

隐私政策

首次发布及生效日期：2018年5月24日

最新更新日期：2022年1月20日

四川航空股份有限公司（以下简称“川航”、“我们”）尊重并采取措施保护您的个人信息。

本隐私政策旨在释明川航收集、使用您的个人信息的规则，以及您应如何行使您的个人信息保护的相关权利。本隐私政策适用于川航的任何机票业务以及川航为您提供服务，包括但不限于川航授权代理人协助您订票，以及您使用川航官方网站（www.sichuanair.com）、川航App、川航微信公众号、小程序，或经川航授权的正规订票渠道，以及您使用川航的服务时，川航所收集和使用的个人信息。但请您注意，在您使用任何第三方服务例如航旅纵横、携程、去哪儿等服务来预定川航的机票或使用该等第三方涉及川航的相关服务之前，请您务必在仔细阅读相关第三方的隐私政策后慎重作出决定。

本隐私政策的主要内容包括：

- 一、川航收集您的个人信息的类型、方式和目的
- 二、川航如何委托处理、共享、转让、披露您的个人信息
- 三、川航如何使用 Cookies 及类似技术
- 四、川航处理个人信息的法律依据
- 五、川航如何保护您的个人信息
- 六、川航如何存储您的个人信息
- 七、儿童个人信息保护
- 八、川航在全球范围内转移您的个人信息
- 九、您的个人信息保护权利

十、本隐私政策的更新

十一、如何举报、投诉或联系我们

如果您对我们使用您的个人信息有任何疑问或顾虑，或希望向我们举报、投诉任何违反本隐私政策的行为，请按“如何举报、投诉或联系我们”标题下的详细的联系方式与我们联系。

一、川航收集您的个人信息的类型、方式和目的

川航基于不同的业务场景，可能会以下述方式收集以下个人信息：

1. 您自愿提供的信息

为了向您提供航空运输服务我们会请您自愿地提供如下个人信息：

身份信息以及联系方式：您的姓名、地址、电话号码、电子邮件地址、传真号码、生日、性别、身份证号码、护照号码、国籍、常住国，以及与您同行的其他人的个人信息（包括同行人的联系方式），用于将航班及订单消息（包括航班出行、安检、登机、报销、航班延误、保险业务以及事故通知等）通知到您或相关联系人，为您安排行程、为您寄送行程单或其他产品、验证您的身份、邀请您反馈服务质量、接受您的投诉建议、为您提供川航的其他各类产品，以及在征求您同意的前提下向您推送营销信息。请您注意，在您为其他人预订相关服务时，您需要提交该旅客的个人信息，向我们提供该旅客的个人信息之前，请您确保您已经取得本人的同意，并确保其已知晓并接受本隐私政策。

金熊猫会员信息：您的会员账号及航班信息、里程兑换的受让人信息、未成年会员的监护人信息，用于管理我们的金熊猫会员、验证会员身份，以及为您办理积分累计、奖励、兑换和其他常客计划中的服务。

业务服务所须的身份证件信息及图像：身份证、护照、签证页等证件的号码、有效期、签发机关、年龄或出生日期、性别，以及可能需要的对应证件图像，按照法规要求将用于您在办理机票预订、订座、值机、乘机、审核办理出入境手续、航空保险服务以及其他为您提供服务（如受理投诉等）的过程中验证您的身份。

支付信息：您的信用卡号、账单地址、信用卡有效期、在线支付平台（支付宝、微信）提供给我们的账户个人信息（如支付宝、微信支付）、订单和操作记录、日志、风控信息，以便于我们管理您购票时的支付信息、验证您的身份。

有助于改进旅行服务或其他服务的信息：紧急联系人、特殊服务需求、个人喜好（机上餐食偏好、飞机座位偏好、机上服务偏好），用于提升我们产品和服务的相关性，改进我们的服务以及为您提供更贴合您要求的服务，以及在征得您同意的情况下可能会投放我们的营销广告。

合同中所包含的个人信息：合同中的联系人姓名、职务、地址和联系方式（其中之一或多个信息），以便我们与企业的联系人沟通和寄送合同或相关文件材料。

其他个人信息：与其他航空公司的积分、里程活动相关的交易性事务及在线事务相关的个人信息；通过监控我们的产品及服务的使用情况，如自助设备、航班状态通知和网上办理登机手续等获得的个人信息；通过问卷调查、意见征集或其他营销调查活动收集到的个人信息；提供给川航用于调查或解决问题的个人信息，例如验证您的身份的信息。

