

四川航空个人信息保护政策

生效日期：2022 年 8 月 16 日

四川航空股份有限公司（以下简称“川航”、“我们”）重视您的个人信息权益，并按照法律法规的要求采取适当措施保护您的个人信息。

《川航个人信息保护政策》（以下简称本政策）旨在释明川航将如何处理（收集、存储、使用、共享、公开、删除）和保护您的个人信息，以及您如何行使您与个人信息相关的权利。本政策适用于川航通过线上或线下渠道为您提供的航空运输及其他服务，包括但不限于四川航空公司官方网站(www.sichuanair.com)、四川航空海外官网 (<http://global.sichuanair.com>)、四川航空 App、四川航空微信小程序、四川航空 H5 页面(<https://m.sichuanair.com>)、客服电话(95378 等)、在线客服、川航差旅管家系统 (<https://vip.sichuanair.com>)、集团购票（川航大客户）、线下售票柜台以及经川航授权的正规渠道等。当您通过线下渠道订票时，您同意的范围不包括我们通过网络和手机获取的系统权限、SDK 和设备型号等个人信息；当您获取线上服务时，我们将重新获取您的同意。

我们在此提醒您：

在您使用我们的产品或服务之前，请您务必仔细阅读并充分理解本政策的内容，我们已对关系您敏感个人信息等重要权利的条款进行加粗标识，请务必重点关注。

为便于您更加直观、简明的了解本政策内容，我们制作了 [《四川航空个人信息保护政策（摘要）》](#) 供您查阅。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我们如何收集和使用您的个人信息
- 二、我们如何分享和披露您的个人信息
- 三、我们如何使用 Cookie 及同类技术
- 四、我们处理您个人信息的法律依据
- 五、我们如何保护您的个人信息

- 六、我们如何存储您的个人信息
- 七、您的个人信息将如何在全球范围内转移
- 八、您的个人信息主体权利
- 九、儿童的个人信息的保护
- 十、本政策如何更新
- 十一、如何联系我们以及投诉、举报渠道

一、我们如何收集和使用您的个人信息

(一) 为了实现下列目的，您需要向我们提供的个人信息以及我们进行的处理活动：

1. 注册与会员服务当您注册川航金熊猫会员时，您需要提供您的姓名（中英文）、证件类型、**有效身份证件号**、手机号码、电子邮箱（选填）和地址（选填），您可以选择是否提供电子邮箱，不提供不影响您注册会员，当您在线下注册会员时，您可以选择是否提供您的地址，不提供不影响您注册会员。您注册会员后，我们会为您生成会员卡号和会员等级，以用于管理金熊猫会员、验证会员身份，以及为您办理里程累积、奖励、兑换和其他服务。当普卡会员升级为高端会员时，我们可以根据您的要求为您制作实体会员卡片，并通过您提供的收件信息为您邮寄该卡片，该卡片将载明您的卡号、姓名拼音以及级别有效期。四川航空 App 和小程序等线上渠道是我们向金熊猫会员提供的专属服务方式，如您暂不注册会员，可能无法享受线上渠道的服务，您可以选择其他方式购票。

有效身份证件是指您在购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明您身份的有效证件。包括：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、军队职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证、旅行证、护照、军官证、军残证、警残证；香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证；台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证；港澳台居民居住证；外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证和尚在有效期内的外国人永久居留身份证；民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、或户口所在地公安机关出具的身份证明（下同）。**有效身份证件信息属于您的敏**

感个人信息，我们仅在为满足法律的实名制要求及需核实您身份时处理该信息。

2. 登录当您登录时，您需要提供您的手机号码（或有效身份证件号、会员卡号）以及登录密码（或验证码），以完成实名认证和账户验证。当您使用在线客服时，为完成身份验证，您还需要额外提供您的姓名以完成验证。

3. 购票当您购票时，根据您购买的航线，您可能需要提供您和其他乘机人的下列信息：姓名（中英文）、证件类型、有效身份证件号、证件有效期、国籍、有效身份证件签发地、生日、性别以及您选择的航班日期、航班号、始发地、目的地及舱位级别，当您需购买途经或到达美国领土的航班时，除以上信息外，您还需要提供您和其他乘机人的始发地和目的地地址信息，以满足当地法律法规的要求以及为您订票的要求。订票时，您还需提供联系人的姓名和手机号码，便于我们向您发送订票、退票、改签、航延通知等航班服务信息和服务推广信息。当您属于我们的大客户员工时，您需要提供您单位的大客户编码，以确保您所购客票为协议约定的专属价格。

