

LOEWE 个人信息处理规则摘要

生效日期：2024 年 1 月 24 日

罗意威商贸（上海）有限公司（以下简称“我们”或“LOEWE”）非常注重保护您的个人信息安全，我们希望通过本个人信息处理规则摘要向您简洁、直观地介绍我们如何收集、使用和保护您的个人信息。如您希望了解更多，请查阅完整版[《个人信息处理规则》](#)。

一、我们如何收集和使用您的个人信息

1. 用户注册及会员服务：姓名、性别、手机号码、生日、电子邮件地址、所在地及其他补充完善信息。
2. 提供产品或服务：
 - (1) 线下门店服务或品牌活动预约：手机号码、姓名、称谓及其他补充完善信息；
 - (2) 信息展示服务：设备相关信息、设备所在位置相关信息，以及用 COOKIES 或类似技术记录的行为数据；
 - (3) 完成下单购买产品及订单管理：订购人信息、收货人姓名、**收货地址**、邮政编码、收货人联系电话；
 - (4) 完成支付：**财务信息（您的银行账户或信用卡信息及支付记录）**；
 - (5) 查找线下门店：**地理位置**；
 - (6) 客服及售后服务：姓名、性别、手机号码、**寄送地址**、产品信息、发票、**订购单信息**、电子邮箱及您与我们联系时的**沟通内容**；
3. 社交媒体订阅：社交应用账户信息、昵称、头像。
4. 向您发送信息：根据您的选择，我们可能收集您到店、参加活动期间或在线购买时收集的数据，以及在浏览或使用应用程序时收集的资料。
5. 数据统计分析：根据您与我们的互动程度收集相关数据进行统计分析，包括您的账号信息、服务日志信息（包括**浏览记录**、**收藏信息**等）、**订单交易信息**、设备信息、与客服联系时提供的信息和参与活动期间收集的信息。

二、申请开启的设备权限

1. **位置权限**：用于查找附近的店铺或品牌活动地址定位导引；
2. **相机权限**：用于扫一扫、拍摄头像/视频、发布评论、完成虚拟试妆/试穿/试戴/AR 互动体验、参与品牌活动、与客服联系等功能；
3. **相册权限**：用于扫一扫、上传头像/视频、发布评论、完成虚拟试妆/试穿/试戴/AR 互动体验、参与品牌活动、与客服联系等功能；
4. **麦克风权限**：用于客服联系、定制语音祝福、参与品牌活动等功能；

5. **存储权限**: 用于存储下载的文件、进行数据缓存等功能;
6. **读取电话状态权限**: 用于提供个性化推荐服务、账号安全及风险识别等功能;
7. **拨打电话权限**: 用于提供咨询功能;
8. **传感器权限**: 用于提供视频横竖屏切换功能、展示互动场景、判断设备环境等;
9. **剪切板权限**: 用于将 APP/小程序中的信息写入剪切板、分享活动信息等;
10. **日历权限**: 用于设置活动预约提醒功能。
11. **蓝牙权限**: 用于在品牌活动中通过蓝牙接收我们在现场向您发送的信号以展示活动相关内容。

三、我们如何共享您的个人信息

为向您提供产品或服务，我们可能会与第三方共享您的个人信息。目前，此类共享涉及的主要情形包括：履行法定义务所必须的共享；获得您的明确同意或基于您的主动选择后的共享；与我们的关联公司共享；与第三方合作伙伴共享。我们会与其签署严格的信息保护和保密协定，要求他们遵守协议并采取相关的安全措施。

四、我们如何保护您的个人信息

我们采用了恰当的技术措施和组织设置，包括加密，以保护您的个人信息和安全，定岗定责，并定期检查及合规审计。我们结合了物理和信息技术安全控制措施保护您的个人信息，包括访问控制，从而限制和管理您个人信息和数据的处理、管理，和使用方式。我们同样确保我们的员工得到保护个人信息方面的适当培训。

五、您如何管理您的个人信息

您有权查阅、复制、更正、删除您的个人信息、改变您授权同意的范围或撤回授权，注销您的账号，以及依法行使其他法定权利。您可以通过完整版个人信息处理规则中的指引或联系我们来行使权利。

