

隐私政策

概述

中国国际航空股份有限公司（以下简称为“我们”）深知个人信息的重要性，我们将按法律法规要求，采取相应安全保护措施。我们希望通过本隐私政策向您说明在您**使用我们的产品和服务时**，我们如何收集和使用您的个人信息。

本隐私政策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、我们如何使用 cookie 和同类技术
- 3、我们如何分享您的个人信息
- 4、我们处理您的个人信息的法律依据
- 5、我们如何保护和存储您的个人信息
- 6、您的个人信息权利
- 7、不满 14 周岁未成年人的个人信息保护
- 8、您的个人信息如何在全球范围内传输
- 9、本政策如何更新
- 10、如何联系我们

在使用我们各项产品或服务前，请您务必仔细阅读并透彻理解本隐私政策，在确认充分理解并同意后使用相关产品或服务。

一、我们如何收集和使用您的个人信息

（一）我们会出于以下目的，请您自愿提供您的个人信息：

1、为履行您与我们的航空运输合同所需：

（1）为您提供定座、购票服务

为了完成您的定座购票，需要您提供以下信息：**乘机人的姓名、性别、有效身份证件信息、生日、联系电话、电子邮件地址（境外购票时必填），联系人的姓名、联系电话**。如您预定的是途径或自 / 至美国领土的航班，按当地监管要求还需提供**始发地与目的地的居住地址信息**。为了完成支付，需要您提供以下支付信息：**银行卡号、有效期、CVV、账单地址、持卡人姓名、银行预留手机号、有效身份证件信息（金融账户信息属于您的敏感个人信息）、里程支付密码**。购票完成后，我们将生成您的**订单信息，机票订单信息将包含您的定座记录、客票号、航班号、始发地、目的地、乘机时间、舱位等级**。

如您需要邮寄行程单，您需要填写**收件人姓名、联系电话、邮寄地址**。

（2）为您提供旅客及行李运输服务

在机场办理乘机登记手续时，我们需**查验您的客票号、有效证件**，在确定**您的座位号后**，生成**登机牌**。在发生支付风控问题时，我们需要您提供购票时使用的**支付卡信息**。

为协助您托运行李，我们会验证您的**客票号**，并为您生成**行李编号**。

在飞机发生延误时，如您申请延误证明，我们会收集您的**姓名、客票号或有效证件号码，航班号和您的乘机日期**。

（3）为您注册和使用凤凰知音会员服务

如您选择注册成为凤凰知音会员，您需要提供您的**姓名、联系电话、有效证件信息、所在国家 / 地区、生日、密码**，我们将向您提供“凤凰知音”会员卡号和您的会员等级。在您使用凤凰知音会员时，将产生您的**里程累积和兑换信息**，包括您的**知音商城订单记录**，您的会员等级可能会根据会员等级规则而发生变动。

如果您是知音宝贝或者贵宾会员，我们为您邮寄会员卡，需要收集您的**联系地址**。如果您是未满 14 周岁的未成年人，需要填写**监护人关联卡号**。此外，您还可以自愿提供其他信息，比如**电子邮件地址（用于接收里程账单）、选择是否接受促销信息、兴趣和偏好（座位和餐食）**。为了避免您输入信息的麻

烦，我们会直接从申请表中或者在处理流程中提取部分信息，这包括您的 **注册日期、注册渠道、首选通讯语言、会员品牌**。您可以使用里程为您和您的受让人兑换奖励客票，此时需要您提供定座、购票服务所需信息。作为会员累积里程的一个补充途径，我们为所有会员初始开通了 **会员卡号** 自动识别服务，即会员使用中国民航信息集团公司系统购买国航承运航班客票时，如果旅客的 **姓名和有效身份证号码** 与其在会员账户中登记的信息一致，旅客的会员卡号会被自动识别，所乘坐的航班可能会被自动累积入账。如果不要自动识别服务，会员可以登录凤凰知音网站的会员账户，通过“我的账户 - 账户管理”关闭会员身份自动识别。

