

隐私政策

保护隐私的承诺

中国国际航空股份有限公司（以下简称为“国航”）深知个人隐私的重要性，因此，我们在您使用本网站的过程中所收集到的个人信息将只用于本《隐私政策》中所规定的用途。

引言

该隐私政策阐述了国航在处理通过本网站所收集到的个人信息方面的政策。

本隐私政策包含以下内容：

- 我们收集到的信息以及我们收集信息的方法
- 信息汇总
- 未成年人的信息保护
- 我们如何使用您的个人信息
- 我们如何存储您的个人信息
- 我们在何处分享和储存您的数据
- 与第三方网站的链接
- 数码存根（Cookies）与网络信标（Web Beacons）
- 预先旅客咨询（API/Advanced Passenger Information）
- 数据安全
- 您的权利
- 联系我们
- 隐私政策修改

我们收集到的信息以及我们收集信息的方法

为使您的旅程更为便捷，并向您提供我们的信息，我们将收集和维持您的个人信息。我们收集个人信息的渠道包括：

- 您本人——如果您自愿为我们提供个人信息
- 您的浏览器——当您访问我们的网站以及您的浏览器与我们互动时
- 您在国航网站上完成的交易
- 国航合作伙伴网站（如旅馆合作伙伴、汽车租赁合作伙伴和旅游公司合作伙伴）提供的与您的需求相关的信息

我们通过上述渠道收集到的个人信息可能包括：

- 姓名、地址和电话号码
- 电子邮件地址、传真号码
- 凤凰知音常旅客计划账号及航班信息
- 在线支付方式，如信用卡号码，包括相关的账单地址和有效期
- 有助于改进旅行服务及相关服务的信息，包括旅行伙伴姓名、紧急联系人和特殊服务需求
- 护照号码、国籍和居住国
- 与其他参与了凤凰知音常旅客计划的航空公司的里程活动相关的交易性事务及在线事务的数据
- 产品及服务的使用情况，如自助设备，以及本网站上可用的在线工具，如航班状态通知和网上办理值机手续
- 通过问卷调查、焦点小组或其他营销研究活动收集到的个人信息
- 提供给客户服务代表用于研究、解决问题和询问的个人信息

- 企业合同、雇主和/或其他企业单位（即雇主名称、职务、地址和联系方式）

信息汇总

在您使用我们的网站时，我们可能还会收集跟踪信息，如您的浏览器类型、操作系统类型、互联网服务提供商名称以及您在我们网站所访问的网页等。国航利用多种技术获取此类信息，包括数码存根（cookies）和网络信标（web beacons）等，以提升我们网站的功能及其易用性，使我们的网站、产品和服务更好地满足您的需求。此外，我们还利用这些信息来确认访问者是否具备提出服务请求的资格并借以汇总网站活动数据。关于数码存根（cookies）和网络信标（web beacons）的详细信息以及您如何选择拒绝此类程序的信息，请参阅下文的“数码存根（Cookies）与网络信标（Web Beacons）”一节。这些信息处理活动依赖于您在访问我们的网站时对于我们使用数码存根（cookies）和类似技术所做出的同意。

未成年人的信息保护

未成年人（年龄在 18 岁以下）不允许使用本网站。由于我们无法辨别网络访问者的年龄，因此我们采用了概括性的隐私政策。如有未成年人在未得到其父母或监护人同意的情况下向我们提供了个人信息，其父母或监护人可向 customer_relations@airchina.com 发送邮件，以移除此类信息或取消预定的推广活动联系机会。国航既无意也不试图收集未成年人信息。

我们如何使用您的个人信息

国航使用可识别的个人信息完成交易，满足客户对国航服务的要求。国航要求您在本网站上预定购买机票、辅助旅游产品及服务，或注册加入凤凰知音项目时必须提供个人信息。这些信息处理活动依赖于您与国航对彼此之间签订的协议的共同遵守。除用于处理、确认和完成旅行服务或您提出的其他服务要求之外，国航还可能将您的个人信息用于管理和分析，如核算、开列账单和审计、营销、信用卡处理和确认、客户关系通讯和/或凤凰知音项目的运作。这些信息处理活动依赖于国航对其法律义务的遵守及其在妥善的业务经营中的合法权益。

除本隐私政策规定的情况外，国航不会向任何第三方出售任何客户信息或与第三方共享您的电子邮件地址。我们将要求所有这些第三方充分保护您的个人信息，按照我们的要求处理数据。我们可能会向包括但不限于以下机构披露或分享您的信息：