4. 支付为完成支付，我们会根据支付方式和渠道的实际需要收集您的银行账户信息[含银行卡号/账号、开户行、户名、有效期、银行卡自带的安全码(CVV)、银行预留手机号]、有效身份证件信息和里程支付密码，以确认支付指令和完成支付，这些信息均属于敏感个人信息，但其是我们完成支付所必需，若您不提供这些信息，可能无法完成支付。

5. 邮寄行程单为了向您邮寄行程单，您需要填写收件人姓名、手机号码及邮寄地址。若您通过 95378 客服或在线客服的方式获取该服务，您还需要额外提供票号以便我们提取您的相应行程。您也可以不提供上述信息，直接在柜台打印您的行程单。

6. 突发公共卫生事件如遇突发公共卫生事件，您需要根据国家相关要求向我们提供国家相关部门和文件要求的个人信息。

7. 选座值机与托运行李当您在线上办理选座值机时，您需要提供您的姓名、有效身份证件号、手机号码和验证码，当您在机场线下值机时，您仅需出示您的有效身份证件，以核验您的身份和获取您的订票信息。完成值机后，我们会为您生成纸质或电子登机牌。您托运行李时，您需要出示有效身份证件，以便于我们获取您的航班信息。

8. 预付费行李当您在线上办理预付费行李业务时，您需要提供您的有效身份

证件号（或票号）及航班日期，当您通过客服电话办理时，还需要额外提供您的姓名和航程信息，当您在线下办理该业务时，您仅需要出示您的**有效身份证件**，以核验您的身份和获取您的行程信息。

9. 客票变更 当您线上使用客票变更服务时，您需要提供您的姓名、电子客票号、航班号、航班日期、**有效身份证件号**以及您选择的新的航班信息，以获取您的订单信息和为您完成服务变更。当您在线下办理客票变更服务时，您需出示您的**有效身份证件**并提供您选择的新的航班信息，以获取您的订单信息和为您完成服务变更。

10. 升舱 当您线上使用升舱服务时，您需要提供您的姓名、电子客票号、航班号、航班日期、**有效身份证件号**以及您选择的升舱后的舱位级别信息，以获取您的订单信息和为您完成服务变更。当您线下使用升舱服务时，您需要出示您的**有效身份证件**及提供您选择的升舱后的舱位级别信息，以获取您的订单信息和为您完成服务变更。

11. 特殊服务 根据您申请的特殊服务类型（含点餐、无成人陪伴儿童/青少年服务、无陪伴老人服务、盲人、聋哑人、担架和轮椅服务等），您可能需要提供以下信息：您的出发城市、到达城市、出发日期，乘机人的姓名、证件类型和**有效身份证件号**，服务申请人的姓名、手机号码和验证码，送机人和接机人的姓名与联系电话，以及您申请的轮椅类型。收集这些信息是为了获取您的订单信息，便于我们提前做好相关服务准备，以及与您就该服务进行沟通和联系等。

12. 开具电子发票 当您需要为公司开具电子发票时，需提供您公司的名称、纳税人识别号、航班信息、公司地址（可选项）、公司电话（可选项）和您用于接收电子发票的电子邮箱；当您为个人开具电子发票时，您需要提供乘机人姓名、航班信息 and 您用于接收电子发票的电子邮箱。您也可以选择不提供电子邮箱，直接从页面上保存电子发票。

13. 不正常行李查询 您需要提供您的航班号、航班日期、手机号码、姓名和**有效身份证件号**，以便我们获取您的航程信息并为您查询不正常行李的运输信息。

14. 航班延误证明 如您需要开具航班延误证明，您需要提供您的姓名、航班日期、航班号、出发地与到达地、**有效身份证件号**和电子邮箱，以核实您乘坐的航班延迟的事实，以及将航延证明发送到您的邮箱。

