关系结束或终止时，我们会要求合作方对您的个人信息予以删除、销毁，不得保留。

## 5.3 披露

如符合以下情形，我们可能需要向政府部门、行政和司法机构或其他实体和人士披露您的信息：

- (1) 披露信息是为了遵守法律要求；
- (2) 履行《使用条款》和本政策项下的权利义务；
- (3) 保护我们的安全、财产和权益；
- (4) 保护您的安全、财产和权益；
- (5) 预防、调查或阻止违法活动；或
- (6) 其他具备法律基础披露个人信息的情形。

#### 5.4 转移

如果因为合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移您的个人信息的，我们将会向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式。接收方应当继续履行个人信息处理者的义务。

### 6. 我们如何使用 Cookie、SDK 或类似工具和插件

我们在线上渠道使用 Cookie、SDK 或类似工具和插件收集和处理用户的个人信息。我们使用的 Cookie 或类似工具和插件的详细信息请见 [《宜家 Cookie 政策》](#)。我们使用的 SDK 或类似工具和插件的详细信息请见 [《与第三方共享个人信息清单》](#)。

### 7. 我们如何保护用户的个人信息

我们会采取适当的技术措施和管理措施保护您的个人信息，防止您的个人信息遭到未经授权的访问、泄露、篡改或丢失。

互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通讯、社交软件等与其他用户的交流方式无法确定是否完全加密，我们建议您使用此类工具时请使用复杂密码，并注意保护您的个人信息安全。

### 8. 个人信息安全事件处置

如发生您的个人信息遭到未经授权的访问、泄露、篡改或丢失（“个人信息安全事件”），我们将立即采取补救措施，以降低和避免个人信息安全事件造成的危害。我们采取措施能够有效避免个人信息安全事件造成危害的，可以不通知您。

如果按照法律规定需要通知履行个人信息保护职责的部门和您的，我们会及时通知相关方。

### 9. 保存期限

我们会根据法律法规的要求、实现本政策所述目的所需的期限以及相关协议中约定的期限保存您的个人信息。

在保存期限届满后，我们将会删除您的个人信息或对您的个人信息进行匿名化处理。如删除您的个人信息从技术上难以实现的，我们仅会存储和采

取必要的安全保护措施，不会对您的个人信息作进一步处理或用于其他目的。

## 10. 个人信息存储地点

原则上，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。由于英格卡集团是一家跨国公司，基于集团运营和管理的需要，我们位于境外的技术及管理人员可能且仅在必要的情况下访问您存储在境内的个人信息。仅在获得您的单独授权同意及满足法律法规规定的必要条件后，您的个人信息可能会被转移到您使用产品或服务所在国家/地区的境外管辖区。此外，我们将采取必要措施，保障境外接收方处理个人信息的活动达到中国法律规定的个人信息保护标准。关于您的个人信息跨境传输的具体信息请见《宜家中国顾客个人信息跨境传输说明》。

## 11. 用户的权利

您对于您的个人信息处理享有以下权利：

### 11.1 知情权和决定权

您对您个人信息的处理享有知情权、决定权。

### 11.2 转移权

您有权请求将个人信息转移至您指定的个人信息处理者，符合国家网信部门规定条件的，我们将提供转移的途径。

### 11.3 限制、拒绝处理个人信息

您有权限制或者拒绝我们对您的个人信息进行处理，例如，您有权拒绝我们仅通过自动化决策的方式作出决定。

您有权拒绝我们通过自动化决策方式向您进行信息推送、商业营销；有权要求我们对通过自动化决策方式做出对您个人权益有重大影响的决定的情况予以说明，以及有权拒绝我们仅通过自动化决策的方式做出决定。

### 11.4 查阅、复制个人信息

您有权向我们查阅、复制您的个人信息。

您可以通过我们的网站、“IKEA 宜家家居”App、“IKEA 宜家家居”小程序等线上渠道提供的账号管理页面来访问、查看您在宜家留下的个人信息、历史购物订单等信息。例如，您可以在网站上的“我的个人档案”、“IKEA 宜家家居”App中“设置”-“账号安全”、“IKEA 宜家家居”微信小程序中“我的”-“个人资料”中来访问、查看您的个人信息。

您有权获取您的个人信息副本。如您需要获取我们收集的您的个人信息副本，您可通过“IKEA 宜家家居”App的“设置”-“隐私”-“个人信息导出”，添加您的邮箱获取个人信息副本。

### 11.5 更正、补充个人信息

您发现您的个人信息不准确或者不完整的，有权请求我们更正、补充。

您有权对错误、过时或不完整的个人信息作出更新或更正，您可以在以上“查阅、复制个人信息”处相应的页面中更新或更改您的个人信息。例如在您更换手机号码后，应及时更新您宜家账号绑定的手机号码，以保护您的个人信息安全。

#### 11.6 删除个人信息

在以下情形中，您有权请求我们删除您的个人信息：

- (1) 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (2) 我们停止提供服务，或者保存期限已届满；
- (3) 您撤回同意；
- (4) 我们违反法律、行政法规或者违反约定处理个人信息；
- (5) 法律、行政法规规定的其他情形。

法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

#### 11.7 注销账户

您可注销您所注册的宜家账号和宜家俱乐部会员，账号注销将会清除您的账号信息且不可恢复，根据法律、法规需进行保留的除外。如果在您的账号下存在任何的虚拟资产（如账号余额、积分、绑定的礼品卡等），建议您在注销账号前使用完毕，账号注销后将无法恢复。