总体而言，我们使用这些个人信息来为您的旅行提供便利，为您提供其他旅行相关的商品和服务，管理我们的“川航金熊猫俱乐部”，开展市场营销，并向您提供关于我们的相关信息和联系方式。**我们向您特别征询的个人信息及具体原因，例如防疫要求，将在我们向您征询时对您明示。**

2. 我们自动收集的信息

当您访问我们的网站、App，我们会因技术、设备方面的原因，自动地从您的设备中收集与您相关的特定信息。特别是，这些我们自动收集的基础信息将包含您的：

设备信息：IP 地址、设备型号、唯一设备识别号、浏览器型号；

设备的广泛地理位置（包括国家或者城市级别的位置）的信息；

我们也可能收集有关您的设备如何与我们交互的信息，包括您访问的网页和点击的链接。

请您理解, 这些信息是用于第三方分析判断设备唯一性及网络安全和风控所必须收集的信息。我们将这些信息用于运营之目的, 以帮助我们更好的理解我们的访客群体, 以提升我们网站的水平和对访客的相关性。**如您拒绝上述信息收集, 我们将无法为您提供在线环境上 (App、官方网站、小程序或微信公众号上) 的基础功能或服务。**

这些信息中的一部分可能使用 cookie 和类似的追踪技术收集, 如下所述“**川航如何使用 Cookies 及类似技术**”。

3. 我们从第三方处获得的信息

我们可能会从第三方处收到有关您的个人信息, 但这只会因为: 这些第三方确认获得您的同意, 或者第三方依法被许可或被要求向我们披露您的个人信息。

我们从第三方处收集的信息涵盖了专业旅行机构和其他协助订票和安排旅程的信息。我们将这些从第三方处收集的信息用于为您提供服务, 以及用于保证我们所掌握的您的相关记录的准确性。

4. 我们可能获取的设备权限清单

以下是我们可能会向您获取的设备权限及对应的说明, 在获取对应的权限前, 我们会征询您的同意。您可以通过设备操作系统的设置, 关闭对应的授权。

权限	说明
手机状态	我们可能会收集您设备的唯一识别信息, 如 IMEI、IDFA、MAC 地址、AndroidID、Device_ID 等, 收集这些信息使得我们并能够进行相关的安全风控措施, 包括进行网络信息安全及支付安全的风险防范控制, 以及可能用于向您的客户端推送服务通知消息。 请您须知, 这是为您提供服务必须获取的基础权限。
网络使用权限	由于在线购票、值机等功能需要连接互联网, 因此需要获取网络使用 (包括数据流量或 WIFI) 权限。 请您须知, 这是为您提供服务必须获取的基础权限。
读写外置存储器	我们的应用程序需要读取本地的文件、下载文件、存储拍摄的照片和视频, 因此需要读取以及写入您设备的文件存储权限。

	请您须知，这是为您提供服务必须获取的基础权限。
读取电话状态	我们可能会需要读取您的电话状态的权限，我们可能会获取您的设备 IMSI、IMEI 号以及手机通话状态（包括来电、响铃中、通话中），用于标识用户的常用设备，监测用户应用账户异常登录，以及关联用户行为。 请您须知，这是为您提供服务所必须获取的基础权限。
读取短信	我们可能会需要读取短信的权限，帮助您自动填写短信验证码，我们不会保存您的短信内容。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
发送短信	我们可能会需要发送短信的权限，帮助您更快捷地通过短信方式将链接分享给他人，我们不会保存您的短信内容。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
拨打电话	我们可能会需要拨打电话的权限，以使您可以直接在 APP 内拨打客服等电话。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
读取通讯录	我们可能需要读取手机通讯录的权限，可以帮您更快捷地通过通讯录 添加行程联系人、乘机人信息。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
打开相机	我们可能需要打开相机的权限，用于拍照、扫描二维码/条形码、录像、人脸识别、智能识图。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
读取相册	我们可能需要读取相册的权限，用于扫描二维码/条形码。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。

写入相册	我们可能需要获取您的相册写入权限，用于存储图片以便于您进行图片分享。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
使用麦克风	我们可能需要获取您的麦克风使用权限，用于录制音视频、语音助手功能、语音通话、聊天、语音录入文字、语音搜索。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
读取和编辑日历	我们可能需要获取您的读取和编辑日历的权限，以允许您可以在日历中录入的个人日程安排、学习计划、旅行日程、车票预订、生日、会议安排等信息。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
位置定位	我们可能需要获取您的位置权限，包括基于基站、IP 等粗略的地理位置，以及基于 GPS 等的精准地理位置，用于地图导航、活动轨迹、位置记录与共享、查看附近的服务、基于位置的智能推荐。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。
读取当前或最近运行的应用、已安装应用列表	我们可能需要获取读取您当前或最近运行的应用、已安装应用列表的权限，用于判断 APP 前台、后台的运行状态。如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。 如您拒绝此项权限，仅会导致您无法使用对应的功能服务，但不影响您正常使用其他功能。