您也可以在知音商城或线下合作场景使用里程兑换商品，此时需要填写，**收货人姓名、联系电话、邮寄地址**。您也可以自愿填写 **常用联系人信息和常用收件人信息**。我们会将您的 **收货人信息** 发送给商城商家和物流服务提供方，如无法联系到收货人，我们有可能将您的 **联系方式** 提供给商家。在线下合作场景使用里程兑换商品时，我们会将您的 **订单信息、会员卡号** 发送给合作服务商，如有客服问题需转至合作服务商处理，我们有可能将您的 **联系方式** 提供给合作服务商。

若您参与 **会员产品、活动及使用里程支付功能（含线上、线下）**，以及我们业务合作伙伴提供的里程奖励或权益活动，将视为您同意我们收集及使用您的 **姓名、证件信息、联系电话、邮寄地址、行程信息、会员信息**，用于 **产品活动统计及会员服务**。

除此以外，在您修改关键个人信息、兑换虚拟商品、点击实名认证时，需要您通过人脸认证、微信公安认证、银联认证来确认是否为本人操作。在您致电 95583 办理会员服务时，会将您的 **姓名、证件号码、手机号** 通过电信公司（由北京宸意数据科技有限公司提供技术支持）用来确认您的会员身份，以保障您的账户安全。

（4）向您提供的其他服务

如您需要申请担架、轮椅、无成人陪伴儿童、携带便携式氧气设备或呼吸机设备、运送人体捐献器官等服务，您需要填写 **您的姓名、联系方式、有效证件信息、相关同行人或接送机人的联系方式和地址**，我们会 **验证您的医疗证明，或按照国家相关要求收集相关证明文件**。

如您需要购买我们的预付费行李和付费选座等附加服务，需要您提供 **客票号或有效证件信息、航班号和航班日期**。

我们的电话客服和售后功能会使用您的账号信息和订单信息。为保证您的账号安全，我们的呼叫中心客服和在线客服会使用您的账号信息与您核验您的身份。当您需要我们提供与您订单信息相关的客服与售后服务时，我们将会查询您的订单信息。为便于与您联系、尽快帮助您解决问题或记录相关问题的处理方案及结果，我们可能会保存您与我们的沟通、通信/通话记录及相关内容（包括账户信息、订单信息、您为了证明相关事实提供的其他信息，或您留下的联系方式信息），如果 **您针对具体订单进行咨询、投诉或提供建议的，我们会使用您的账户信息和订单信息**。您有可能在与我们的客服人员沟通时，提供给出上述信息外的其他信息，如当您要求我们变更配送地址、联系人或联系电话。

如您因生病导致无法旅行而申请免费退票时，我们会需要您提供 **医疗证明** 来进行验证。

如您使用我们的机上 WIFI 服务，您需要填写 **座位号和姓名**。您使用机上 WIFI 过程中可能产生 **WIFI 使用信息包括：网络设备标识信息（如昵称和头像）、个人常用设备信息、个人上网浏览记录**。

如您属于我们的大客户（企业、政府客户等）员工，为确保您所购客票为协议约定专属价格，我们将在您的订座记录中保留 **专属大客户协议编码** 信息；您所属单位指定使用的 **企业 UATP（环球航空旅行计划 Universal Air Travel Plan）账户信息** 将保留在订座信息中；在您（或您所在单位的联系人为您）申请使用大客户专属服务时，我们可能会需要您（或您所在单位的联系人）提供您所在 **单位的名称、职务、企业邮箱、知音卡号、联系方式、有效证件信息、出生年月日等** 个人信息；您的单位联系人可能会与我们取得联系，我们会邀请您的单位联系人注册我们的“惠商旅”客户管理平台，输入 **惠商旅客户信息和联系人信息（姓名、手机号和邮箱、登录名和密码）**，注册成功后，您所在单位账户管理员会通过惠商旅平台管理 **本单位员工订票名单和订票信息**。在您使用本服务期间，上述信息通过您所在单位的账户管理员上传至国航并持续授权我们使用，同时为了方便您所在单位管理需求，您所在的单位账户管理员有权访问