个人信息处理规则

“LOEWE”品牌在中国大陆地区由罗意威商贸（上海）有限公司，注册地址：上海市静安区南京西路 1266 号 6108、6109A、6109B、6110、6111 室（以下简称“LOEWE”或“我们”）经营及经销。根据中华人民共和国相关法律法规，我们很荣幸且有义务提供依照中华人民共和国相关法律法规处理个人资料的有关信息。

本个人信息处理规则（下称“本规则”）旨在让用户（或称“您”）清楚地了解，我们会如何收集及使用您的信息，我们会应用哪些系统权限和第三方 SDK，我们保护您的信息的决心，以及您拥有的管理自身信息和隐私的各种选择。

本规则适用于我们向用户提供的网站、APP、社交应用小程序等线上渠道相关的产品和服务以及线下店铺提供产品和服务以及适用于与 LOEWE 产品和服务有关的所有活动（例如：在线注册会员；在线购买及售后；参加品牌活动；推送产品和活动信息；发送活动邀请；客服中心）等。同时，根据适用的法律法规更新要求或业务变化需求，我们将不时修改、更新本规则。如某项产品、服务或活动有单独的个人信息处理规则（包括届时适用的隐私政策、告知文案、现场说明、电话沟通、微信提示、交互界面文案、系统弹窗等），该单独的个人信息处理规则中未涵盖的内容，以本规则为准；该单独的个人信息处理规则对本规则有特殊约定的，以单独的个人信息处理规则为准。前述单独的个人信息处理规则构成本规则的一部分，与本规则具有同等效力。**我们会在**

前述单独的个人信处理规则中以适当的方式（例如添加 **URL** 链接、放置二维码、文字描述等）提示您阅读本规则，请您务必完整、全面阅读并理解。

最近更新日期：2024 年 1 月 24 日。

如果您有任何疑问、意见或建议，请按照下文第 10 条的联系方式与我们联系。

本规则将帮助您了解以下内容：

- 1、我们如何收集和使用您的个人信息
- 2、我们如何共享、委托处理、转移、公开披露您的个人信息
- 3、我们如何保护您的个人信息
- 4、您如何管理您的个人信息
- 5、我们如何处理儿童（指未满 14 周岁的未成年人）的个人信息
- 6、您的个人信息如何在全球范围转移
- 7、数据保存期
- 8、COOKIES 政策
- 9、本规则如何更新
- 10、如何联系我们

请在使用我们的服务前，仔细阅读并了解本规则。如果您点击“确认”按钮、“勾选同意”或以其他方式确认本规则的，即意味着您完全理解本规则的全部内容，并同意我们根据本规则收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等您的个人信息。若您不同意本规则或其任何一部分，请立即停止使用我们的服务。

1. 我们如何收集和使用您的个人信息

我们为您提供的各项业务功能场景包括：

(1) 用户注册及会员服务

在您注册账号、申请会员时，为了帮助您创建账号及管理您的账号信息，您需要提供姓名、性别、手机号码、生日、电子邮件地址、所在地及其他补充完善信息。如果您拒绝提供前述信息，您将无法注册会员账号或使用我们提供的会员服务。

(2) 提供产品和服务

a) 线下门店服务或品牌活动预约

当您通过线上渠道预约线下门店服务或品牌活动时，您需要提供手机号码、姓名、称谓及其他补充完善信息。如果您拒绝提供前述信息，可能会导致无法使用相关匹配功能。

b) 提供信息展示服务

当您通过线上渠道（如移动互联网应用程序）进行浏览和搜索时，为了保障您能正常访问我们线上渠道的页面及确保账号安全，您可能需要向我们提供您的设备信息，我们会根据您在软件安装及/或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（设备型号、操作系统版本、设备设置、唯一设备标识符、设备环境信息）、设备**所在位置相关信息**（IP 地址、**GPS 位置**以及能够提供相关信息的 **WLAN** 接入点传感器信息），以及用 **COOKIES** 或类似技术记录的行为数据（具体说明见下文第 8 条 **COOKIES** 政策）。如果您在安装及/或使用过程中拒绝授予我们相应权限的，我们不会记录您上述对应的信息。

c) 完成下单购买产品及订单管理

当您在订购具体产品时，为了帮助您顺利完成交易、保障您的交易安全、配送订单及其他我们明确告知的目的，您需要向我们提供订购人信息、收货人姓名、**收货地址**、邮政编码、收货人联系电话。您可以通过我们的线上

