

蓝天飞行隐私政策

在本隐私政策中，我们解释了如何收集和使用您与我们的蓝天飞行忠诚计划有关的个人数据。如果您成为蓝天飞行忠诚计划的会员，使用蓝天飞行网站或手机应用程序或与我们联系，则本隐私政策适用于法航和荷航处理的所有个人数据。我们处理您的个人数据主要是为了管理您的会员资格，并让您从奖励中受益。我们还可能会使用您的数据向您发送针对您的兴趣和偏好定制的广告和优惠信息。在本隐私政策中，我们提供了有关收集和使用个人数据以及关于您权利的更多信息。请点击下面的相关段落获取更多信息。

如果您搭乘我们的航班、使用我们航空公司网站或手机应用程序，或者如果您联系我们了解您的预订或航班，欲了解有关法航或荷航如何处理个人数据的更多信息，请查看我们网站上提供的法航或荷航隐私政策。

1. 我们是谁

蓝天飞行是以下航空公司实施的忠诚计划：

- 法航（正式名称为 Société Air France, S.A.），一家法国航空公司，办公地点位于 45, rue de Paris, F-95747, Roissy CDG Cedex, France（“**法航**”）。
- Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV（又称荷兰皇家航空公司或荷航），一家荷兰的航空公司，办公地点位于 Amsterdamseweg 55, 1182 GP in Amstelveen, The Netherlands（“**荷航**”）。

我们共同负责处理您与蓝天飞行忠诚计划有关的个人数据。我们制定了安排，规定了我们在遵守适用隐私法规方面各自所承担的责任。简而言之，如欲行使您的权利，或者对个人数据的处理不满而欲投诉，我们同意您可以联系荷航隐私办公室（请参阅下方“您的权利”）或法航隐私办公室。法航和荷航会在必要时互相协助，确保您可以行使自己的权利，处理您的问题和投诉。

2. 我们处理的个人数据类型

2.1 一般情况

我们可能会收集和处理以下类别的个人数据：

(A) 姓名和联系方式

当您成为蓝天飞行的会员时，我们可能会记录您的姓名、联系方式、性别和出生日期。您的联系方式可能包括您的地址、电话号码和电子邮件地址。当您创建个人账户时，我们可能会记录您的登录详细信息以及您在个人账户中填写的信息。如果您创建家庭账号，我们还将处理您添加到家庭账号的个人数据。

(B) 会员数据

当您成为蓝天飞行的会员时，我们将处理您的会员号码、会员等级以及里数和 XP 余额。我们还管理您用来赚取或消费里数的交易。我们登记的交易类型（例如：网上商店消费、航班、酒店、汽车租赁、蓝天飞行品牌的信用卡交易）、交易日期、赚取或借记的里数或 XP 数额以及供应商（法航、荷航、参与计划的航空公司或蓝天飞行合作伙伴）。对于航

班，我们还会记录您的出发地、目的地、旅行日期、航班号、预订舱位、舱位和已付票价。

(C) 我们与您的通信

当您向我们发送电子邮件或在线聊天或通过社交媒体与我们交谈时，我们会记录您与我们的通信内容。我们还会记录您的通信偏好。例如订阅我们的某一电子通讯。当您致电给我们时，我们的客服会将您的问题或投诉记录在我们的数据库中。我们也可能会出于培训目的或为防止或打击欺诈而对电话进行录音。

(D) 使用我们的网站或手机应用程序时所收集的信息

- 当您访问我们的网站时，我们可能会登记您的 IP 地址、浏览器类型、操作系统、引荐网站、网络浏览行为和应用程序使用情况。
- 当您访问我们的网站时，我们还会通过 Cookie 和类似技术来收集信息。欲了解更多信息，请阅读我们网站上的 Cookie 政策。如果您通过电子邮件中的链接或登录蓝天飞行账号来访问我们的网站，则我们可能会通过 Cookie 和类似技术收集的信息与我们处理的有关您的其他数据相关联。
- 当您打开我们的电子邮件或单击此类电子邮件中的链接时，我们会收到自动通知。我们可能会将这些信息（例如您的会员信息）与我们处理的有关您的其他数据结合起来。
- 经过您的许可，我们还可能会收到您的位置数据。
- 您也可以同意向我们提供对您手机中存储的某些数据（例如照片和联系人）的访问权限。