以上信息，或为您注册成为凤凰知音会员。如您需要注销个人账户或申请删除以上个人数据时，请您联系所在单位账户管理员。

如您对此有任何疑问，请您首先联系您的单位联系人来提出您的诉求。

(5) 为保障交易安全所必须

为提高您使用我们的产品与 / 或服务时系统的安全性，更准确地预防钓鱼网站欺诈和保护账户安全，我们可能会通过了解您的 **浏览信息、订单信息、设备信息 (IP 地址、设备型号、设备识别号)** 等手段来判断您的账号安全 / 交易安全风险，防范欺诈。

2 、取得您的同意时

为提升您的服务体验，改进我们的产品和服务，我们会请您自愿同意我们收集并使用您的信息。

我们的 APP 会邀请您开启特定的手机权限，来提供更好的服务体验或改善我们的产品或服务，具体的手机权限清单，请在 APP 个人中心 -设置-隐私中查看我们的系统权限清单。

我们会邀请您预留的 **电子邮箱地址**，来发送订单和乘机信息，或订阅我们的促销信息，包括特定航线、产品或服务的优惠折扣信息等，您的主动填写动作会被视为同意。我们可能还会举办一些促销活动，需要收集 **您的姓名、联系方式** 来完成这些促销活动。

我们在您同意使用人脸识别功能时，为您提供休息室准入、实名认证等服务。就**人脸识别功能本身，我们可能会采集您的人脸图像、人脸识别特征值、有效证件信息、凤凰知音会员卡号**。您可以通过开启或关闭人脸识别功能的开关来实现您的自主控制。

如您属于我们的大客户员工（企业、政府客户等），您可以进行企业客户身份认证并选择服务，您可自愿选择同意认证或取消认证。

请确保您在向以上功能中提供第三人信息及敏感信息时，得到了第三人充分的授权，确保您的操作行为不侵犯任何第三方的合法权利，同时您应当确保第三方可以遵循隐私政策来处理其数据。如第三人在要求删除、更正相关信息时，您需要及时对以上信息进行删除及更正，否则您将可能承担因此产生的法律后果。如我们因业务需要改变第三人的信息使用目的，我们会及时告知您，请您根据第三方授权情况决定以上信息是否可以继续处理。

此外，您通过关注我们的官方微信公众号、官方微博等社交媒体平台时，您的主动关注行为将被视为有效同意，能够识别 **具体的关注者的信息以及关注时间**，但我们仅将其用于在平台上与您互动。您可以随时通过取消关注来撤回您的同意。

3 、为履行法定义务时

为履行适用的法律法规，如适用的民航法律法规要求，我们会要求您提供您的 **真实姓名、有效身份证件信息**。为履行网络安全法下的网络安全等级义务，我们会收集和存储 **您的日志信息** 等。

此外，我们还会因突发公共卫生事件，为保障您的生命、健康和财产权利，在特定的情形下依法收集和**使用您的个人信息，如要求查验您此前的行程、测量您的体温或要求您提供特定的健康证明**。

(二) 通过第三方收集您的个人信息

我们可能会不时地从第三方处收取有关您的个人信息。这些第三方包括我们的关联公司、业务合作伙伴。我们将这些从第三方处收集的信息用于为您提供相关合同下的服务，以及用于保证我们所掌握的关于您的相关记录的准确性。

此外，请您注意，第三方可能有其自身专门的隐私政策来说明其如何收集和处理您的个人信息，该等隐私政策不构成本隐私政策的一部分，请您自行审慎阅读后作出是否同意其隐私政策的决定。****

二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

在您使用我们的网站时，我们可能会收集跟踪信息包括您的浏览器类型、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。我们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。