- 1.国航的子公司，如深圳航空有限责任公司、大连航空有限责任公司、中国国际航空内蒙古有限公司、澳门航空股份有限公司等。这些信息披露或分享依赖于国航对其法律义务的遵守及其在妥善的业务经营中的合法权益。
- 2.向国航提供与业务运作相关的 IT 供应商、社交网络提供商、营销机构、信用卡公司等。我们只在履行与您的合同必要时，与这些第三方分享数据。
- 3.国航的联营公司和/或非联营第三方，例如航空承运人、陆上运输营运商、常客计划营运商及参与提供客户服务或履行客户要求的其它公司。该等向第三方披露个人信息的活动为满足您对产品或服务的需求，并依赖于您与国航对彼此之间签订的协议的共同遵守。
- 4.任何主管执法机构、监管机构、政府机构、法院或其他第三方，如我们认为有必要（一）作为适用的法律或规章事项予以披露，（二）行使、确立或捍卫我们的合法权利，（三）保护您或任何其他人的重大利益，或（四）保证机上秩序和安全。这些信息处理活动依赖于国航对其法律义务的遵守。
- 5.在你同意的情况下，向其他机构披露。

如果我们向其他公司出售某个业务单元，而该业务单元正在使用您的个人信息，则您的数据将同该业务单元一起被转移购买方，购买方将以同样的方式使用您的个人信息。如果此类信息转移违反相关法律规定，则我们不会进行该数据转移。该等数据处理活动依赖于国航在转移此类数据中的合法权益。

如果您是国航的新客户，如我们允许若干第三方使用您的数据，我们（或他们）仅会在您同意的情况下通过电子邮件的方式与您联系。我们（或他们）会与您联系，通知您我们（他们）的公司新闻、产品和服务。请您在我们收集数据时，在表格上标选出相应的选择框，注明您是否同意我们通过电子邮件的方式联系您。

如果您已经是国航的客户，除非您在我们收集数据时，在表格上标选了相应的选择框，同意接受关于其他产品或服务电子邮件，否则我们仅会通过电子邮件的方式与您联系，向您提供类似于此前曾向您提供过的产品或服务材料，除非您拒绝或已拒绝。

如果您已经通过我们的网站明确同意，我们将不时地利用您的数据以电子邮件的方式向您提供您可能感兴趣的关于选定的第三方的材料，其中包括国航的辅助旅行和推广伙伴。

您有权要求我们不为营销的目的处理您的数据。请您在我们收集数据时，在表格中标选出相应的选择框或在此后任一时间向 customer_relations@airchina.com 发送邮件通知我们，以阻止此类数据处理活动。

如果国航希望就以上任何目的而获取您的同意，请您在我们收集数据时，在表格中标选出相应的选择框，注明您是否同意“我们如何使用您的个人信息”一节中所描述的目的。

我们如何存储您的个人信息

我们不会将您的个人信息保留超过处理目的所需的时间，并将根据我们的数据保留政策，为收集其的目的而对于保留必要的时间。

我们在何处分享和储存您的数据

我们收集到的个人信息可能被传输至并储存在您的所在国家以外的目的地，我们将采取措施确保您的个人信息被第三方根据本隐私政策使用，并且您的个人信息始终保持安全。特别是，若您的个人信息被传输至并储存在欧盟委员会未作出充分决定的国家时，此类转让将通过以下机制得到适当保护：欧盟委员会批准的标准合同条款，适当的隐私保护证明或一项具有约束力的公司规则。

您的数据也可能由在您的所在国家以外工作的国航或第三方供应商的员工处理。此外，这些员工可能参与您的预定购买和支付细节的处理并提供支持性的服务。处理个人信息的目的如“我们如何使用您的个人信息”一节第一段所述。服务提供商也参与了那些数据的处理，他们与国航一起，共同提供网络预定引擎服务、电脑预定系统服务、在线支付管理服务以及电子邮件服务。国航将采取所有必要的合理的措施，确保您的数据以安全且符合本隐私政策的方式得到处理。

与第三方网站的链接

国航会使用连接至其他互联网网站的链接来提升您的国航网站使用体验。为使此类链接清晰可用，在您点击链接时，您的浏览器将为链接另外打开一个新窗口。然而，请注意，这些网站可能由其他公司或组织所有或负责运营。国航不支持此类任何网站，也不对任何此类网站包含的或能够通过访问该网站所接触到的信息、资料、产品和服务负责。对此类网站的访问与使用所产生的风险完全由您自行承担。我们不对您泄露给链接网站的任何信息负责。

请注意，国航隐私政策的适用范围并不包含此类其他网站，国航建议您在使用这些网站之前了解适用于这些网站的隐私政策。

数码存根（Cookies）和网络信标（Web Beacons）

数码存根是一种文本格式的信息串，由网站传输至您的计算机硬盘上的数码存根文件夹中，以使此网站记住您的身份。通常情况下，数码存根文件含有其所在的域的名称、数码存根的“生命期”以及一个随机产生的唯一数值。本网站使用两种类型的数码存根，一种是临时数码存根，它会在您浏览网站期间保留在浏览器的数码存根文件夹中；另一种是持续数码存根，这种数码存根保留在浏览器中的时间较长（具体时间取决于数码存根文件的生命期）。大多数浏览器允许访问者控制其接受数码存根、拒绝数码存根，或在每次发送数码存根时通知访问者。您可以通过调整浏览器的设置而选择拒绝数码存根，但对于国航网站和其他使用数码存根的大型网站，这样做会限制访问者对网站特色功能的使用。关于数码存根の詳細信息，请访问 www.allaboutcookies.org。

