

CITIZENM全球隐私政策

最近更新: 2022年1月1日

1. 介绍

本citizenM(“我们”或“我们的”)隐私政策(“政策”)适用于citizenM处理(潜在)来宾、预订者和其他客户(“客人”)和访问我们网站的访问者的个人信息(有关我们的域的完整列表, 请参阅附件一)、移动应用程序以及社交媒体帐户和页面(“访问者”), 包括我们的求职者。citizenM非常认真地对待客人和访问者的隐私, 并谨慎地处理他们的个人信息。citizenM根据适用的数据保护法规行事。您的个人信息由以下机构或代理机构处理:

- citizenM Operations Holding BV(以下简称“citizenM Operations”)是根据荷兰法律注册的有限责任公司, 其法定所在地为荷兰阿姆斯特丹, 其办公地点在Leidseweg 219 (2253 AE) Voorschoten, 荷兰。citizenM Operations Holding B.V.已在荷兰商会注册, 注册号为34218994; 以及
- 在您就我们其中某间酒店进行住宿或预订的情况下, 经营相关citizenM品牌酒店的实体, 无论是由citizenM Operations BV及其全资和部分拥有的关联公司(以下简称“citizenM酒店”)。请[此处](#)查看我们citizenM酒店的完整清单, 以及合法经营这些酒店的实体。

就我们的酒店服务和相关产品和服务而言, citizenM Operations是[数据控制者](#)和查询个人数据处理方式时的联系点。

[您可以在此处查看并打印本政策。](#)

2. 我们收集和处理的个人信息

citizenM仅出于指定的明确目的收集其客人和访问者的个人信息, 并且不会以与这些目的不相干的方式处理该个人信息。在某些情况下, 我们必须收集您的个人信息, 以便与您作为访问者签订服务协议。如果您不提供此个人信息, 我们可能无法为您提供以访问者身份提供服务。

为了运营管理、市场营销、数据分析、招聘、安全管理和法律及法规合规性等目的, 我们处理(例如收集、使用、披露和存储)我们的客人和访问者的个人信息, 定义如下:

- 运营管理包括与我们的日常业务活动相关的常规业务惯例, 包括便利客人的住宿、客人支持和客人识别、计划和预算编制、财务报告、资源管理(办公室、会议室、IT设备的分配), 并购(包括尽职调查、审计或设立、行使或防范法律索赔)。
- 市场营销包括通过不同的信息渠道(如电子邮件和我们的其他(数字)渠道)发送包含与我们的酒店、产品和服务相关的信息和优惠的新闻通讯。我们可能通过客户调查问卷等方式获取您的反馈, 让您有机会影响我们所提供的产品和服务范围; 我们也可能与您沟通关于我们的酒店、产品和服务的个性化信息和优惠。
- 数据分析包括以匿名、聚合的方式处理您的个人数据, 用于分析目的, 以改进我们的业务运作, 包括我们的市场活动, 改善您在我们酒店的体验, 预测和预计未来的客人行为, 开发统计数据和商业评分以了解客人的偏好。我们可能分析我们收集到的关于您的信息, 例如基于购买模式、行为和与我们的互动将客户分为不同的客户类别。

如果您拥有citizenM帐户，我们还可能出于市场营销和数据分析目的分析您的帐户档案中包含的信息。如果您没有citizenM帐户但希望创建帐户，您的个人信息可能被用于创建帐户，您先前的预订或Cookie收集的数据可能与您的帐户进行关联。**如果您创建了多个帐户，我们可能出于整理、分析、预防欺诈、数据最小化和市场营销目的而合并这些帐户。**

- 法律和法规合规性包括citizenM根据法律义务要求保留的任何信息，包括基于适用（税）法、政府数据统计要求的管理义务等。
- 安全管理包括保护公司IT网络和系统、公司信息、公司场所以及我们的员工、客人和访问者的安全，防止欺诈和其他非法或侵权活动。
- 招聘包括与招聘流程相关的常规业务实践。如果您通过我们的网站或其他沟通渠道提交了求职申请（一般性或针对特定岗位），我们将处理您的个人信息以评估您的申请。如果您收到并接受了我们的聘用，我们在招聘过程中收集到的部分个人信息将成为您的用工合同的一部分。
 - 作为我们招聘流程的一部分，在适用法律的约束下，我们可能会在某些国家/地区收集或聘请第三方收集其他信息，例如进行背景调查、推荐人调查或心理评估。