(E) 与社交媒体有关的信息

根据您的社交网络设置，我们可能会从您的社交网络提供商处接收信息。例如，当您使用社交网络账号登录蓝天飞行账号时，我们可能会接收您的社交网络个人资料，包括您的联系方式、兴趣和联系人。欲了解我们从您的社交网络提供商处接收的个人数据以及如何更改设置的更多信息，请查看您的社交网络提供商的网站和隐私政策。

(F) 客户资料

蓝天飞行是法航和荷航实施的一项忠诚计划。如果您搭乘我们的航班、使用我们航空公司的网站或手机应用程序或就您的航班与我们联系，我们可能会将所收集的个人数据用于蓝天飞行忠诚计划。请查看法航隐私政策和荷航隐私政策，以获取有关我们在此情况下所收集个人数据的更多信息。您可以在我们的网站上找到我们的隐私政策。

(G) 您选择与我们分享的信息

您可以选择与我们分享信息，例如，与我们分享您的兴趣和偏好、在我们的 Facebook 页面上发表评论、填写客户调查或提交竞赛参赛作品。

2.2 16 岁以下的儿童

如果您向我们提供关于您的孩子与您的蓝天飞行会员资格有关的信息，我们将收集关于您孩子的数据。比如创建家庭账户。

2.3 特定服务、手机应用程序、赛事、竞赛或活动

对于特定的服务、手机应用程序、赛事、竞赛或活动，我们可能会收集本隐私政策中未描述的其他类型的数据。当您注册这些服务、赛事、竞赛或活动或下载应用程序时，我们会通知您。

3. 我们如何收集您的数据

我们通过以下方式收集上述类别的个人数据：

(A) 我们收集您提供给我们的个人数据

例如，您注册我们的忠诚计划、联系我们的客服、订阅以接收我们的电子邮件、填写客户调查、注册我们的某一项赛事或参加促销竞赛。

(B) 当您通过我们赚取或花费里数时，我们会收集您的个人数据

当通过法航或荷航预订航班或购买辅助设备时，您可以赚取或花费里数。我们会在法航和荷航之间交换收集的预订数据，这是我们的航空公司预订程序的内容（请参阅上文的 2.1 (B)），以管理您在我们的忠诚计划——蓝天飞行中的会员资格（请参阅下文 4.1 (B)）。

(C) 从参与我们忠诚计划的合作伙伴那里接收个人数据

我们的忠诚计划——蓝天飞行，由荷航和法航提供（请参阅上文 1“我们是谁”）。在许多国家/地区，我们与参与计划的航空公司合作提供蓝天飞行计划。凭借我们的忠诚计划，您可以通过我们、参与计划的航空公司和其他蓝天飞行忠诚合作伙伴（包括酒店和汽车租赁公司）来赚取以及花费里数和 XP。为此，我们会与参与计划的航空公司以及我们的蓝天飞行忠诚合作伙伴共享您的个人数据。例如，如果您从我们的某一忠诚合作伙伴购买服务，则他们会共享您通过我们赚取的里数，以便我们更新您的里数余额。您可以在我们的蓝天飞行网站上找到参与计划的航空公司和我们的忠诚合作伙伴的列表。参与计划的航空公司和忠诚合作伙伴将各自负责处理您的个人数据。您可以在各自的隐私政策中找到有关其如何处理您的个人数据的更多信息。

(D) 如果您使用社交网络，我们也可能会从您的社交网络提供商处接收信息

更多信息，请参见文 2.1(E)。

4. 使用您个人数据的目的

4.1. 一般情况

我们使用您个人数据的主要目的是：

(A) 管理您在我们忠诚计划中的会员资格

我们根据 2.1 (A) 和 (C) 处理个人数据，来让您加入蓝天飞行计划、维持您的会员资格、管理您里数和 XP 的赚取和使用、管理您的级别并为您提供奖励。

(B) 为您提供我们的在线服务和手机应用程序，并为您提供无缝的数字体验

- i. 为了向您提供最佳的数字体验，我们可能会分析您对我们网站或应用程序的使用情况，以便我们针对您最常使用的数字渠道或设备量身定制我们的交流方式（请参阅 2.1 (D)）。
- ii. 我们的某些数字服务可能会使用您的位置，例如，向您显示最近关注的位置。

