

复星旅文集团个人信息保护政策

更新日期：2023 年 12 月 28 日

生效日期：2024 年 1 月 4 日

引言

复星旅游文化集团Fosun Tourism Group (HK01992) 及其关联方（以下统称为“复星旅文集团”、“复星旅文”、“我们”）深知个人信息对您的重要性，我们将依照法律法规要求，按业界成熟的安全标准，采取相应安全保护措施来保护您的个人信息安全可控。我们特此制定《复星旅文集团个人信息保护政策》（以下简称“本政策”），向您说明我们在您使用我们的产品与/或服务时如何收集、使用、传输、存储、提供、保护您的个人信息，以及我们为您提供的访问、更新、删除和保护这些个人信息的方式。

【特别提示】 在您使用复星旅文集团提供的产品与/或服务之前，请您务必仔细阅读、充分理解本政策，特别是以字体加粗的条款，您应当重点阅读。在确认充分理解并同意后开始使用复星旅文集团提供的产品与/或服务。如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可通过本政策第十一条提供的联系方式[与我们联系](#)。

本政策主要向您说明：

- 一、本政策适用范围
- 二、我们如何收集您的个人信息
- 三、我们如何使用您的个人信息
- 四、我们如何使用Cookie和同类技术
- 五、我们如何共享、委托处理、公开披露和转移您的个人信息
- 六、我们如何存储和跨境传输您的个人信息

七、我们如何保护您的个人信息

八、我们如何保护儿童个人信息

九、您如何行使您的个人信息权利

十、本政策的修订和通知

十一、如何联系我们

一、 本政策适用范围

本政策适用于复星旅文集团向您提供的产品与/或服务,包括但不限于:[Club Med及其他]、[三亚亚特兰蒂斯]、[度假资产管理中心(包含太仓阿尔卑斯国际度假区及丽江地中海国际度假区)]和[复游会及相关业务]以下统称为“复星旅文旗下产品/服务”。

除本政策外,复星旅文旗下产品与/或服务如已发布独立的个人信息保护政策(以下统称为“产品个人信息保护政策”),建议您在使用该产品与/或服务前仔细阅读,以帮助您更好地了解我们的产品与/或服务并作出适当的选择。

如果您是儿童或儿童的监护人,建议您仔细阅读[本政策第八条](#)关于复星旅文集团儿童个人信息保护的规则,以帮助您更好地了解我们如何保护儿童的个人信息。

各产品个人信息保护政策是本政策的重要组成部分。若各产品个人信息保护政策与本政策之间存在不一致,则该产品个人信息保护政策优先适用,各产品个人信息保护政策中未约定的,以本政策为准。

二、 我们如何收集您的个人信息

(一) 您使用我们的产品或服务时提供的个人信息

1、账号信息

在您注册账号后，您可以使用旗下产品与/或服务的某些业务功能。您在注册账号时必要提供的个人信息包括个人电话号码，您可自主选择提供的个人信息包括头像、社区昵称、真实姓名、性别、出生日期、地区信息等。

2、实现产品与/或服务业务功能所需的信息

在向您提供我们的产品与/或服务过程中，可能需要您提供特定的个人信息来实现相关功能。若您选择不提供该类信息，我们将无法为您提供上述特定的相关功能，但不会影响您使用产品与/或服务中的其他功能。

当您使用我们的**线上产品与/或服务**过程中，需要您提供特定的个人信息来实现相关功能。例如，当您通过我们旗下的复游会平台预订机票时，需要提供乘客姓名、证件类型、证件号码、个人电话号码等个人信息，若您选择不提供前述个人信息，复游会将无法为您提供机票预订相关功能，但不会影响您搜索、浏览航班信息；此外，您还可以选择提供航司会员卡号，以获得里程累积服务，若您选择不提供该个人信息，将不会影响您通过复游会实现机票预订。