15. 遗失物品查询 您需要提供您的航班号、航班日期、**有效身份证件号**，以

确认您所乘坐的航班并为您查询遗失物品。

16. 退改计算器 您需要提供您的姓名、票号和所选择的服务类型（退票或改签），以核验您的航班信息和核算退改费用。

17. 有奖调查与邮寄纪念品 当您参与有奖调查时，我们会收集您的姓名、手机号码、有效身份证件号、航班号、航班日期、您所在的行业、您是否具有会员身份和您对我们各项服务的评价，以了解您所乘坐的航班信息和服务团队等情况，帮助我们多维度提高我们的服务质量。为表示感谢，我们将抽取部分旅客邮寄川航纪念品，为此您需要提供您的收件人的姓名、联系方式和邮寄地址以便我们将纪念品邮寄给您。

18. 退票 当您退票时，我们会根据您退票的实际情况收集您的姓名、电话号码、有效身份证件号（或身份证照片）、银行账户信息、交易流水号、客票号、订单号。有效身份证件号（或身份证照片）和银行账号信息属于敏感个人信息，若您不提供我们将无法核实您的订单信息并将钱款退到您指定的账户。

当您办理因病退票时，我们会额外收集您的**医疗就诊信息**，**医疗就诊信息**属于敏感个人信息，若您不提供我们无法为您核实因病退票的事实，可能导致您无法享受因病退票的优惠政策。

如果退票时，您已经打印行程单，退票时我们会要求您提供行程单。

19. 轨道交通/天府畅行 当您领取成都轨道交通的轨道金或者车券补贴时，我们会提取您在川航的行程信息，以确认您的行程是否符合发放条件。

20. 投诉 当您向我们投诉时，您需要向我们提供您的姓名、性别、证件类型、有效身份证件号码、联系电话、航班号、航班日期及投诉的具体内容，以核实您的航班信息，更高效地处理您的投诉以及向您反馈投诉结果。

21. 广播找人 为了避免您耽误行程，若关闭舱门前一定时间内您尚未登机的，我们将通过广播您的姓名、航班号和航班目的地提醒您登机。

22. 里程升舱、里程兑换奖励机票或里程抵扣票款 当您使用里程进行升舱、兑换奖励机票或抵扣票款时，我们会验证您的会员身份以及里程信息，以确认会员身份，进行里程结算，并为您提供相应优惠。如果您需将您的此类权益赠送给他人，还需额外提供受让人的信息。

23. 里程兑换商品 当您使用里程兑换商品时，您需要填写收货人姓名、联系号码、收货地址及验证码。

24. 里程转赠 当您将里程赠送给他人的时候，您需要提供手机验证码，受让人的基础信息、证件信息、与您的关系，以及受让人的会员卡号（选填），以便我们将相应的里程记入受让人账户。

25. 里程加速包 当您在线上购买定级里程加速包时，我们会收集您的姓名、会员卡号和支付信息，目的是将该加速包记录到您的金熊猫会员账户，确认您的付款结果，为您加速累计里程，让您的金熊猫会员卡加速升级到更高级别。

26. 电话客服及求助建议 我们通过 95378(国内)和+86-2888888888(国际)提供电话客服及求助建议服务。当您选择该类服务的时候，为验证您的身份，客服会使用您的账号信息与您核验您的身份，为了保障和提升服务质量，我们会对通话进行录音。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。为便于帮您解决问题或反馈处理结果，我们可能会保存您与我们的沟通记录及相关内容。此外，在与我们的客服人员沟通时，为了满足您的需求，您可能需要向我们提供除上述信息外的其他信息。

27. 促销活动 当我们开展线上线下的推介活动和互动活动时，若您获得了相应优惠或奖品名额，您需要向我们提供姓名、有效身份证件号、电话号码和邮件地址，以便我们将奖品记入您的名下。

在境外的赠送免票活动中，若您获得了相应名额，您需要向我们提供有效身份证件（或证件号）、姓名、国籍、个人电话号码和电子邮件地址，以便我们将免票信息记入您的名下。

28. 贵宾厅电子券 当您购买贵宾厅电子券的时候，需要向我们提供联系人的姓名和手机号码，以便在您使用该电子券时我们核验购买信息。

29. 保险 为了成功帮您办理购买保险服务，当您线上办理保险服务时，您需要提供您的姓名、机票票号、有效身份证件号、手机号码和验证码，在您线下办理保险业务时，您需要出示您的有效身份证件，以核验您的身份和获取您的订票信息。