一般而言，我们仅会将收集到的您的个人信息用于本隐私通知中所描述的目的，或用于我们在收集您的个人信息时向您解释的目的。然而，如果当地适用的数据保护法允许，我们也可能将您的个人信息用于与我们告知您的目的所不同的其他目的（包括为了公共利益目的、科学或历史研究之目的或者统计目的）。

二、川航如何委托处理、共享、披露您的个人信息

我们可能会将您的个人信息委托、共享、披露给以下类别的主体进行相关处理：

我们的**集团公司、关联方，以及我们委托第三方服务提供商**（包括航空餐食提供商、地面服务提供商、信息系统提供商、接送机服务商、安保服务提供商、为交付川航的服务而提供支持的服务商、提供较好的功能或帮助来提高川航网站的安全性的服务商）代表我们处理您的个人信息，为实现本隐私政策所描述的个人信息处理目的，或我们在收集您的个人信息时通知您的用途，会按照本隐私政策的要求处理您的个人信息。

与**第三方合作伙伴共享或分享您的个人信息**，包括但不限于：合作的在线旅游票务机构、机票分销方、代理机构、旅行社、酒店，与我们有代码共享、联运、联营合作的航空公司，与我们合作的保险公司，以及您选择使用的金融/支付机构。他们可能会为您安排折扣价格、购买机票或其他退票、改签、积分和累积里程等服务，为您安排折扣价格和积分兑换，提供更多航线选择和价格选择，提供机场贵宾休息室，提供协助运载或在您的旅程发生中断时帮助重新订票等服务，为您投保并提供相应的服务，帮助您通过我们进行支付等业务。我们会在征求您的同意后，或按您的要求，仅为履行我们与您之间的合同所必需时，分享您的个人信息给第三方。

依据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求，向**主管行政执法机关、司法机关、其他监管机关，其他此类第三方**（包括民航主管机关、海关、市场监督管理局、公安、国安、法院、检察院、网信部门或工信部门）**分享或披露您的个人信息**：（1）为遵守法律法规的要求，例如您的信息可能关系到国家安全、国防安全、公共安全、公共卫生、重大公共利益的情况时，或是关系到犯罪侦查、起诉、审判和判决执行的情况时；（2）为了保护我们的合法权利；（3）为了维护您或其他人的合法的切身利益，如生命、财产安全等。

与**实际或潜在的交易方**（及其代理和顾问）就任何实际或拟议的交易，合并或收购我们业务的任何部分进行沟通，但我们会通知交易方必须将您的个人信息仅用于本隐私通知所载目的。

任何**获得您的同意的其他人**。此种情况包括您将您的个人信息授权给他人，由其代为预定、管理您的行程等。

我们的 App 使用了以下供应商的 SDK，在您使用 App 的特定功能期间，我们可能会为了实现下述场景或服务目的，向下述 SDK 供应商共享或披露您的个人信息：