当您使用我们的**线下产品与/或服务**过程中，需要您提供特定的个人信息来实现相关功能。例如，当您在我们旗下的地中海俱乐部度假过程中，您可能需要提供您的姓名、个人电话号码、证件信息等个人信息，以办理酒店入住，若您选择不提供前述个人信息，地中海俱乐部将无法为您办理酒店入住；此外，您可以提供您的姓名、个人电话号码，以参与度假旅程中的活动项目，若您选择不提供该等个人信息，将不会影响您在地中海俱乐部的其他度假安排。

(二) 我们在您使用产品与/或服务过程中获取的个人信息

在您使用我们旗下产品与/或服务时，我们会收集您的设备信息，您和复星旅文旗下产品交互的日志信息，此类信息包括：

1、**设备信息**：包括设备型号、设备操作系统类型、操作系统版本、设备设置（如地区/语言/时区/字号）等基本设备信息，MAC地址、IMEI、IDFA、OAID、Android ID等设备标识符；

2、**日志信息**：包括浏览、搜索、收藏记录、交易订单、售后、关注分享信息等。

3、**其他相关信息**：如您使用与位置有关的服务时，我们可能会记录您的设备所在**精准或模糊位置**信息，这些位置信息可能通过**GPS**位置、**WLAN**接入点、蓝牙和基站等获取，我们会询问您是否启用**位置权限**；您也可根据我们提供的路径选择关闭上述权限，关闭后不会影响您使用产品或服务其他功能，仅会影响与地理位置相关的功能。

(三) 我们通过间接方式收集的个人信息

当您使用我们的关联方、合作伙伴提供的功能或服务以及展示广告时，我们可能会根据功能或服务所需，从关联方、合作伙伴处接收、使用其向我们提供经您授权的个人信息。

三、 我们如何使用您的个人信息

根据《个人信息保护法》等相关法律法规，我们仅会在具备合法基础的前提下才会收集、使用您的个人信息，**即可能会基于您的明确同意、单独同意、为订立/履行您与复星旅文集团的合同所必需、为履行复星旅文集团的法定义务或法定职责、在合理范围内处理您自行公开的信息，为实现以下目的使用您的个人信息**；

(一) 为您注册、生成、展示账号信息，以便您可以体验更丰富的产品功能；

(二) 为您提供产品功能、服务；

如为向您提供机票或酒店预订、度假村活动等服务，我们可能会使用收集的个人信息用于完成您所指示的事项，例如完成某项预订交易、或报名某项活动等。

(三) 个性化推荐服务；

如我们可能会使用收集的信息（如您的搜索记录、浏览信息）将您感兴趣

的产品与/或服务信息展示给您。

(四) 与您沟通；

在您同意或应您主动要求，我们会与您联系、向您发送有关您可能感兴趣的产品与服务的信息、邀请您参与我们的调研问卷等；我们严格遵循法律法规要求，不频繁通过短信、电话、邮件等对您打扰。

(五) 运营与安全保障；

我们致力于为您提供安全、可信的产品与使用环境，提供优质、高效、可靠的服务与信息是我们的核心目标。我们可能会将您的信息用于身份验证、安全防范、防止欺诈等。

(六) 统计分析；

我们会对我们的产品与/或服务使用情况进行统计，并开展某些旨在提升我们产品和服务质量、进行行业研究的统计分析。上述统计信息不包含您的任何身份识别信息。

(七) 履行法定的义务或职责；

如在您使用我们的产品与/或服务的特定功能时（例如：预订特定景点门票），根据相关法律法规，可能需要实名认证，您需要向我们提供您的**真实身份信息**（真实姓名、**证件信息（如身份证号码或身份证信息）**）以完成实名认证。**证件信息**属于敏感个人信息，您可以拒绝提供，但您将可能无法获得相关服务。

请您留意，因我们向您提供的产品与服务种类众多，我们将根据您选择使用的具体产品与/或服务范围，使用您的个人信息。基于向您提供更好的产品与服务的目的，我们可能会不时推出更新或优化后的功能，可能增加或变更收集和使用您的个人信息的目的、范围和方式。对此，我们将通过更新本政策或其他合适的通知方式另行向您说明收集和使用的相应个人信息的目的、范围和方式，并满足合法基础。在此过程中，如您有任何疑问、意见或建议，您可通过本政策第十一