30. 服务补偿 为向您提供线上领取服务补偿金（包括不正常航班补偿金、超售补偿金、异常行李补偿金）及其它补偿金服务，您需要提供收取补偿金人员的有效身份证件号、联系电话、航班信息（航班号、航班日期）、银行账号、第三方支付平台账户（包括但不限于支付宝、微信，具体依您选择的收取方式为准），以核实您的身份并准确发放补偿金。

当您在上述场景中向我们提供第三方个人信息的时候,请您确保已经取得第三方的授权。如第三方在要求删除、更正相关信息时,您需要及时对以上信息进行删除及更正。

请您理解,根据我们的业务发展和需要,我们提供的功能或服务是持续更新、发展的,如某项功能或服务未在上述说明中但收集了您的个人信息,我们会通过另行的页面提示、官网公告、交互界面通知、电话或邮件、短信等方式向您说明相关个人信息收集的类型、目的,并获取您的同意。

(二) 我们可能获取的系统权限

您并不会被强制要求开放下列系统权限,我们仅会在您触发相应的功能/服务时以弹窗的方式征得您的授权同意,您也可以通过您设备的系统设置随时关闭或重新开启相应权限。

如您拒绝授权相应系统权限时,可能会导致您无法使用对应的功能服务,不影响您正常使用其他功能。

权限名称	获取权限的目的
位置访问权限	用于定位并在城市列表页面显示您的所在城市,在航班动态页面显示您的附近机场定位。
通讯录访问权限	用于帮助您在购票时更便利地获取您的联系人信息,而无需再次手动输入您通讯录中的联系人信息。
摄像头权限	用于方便您使用摄像头进行扫码、拍摄和拍照。
相册权限	用于您从相册上传退票附件、身份证明等文件或下载图片。
电话权限	用于直接拨打川航客服电话(国内:95378 国际:+86-288888888),便于您与电话客服沟通您所遇到的问题。
日历权限	以便于您将行程详情添加到日历。
读取电话状态	收集您的IMEI和MAC地址,用于网络请求时核对唯一标识,保障您的账号安全。
存储权限	便于您上传、保存页面图片和登机牌。

(三) 我们从第三方获取您个人信息的情形

我们可能会从关联方和业务合作伙伴处获取您的个人信息,如集团协议单位、

合作的联名信用卡银行、专业旅行票务机构、旅程管理平台等机构等，主要是为了向您提供更加便捷的服务和满足法律法规的要求，便于您安排您的行程，协助第三方履行其与您签署的产品或服务协议，满足公共利益或公共卫生事件的需要（如防控疫情所需）。

此外，请您注意，专业旅行票务机构、旅程管理平台等可能有其自身专门的个人信息保护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川航个人信息保护政策的一部分，请您自行审慎阅读后作出是否同意的决定。

二、我们如何分享和披露您的个人信息

（一）分享

我们提供的产品或服务是无法单独完成的，因此我们可能会向第三方分享您的部分个人信息，但我们将仅在本政策载明的目的范围内将您的个人信息分享给以下各方，此类情况包括：

1. **我们的服务提供商**如航空餐食提供商、地面服务提供商、信息系统提供商、接送机服务商和安保服务提供商等。

2. **与我们合作的航空公司**如代码共享、联运和联营合作的航空公司等，以便于为您提供里程累积和里程兑换、航空运输及其他服务。

3. **中国民航信息集团有限公司及其子公司。**

4. **机场**包括您的出发地、目的地或中转地的机场。

5. **与我们合作的旅游服务商和交通物流服务商**如在线旅游票务机构、机票分销方、代理机构、旅行社、酒店、打车软件、轨道交通和快递公司等，以为您提供更加便捷高效的里程兑换服务、预定服务、出行服务和物流服务，提供更多航线选择和价格选择。