SDK 名称	SDK 使用场景、业务目的
微信	微信 SDK 可能会访问互联网权限，用于用户登录操作。
新浪微博	新浪微博 SDK 可能会读取您的手机状态和身份、修改或删除存储卡中的内容、访问互联网权限、查看获取网络状态、查看 WLAN 状态、获取设备 MAC 地址、获取设备 IMSI、收集设备软件安装列表，做为设备唯一标识，用于用户登录操作，微博分享。
腾讯定位	腾讯定位 SDK 可能会获取您的任务信息、修改或删除存储卡中的内容、读取设备外部存储空间、访问大致位置信息（使用网络进行定位）、访问确切位置信息（使用 GPS 和网络进行定位）、访问互联网权限、查看获取网络状态、查看 WLAN 状态、更改 WLAN 状态，以提供良好的综合定位服务。
支付宝支付	支付宝支付 SDK 可能会修改或删除存储卡中的内容、读取设备外部存储空间、获取任务信息、查看获取网络状态、访问互联网权限。
极光推送	极光推送 SDK 可能会获取任务信息、读取手机状态和身份、修改或删除存储卡中的内容、访问互联网权限、查看获取网络状态、查看 WLAN 状态、控制振动器，以提供稳定、可靠、高效的推送服务。如您不希望收到这些通知或消息，可以在操作系统的设置中，关闭通知权限。
腾讯地图	腾讯地图 SDK 通过调用地图 SDK 接口，以提供访问腾讯地图服务和数据。
银联支付	银联支付用以支持通过银联进行支付的行为。
OCR 扫描 证件识别	云脉通 OCR 引擎可能会使用您的相机或者读取系统相册，识别图片内容，或通过图像扫描直接读取身份证，护照等信息。
Apple pay	苹果系统支付用以支持通过 Apple pay 进行支付的行为。
Wallet	苹果系统钱包用来保存登机牌，方便用户快速登机。
云闪付	云闪付用以支持通过云闪付进行支付的行为。
神策数据 分析	为了统计分析的目的，我们集成的神策 SDK 可能会收集您的设备 MAC 地址、IMEI 和设备型号、用户操作记录等信息。
听云	为帮助我们及时了解并处理您所遇到的应用程序缺陷，以提供更安全稳定的服务，听云 SDK 将记录可能会出现崩溃信息、网络状态、安全日志等，并获取您的设备信息、硬件信息、网络信息和位置信息。

腾讯云	为帮助我们识别设备/账号异常状态，提供更安全稳定的服务，腾讯云 SDK 将会接受并记录您所使用的设备相关信息（包括设备型号、操作系统、设备设置、唯一设备标识符（IMEI 码）、网络设备硬件地址（MAC）、设备环境等软硬件特征信息，设备所在位置相关信息（包括您授权的 GPS 位置以及 WLAN 接入点、蓝牙和基站等信息）。
成都地铁	成都地铁 SDK 会获取您的姓名、手机号、证件类型及证件号信息。用于用户使用成都地铁乘车码乘坐地铁。

除维护川航 APP 运行的必备基础功能外，您将有权在使用川航 APP 时，自愿选择是否使用上述的功能。您在使用川航 APP 期间我们会持续使用您的授权，在您停止使用 APP 后，我们会停止使用。

三、川航如何使用 Cookies 及类似技术

我们使用 cookies 和类似的追踪技术（统称为“Cookies”）来收集和使用您的个人信息。关于我们使用的 Cookies 类型、为什么使用 Cookies 以及如何控制 Cookies 的更多信息，请参阅我们的 Cookies 声明。

四、川航处理个人信息的法律依据

我们上述收集或使用个人信息的法律依据将取决于相关的个人信息以及我们收集个人信息时的具体情形。

然而，我们通常只会在下列情况下收集您的个人信息：（1）我们履行与您之间的合同时所需的您的个人信息；（2）处理过程符合我们的合法利益且您在此之上没有其他在先权利；（3）我们已经征得您的同意来处理您的个人信息。

（4）在某些情况下，我们也可能有法律义务去收集您的个人信息；（5）我们在特定情形下可能需要您的个人信息来保护您或其他人的切身利益。

如果我们因我们自身的合法利益（或任何第三方的合法利益）而收集或使用您的个人信息，此利益通常是为了：运营我们的公司以及我们在必要时与您沟通以向您提供我们的服务，以及为实现我们合法的商业利益，包括回复您的问题、改进我们的产品或服务、市场营销或检查、防范违法行为之目的。此外我们可能还有其他的合法利益，并会在合适的情况下于相关时间对您进行说明。

如果您对我们收集和使用个人信息的法律依据有任何疑问或需要进一步的信息，请按“如何举报、投诉或联系我们”标题下的详细的联系方式与我们联系。

五、川航如何保护您的个人信息

我们使用适合的技术手段和组织措施来保障我们所收集的您的个人信息。我们采取的措施旨在为您提供与处理您的个人信息产生的风险相匹配的安全保障级别。我们采取的具体措施包括安全套接层（SSL）加密技术，以确保您的数据自您的浏览器至我们的网络系统的过程中能够实现安全传输。

六、川航如何存储您的个人信息

为了向您提供您所需的航空运输服务及相关服务（订、退、改签机票）、会员服务、川航的各类产品，履行与您的各项协议，遵守适用的法律、税务、财务会计要求以及川航的合法的商业需求，我们会存储从您处收集的个人信息。

如果我们不因上述理由来存储您的个人信息，我们将删除您的个人信息或将其匿名化。如果因客观原因，不能立即删除或匿名化，则我们将安全地存储您的个人信息，并在能够删除或匿名化此类信息前避免对其做进一步的处理。