条提供的联系方式[与我们联系](#)。

四、 我们如何使用Cookie和同类技术

为了让您获得更轻松便捷的访问体验，您访问复星旅文集团的网站时，我们可能会在您的设备终端或系统上存储名为Cookie的小型数据文件用来识别您的身份，这样可以帮您省去重复输入注册信息的步骤，帮您优化对广告的选择与互动及其帮助判断您的账户安全状态。我们承诺，我们不会将Cookie用于本政策所述目的之外的任何用途。您可以清除计算机或移动设备上保存的所有Cookie，您有权接受或拒绝Cookie，如果浏览器自动接受Cookie，您可以根据自己的需要修改浏览器的设置以拒绝Cookie。请注意，如果您选择拒绝Cookie，那么您可能无法更好地体验我们提供的服务。

五、 我们如何共享、委托处理、公开披露和转移您的个人信息

（一）共享与提供您的个人信息

在您使用复星旅文集团旗下产品时，除下述及产品个人信息保护政策提到的为完成交易所必需、保证向您提供服务所必需以及法律要求的情形之外，我们不会向第三方提供您的个人信息。

在我们共享或提供您的信息时，我们会以合理的方式事先向您明示告知具体向您提供所涉产品与/或服务的公司、组织或个人的名称或者姓名、联系方式，以及其处理您个人信息的目的、处理方式和个人信息种类，并满足相应合法基础，具体形式，请以具体产品与/或服务订单页面为准。

我们严格评估第三方公司、组织和个人收集您个人信息的合法性、正当性、必要性。同时，我们要求第三方采取必要的信息管理措施与安全技术手段，防止您的个人信息发生泄露、损毁、丢失、篡改等后果，从而更好地保护您的个人信息。

1、法定情形下提供个人信息：我们可能会根据法律法规规定，或按行政机关、司法机关等依法提出的要求，提供您的个人信息。

2、在满足法律和行政法规要求的情况下，我们可能会与关联方共享您的相关个人信息，使我们能够向您提供与旅行相关的或者其他产品或服务。例如，地中海俱乐部会与其关联方共享您的个人信息，以提供会员管理及预订业务的开展。我们的关联方会采取不低于本政策同等严格的保护措施。

3、在满足法律和行政法规要求的情况下，我们可能会向合作伙伴等第三方共享您的订单信息、账户信息、设备信息以及位置信息，以保障为您提供的服务顺利完成。我们的合作伙伴类型包括机票、酒店等旅行产品服务提供商和代理商，金融机构和第三方支付机构，提供快递业务、通讯服务、客户服务、市场推广、广告投放、技术服务、实名认证服务、咨询服务的业务合作伙伴。

（二）委托处理您的个人信息

为了向您提供更完善、优质的产品和服务，我们可能会委托外部服务供应商处理您的某些个人信息。我们会与委托处理您个人信息的外部服务供应商签署委托处理协议，并要求受托方按照委托处理协议、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息，并对合作伙伴的个人信息处理活动进行监督。当委托关系不生效、无效或被撤销或者终止时，我们会要求受托方返还、删除您的个人信息。

（三）公开披露您的个人信息

除本政策所明确述明的情况以外，我们不会将您的个人信息公开披露给任何公司、组织和个人。在符合法律法规的前提下，确需公开披露时（例如根据法律法规的要求、强制性的行政执法或司法要求所必须提供您个人信息时），在我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，如传票或调查函，并满足相应合法基础。

（四）转移您的个人信息

随着我们业务的持续发展，当发生合并、收购、资产转让或类似的交易，涉及向新的公司、组织转移您的个人信息时，我们会在正式进行信息转移前，向您告知接收信息公司、组织的名称和联系方式，我们会按照法律法规及不低于本政策所要求的标准继续保护或要求新的持有您个人信息的公司继续保护您的个人信息，否则，我们将要求该公司、组织重新向您告知并满足相应合法基础。