当用户打开包含网络信标的网页时，网络信标与数码存根一起记录用户的简单操作。当用户的浏览器以这种方式向某网站请求信息时，其也可以收集一些简单的信息，例如：您的计算机的 IP 地址、用户浏览网页的时间与内容、用户使用的浏览器类型以及该服务器先前设置的数码存根等。您访问的任何网络服务器都可获得此类信息。网络信标不会泄露任何“额外”信息。它们仅仅是收集最简单的统计数据和管理数码存根的简便方法。网络信标可以被禁用（与您禁用数码存根的方式相同）。

预先旅客咨询（API/Advanced Passenger Information）

越来越多的目的地国家要求飞向其境内的航班在飞机降落前向其提前提供旅客信息。通常来说，此类法律法规都要求航空公司提供旅客身份和旅行证件（护照签证）等信息。

一般而言，航空公司并不拥有此类数据，因此其必须在飞机起飞前的短暂时间内收集这些数据，而这一收集过程越来越多地采用新型旅行文件所使用的一种名为“机读区”的技术来完成。如果我们被要求将您的旅客数据传送给美国和加拿大之外的其他国家当局，我们会在传输之前征得您的同意。

这一处理活动依赖于国航对其法律义务的遵守，在欧洲经济区以外的个人数据的潜在传输对于您与国航之间以及国航为您的利益与第三方之间签订的协议履行而言是必要的。

这一数据的收集完全是为了向目的地国家当局的即时传输。

数据安全

国航非常重视您的数据安全。除了遵守所有相关数据安全法规以外，为确保您的数据在网络浏览器和我们国航网络系统之间以最高的安全等级传输，我们采用了安全套接字层（SSL）加密技术。SSL 是一种在互联网中传输个人信息的行业标准方法，实现了加密通信通过网络浏览器和网络服务器之间的分别传输。连接至您的浏览器的网站 URL 带有 SSL 链接，以 <https://> 开头，具有安全快捷的特点，确保您的个人信息不会被其他人读取。

您的权利

就您的个人信息，根据适用法律您享有某些权利：

您有权要求我们您提供您的个人数据副本，并更正、删除或限制（停止任何主动）对您的任何数据的处理活动，并获取您基于协议而向我们提供的个人数据，或者经过您的同意，基于某结构性的、机器可读取的格式，要求我们向其他控制者分享（端口传输）该数据。此外，您可拒绝我们在若干情况下对您的数据的处理（特别是，如果我们不必处理该数据以满足协议或其他法律要求时，或者我们出于市场营销的目的而使用该数据时。）

这些权利可能是有限的，例如，如果您对您的要求的满足将可能泄露其他人的个人数据，或如果您要求我们删除法律要求保留的信息或对于该信息的保留具有令人信服的合法权益。

您可以通过向 customer_relations@airchina.com 发送电子邮件的方式联系我们，行使这些权利。如果您有未解决的问题，您有权向您所居住、工作或您认为违法违规行为发生地的数据保护机关投诉。

无论何处，我们都依赖于您的同意，您始终都可以撤回您的同意，同时，我们可能拥有其他的法律依据并出于以上所述的其他目的来处理您的数据。在某些情况下，我们可以未经您的同意而直接向您推销产品，此时我们依赖的是我们的合法权益。在任何时候，您都拥有绝对的权利选择不参加直接推销，或我们为直接推销所做的描述。如果这是一个电子信息，您可按照该信息中所包含的指示进行操作，或通过以下列出的信息与我们联系。

联系我们

如果您想与我们联系了解有关本隐私权政策中的任何事项，包括对您的个人信息行使权利、查询、投诉，或选择不接收直接推销信息，或对我们处理您的个人信息有任何疑问，请按以下详细方式和我们联系。如果您的疑虑未得到解决，您有权向您的居住、工作地点或您认为发生违规行为的地点的当地监管机构投诉。

数据保护合规官

邮箱: customer_relations@airchina.com

地址: 中国北京市顺义区天竺空港经济开发区天柱西路 16 号 4 层 4004 室, 邮编: 101312

欧盟代表

邮箱: customer_relations@airchina.com

地址: 德国法兰克福 60329 区杜塞尔多夫大街 4 号

隐私政策修改

国航保留随时修改该隐私政策的权利, 隐私政策的最新版本将在国航网站上公布, 同时公布修正日期, 以便您了解隐私政策的最后更新时间。我们公布时, 会标注隐私政策中重大修改的部分。当您使用我们的网站时, 您可以随时审查我们的隐私政策, 以便您了解其修改。

该隐私政策最后更新于 2018 年 5 月 24 日。