为处理您的注销申请，我们需要核实以下条件已全部满足：

- (1) 我们已经完全履行《使用条款》和我们与您签署的其他协议下的义务；以及
- (2) 您已经完全履行《使用条款》和我们与您签署的其他协议下的义务。

您可通过“IKEA 宜家家居”App 中的“我的”-“设置”-“账户安全”-“注销账户”实现账号的注销。或者，您可以联系线上渠道的“在线客服”，如“IKEA 宜家家居”微信小程序中“我的”-“设置”-“账户安全”-“注销账号”-“在线客服”、“IKEA 门店助手”小程序中“设置”-“注销账户及投诉”。

#### 11.8 对个人信息处理规则进行解释说明

您有权要求我们对个人信息处理规则进行解释说明。

#### 11.9 撤回同意

对于基于同意处理的您的个人信息，您有权撤回同意，但是撤回同意不影响撤回前基于同意已进行的个人信息处理活动的合法性。此外，撤回同意而致使我们无法继续处理您的个人信息的结果由您自行承担。

您可以通过“IKEA 宜家家居”APP 中的“我的”-“设置”-“隐私”-“系统权限设置”关闭设备权限，您也可以通过注销账号的方式，撤回我们基于您的同

意继续收集您个人信息的全部授权。

#### 11.10 如何行使上述权利

如您需要行使上述权利，您可以通过以上各权利下列明的线上渠道对应的自主操作的方式行使，您也可以通过本政策所述的联系方式联系我们。

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。

我们一般会在 15 日内响应您的权利请求。如果涉及的情况复杂而需要更长时间处理，我们也将及时告知。

如果行使上述权利的要求不能实现，我们将说明理由。

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，我们将视情况收取一定成本费用。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，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、审判和判决执行等直接相关的；
- (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；
- (7) 其他法律法规要求的情形。

#### 12. 未成年人个人信息保护

我们不会主动向未满 18 周岁的未成年人寻求或收集个人信息。然而，我们在提供线下的 Småland 斯马兰儿童乐园、儿童护照等面向未成年人的服务时，我们可能会根据目的明确、最少必要的原则，在家长或其他监护人的明确同意下，直接从家长或其他监护人处收集未满 18 周岁未成年人的个人信息。我们在收集未成年人的个人信息前，会通过单独的未成年人隐私政策向家长、监护人告知我们如何收集、使用和保护未成年人的个人信息。

请您在使用我们的服务前，确保自己是成年人，或者在家长、监护人指导下使用我们的服务。家长、监护人在向我们提供未成年人信息前，请仔细阅读本政策和未成年人隐私政策，以更好的呵护您的孩子。

我们将不会向未成年人发送任何营销信息。如果我们发现自己在未事先获得家长或其他监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，或未成年人的监护人要求我们删除未成年人信息的情况下，我们会设法尽快删除相

关信息。

### 13. 第三方产品和服务

我们在提供产品和服务时，可能会使用第三方产品和服务。使用第三方产品和服务时，服务条款和个人信息处理规则适用第三方服务提供者的服务协议和隐私政策。

### 14. 修订

根据法律法规的要求和我们提供产品和服务的需要，我们会不定期对本政策进行修订。我们将会及时发布修订后的政策版本，并就更新的内容向您说明。我们通过弹窗方式通知政策更新，并就修订后的版本再次征求您的同意。我们还会将本政策的旧版本存档，供您查阅。

### 15. 联系方式

如果您对本政策有任何疑问，或要进行投诉、举报，以下的客服热线与我们取得联系。一般情况下，我们将在 15 日内回复。如果涉及的问题和情况复杂而需要更长时间处理，我们也将及时告知。

联系方式	宜家中国客服热线：400-800-2345 宜家中国客服邮箱：cs.cnikea.cn@ikea.com
------	---

同时，我们也设置了个人信息保护部门，如联系客服热线后您的问题仍未得到解决，您可与我们的个人信息保护部门联系，联系邮箱为 isdp.general.cn@ingka.ikea.com，联系地址为上海市长宁区金钟路 788 号 A 座 4 楼宜家办公楼。您也可以通过前述邮箱和地址联系我们的个人信息保护负责人。

如果您对我们的回复不满意，您也可以向您所在地区的相关监管机构投诉或举报，或联系我们，我们会根据您的实际情况，提供可能适用的投诉或举报途径。

### 16. 其他

16.1 本政策以中、英文两种文字书就，两种文本具有同等效力。如中英文文本有不一致之处，应以中文文本为准。

16.2 您同意因本政策引发的任何您和我们之间的纠纷（“纠纷”）均适用中华人民共和国法律，冲突规则除外。除非另有禁止，您同意由此引发的直接或间接产生的或与之相关的纠纷、索赔和诉讼均应提交运营商所在地有管辖权的法院依照中华人民共和国法律解决。

附件一：服务运营方清单

线上渠道	运营商	地址
www.ikea.cn	宜家电子商务（中国）有限公司	上海市徐汇区漕溪路128号4楼401室
wrd.family.ikea.cn		
“IKEA 宜家家居” App		
“IKEA 宜家家居”微信小程序		
宜家家居天猫官方旗舰店		
IKEA 宜家家居官方旗舰店（京东）		
“宜家家居 IKEA”京东秒送店		
“宜家家居”微信公众号	宜家（中国）投资有限公司	上海市浦东新区临御路550号3层
“宜家俱乐部”微信公众号		
“宜家中国招聘”微信公众号		
“宜家中国资讯中心”微信公众号		
“IKEA 宜家点餐”微信小程序		
“宜家门店助手”微信小程序		
“宜家会员停车”微信小程序		

旧版本存档 (PDF)