六、 我们如何存储和跨境传输您的个人信息

（一）存储地点

我们会按照法律法规规定，将中华人民共和国境内收集的您的个人信息存储于中国境内。除非符合法律法规要求，我们不会将上述信息向境外传输。若存在本政策所述的个人信息出境场景，或基于必要的业务需要，您的个人信息存储地点从中国境内转移到境外的，我们将严格依照法律的规定执行，以合理的方式向您明示告知所涉产品与/或服务的境内外服务商信息，即境外接收方的名称或者姓名、联系方式、其处理您个人信息的目的、处理方式、个人信息的种类，以及您向境外接收方行使个人信息主体权利的方式和程序等事项，并满足相应合法基础，如取得您的单独同意，具体形式以产品与/或服务订购页面为准。我们将按照法律、行政法规和国家网信主管部门规定，采取必要措施，要求境外机构对所获得的您的个人信息保密并履行相应的个人信息保护义务，保障其处理个人信息活动达到不低于中国法律规定的个人信息保护标准。

（二）存储期限

我们仅在本政策所述目的所必需的期间内，或法律法规要求的时限内保留您的个人信息。在超出上述存储期限后，或在您行使个人信息删除权、注销账户的情况下，我们会对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

在下列情况下，我们可能因需符合法律要求，调整个人信息的存储时间：

- (1) 为遵守适用的法律法规等有关规定（例如：《电子商务法》规定：商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年）；
- (2) 为遵守法院判决、裁定或其他法律程序的规定；
- (3) 为遵守相关政府机关或法定授权组织的要求；
- (4) 为维护社会公共利益，为保护我们或我们的关联方、其他用户或雇员的人身财产安全或其他合法权益所合理必需用途。

七、 我们如何保护您的个人信息

复星旅文集团非常重视个人信息安全，我们严格遵守个人信息相关法律法规，采取合适的管理、技术以及物理安全措施，并参照国内外信息安全标准及最佳实践建立了与业务发展相适应的信息安全保障体系。

(一) 我们建立了健全的数据安全管理制度。

我们成立了专门的个人信息保护团队，负责对个人信息处理活动及相应保护措施进行监督。我们对可能接触到您个人信息的员工进行严格管理，对于数据访问、内外部传输使用、脱敏、解密等重要操作实行审批机制，与相关员工签署保密协议，要求其遵守保密义务。与此同时，我们还定期对员工进行信息安全培训，要求员工在日常工作中形成良好操作习惯，提升数据保护意识。

(二) 我们采取了充分的数据安全技术措施。

我们从数据的生命周期角度出发，在数据收集、存储、显示、处理、使用、销毁等各个环节建立了安全防护措施，根据个人信息敏感程度的级别采取不同的控制措施，包括但不限于访问控制、SSL加密传输、AES或以上强度的加密算法进行加密存储、敏感信息脱敏显示等。

（三）我们就个人信息安全问题向您提示

尽管有前述管理和技术安全措施，但同时在网上不存在“完全完善的安全措施”。我们将按现有的技术提供相应的安全措施来处理和保护您的个人信息，尽力确保您的个人信息不被泄露、损毁或丢失。

我们建议您使用电子邮件、即时通讯、社交软件等交流工具时使用复杂密码，并注意保护您的个人信息安全。在您使用我们旗下产品与/或服务时，请妥善保管您用于登录的设备以及您的账户名及验证码信息，切勿将设备提供他人用于登录复星旅文集团的产品或服务，或将验证码告知他人，如果您发现自己的个人信息泄露，特别是您的账户名和验证码发生泄露，请您立即[与我们联系](#)，以便我们采取相应的措施。