关于我们如何使用 Cookie 和同类技术，请详见我们的《[Cookie 声明](#)》。

三、我们如何分享您的个人信息

1. 我们的服务提供商及我们的关联方

我们将允许我们的第三方服务提供商（包括代理商、承包商和关联方公司）代表我们使用您的个人信息，用于本隐私政策所载的目的。此类第三方的例子包括：协助您办理登机手续和登机的工作人员，我们的系统服务提供商。我们也可能会将您的个人信息披露给第三方，让他们能更加便利地执行您可能要求的任何特殊安排，例如轮椅服务。

2. 航空公司、酒店合作伙伴、旅游经营者、旅行社、保险机构、银行金融机构等第三方

为促进和管理您的旅游安排、为您提供所需产品或服务，我们可能会将您的个人信息分享给第三方，如其他航空公司（包括“[星空联盟](#)”[合作伙伴航空公司](#)，其他合作伙伴和合作的代码共享航空公司），酒店合作伙伴，陆地或海上运输运营商、合作的保险机构或银行金融机构、以及代表您与我们互动的旅行社或其他人员。您的个人信息将由该等第三方根据其隐私政策使用。我们的联运、联营及代码共享伙伴航空公司的隐私政策可于[国际航空运输协会（“IATA”）隐私政策资料库查阅](#)。

3. 凤凰知音会员计划合作伙伴

我们可能会与[共同使用凤凰知音会员计划的航空公司](#)、合作伙伴共享您的信息，以方便您享受我们的凤凰知音会员产品和服务，例如您的里程积分积累和兑换，休息室准入等。

4. 我们的大客户（企业、政府客户等）

对于我们的[大客户员工](#)，或由大客户因公付费而出行或获得产品、服务的人员，我们将向我们的大客户披露您的[旅行详情](#)和[有关您使用我们服务的信息](#)。

5. 政府、监管机构或法律要求的单位

我们可能会将您的个人信息披露给政府和监管机构以及法律要求的单位，例如出入境管理机构、海关边防机关、民航局及机场管理机构、争端解决机构、检察机关、执法机关，例如：美国及其他国家/地区的法律要求我们根据法律规定披露您的旅行证件、预订详情和航班行程的个人信息（乘客姓名记录（PNR）及/或预报旅客信息（API））。我们会将您的个人信息披露给这些机关单位，以使我们在满足法律和行政监管目的的前提下为您提供产品和服务。

6. 我们的 SDK 提供方。具体信息如下。

名称	的	收集个人信息	隐私政策链接
听云	据分析	WLANMAC、IMEI 和设备型号	https://www.tingyun.com/legal_declaration.html
腾讯	信分享 信支付 据分析	IMEI、设备型号、GPS 定位、WLANMAC、基站定位信息	https://privacy.qq.com/document/priview/bdf936b2477a45ff86da57e3d988bc2b
高德		GPS 定	https://lbs.amap.com/pages/privacy/

	位 航	位、 WLANMAC、 基站定位信 息	
百度统计	据分 析	WLANM AC、IMEI、 设备型号	https://tongji.baidu.com/web/help/article?id=330&type=0
Talking Data	据分 析	WLANM AC、IMEI 和 设备型号， GPS 定位、基 站定位、系统安 装的应用程 序	http://www.talkingdata.com/privacy.jsp?language=zh_cn
个推	准推 送	IP 地址、 WLANMAC、 IMEI、设备标 识符、位置信 息、软件列表等 信息	http://docs.getui.com/privacy/
Googlean alytics	据分 析	广告标识 符、IP 地址、 设备型号、地理 位置、IDFA	https://support.google.com/analytics/answer/6004245

7. 其他经您同意或您主动要求我们披露您的信息至指定的第三方的情形。

四、我们处理您的个人信息的法律依据

我们不会在没有任何法律依据的前提下处理您的个人信息。一般而言，我们处理您的个人信息的法律依据是

- 履行我们与您之间的合同，例如运输总条款、具体产品的服务协议以及凤凰知音会员手册；
- 遵守和履行我们的法定义务，例如民航法律法规规定的实名义务或其他信息报送义务，《网络安全法》下规定的网络安全等级保护义务以及用户信息安全义务；
- 取得您的同意，例如您开启人脸识别功能的开关，或您允许我们向您发送促销信息；
- 为应对突发公共卫生事件，或为保障您或其他自然人的生命健康和财产安全，例如我们在登机口会要求您测温并记录温度显示不正常的旅客，报送给有权机关进行后续处理。
- 在欧盟或欧洲经济区境内，为我们的合法正当利益处理您的个人信息，包括我们在信息系统内管理您的个人信息，改善我们的产品和服务，开展我们的凤凰知音计划会员活动，参与我们的社交活动，为交易安全进行反欺诈防范以及网络信息安全。