渠道为其他人订购商品或服务，您需要提供该实际订购人/使用人的前述个人信息。向我们提供这些个人信息之前，您需确保您已经取得其授权同意，并确保该等信息的真实性、合法性。

d) 完成支付

当您下单后，为帮助您使用与我们合作的第三方支付机构（例如银行、支付宝、微信等）顺利完成货款支付，您需要向我们提供您的某些**财务信息（您的银行账户或信用卡信息及支付记录）**。

e) 帮助您查找线下门店

当您使用“寻找附近的店铺”功能时，为向您准确提供您附近的门店，您需要向我们提供您的**地理位置**相关的信息。如果您拒绝向我们提供**地理位置**信息，可能会导致无法使用相关匹配功能。

f) 提供客服及售后服务

当您向我们提出售后服务、争议纠纷处理申请时，为保障您的账号及系统安全，我们可能需要您提供姓名、性别、手机号码、**寄送地址**、产品信息、发票及**订购单信息**以核验您的身份；在您与我们的客服人员联系、交流时，或者在您向我们发送信息、留言时，为高效地解决您提出的问题，您可能需要提供您的姓名、性别、手机号码、电子邮件地址、**留言及咨询内容**，以及您自主选择提供的任何其他信息。

(3) 社交媒体订阅

当您关注/订阅我们的第三方社交媒体账号时，我们会收集您的第三方社交媒体账号信息、昵称、头像信息。

(4) 向您发送信息

为向用户自动化推荐产品、发送信息，包括提供在线推荐服务、免费协助服务和礼宾服务，通过电话、信件、电子邮件、短讯和多媒体讯息、社交网络和即时通讯等发送有关品牌作品、独家销售和活动、或“LOEWE”组织或参加的类似活动的消息（包括参加此类活动的潜在邀请），以及用于发送评估提供的服务所达到的满意程度之问卷时，我们会使用您到店、参加活动期间或在线购买时收集的数据，以及在浏览或使用应用程序时收集的资料。如果您不愿接受此类消息的，可以按照收到的消息中提供的方式退订。

(5) 统计分析

当您使用我们通过线上渠道向您提供的产品或服务时，基于数据统计、用户特征分析、广告及营销效果评估之目的，我们会收集您对我们服务的详细使用情况，包括您的账号信息、服务日志信息（包括**浏览记录、收藏信息**等）、**订单交易信息**、设备信息、与客服联系时提供的信息和参与活动期间的信息。

(6) 通过第三方间接收集的信息

我们可能会收集其他方在使用我们的网站时提供的关于您的信息（包括个人信息），或从其他渠道获取信息，并与我们通过网站服务收集的信息整合。我们不会控制、监督或回应提供您的信息的第三方如何处理您的个人数据，任何发给我们的关于披露您的个人信息的信息请求应直接发送给此类第三方。

- a) 第三方服务。为确认交易状态及为您提供售后与争议解决服务，我们会通过您所选择的交易方式、支付机构、物流公司收集与交易进度相关的您的**交易信息、支付信息、物流信息**；
- b) 其他来源。在适用法律允许的情况下，我们可能从第三方服务提供商和/或合作伙伴处获得您的额外信息，如人口统计数据或欺诈侦测信息，并将此类信息与我们所拥有的您的信息整合。例如，我们可以从服务供应商（身份验证服务）处获得背景调查信息结果（在必要时经您同意）或欺诈警告，用于防止欺诈和风险评估。我们可以通过合作伙伴获得您的信息以及您参与我们活动的信息，或您在合作伙伴广告网络的体验与互动信息。