在您使用复星旅文集团的产品与/或服务进行网上交易时，请您妥善保护自己的个人信息，切勿轻易向他人提供。我们将尽力保障您发送给我们的任何信息的安全性。一旦您离开复星旅文集团的产品与/或服务，浏览或使用第三方提供的其他产品与/或服务时，我们将没有能力和直接义务保护您向第三方提交的任何个人信息，无论您登录、浏览或使用上述产品或服务是否基于我们的链接或引导。我们会提示您注意将进入第三方产品或服务，以便您更好地保护您的个人信息。

（四）我们的个人信息安全事件应急处置机制

在不幸发生个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求向您告知：安全事件的基本情况 and 可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。事件相关情况我们将以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照监管部门要求，上报个人信息安全事

件的处置情况。

八、 我们如何保护未成年人的个人信息

复星旅文集团非常重视对未成年人个人信息的保护。我们根据《中华人民共和国未成年人保护法》等国家相关法律法规的要求对未成年人的个人信息及隐私进行保护。

若您**是18周岁以下的未成年人**，在使用我们的产品或服务前，应事先取得您法定监护人的同意。若您作为监护人，您可以采取适当的预防措施保护未成年人的个人信息安全，以及监督其使用我们的产品与/或服务。

复星旅文集团不会主动直接向未成年人收集其个人信息。对于经监护人同意而收集的未成年人的个人信息，我们仅在法律法规允许、监护人同意或保护未成年人所必要的情况下处理。**如果发现我们在未事先获得可证实的监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，我们会设法尽快删除相关数据。如果有事实证明未成年人在未取得监护人同意的情况下注册和使用了我们的产品与/或服务，监护人可以[联系我们](#)，我们会在确认后尽快删除相关未成年人的个人信息。**

特别地，对于不满14周岁的儿童个人信息，我们会遵循正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，按照《儿童个人信息网络保护规定》等法律法规的要求进行收集、存储、使用、转移、披露等处理儿童个人信息。

如果您是不满14周岁的儿童，在您使用复星旅文集团的产品与/或服务前，您和您的监护人请务必仔细阅读我们旗下各产品与/或服务制定的儿童个人信息保护规则，确保您的监护人确认同意相关规则。

当您作为监护人为被监护的儿童选择使用复星旅文集团的产品或服务前，请务必仔细阅读我们旗下各产品与/或服务制定的儿童个人信息保护规则，并作出**是否同意的选择**。若您同意前述规则并选择使用我们的产品与/或服务，我们可

能需要向您收集您所监护的儿童个人信息，用于向您履行相关服务之必要。如果您选择不提供前述信息，您将可能无法享受我们提供的相关产品与/或服务。此外，您在使用特定功能（如评论）时可能会主动向我们提供儿童个人信息，请您明确知悉并谨慎选择。您作为监护人应当正确履行监护职责，保护儿童个人信息安全。如果您不同意前述规则或拒绝向我们提供您所监护的儿童的个人信息，可能导致我们无法向您正常提供服务或无法达到我们提供产品与/或服务的预期效果，您应立即停止注册或使用我们提供的产品与/或服务。如果您使用或继续使用我们的服务，将视为您同意我们按照本政策和具体产品与/或服务的儿童个人信息保护规则收集、存储、使用、转移、披露等处理您所监护的儿童的个人信息。

如您对您所监护的儿童个人信息相关事宜有任何意见、建议或权利请求，[请联系我们](#)。

九、 您如何行使您的个人信息权利

（一）如何查阅、复制、更正、删除及管理您的个人信息

1. 在您使用我们的产品与/或服务过程中，您有权查阅、复制、更正、删除及管理您的个人信息。您可以在具体产品中的个人信息控制界面（例如：“个人中心”、“编辑资料”等界面）查阅、复制、更正、删除您提供给我们的账号信息、联系方式、订单信息等个人信息；您也可以通过具体产品内的设计机制，查阅、更正、删除您的操作记录（例如：评论、登录、互动等）等个人信息。