仅在基于通用数据保护条例（“GDPR”）第6（1）条列出的任何法律依据，尤其是同意（例如，用于分析、履行合同所必需的合法权益）的情况下，才对个人信息进行处理。如果撤销了对收集个人信息的同意，我们将停止处理个人信息。

根据您是我们客人还是网站访问者，citizenM可能会捕获有关您的以下信息：

收集目的	收集的个人信息类别	具体个人信息	收集信息的法律依据	个人信息来源
运营管理	身份标识	姓名、性别、邮寄地址、电子邮件地址、电话号码、付款信息、偏好和其他需求、健康数据(如果您预订了为残障人士准备的客房或要求服务型动物进入酒店)、您在预订时提供的其他详情、帐户信息、社交媒体账号和社交媒体详情	履行合同所必需的步骤	预订系统、帐户创建、与我们的通信、入住/退房
	客户服务和客户反馈	问询、评论、反馈	履行合同所必需的步骤	调查问卷、聊天机器人、社交媒体、您与我们的沟通
	音频、电子、视觉、热能、嗅觉或类似信息	电话交谈录音、交谈内容的文字转录	同意	电话交谈
	互联网或其他类似的网络活动	IP地址、有关客房系统使用的信息(如灯光、百叶窗、媒体、温度控制和门锁)和其他系统(例如使用自助服务机)的信息	履行合同所必需的步骤	网站、移动应用程序、社交媒体、聊天机器人和客房系统。
	地理位置数据	位置(包括您是否在酒店客房中以及客房中的人数)	同意	移动应用程序、移动设备
	商业信息	预订详情、购买的个人财产(产品)和酒店服务的记录,包括预订信息和您的“收藏夹”	合法权益	在我们的酒店、在线或通过我们的移动应用程序或通过第三方网站进行的购买
市场营销	身份标识	姓名、性别、邮寄地址、电子邮件地址、电话号码、出生日期、居住地、您的职业、偏好和其他需求、您预订时提供的其他信息、帐户	同意	预订系统、帐户创建、与我们的通信、入住/退房

		信息、社交媒体账号和社交媒体详情、您向您的帐户档案添加的其他详情		
	互联网或其他类似的网络活动	IP地址、从我们的网站和一定应用程序上的在线行为, 这些行为是从LinkedIn和Facebook等社交媒体平台或数据经纪人获得的	同意	网站、移动应用程序、社交媒体、聊天机器人
	地理位置数据	位置	同意	网站、移动应用程序
	商业信息	预订详情、购买的个人财产(产品)和酒店服务的记录, 包括预订信息和您的“收藏夹”	同意	在我们的酒店、在线或通过我们的移动应用程序或通过第三方网站进行的购买
数据分析	身份标识	姓名、性别、邮寄地址、电子邮件地址、电话号码、出生日期、居住地、您的职业、付款信息、偏好和其他需求、健康数据(如果您预订了为残障人士准备的客房或要求服务型动物进入酒店)、您在预订时提供的其他详情、帐户信息、社交媒体账号和社交媒体详情、您向您的帐户档案添加的其他详情	合法权益	预订系统、帐户创建、与我们的通信、入住/退房
	客户服务和客户反馈	问询、评论、反馈	合法权益	调查问卷、聊天机器人、社交媒体、您与我们的沟通
	互联网或其他类似的网络活动	IP地址、有关客房系统使用的信息(如灯光、百叶窗、媒体、温度控制和门锁)和其他系统(例如使用自助服务机)的信息	合法权益	网站、移动应用程序、社交媒体、聊天机器人和客房系统。

	地理位置数据	位置(包括您是否在酒店客房中以及客房中的人数)	合法权益	网站、移动应用程序、移动设备
	商业信息	预订详情、购买的个人财产(产品)和酒店服务的记录,包括预订信息和您的“收藏夹”	合法权益。	在我们的酒店、在线或通过我们的移动应用程序或通过第三方网站进行的购买
	受加利福尼亚州或美国联邦法律保护	国籍(如适用)、性别	合法权益	您所提供的在预订或入住时使用的信息
法律和法规合规性	身份标识	姓名、性别、出生日期、签证信息、居住地、身份证件号码(例如护照或驾照)、身份证件有效日期	遵守法律义务	预订系统、帐户创建、与我们的通信、入住/退房
	商业信息	预订详情、购买的个人财产(产品)和酒店服务的记录,包括预订信息	遵守法律义务	在我们的酒店、在线或通过我们的移动应用程序或通过第三方网站进行的购买
	受加利福尼亚州或美国联邦法律保护	国籍	遵守法律义务	您所提供的在预订或入住时使用的信息
安全管理	身份标识	姓名、性别、邮寄地址、电子邮件地址、电话号码、以及与“禁止住宿”名单有关的其他数据	合法权益	预订系统、帐户创建、与我们的通信、入住/退房
	生物识别信息	通过闭路电视(CCTV)监视系统捕获的图像	合法权益	闭路电视监控系统
	地理位置数据	位置(包括您是否在酒店客房中以及客房中的人数)	合法权益	移动应用程序、移动设备、闭路电视监控系统
招聘	身份标识	姓名、性别、邮寄地址、电子邮件地址、电话号码、出生日期和出生地、签证信息、居住地、您的职业、身份证件号码	同意	求职申请材料、与我们的其他沟通
	互联网或其他类似的网络活动	IP地址。	同意	网站