上述情况下，我们将要求第三方提供其个人信息来源合法的确认，并在您授权的范围内使用相关信息。

(7) 设备权限调用

为您提供更便捷、更优质、个性化的产品或服务，我们向您提供以下可能通过开启系统权限以收集和处理个人信息的服务。您的设备权限不会默认开启，在您使用相应业务功能或主动触发相应业务功能时，我们会另行以弹窗提示的方式同步告知申请获取的权限、收集个人信息的目的，征得您的同意后开启。如果您不同意开启相关权限，可能会导致您无法使用该与权限对应的相关的功能模块，但不会影响您使用我们其他功能。我们可能收集的系统权限包括：

- a) **位置权限：** 为了帮助您使用“寻找附近的店铺”和”品牌活动地址定位导引”功能，我们会申请访问您的位置权限；
- b) **相机权限：** 为了帮助您使用扫一扫、拍摄头像/视频、发布评论、完成虚拟试妆/试穿/试戴/AR 互动体验、参与品牌活动、与客服联系等功能，我们会申请访问您的相机权限；
- c) **相册权限：** 为了帮助您使用扫一扫、上传头像/视频、发布评论、完成虚拟试妆/试穿/试戴/AR 互动体验、参与品牌活动、与客服联系等功能，我们会申请访问您的相册权限；
- d) **麦克风权限：** 为了帮助您与客服联系、定制语音祝福、参与品牌活动，我们会申请访问您的麦克风权限；
- e) **存储权限：** 为了帮助您存储下载的文件、进行数据缓存功能，我们会申请访问您的存储权限；
- f) **读取电话状态权限：** 为了向您提供个性化推荐服务、账号安全及风险识别等功能，我们会申请访问您的读取电话状态权限；
- g) **拨打电话权限：** 为了向您提供咨询功能，我们会申请访问您的拨打电话权限；
- h) **传感器权限：** 为了在商品详情页向您提供视频横竖屏切换功能、向您展示互动场景、判断设备环境等，我们会申请访问您的特定传感器（加速度、陀螺仪和重力传感器）权限；
- i) **剪切板权限：** 为了帮助您将 APP/小程序中的信息（如产品编号等）写入您的剪切板、帮助您分享活动信息等，我们会申请访问您的剪切板权限；
- j) **日历权限：** 为了帮助您设置完成活动预约提醒功能，我们会申请访问您的日历权限。
- k) **蓝牙权限：** 为了在品牌活动中通过蓝牙接收我们在现场向您发送的信号以展示活动相关内容，我们会申请访问您的蓝牙权限。

为确保能顺利向您提供服务，请您确保您所提供的个人信息真实有效，并符合相关法律法规，例如您的帐户信息和您提交发布的任何信息不得含有违法违规、存在不良影响或侵害第三方权益的内容。

此外，考虑到我们不断变化的业务场景及产品功能，除上述个人信息之外，我们可能还会通过线上或线下渠道处理您的其他个人信息，但是届时我们会通过交互语音、页面文案、告知书或授权书等形式告知您并经您同意。

2. 我们如何共享、委托处理、转移、公开披露您的个人信息

(1) 共享

- a) 我们不会与任何公司、组织和个人分享您的个人信息，但以下情况及其他您另行明确同意的情况除外：
 - 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，对外共享您的个人信息；
 - 在获得您的明确同意后，我们会与其他方共享您的个人信息；
 - 与我们的关联公司共享：为便于我们与关联公司共同向您提供服务、实现集团全球业务管理、提升服务水平等，我们可能与我们的关联公司共享您的个人信息；
 - 与第三方合作伙伴共享：为便于我们与合作伙伴共同向您提供部分服务，您的个人信息可能与我们的合作伙伴共享。我们仅会共享必要的个人信息，且受本规则中所声明目的的约束。

对我们与之共享个人信息的公司、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以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。此外，我们还会开展个人信息保护影响评估，仅在评估合格后才开始共享行为。