6. **与我们合作的保险公司**在您选择具体的保险公司时，为您投保并提供保险产品服务。

7. **您选择的金融机构和支付公司**在您支付时，向金融机构和支付公司分享服务所需的个人金融信息，以完成支付和里程累积。

8. **我们的大客户**如果您是我们大客户（与我们签约的公司、单位或政府）的员工，或享受我们大客户付费的服务，我们将向我们的大客户分享您的行程详情和您使用我们服务的信息。

9. **与合并、分立和并购等事由相关的第三方**若我们公司发生合并、分立和并购，或解散、被宣告破产的，我们可能需要向第三方转移您的个人信息的，我们会要求第三方继续按照我们与您之间的协议保护您的个人信息。

10. **您授权的其他人**如您将您的个人信息和账号授权给他人访问和使用，由其代您预定或管理您的行程。

11. **SDK 的提供方**我们的 App 使用了第三方的 SDK，在您使用我们 App 时，我们可能会为了实现特定目的，向 SDK 的提供方分享您的个人信息，详见 [《SDK 清单》](#)。

12. **我们的关联公司**如四川川航物流有限公司等子公司。

(二) 披露

我们仅会在以下情形下，披露您的个人信息：

1. 获得您明确同意后；

2. 依据法律法规规定，或按政府主管部门的要求，向**行政机关、司法机关或其他此类第三方**（如：民航主管部门、市场监管部门、公安机关、国家安全机关、监察委、网信部门、工信部门、法院、检察院、海关、边防等其他机关），在符合下列条件的情况下披露您的个人信息：

(1) 为符合法律法规的要求，例如关系国家安全、国防安全、公共安全、公共卫生和重大公共利益时，或是关系到犯罪侦查、公诉、审判和判决执行时；

(2) 维护我们的合法权益；

(3) 维护您或其他人的切身利益，如生命安全和财产安全等。

3. 对于参加**“有奖调查”**的旅客，我们将在四川航空官网公布中奖名单，名单内容包括中奖人姓氏和联系电话（脱敏展示）。

4. 为应对**突发公共卫生事件**，我们可能会根据疫情防控部门的相关要求，向其披露您的姓名、**有效身份证件号**、座位号和行程信息。

请注意，您在使用我们产品或服务时自愿发布甚至公开分享的信息，可能会涉及您或他人的个人信息甚至敏感个人信息，如您的行程信息。请您在使用我们的产品或服务时更加谨慎地考虑是否要发布甚至公开分享相关信息。

(三) 第三方服务

我们的网站、App、小程序或 H5 页面中可能跳转到第三方的页面，请您知悉，我们无权管理第三方的页面，也不对第三方网站提供的服务和处理个人信息保护

的行为负责。我们建议您在使用该等第三方网站或向该等第三方提供任何个人信息之前，仔细阅读其适用的个人信息保护政策等个人信息处理规则。

三、我们如何使用 Cookie 及同类技术

为了更好的服务体验，我们使用 Cookie 和类似的追踪技术(统称为“Cookie”)来收集和使用您的个人信息。关于我们使用的 Cookie 类型、为什么使用 Cookie 以及如何控制 Cookies 的更多信息，请参阅我们的 [《Cookie 声明》](#)。

四、我们处理您个人信息的法律依据

我们不会在没有法律依据的情况下处理您的个人信息，具体的法律依据取决于我们收集个人信息时的场景以及个人信息类型。我们通常只会在下列情况下收集和使用您的个人信息：

1. 为履行我们与您之间合法有效的合同所需（如运输总条件、其他服务协议以及金熊猫会员协议）；

2. 为履行法定义务所需（如遵守中国民航的相关规定，航空公司需收集旅客真实姓名和有效身份证件，遵守《网络安全法》的义务需存储日志信息）；

3. 为应对突发公共卫生事件，或保障公共利益，您和他人的生命健康和财产安全所必需（如疫情防控需要，我们会请您出示您的健康证明、按照有权机关要求邀请您填写相关信息或查验您的历史行程信息；在紧急情况下，为保障您的人身安全测量您的体温和血压）；

4. 在欧盟或欧洲经济区境内，我们可能会因我们自身的正当利益（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、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，以及防范违法行为。此外我们可能还有其他的正当利益，并会在合适的情况下于相关时间对您进行说明。