(C) 用于统计研究

- i. 一般情况：我们研究蓝天飞行忠诚计划、网站、手机应用和社交媒体使用的总体趋势，以及会员的行为和偏好趋势。我们使用研究结果来改善我们的忠诚计划、为我们的客户开发更好的服务和优惠、提供更好的客户服务以及改善我们的网站和手机应用程序的设计和內容。
- ii. 数据类别：为了进行研究，我们可能会使用 2.1 (A) ~ (E) 中所述的个人数据类别。我们仅将“聚合数据”或“假名数据”用于我们的研究。这些数据无法直接追溯到您，因为所有直接可识别的元素（例如名称和电子邮件地址）都已删除或编码并进行了编号。我们采取适当的措施，以确保只有少数员工能够接触访问这些分析。
- iii. 法律依据和异议权：我们出于上述合法权益处理您的个人数据（请参阅第 (i) 节“一般情况”）。您有权以与您特定情况有关的理由，随时反对为进行统计研究而处理您的个人数据（请参阅文 8 “您的权利”）。

(D) 用于营销目的

- i. 一般情况：如果您成为我们的蓝天飞行忠诚计划的会员并订阅接收蓝天飞行的最新消息，我们将向您发送关于我们的计划以及参与计划的航空公司和忠诚合作伙伴的产品和服务的个性化广告及优惠的最新信息（请参阅文章节 v）。
- ii. 通讯类型：
 - 电子邮件：如果您已订阅接收我们的蓝天飞行最新信息，我们将通过电子邮件向您发送有关您的会员资格（例如您的里数概览）、有关我们计划的新闻（例如我们的电子通讯）的最新信息，以及根据您的兴趣和偏好量身定制的优惠信息。这些蓝天飞行优惠可能与我们的忠诚计划（例如促销奖励），法航、荷航或参与计划的航空公司的产品和服务（例如通过我们或参与计划的航空公司赚取或消费里数）以及蓝天飞行合作伙伴的产品和服务（例如通过酒店、租车、购物和生活方式合作伙伴赚取或消费里数）。有关参与计划的航空公司和蓝天飞行合作伙伴的更多信息，请参见上文 3.1 (C)。
 - 航空公司最新信息：当您成为蓝天飞行会员时，您可以通过电子邮件和社交媒体订阅航空公司的最新信息。请参阅法航和荷航的隐私政策，获取有关我们航空公司最新信息的更多详情。法航和荷航与我们参与计划的航空公司（参见上文 3.1 (C)）合作提供蓝天飞行计划，其中包括肯尼亚航空、喀里多尼亚航空、TAROM 航空和泛航航空。如果您居住在这些参与计划的航空公司所在的国家/地区，或通过其网站注册我们的蓝天飞行计划，则法航和荷航也可能向您发送包含其优惠和服务最新信息的电子邮件（如果您已订阅航空公司的最新信息）。例如，如果您居住在罗马尼亚，则可能会收到我们发送的电子邮件，其中包含 TAROM 航空的新闻和优惠信息。

- 通过其他通信渠道发送直接消息：我们可能会使用其他通信渠道向您寄送带有个性化广告和特殊优惠（例如邮政邮件）的直接消息，或者，在您同意的情况下，通过手机推送通知或社交渠道（比如 Messenger、WhatsApp 或微信）向您发送直接消息。
 - 在网站上显示的相关信息和个性化广告：请参阅我们的 Cookie 声明。我们可能会使用您的个人数据为您排除与您不再相关的广告。
- iii. 个性化的广告和优惠：我们旨在尽可能提高广告和优惠信息与您的相关度。为此，我们可能会使用及合并 2.1 和 4.1 (C) 中所述的个人数据类别（统计研究数据）。例如，我们可能会根据您最近通过法航或荷航进行的预订，在我们的电子邮件中介绍酒店合作伙伴的特定优惠。
- iv. 法律依据和异议权：我们会根据您的同意情况向您发送最新信息。我们会根据我们的合法权益和第三方权益来个性化您的广告和优惠，向您发送相关的最新信息和优惠信息。您有权随时反对将您的个人数据用于直接营销目的（请参阅下文章节 8“您的权利”）。
- v. 取消订阅：您可以随时通过单击电子邮件中的取消订阅链接来取消订阅我们的蓝天飞行最新信息和参与计划的航空公司邮件。然后，您将退订该特定类型的电子邮件的最新信息。如果您想退订所有类型的蓝天飞行最新信息或参与计划的航空公司邮件，可以在账户中更改您的通信偏好。这样，您就只会收到参与我们忠诚计划所必需的电子邮件（比如，要求更新您的密码）。您也可以联系我们进行退订（请参阅下文章节 8“您的权利”）。有关退订法航和荷航航空公司邮件的信息，请参阅法航和荷航的隐私政策。