(2) 委托处理

我们可能委托合作伙伴处理您的个人信息，以便合作伙伴代表我们为您提供某些服务或履行职能。我们仅会基于本规则声明的合法、正当、必要、特定、明确的目的委托合作伙伴处理您的个人信息，并且只会委托服务所必要的个人信息。合作伙伴仅能接触其履行职责所需的个人信息，且我们将通过书面协议的方式与上述公司约定处理的目的、期限、处理方式、个人信息的种类、保护措施以及双方的权利和义务等，并对其个人信息处理活动进行监督。若合作伙伴欲将您的个人信息用于其他用途，其将单独征得您的同意。目前，您的个人信息可能委托以下公司处理：

- 由发送新闻邮件、营销材料和促销资讯的公司处理；
- 由负责顾客关怀服务的公司处理；
- 由负责网站数据统计分析和市场研究的公司处理；
- 由 IT 系统维护公司、数据处理公司处理。

(3) 转移

在涉及合并、分立、清算或破产时，如涉及到个人信息转移的，我们会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本规则的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

(4) 公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

- a) 获得您明确同意后；
- b) 基于法律的披露：在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息。

3. 我们如何保护您的个人信息

- (1) 我们致力于保护您的个人信息。我们采用了恰当的技术措施和组织设置，包括加密，以保护您的个人信息和安全，定岗定责，并定期检查及合规审计。我们结合了物理和信息技术安全控制措施保护您的个人信息，包括访问控制，从而限制和管理您个人信息和数据的处理、管理，和使用方式。我们同样确保我们的员工得到保护个人信息方面的适当培训。
- (2) 您的账号均有安全保护功能，请妥善保管您的账号及密码信息。我们将通过向其它服务器备份、对您密码进行加密等安全措施最大程度确保您的信息不丢失，不被滥用和变造。尽管有前述安全措施，但同时也请您理解在信息网络上不存在“完善的安全措施”。我们无法承诺您数据及信息的完全安全，尤其提醒您远离电信及网络诈骗，远离网络黑灰产，妥善保管好自己的金融账户及网络账号安全，免受不法行为侵害。
- (3) 为了应对个人信息安全事件，我们将按照法律法规的要求，依法履行汇报及通知义务，包括：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。在适用的前提下，我们将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，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。

4. 您如何管理您的个人信息

- (1) 查询、复制、更改、删除您的个人信息。您有权查询、复制、更改、删除您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。符合法律规定的前提下，您还有请求转移个人信息的权利。要行使前述权利或要求我们解释说明，请通过本规则第 10 条公示的联系方式联系我们并按照我们的指引进行操作。
- (2) 撤销同意和更改同意的范围
我们基于同意处理您的个人信息，您可以通过更改您的账号设置、向我们发送退订信息或通过本规则第 10 条公示的联系方式联系我们并按照我们的指引来撤销您的同意，同时说明您要撤销哪一项同意。除法

律另有规定外，当您撤销同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但**该决定不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。**

对于您选择提交的信息的收集和使用，您可以更改您的授权同意范围。您可以通过与我们联系并按照我们的指引实现。

(3) 注销您的相关账号

您可以通过本规则第 10 条公示的联系方式联系我们并按照我们的指引进行操作，我们将在 15 个工作日内回复您的注销的请求。注销账号可能影响您基于账号获取的部分服务或权益，且注销行为是不可逆的，因此我们建议您仔细阅读注销条件等相关内容，谨慎地选择注销账号。

在注销账号之后，我们将停止为您提供基于该账号的产品或服务，并依据您的要求，删除或匿名化您的个人信息，法律法规另有规定的除外。

(4) 个性化推荐

为您推荐您可能感兴趣的产品和服务，以及向您提供您可能感兴趣的广告、促销和推广等营销信息，我们会根据您的浏览记录等信息，通过算法统计分析您的兴趣偏好并进行个性化推荐。如您希望关闭个性化推荐的，可以通过本规则第 10 条公示的联系方式联系我们。

为了保护您的个人信息及账号安全，在您根据本规则管理您的个人信息时，我们需要核实您的身份（可能需要额外获取您的个人信息用作身份核验）。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，但会向您说明理由。