五、我们如何保护和存储您的个人信息

(一) 我们保护您个人信息的技术与措施

我们非常重视个人的信息安全，我们将采取一切合理且可行的安全管控措施，保护您的个人信息：

- 1、我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。例如，我们采用传输层安全协议加密技术，并使用强密码算法组合

(如 ECDSA 密钥协商、AES256 通道加密等技术) 确保交易传输过程中的安全; 针对存储的个人信息数据, 采取业界常规的强加密技术对用户个人信息进行加密存储; 并通过隔离技术进行隔离。我们对存储数据的访问都会被相关日志记录并保存, 并通过集中化的日志收集以及完整性监控, 确保日志文件不会被篡改; 同时我们还会周期性的执行内外部安全扫描和渗透测试来确保生产系统的安全性。

2、我们已经取得了以下认证: 我们的核心业务系统通过了中华人民共和国信息系统等级保护三级认证, 同时我们获得了 ISO27001 认证和 PCIDSS 认证。

3、我们确定了个人信息保护负责人, 全面监督我们的个人信息合规工作。我们还设立数据安全负责人和工作组来推进和保障数据安全。我们通过已建立的信息安全管理体系来规范个人信息的采集、传输、使用和存储。我们与员工签订保密条款, 要求可能接触个人信息的人员履行相应的保密义务。定期对员工进行信息安全以及个人信息保护相关的培训, 加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

4、互联网并非绝对安全的环境, 而且电子邮件等交流方式并未加密, 我们强烈建议您不要通过此类方式发送个人信息。请您使用复杂密码, 协助我们保证您的账号安全。

5、为应对个人信息泄露、损毁和丢失等(“个人信息安全事件”) 可能出现的风险, 我们制定了个人信息泄露的应急处置措施, 针对泄露事件建立了个人信息安全事件应急预案, 并建立了专门的应急响应团队。我们将按照适用的法律法规的要求, 将个人信息泄漏事件通知给监管机关和 / 或受影响的旅客。

(二) 您个人信息的存储时限

我们会在达成本政策所述目的所需的最短期限内存储您的个人信息, 适用的法律法规另有要求的除外, 例如《电子商务法》要求我们存储您的交易订单信息不少于三年。当您注销账户后, 我们也将删除或匿名化处理您的个人信息。当您的个人信息超出实现上述目的所需的最短期限后, 我们会对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

六、您的个人信息权利

我们依法保障您的如下个人信息权利, 包括:

1、查询、复制和转移您的个人信息

除法律另有规定或我们具有的特定保密义务外, 您有权随时查询您的个人信息, 具体查询方式:

(1) 您的账户信息:

网站账户信息: 您通过网站首页右上角选项登录用户后, 可以在“个人资料”中查看或修改个人信息。APP: 您可以点击“个人中心”页面的“会员头像”菜单来查阅您提交给我们的所有个人信息。惠商旅账户信息: 您可以通过登录惠商旅系统, 在“个人资料”中查看个人信息, 如需修改个人信息请联系您所属企业系统管理员修改。

会员信息: 您可以登录“凤凰知音”网站, 通过“我的账户 - 账户管理”以及“里程账单”查询您的会员信息和里程信息。

(2) 您的订单信息:

在 PC 端, 您可以通过登录账户或访问“查看我的订单”页面查看您的所有已经完成、待付款或待售后的订单。在手机 APP 中, 您可以通过访问“首页” -- “个人中心”页面查看您的订单记录。具体路径为: “首页” -- “个人中心” -- “全部订单”。在惠商旅系统, 您可以通过登录账户后访问“机票订单”页面查看您的所有已完成、待付款或待售后的订单。