5. 征得您的同意时；

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“如何联系我们以及投诉、举报渠道”标题下的详细的联系方式与我们联系。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。

6. 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. 适用的法律法规规定的其他情形。

请您理解并知悉，根据《个人信息保护法》规定，在上述 1、2、3、6、7 款情形下，我们收集和使用您的个人信息无需征得您的同意。

五、我们如何保护您的个人信息

我们重视并采取适当的技术手段和管理措施来保障您的个人信息安全：

1. 我们已采取适当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、篡改、损坏或丢失。我们采用传输加密技术保障您个人信息传输过程中的安全；针对存储的个人信息数据，采取适当的加密、访问控制和身份验证等技术保障存储安全，对有权操作个人信息的员工的操作权限进行了合理的限制。此外，我们还定期对个人信息进行备份，以备在系统在遭受物理性或技术性事件的情形中，能够恢复您对个人信息的获取与访问。

2. 我们的核心业务系统通过了网络安全等级保护三级认证。

3. 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。我们通过培训和管理制度提高员工的保密意识，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，提升员工的个人信息保护意识和技能。

4. 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安全事件的应急处置预案，并定期进行演练。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。在适用 GDPR 的情况下，我们将于 72 小时内通知监管机构（个人信息的泄漏对您的权利与自由带来风险的可能性较小的除外），并在信息泄漏对您的权利和自由带来高风险时通知您（通知您需要付出不相称的努力时除外）。

5. 我们为保护您的个人信息采取了上述措施，但请您理解互联网并非绝对安全的环境，请您使用复杂密码、定期修改密码、不将自己的账号密码和其他个人信息随意透露给他人，协助我们保证您的个人信息安全。

六、我们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，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。如果技术上难以实现等客观原因，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。

（一）存储方式

我们对您的个人信息进行安全地存储，并将根据我们采取的适当访问限制和身份验证措施而获得进一步保护。

（二）存储地域

我们在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将被存储于中华人民共和国境内，但以下情形除外：

- 1. 法律法规另有规定的；**
- 2. 已告知并征得您的单独同意的；**
- 3. 您主动发起的跨境机票订单及其他跨境交易行为。**

关于个人信息跨境转移的相关内容，请参考本政策“您的个人信息将如何在全球范围内转移”部分。

（三）存储期限

我们会在达成处理目的所需的最短期限内存储您的个人信息，如果您的个人信息处理目的已经实现或已经无法实现时，或您选择不再使用我们的产品和服务并选择注销账号时，或基于您的同意而处理个人信息但您选择撤回同意时，或您的个人信息存储期限已经到期，我们将删除您的该部分个人信息或将其匿名化，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；在适用 GDPR 的情况下，为了保障数据主体的权利和自由、实现公共利益等并采取了合理技术与组织措施的情况下，我们存储的期限可能超过前述期限。

如果在技术上无法实现删除或匿名化措施（比如您的个人信息已存储在备份存档中），我们将安全地存储您的个人信息，并在能够删除或匿名化处理此类信息前，避免对其做进一步的处理。一旦能够删除时，我们会立即将其删除或做匿名化处理。

七、您的个人信息将如何在全球范围内转移

一般情况下，我们收集的个人信息将全部存储于中国境内，但因为我们运营了多条国际航线业务，并设立了多个境外办事处，拥有第三方商业伙伴。因此，您在某一国家向我们提交的个人信息可能会在世界范围内的其他国家尤其是在您的航班目的地国家被查阅、传输、使用、处理及存储。

在您的个人信息被转移到其他国家或地区(或从其他国家/地区访问)之前，我们会根据法律法规的要求完成相应的前置程序。

同时，您应了解，不同国家或地区的法律对于个人信息保护的程度可能存在不同，我们收集或取得的个人信息可能会转移至与您所属司法管辖区相比，提供个人信息保护较少的司法管辖区。在向不能提供充分个人信息保护的国家转移个人信息时，我们将采取适当措施以合理的商业努力力争接收方根据适用的法律法规（包括但不限于标准合同条款和充分性决策）对您的个人信息实施充分保护。