七、儿童个人信息保护

川航非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是不满 14 周岁的未成年人，或您根据其他国家的法律被认定为是儿童，在使用我们的产品与/或服务前，应事先取得您家长或法定监护人的书面同意。川航根据国家相关法律法规的规定保护儿童及其他年龄的未成年人的个人信息。

对于经父母或法定监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或披露此信息。

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，其父母或监护人可按“如何举报、投诉或联系我们”标题下的详细的联系方式与我们联系，以删除此类信息或退定市场营销推广方面的邮件或其他活动。

八、川航在全球范围内转移您的个人信息

您的个人信息可能会被传输至您经常居住地所在国之外的其他国家进行处理。这些国家可能适用不同的个人信息保护相关的法律（请您须知，在不同的国家的法律下，您的个人信息的受保护程度可能是不同的）。

具体而言，我们的网站服务器位于中华人民共和国境内，我们的集团办公室以及我们的第三方服务商和合作伙伴遍布世界各地。这意味着当我们收集您的个人信息时，我们会在上述的这些国家内处理这些数据。

然而，我们已经采取了适当的保护措施以使您的个人信息按照本隐私通知进行保护。其中包括实施欧盟委员会提供的标准合同条款，用以在我们集团下的各办公室之间传输个人信息。上述条款要求我们集团下所有的办公室根据适用的数据保护法律来保护我们处理的个人信息。

九、您的个人信息保护权利

您享有以下个人信息保护的权利：

如果您有意**访问、更正、更新或删除**您的个人信息，您可以随时通过“如何举报、投诉或联系我们”标题下所提供的详细联系方式来联系我们。此外，您也可以通过我们的 App 来实现上述功能，具体路径为：首页-在线客服。但请您注意，在行使删除的权利时，并非您的所有的个人信息都能够删除，我们仅会在符合法律规定的删除条件满足时进行删除，例如在您注销时删除您的个人信息，否则我们将无法维持和管理您的会员资格。

您可选择**注销**您在川航的金熊猫会员账户，您注销账户后，我们将停止为您提供相应的产品与服务，您可以在川航官网或手机 APP 中申请注销账户，具体路径为：首页-在线客服。注销账户后，我们将停止提供相应的产品或服务，并对您的个人信息做删除或匿名化处理，请您须知，注销后，您的个人账户内未使用的积分和里程将一并被清理归零。

此外，您有权**拒绝我们处理**您的个人信息，有权要求我们**限制处理**您的个人信息或**请求携带**您的个人数据。并且您可以通过“如何举报、投诉或联系我们”标题下所提供的详细联系方式来联系我们，以行使这些权利。

您随时有权选择**退订**我们发予您的市场营销信息。您可以通过点击我们发予您的营销电子邮件中的“取消订阅”或“退订”的链接来行使此权利。如果您欲

选择退订其他营销信息，请使用“如何举报、投诉或联系我们标题”下的详细联系方式来联系我们。

同样，如果我们在征得您的同意前提下收集并处理了您的个人信息，您有权随时**撤回您的同意**。您撤回同意不会影响我们此前的任何处理行为的合法性，也不会影响依据法定理由而非基于您的同意而处理您的个人信息的合法性。

您有权向数据保护执法机构**投诉**我们收集和使用您个人信息的行为。有关更多信息，请联系您当地的个人信息保护监管机构。

我们会根据适用的个人信息保护的相关法律规定来回应相关个人的个人信息保护的请求。对于 App 上行使以上访问、更正、删除、注销等功能，我们会按照相关规定，在 15 个工作日内完成上述请求。

十、本隐私政策的更新

我们可能不时地更新本隐私通知以适应法律、技术或商业的发展。若适用的数据保护法律要求我们在实质修订隐私通知时征得您的同意，我们将遵守法律的规定，以官网上公告、App 内推送、电子邮件、寄信、电话的其中之一或多个方式来告知您。如您对本隐私政策的更新有任何异议，请您按下方的联系方式联系我们。

十一、如何举报、投诉或联系我们

如果您对我们使用您的个人信息有任何疑问或疑虑，或需要举报或投诉未遵守本隐私政策的行为，请您按下述方式联系我们：

川航的个人信息保护负责人联系信息：

国内：028-88888888

国际：+86-2888888888

电子邮箱地址：3UPrivacyOffice@sichuanair.com

公司注册地址：成都市双流国际机场航空大厦