(E) 与您沟通

我们使用您的联系方式与您沟通您的会员资格、回答您的问题或解决您的投诉。

(F) 开展业务或遵守法定义务

我们会为了执行和管理我们的忠诚计划而收集、使用和保留您的个人数据，例如出于记录保存的目的、防止或打击欺诈或解决纠纷。如果发生欺诈或滥用忠诚计划的情况，我们可能会将您的个人数据纳入我们的内部航空公司欺诈控制和警告系统中。因此，您的预订可能会受到严格的审查，在某些情况下，您的预订可能会被拒绝或取消，或者可能仅在某些情况下不再欢迎您乘坐我们的飞机。请参阅我们的隐私政策了解更多信息。此外，我们会为了遵守我们的法律和税务义务而处理您的个人数据。

4.2. 特定服务、应用程序、赛事、竞赛或活动

对于特定的服务、应用程序、赛事、竞赛或活动，我们可能将您的个人数据用于本隐私政策中未描述的目的。当您注册这些服务、赛事、竞赛或活动或下载相关应用程序时，我们会另行通知您。

4.3. 法律依据

我们只有在有法律依据的情况下才会处理您的个人数据。在许多情况下，我们需要您的个人数据来管理您的会员资格（请参阅 4.1 (A)）。在此类情况下，处理数据的法律依据是“履行合同所必需的”。

如果您已同意处理（您可以随时撤回该同意，请参阅下文章节 8“您的权利”），我们将根据该同意授权来处理您的数据。

在某些情况下，如果我们或第三方有合法权益，我们可能会使用您的个人数据。我们会始终谨慎权衡所有利益：您的利益、他人的利益以及法航和荷航的利益。根据后一个法律依据，我们处理您数据的目的有，例如：打击欺诈、统计研究或个性化优惠和广告（有关更多信息，请参见上文 4.1 (C)、(D) 和 (F)）。

我们可能有法律义务处理您的数据，例如出于税收原因。

如果您拒绝提供执行与您签订的合同或履行法律义务所需的个人数据，我们可能无法提供您要求我们提供的所有服务。

5. 授权访问或与第三方共享数据

5.1. 一般情况

在以下情况下，我们可能会与第三方共享您的个人数据：

(A) 用于我们的忠诚计划和礼遇

更多信息，请参见上文 1 和 3.1 (B) 和 (C)。

(B) 用于提供支持或其他服务

为了运作我们的忠诚计划，我们会使用第三方的支持或其他服务，例如 IT 供应商、社交媒体提供商、销售代理和筛选服务提供商。我们要求所有此类第三方必须充分保护您的个人数据，并仅能按照我们的说明处理数据。

5.2. 特定服务、应用程序、赛事、竞赛或活动

对于特定的服务、应用程序、赛事、竞赛或活动，我们可能会与本隐私政策中未提及的第三方共享您的数据，例如，当我们与蓝天飞行合作伙伴合作组织活动或赛事时。当您注册这些服务、赛事、竞赛或活动或下载应用程序时，我们会另行通知您。

5.3. 第三方网站

我们的网站包含指向第三方网站的链接。如果您点击这些链接，便会离开我们的网站。本隐私政策不适用于第三方网站。有关此类第三方如何处理您个人数据的更多信息，请查看其隐私政策或 Cookie 政策（如果有）。

6. 安全和保留

6.1. 安全

(A) 我们的承诺

确保您个人数据的安全性和机密性是我们的首要任务。考虑到您个人数据的性质和处理的风险，我们根据适用的法律规定（尤其是《通用数据保护条例》(GDPR) 第 32 条）采取所有适当的技术和组织措施，以确保适当的安全级别，尤其是防止对此类数据的任何意外或非法破坏、丢失、更改、泄露、入侵或未经授权的访问。