(3) 您的浏览信息:

您可以访问或清除您的搜索历史记录、查看和修改兴趣以及管理其他数据。PC 端: 请通过您使用的浏览器清除您的历史记录。

(4) 对于您在使用我们的产品与 / 或服务过程中产生的其他个人信息需要查询或复制, 请随时通过拨打 95583 或通过 dpo@airchina.com 邮件联系我们。

此外，您有权要求我们向您提供一份我们处理的您的个人信息的副本，并在满足法律或监管要求的前提下，您也有权请求我们将您的个人信息转移至您指定的其他个人信息处理者。

2、更正或补充您的个人信息

如您发现我们处理的您的个人信息是不准确而影响了您的权益实现，您有权随时要求我们更正或补充。您可以在个人信息的查询页面或途径上进一步申请更正，如您仍然有疑问，或难以更正的，您可以通过拨打 95583 或向 dpo@airchina.com 向我们提出更正或补充申请。

3、删除您的个人信息

您有权在法律允许的情况下，要求我们在信息系统内删除您的个人信息，您可以在我们的产品与 / 或服务页面中可以清除或删除的信息，以及通过拨打 95583 或向 dpo@airchina.com 提出您的要求，但法律要求我们在特定期限内持续存储的除外。

此外，因技术原因，当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即在自备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息，在此期间内我们仅会存储并采取相关安全措施。

4、改变您同意的范围或撤回同意

针对我们基于您的同意获取的个人信息，您有权通过关闭设备功能、进行隐私设置、取消企业客户身份认证、注销账户等方式改变您同意的范围或撤回您的同意。

请您理解，当您撤回同意后，我们将不再处理基于您的同意而获取的个人信息，这将影响该部分个人信息所对应的为您提供产品或服务。但您撤回同意或授权的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

5、注销您的账户

您可以在凤凰知音网站或手机 APP 中直接申请注销账户。您注销账户后，我们将停止为您提供产品与 / 或服务，并依据您的要求，除法律法规另有规定外，我们将删除您的个人信息。

您可以登录“凤凰知音”网站在“我的账户 / 账户管理 / 永久注销账号”里面申请注销账号，您的注销申请将在 30 天内处理完成。

如您不是我们的凤凰知音会员，但注册了我们的官网账户，您可以通过拨打 95583 或联系 dpo@airchina.com 来注销您的官网账户。

6、拒绝我们向您发送促销信息：

您有权随时按照如下方式退订我们发送给您的促销信息：

(1) 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 dpo@airchina.com 发送邮件通知我们，以拒绝此类促销信息。

(2) 您可以登录“凤凰知音”网站在“我的账户 - 账户管理”页面设置“是否接受促销邮件 / 短信”。

(3) 我们向您发送的电子邮件可能含有促销信息，您随时可通过邮件下方“点击退订”链接取消，但您应注意您的服务信息是无法退订的。

(4) 您可以在 APP 的“首页” - “个人中心”，点击头进入“基本信息”页面来设置开启或关闭是否接收推送给您促销信息。

(5) 您可以随时取消关注或取消订阅我们的官方微信公众号、微博等官方社交平台账号。

(6) 您可以随时在我们 APP 上取消大客户员工认证。

(7) 您可以选择注销我们的账户。

7、限制或拒绝处理您的个人信息

您有权在特定情形下限制我们处理您的个人信息，拒绝我们利用您的个人信息做自动化决策、画像，有权拒绝我们处理您的已公开的个人信息，或在适用的法律有要求时，拒绝我们向第三方共享您的个人信息。

您可以通过向 dpo@airchina.com 发送邮件来要求行使这一权利，请您注意，您一旦行使这些权利，我们会停止处理您的个人信息并等待您作出进一步要求，如更正或删除您的信息等要求。