八、您的个人信息主体权利

您享有以下个人信息保护的权利，我们提供以下方式供您行使您的权利：

（一）查询、复制和转移权

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，在您查询个人信息前，我们可能需要核实您的身份，具体查询方式有：

1. 您的账户信息和会员信息

川航官网：您可以通过以下两种方式实现您的权利：

（1）您可以通过网站首页右上角选项登录用户后，在“我的账户”-“账户信息管理”-“个人信息设置”菜单中查看或修改个人信息，通过“我的账户”-“账户信息管理”菜单查询您的会员信息，通过“我的账户”-“里程管理”菜单查询您的里程信息。

（2）您可以在官网首页进入并登录“金熊猫俱乐部”页面后，通过“我的账户”-“个人信息管理”菜单中查看或修改个人信息，通过“我的账户”-“个人信息管理”菜单查询您的会员信息，通过“我的账户”-“里程汇总或账户明细”菜单查询您的里程信息。

“四川航空”App 和小程序等手机端：您可以通过“首页”-“我”-“账户

信息”菜单来查阅您提交给我们的个人信息，您可以“首页”-“我”-“会员卡”菜单来查询您的会员信息和里程信息

“差旅管家系统”：您可以通过网站首页右上角选项登录用户后，可以在“差旅客户登录”-输入“客户编码”、“用户名”、“密码”进行登录后-网站右上角“账户信息”查看您的信息。

2. 您的订单信息：

川航官网：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。

“四川航空”App 和小程序等手机端：您可以通过访问“首页”-“我”-“订单”菜单查看您的订单记录。

“差旅管家系统”：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、待付款订单。

3. 其他信息：

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 App “首页” - “在线客服”、拨打 95378、通过向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件或通过您差旅管家系统的对接人找到川航客户经理以联系我们。

此外，您有权要求我们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的要求下，为您提供将其转移至您指定的其他个人信息处理者的途径，或采取其他措施协助您实现数据转移。

（二）更正或补充您的个人信息

如果您有意更正、更新或补充个人信息，您可以通过四川航空官网、App 或小程序等渠道实现对部分个人信息的更正或补充，也可以随时通过本政策“如何联系我们以及投诉、举报渠道”标题下所提供的详细联系方式或 App 来实现上述功能，具体路径为：App “首页” - “在线客服”。

若您的里程未自动累积的，您可以通过 App “首页” - “我” - “会员卡” - “里程补登”菜单补登您的里程信息。

您也可以向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件、拨打 95378 或通过您差旅管家系统的对接人找到川航客户经理以行使您的该项权利。

（三）删除您的个人信息

如果您有意删除您的个人信息，您可以随时通过本政策“如何联系我们以及投诉、举报渠道”标题下所提供的详细联系方式或通过您差旅管家系统的对接人找到川航客户经理联系我们。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”。您可以清除您的搜索历史记录，在川航官网上，您可以通过您使用的浏览器清除您的历史记录，在“四川航空”App 和小程序等手机端中，您可以通过访问“首页”-“我”-“设置”-“清除缓存”菜单清除您的浏览信息。

但请您注意，在行使删除的权利时，并非您的所有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。当删除个人信息从技术上难以实现时，我们会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。您可以通过向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件、拨打 95378 或通过您差旅管家系统的对接人找到川航客户经理行使您的该项权利。

（四）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，您有权改变您同意的范围或撤回您的同意，如关闭相应系统功能、注销账户等。

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，我们可能无法提供该部分个人信息所对应的服务。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。

您也可以通过向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件、拨打 95378 或通过您差旅管家系统的对接人找到川航客户经理以行使您的该项权利。

（五）注销您的账户

您可选择注销您在川航的金熊猫会员账户，注销账户前，我们将进行**身份验证**确保系您本人操作，并验证您的账户是否符合注销条件，您注销账户后，我们将**停止为您提供相应的产品与服务**，您可以在四川航空官网或手机 App 中申请注销账户，具体路径为：“首页”-“在线客服”、“首页”-“我”-“会员头像”-“注销会员”、拨打 95378 或通过向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件联系我们。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。**