(B) 我们采取的安全措施

- i. 银行交易。我们必须遵守 PCI 安全标准委员会 (PCI SSC) 发布的支付卡行业数据安全标准 (PCI DSS 标准)。这一标准的制定是为了增强对持卡人信息的控制，以减少对支付工具的欺诈使用。处理银行卡数据所需的任何法航或荷航服务提供商必须符合 PCI DSS 标准。我们努力打击互联网上的身份盗用。因此，我们会使用设备来检测欺诈性付款，以此在银行卡丢失或被盗时保护您的安全。
- ii. 组织措施。我们已实施并维持各种组织措施，旨在增强我们员工的认识 and 责任感。我们制定的计划旨在确保这种认识并促进良好做法和安全标准的共享。就这一方面，我们向员工提供了大量关于信息安全和隐私保护挑战的文件。
- iii. 技术措施。我们严格控制对托管或处理您个人数据的内部服务器的物理和逻辑访问。我们使用最先进的硬件设备（防火墙、IDS、DLP 等）以及架构（包括诸如 TLS 1.2 之类的安全协议）来保护我们的网络，以预防和限制网络犯罪的风险。

(C) 我们安全系统的进展

为了维持适当的安全级别，我们建立了基于最佳标准（尤其是 ISO 27000 标准系列）的内部流程。我们依靠专业的专家来保证最佳的保护水平。在这方面，法航与 l'ANSSI（国家信息系统安全局），荷航与 NCSC（国家网络安全中心）保持着特权关系。

(D) 如何保护自己？

个人数据的安全性和机密性取决于每个人的最佳做法。我们建议您不要将用于访问我们服务的密码告知第三方，按照系统方法注销您的个人资料和社交账号（尤其是在关联账号的情况下）以及在会话结束时关闭浏览器窗口，特别是通过公用计算机访问互联网的情况。这将防止其他用户访问您的个人数据。为了避免遭到黑客攻击的风险，我们建议您对使用的每个在线服务设置不同的密码。如果您的数据在非我们管理的平台上被盗，我们不承担任何责任。

此外，我们强烈建议您不要将法航或荷航发布的包含您个人数据或任何其他与您会员资格有关信息的文件分发给第三方，也不要社交网络上发布。如果您决定在社交媒体上发布这些文件，您有责任咨询和了解适用于这些由第三方管理的社交网络的一般使用条件、信息安全惯例和隐私政策。对于在这些平台上处理、存储或披露这些数据的方式，我们概不负责。

要了解有关我们在 IT 安全方面所采取措施的更多信息，请访问法航或荷航的 IT 安全门户网站。

(E) 安全事件管理

零风险并不存在，即使我们实施了所有适当的安全措施，也可能会发生无法预料的事情。我们拥有特定的程序和资源，在最佳条件下管理安全事件。

我们还设置了特定程序，以评估可能导致意外或非法破坏、丢失、更改、未经授权披露、或访问您的个人数据违反安全的行为，在适用法律规定的时间内通知主管监督机构，并在违反行为可能导致您的权利和自由面临高风险时通知您。我们会定期进行测试，以核实安全设施的运作情况以及部署的程序和设备是否充分。

6.2. 保留

我们不会保留您的个人数据超过必要的时间。您的个人数据被保留多长时间，取决于处理个人数据的目的以及适用的法定保留期限。

7. 数据的国际传输

7.1. 荷航和法航可能会将您的个人数据传输到您居住国以外的国家/地区（包括欧洲经济区以外的国家/地区）。这样做是因为我们参与计划的航空公司、蓝天飞行的合作伙伴或服务提供商会从其他国家/地区提供服务。您可以在我们的蓝天飞行网站上找到参与计划的航空公司和我们的忠诚合作伙伴的列表。我们将您的个人数据传输到的国家/地区的法律可能并不总是能为您的个人数据提供相同级别的保护。

7.2. 荷航和法航将确保采取适当的安全措施，以符合适用的隐私法规定的个人数据国际传输要求。对于在欧洲经济区以外个人数据的传输，荷航和法航可以使用委员会批准的标准合同条款作为保障措施。