8、解释说明权

当您对本隐私政策内的个人信息处理规则有任何疑问，或对您的个人信息处理有任何疑问，或您要求我们按照适用的法律提供特定的信息告知，您可以通过向 dpo@airchina.com 发送邮件来要求我们提供解释说明。

9、权利行使

为保障您的信息安全，我们可能会要求您提供书面请求或验证您的身份，之后我们会在法律允许的合理期限内答复您的权利请求，您提出的请求将在 10 个工作日内答复。此外，如您代表他人行使权利，或您作为逝者近亲属向我们提出查询、复制、更正或删除逝者的相关信息，请您提供您及他人的身份证明，以及二者关系的证明，例如专门的授权委托书或逝者的死亡（推定）证明书等。

您有权就上述权利的行使或我们的回复，向您经常居住地或行为发生地的监管机关或法院提起申诉或法律诉讼。

七、不满 14 周岁未成年人的个人信息保护

我们根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息。若您是不满 14 周岁的未成年凤凰知音会员，您在使用我们的产品或服务时需要绑定您的法定监护人的账户方可继续进行。若您不是会员，但属于不满 14 周岁的未成年旅客，您在使用我们的产品和服务前，请务必获得您的法定监护人的同意。

此外，我们仅会处理不满 14 周岁未成年人购买的产品和服务所需范围内最少的信息并确保采取了适合的安全保障措施，保证不对不满 14 周岁的未成年人进行画像或向其发送促销推广信息，或利用其个人信息诱导其开展与其年龄和责任能力不符的活动。为了保护未成年人账户的信息安全，在征得监护人同意后，对账户信息进行修改时会对儿童开启人脸识别，但不会存储儿童的人脸信息。

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 dpo@airchina.com 发送邮件，以删除此类信息。

八、您的个人信息如何在全球范围内传输

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。

基于本隐私政策所载的目的，您的个人信息可能被传输至您的经常居所地以外的国家或地区进行处理。此时，我们会根据适用的法律规定来保护您的个人信息安全，并在全球范围内传输您的个人信息，包括但不限于：

- 在基于您的同意而传输您的个人信息出境前，我们会按照适用法律的要求，向您充分告知跨境传输的情况并请求您对此的明确同意。
- 若您的个人信息被传输至中华人民共和国境外，我们将按照法律及监管的要求，依法开展风险评估和 / 或个人信息保护影响评估，或 签署中国网信部门颁布的标准合同条款。
- 若您的个人信息被传输至欧盟委员会未作出充分决定的国家时，我们将签署欧盟委员会批准的标准合同条款并采取安全措施保障您的个人信息安全。

九、本政策如何更新

我们的隐私政策可能会因法律、技术更新、实际情况的变化而发生变更。

但未经您明确同意，我们不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。我们会在本页面上发布对本政策所做的任何变更。对于涉及您的权利的重大变更，我们还会提供更为显著的通知，例如在 APP 上提供站内信通知或发送邮件告知。

我们还会将本政策的旧版本（[2018 年 5 月版](#)，[2018 年 10 月版](#)，[2019 年 6 月版](#)，[2020 年 11 月版](#)，[2021 年 6 月版](#)）存档，供您查阅。

十、如何联系我们

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、投诉，或对我们处理您的个人信息的规则有任何疑问，您可以通过与我们个人信息保护负责人或地区代表进行联系，我们将在法律允许的期限内回复您的请求：

中国个人信息保护负责人

邮箱：dpo@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

欧盟地区代表

邮箱：dpo@airchina.com

地址：德国法兰克福 60329 区杜塞尔多夫大街 4 号

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。

该隐私政策最后更新于 2021 年 11 月 1 日。

如果我们提供的某款产品或服务有单独的隐私政策或相应的服务协议中存在特殊约定，则该产品的隐私政策将优先适用；该产品隐私政策和用户服务协议未涵盖的内容，以本政策内容为准。

本隐私政策以中文撰写，并已翻译成其他语言版本。如果中文版和翻译版本之间存在任何不一致或含糊之处，以中文版为准。