5. 我们如何处理儿童（指未满 14 周岁的未成年人）的个人信息

我们的产品或服务，以及对应的网站，不以儿童为目标人群。我们不会未经儿童监护人的同意而收集儿童的任何个人信息。但是由于技术限制，在某些情况下，如我们提供在线服务时，无法识别用户的年龄。

如果您是儿童，请不要向我们提供任何您的个人信息。如果您是儿童，但自愿且必须使用我们的产品或服务的，烦请您务必让您的监护人仔细阅读本规则，并在征得您的监护人同意的前提下使用我们的产品或服务，并向我们提供个人信息。

如果我们发现自己在未事先获得可证实的儿童监护人同意的情况下收集了儿童的个人信息，则会依法删除相关数据。

6. 您的个人信息如何在全球范围转移

我们会按照法律法规规定，将您的个人信息存储于中国境内。但是，为了确保全球经营策略、服务标准及网络系统的一致性为目的，我们可能向包括 **LOEWE SA** 跨境传输您的个人信息。如果向境外提供的，我们将事先依法告知并获得您的同意且严格依照法律的规定执行。您可以通过发送电子邮件至 dataprivacy@loewe.com 联系接收方，以行使个人信息相关权利。

此外，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安全评估、认证或签署标准合同，并根据适用的法律决定是否继续跨境传输您的个人信息，以及是否采取脱敏技术措施。

7. 数据保存期

出于本规则之目的而收集的数据将由**罗意威商贸（上海）有限公司**保存，保存期为：

- 履行合同所需的期限；或
- 遵守有关数据保存的强制性法律条款；或
- 用户请求删除或撤回对我们处理其个人数据的同意；或
- 我们的处理目的已经实现为止。

针对跨境传输的个人信息，境外接收方保存个人信息的期限，以下列情形中最先届满的期限为准：

- 实现产品质保及客户服务目的的最短时间；或
- 法律、行政法规另有规定的；或
- 客户请求删除或撤回其个人数据的；
- 以上情形都不符合的，相关的个人信息最长保留期限为停止提供产品或者服务后满 5 年。

超出上述保存期后，我们境外接收方将删除或匿名化处理您的个人信息。

8. COOKIES 政策

对于“LOEWE”官方渠道的使用者，请注意，我们可以在您的计算机上存入“Cookies”，以便对您进行识别。Cookies 是指在浏览期间从一个服务器计算机上发送的小型数据文本档案。Cookies 通常储存在计算机硬盘上，网站用 Cookies 来模拟与网站之间的持续连接。我们已经采取了相关的安全措施，以防止未获准许地查阅用户的数据。但是，用户确认，我们并不能控制电子通信设施（包括互联网）上的数据转移。因此，我们不会就互联网上发生的该等数据的安全漏洞或未获准许的披露或使用承担任何责任。您可以将您的浏览器设置成拒绝接受 Cookies，但这样做可能会使您无法充分利用我们的服务。

9. 本规则如何更新

本规则在页首载明的日期更新。

当适用的法律政策发生变更，或者我们的产品或服务功能发生重大变化的，我们的处理规则可能变更。但是，未经您明确同意，我们不会削减您按照本规则所应享有的权利。

对于本规则的重大变更，我们会提供显著的通知（包括会通过电子邮件、站内信等方式发送通知，或者页面弹窗的方式，等等）。

10. 如何联系我们

如您对本规则的内容，或对我们如何处理您的个人信息，有任何疑问、意见、建议、担忧、投诉或举报，请按照如下方式联系我们：

(1) 个人信息保护负责人联系方式：askprivacy.cn@cn.loewe.com
或

(2) 品牌邮寄地址：上海市静安区南京西路 1266 号恒隆广场 6108-6111 室
或

(3) 关注 LOEWE 官方微信公众账号（微信号：LOEWE 罗意威），联系微信在线客服

我们会在 15 个工作日内响应您的请求，并依据本规则及法律法规处理您的请求。如果您对我们的处理不满意，您依法享有投诉、举报的权利。