8. 您的权利

8.1. 您可以联系法航隐私办公室或荷航隐私办公室（见下文 8.4），行使适用的数据保护法律赋予您的任何权利，包括 (A) 访问数据的权利、(B) 更正数据的权利、(C) 删除数据的权利、(D) 限制数据的处理、(E) 数据可移植性的权利、以及 (F) 反对处理的权利。

(A) 访问权

您可以询问我们是否处理您的任何个人数据，如果是，则以副本的形式获得对这些数据的访问权。

(B) 纠正权

如果数据不准确或不完整，您有权要求改正。如有要求，我们将更正您不准确的个人资料，并考虑到处理的目的，填写不完整的个人资料，其中可能包括提供补充声明。

(C) 删除权

您有权删除您的个人数据，具体指的是由我们删除您的数据。仅在法律规定并在《通用数据保护条例》(GDPR) 第 17 条中列出的某些情况下，才可以删除您的个人数据。这包括在处理您的个人数据的最初目的方面不再需要的情况，以及数据被非法处理的情况。由于我们维护某些服务的方式，可能需要一些时间才能删除备份副本。

(D) 限制处理权

您有权获得对您的个人数据进行处理限制，这意味着我们将在一段时间内中止对您数据的处理。可能引起这项权利的情况包括您的个人数据准确性受到质疑，但我们需要一些时间来验证其准确性（或不准确性）的情况。此权利不会阻止我们继续存储您的个人数据。在取消限制之前，我们会通知您。

(E) 数据可移植权

您的数据可移植性权意味着您可以要求我们以结构化、常用和机器可读的格式向您提供您的个人数据，并在技术上可行的情况下将此类数据直接传输给另一个控制者。根据要求，并且在技术上可行的情况下，我们可将您的个人数据直接传输给另一控制者。

(F) 反对权

您有权反对处理您的个人数据，具体指的是您可以要求我们不再处理您的个人数据。仅在“正当权益”理由（包括分析）构成处理的法律依据的情况下（请参见上文 4.3“法律依据”）。如果您的个人数据是为直接营销目的而被处理的，您可以随时免费反对此直接营销目的，包括与此类直接营销相关的分析目的。如果您行使此权利，我们将不再出于此类目的处理您的个人数据。

8.2. 您可以随时撤回同意

您可以随时按照您同意处理的具体说明撤销您的同意。例如，您可以通过单击电子邮件中的“取消订阅”链接或调整账户中的通信首选项（如果有）来撤回同意。

除此之外，您可以联系法航隐私办公室或荷航隐私办公室。有关如何撤回在使用我们网站时我们所用 Cookie 和类似技术同意的更多信息，请查看我们的 Cookie 政策。

8.3. 权利的剥夺或限制

如上文第 8.2 节所述，在某些情况下我们有权拒绝或限制您的权利。无论是在哪种情况下，我们都会仔细评估这种豁免是否适用，并相应地通知您。例如，我们可能会在必要时拒绝您的访问请求以保护其他人的权利和自由，或者在为了履行法律义务而需要处理此类数据的情况下，拒绝删除您的个人数据。例如，如果您未提供个人数据，或者如果我们未根据您的同意或履行合同来处理数据，则数据可移植权将不适用。

8.4. 隐私办公室

当您想行使自己的权利时，只需将请求发送到法航隐私办公室或荷航隐私办公室：

法航

Délégué à la Protection des Données / 数据保护官 - ST.AJ IL

45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

法国

电子邮件：mail.data.protection@airfrance.fr

荷兰皇家航空

隐私办公室 - AMSPI

PO Box 7700
1117 ZL Luchthaven Schiphol
荷兰
电子邮件: KLMPrivacyOffice@klm.com

8.5. 疑问、意见或投诉

如果您对此隐私政策有任何疑问、意见或投诉，可以与我们联系。如果有未解决的问题，您有权向主管的监管机构提出投诉。在法国，法国数据保护局 (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) 负责监控对隐私法规的遵守情况。在荷兰，荷兰数据保护局 (Autoriteit Persoonsgegevens) 负责监控对隐私法规的遵守情况。

9. 如何更新此隐私政策

- 9.1. 本隐私政策于 2020 年 8 月 20 日生效。我们会不定时对其进行修订。如有任何变动，我们会在生效前通知您。