2. 获取个人信息副本。如需获取您的个人信息副本，您可以[与我们联系](#)，也可以根据具体产品个人信息保护政策中的联系方式与相关人员联系。我们在核实您的身份后将向您提供您在我们旗下产品与/或服务中的个人信息副本（包括基本资料、身份信息），但法律法规另有规定的或本政策另有约定的除外。

3. 请您留意，出于安全性和身份识别的考虑，您可能无法自主修改在我们具体产品与/或服务中您提供的部分个人信息（如实名认证信息），如您需要变更或删除相关个人信息，请[联系我们](#)。

（二）如何改变您授权同意的范围或撤回同意

当我们基于您的同意处理您的个人信息时，您有权随时改变您授权同意的范围或撤回您的同意。您可以根据我们旗下产品个人信息保护政策中告知的具体路径撤回同意或授权。

请您留意，我们产品与/或服务中的业务功能可能需要一些基本的个人信息才能得以实现，当您撤回同意后，我们可能无法继续为您提供所对应的服务，我们也将不再处理相应的个人信息。但您的上述操作不会影响我们此前基于您的授权已经开展的个人信息处理，也不影响我们基于其他合法基础处理您的个人信息。

（三）如何注销您的账户

您可通过我们旗下具体产品或/与服务中披露的路径与方式进行账户注销，请您知悉，注销账号是不可逆的行为。在您注销账户后，您在账户内的所有个人信息将被清空，我们将停止收集、使用或共享与该账户相关的个人信息，但我们仍可能按照法律法规的要求时间进行保存。

（四）我们响应您的请求

如果您无法通过上述方式查阅、复制、更正、删除及管理您的个人信息以及改变授权、撤回同意、注销账户，或您需要查阅、复制、更正、删除及管理您在使用我们产品与/或服务时所产生的其他个人信息，或您需要获取您的个人信息副本，或您认为我们存在任何违反法律法规或与您关于个人信息的收集或使用的约定，您均可以通过本政策第十一条的联系方式[与我们联系](#)。

为了保障安全，我们可能需要您提供书面请求，或提供您的身份证明文件，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的十五个工作日内答复您的请求。对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将视情收取一定成本费用。对于无端重复、需要过多技术手段（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际（例如，涉及备份服务器上存放的信息）的请求，我们可能会予以拒绝。在以下情形中，按照法律法规要求，我们可能无法响应您的请求：

- (1) 与国家安全、国防安全直接有关的；
- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接有关的；
- (3) 与犯罪侦查、起诉和审判和执行判决等直接有关的；
- (4) 与我们履行法律法规规定的义务直接相关的；
- (5) 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (6) 响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (7) 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但得到您本人同意有实质困难的；
- (8) 涉及商业秘密的。

十、 本政策的修订和通知

为向您提供更好的产品及服务以及随着复星旅文业务的发展，我们可能会适时修订本政策，我们将标注本政策最近更新的日期，并在复星旅文集团官网（<http://fosunholiday.com>）公示后生效。未经您明确同意，我们不会削减您按照本政策所应享有的权利。

对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（包括对于特定服务，我们会通过电子邮件发送通知，说明本政策的具体变更内容）。您可以经常回访本政策，以及时了解本政策的最新版本。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

- 1、我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；
- 2、我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化。如业务调整、破产并购等引起的所有者变更等；
- 3、个人信息共享、转移或公开披露的主要对象发生变化；
- 4、您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；
- 5、我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时；
- 6、个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时；
- 7、其他可能对您的个人信息权利产生重大影响的变化。

十一、如何联系我们

1、如您对本政策或您个人信息的相关事宜有任何问题、意见或建议，您可以通过发送邮件至 [【privacy@fosunholiday.com】](mailto:privacy@fosunholiday.com) 与我们联系。

2、我们还设立了个人信息保护专职部门，您可以发送邮件至我们个人信息保护负责人的邮箱 privacy@fosunholiday.com 与其联系。

3、一般情况下，我们将在十五天内回复。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电信、公安及市场监督管理等监管部门进行投诉或举报，或者向被告住所地有管辖权的法

院提起诉讼来寻求解决方案。