（六）拒绝我们向您发送广告或直接营销信息

您有权拒绝我们向您发送的营销信息。您可以通过下列方式拒绝营销短信或营销邮件：

1. 向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件或拨打 95378 通知我们，以拒绝此类营销信息；
2. 您可以通过本政策“如何联系我们以及投诉、举报渠道”标题下的详细联系方式来联系我们；
3. 我们向您发送的电子邮件可能含有营销信息，您随时可通过邮件下方的“取消订阅”或“退订”链接（如有）取消，或拨打 95378 通知我们；
4. 您可以在 App 的“首页”-“在线客服”联系我们；
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. 您可以随时通过联系您差旅管家系统的对接人找到川航客户经理通知我们。

（七）限制处理权

根据的适用的法律法规，您有权在特定情形下限制或拒绝我们处理您的个人信息，如拒绝个性化推荐、拒绝我们向第三方分享您的个人信息等，您可以通过向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件、拨打 95378 或通过您差旅管家系统的对接人找到川航客户经理以行使这一权利。

（八）解释说明权

当您对本政策有任何疑问，或对您的个人信息处理有任何疑问的，您可以通过向 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件要求我们提供解释说明。

（九）其他权利

对于您根据中华人民共和国法律以及其他适用的法律法规享有的除上述权利之外的其他个人信息主体权利，您亦可以通过 3UPrivacyOffice@sichuanair.com 发送邮件联系我们。

（十）如何响应您的请求

为保障您个人信息的安全，我们可能会要求您提供书面请求或验证您的身份，并在确认身份后 15 个工作日内作出答复，但如客观情况下，我们基于客观的原因暂无法回复的，我们会在获取您同意后延长，我们将会延长期限内回复。对

于您的合理请求，我们原则上不收取费用，但对于多次重复或明显超出合理限度的请求，我们将基于管理成本向您收取合理的费用。对于与您个人无关的信息，无合理理由多次重复申请的信息，或你的请求可能给他人权益带来风险的，我们可能会拒绝，并向您说明理由。

此外，如您是代他人行使权利，您应提供您及他人的身份证明以及授权证明。如您作为逝者近亲属向我们提出查询、复制、更正或删除逝者个人信息的请求，根据实际情况，您须通过线上或线下方式提供您的身份证明、死者的死亡证明书（含生效的宣告死亡判决书）、您与逝者的关系证明、您的正当利益诉求说明、遗嘱（若需）和其他近亲属出具的意见或授权证明（若需）等材料。

(十一) 投诉与起诉权利

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个人信息保护监管机构投诉（网信部门、工信部门、民航业主管部门、市场监管部门和公安部门在各自的法定职责范围内接收投诉），或向川航注册地法院提起诉讼。欧洲经济区、瑞士和某些非欧洲国家的数据保护机构详细联系信息请访问 http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm

九、儿童的个人信息举报

我们非常重视对儿童个人信息的保护。若您是不满 14 周岁的未成年人，或根据其他适用的法律法规规定被认定为儿童（如根据 GDPR 和欧盟成员国法律的规定，为 13-16 岁以下的未成年人），建议您请您的父母或监护人仔细阅读本政策及我们专门制定的 [《川航儿童个人信息保护政策及监护人须知》](#)，并在征得您的父母或监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供信息。

对于经父母或法定监护人同意而收集儿童个人信息的情况，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儿童所必要的情况下使用或披露此信息。

如果有事实证明儿童在未取得监护人同意的情况下注册使用了我们的产品或服务，我们会与相关监护人协商，根据协商结果结合法律法规的要求进行相应处理。

十、本政策如何更新

我们可能不时地更新本政策以适应法律、技术或商业的发展。若适用的法律要求我们在实质修订时征得您的同意，我们将遵守法律的规定，以官网上公告、App 内弹窗、电子邮件或电话的其中之一或多个方式来告知您。如您对本政策的更新有任何异议，请您按“[如何联系我们以及投诉、举报渠道](#)”联系我们。

十一、如何联系我们以及投诉、举报渠道

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政策的行为，请您按下述方式联系我们：

国内：95378

国际：+86-2888888888

个人信息保护联系邮箱：3UPrivacyOffice@sichuanair.com

公司办公地址：成都市双流国际机场航空大厦

历史版本查询：

[2018年5月版](#)

[2022年1月版](#)