	个性、专业或就业相关的信息	性格、简历、获得的文凭、推荐信	同意	求职申请、就业评估和筛选、与我们的其他沟通
	教育背景信息	获得的学位、证书、学业成绩单及文凭	同意	求职申请、就业评估和筛选、与我们的其他沟通
	生物识别信息	照片、视频拍摄的其他影像	合法权益	求职申请材料
	受加利福尼亚州或美国联邦法律保护	国籍(如适用)、性别	合法权益。	求职申请材料

3. 分享您的信息

我们绝不会将您的个人信息出售给第三方。但是,我们可能会在少数情况下共享您的个人信息,包括:

- 第三方服务提供商: 在提供服务作使用,或向您提供服务,或代表我们执行功能(包括付款处理)的过程中,我们会与涉及的第三方共享个人信息。这些第三方仅被允许将您的个人信息用于所提供的目的,并且除非我们明确指示并根据本隐私政策,否则不得将其透露给任何其他第三方。
- 法律法规部门: 在法律要求的情况下,我们可能会不时将您的个人数据提供给法律和监管机构、我们的会计师、审计师、律师或类似的专业顾问或其他第三方,以允许行使我们的合法权利,以遵守我们的法律义务,或者有必要对非法活动采取行动或保护任何人的安全。
- 业务转换: 如果出售、合并或以其他方式转移了我们公司的全部或部分,我们可能会在交易中转移您的个人资料。我们也可能将您的个人数据转交给我们管酒店的业主。

4. 您的选择和权利

您可以使用以下关于您的个人信息的选择和权利:

访问请求权限

您有权要求我们向您提供以下有关我们收集和使用您的个人资料:

- 我们收集的关于您的个人信息(的类别)。
- 我们收集的关于您的个人信息的来源类别(例如,使用Cookie,第三方等)。
- 我们收集该个人信息的业务或商业目的。
- 我们与之共享或共享该个人信息的第三方类别。
- 我们收集的关于您的特定个人信息(也称为数据可移植性请求),以及
- 有关出于商业目的而进行的任何披露的信息,标识出每个收件人类别所获得的个人信息类别。

删除、更正和限制请求权	您有权要求我们删除、限制、或者，如果您认为我们对您的个人信息的处理不正确或不准确，除某些例外，应更改从您那里收集并保留的任何个人信息。一旦核实确认您的消费者请求后，我们将视情况删除、限制或更改，并要求我们的服务提供商删除、限制或更改您的个人信息。如果我们有必要根据GDPR或《加州消费者隐私法》中列出的一项或多项例外来保留您的信息，则可能拒绝您删除所收集的个人信息请求。
数据携带权	在某些情况下，您可能会以结构化、常用且机器可读的格式来接收自己所提供的个人信息。
反对权	如果我们根据“合法利益”处理您的个人信息，则您可能拥有反对处理您的个人数据的合法权利。
撤销同意权	如果我们根据您的同意处理个人信息，则您有权在任何给定时间撤销此类同意权。
死后隐私权	您有权设置死亡后有关个人信息的存储、删除或通信的说明。
投诉权	您具有向主管当局投诉的合法权利。

在处理任何数据访问、删除或更正请求时，我们将首先确认提出请求人或查询人的个人身份，并根据适用的数据保护法律和法规考虑我们的义务。通常会免费提供此类请求，但是对于明显没有根据，过多或重复的请求，可能会收取合理的费用以支付我们的管理费用。我们始终致力于在15天内为您提供回复。

5. 我们的Cookie政策

本部分说明了我们在网站上使用的Cookie和类似技术（以下简称为“Cookie”）。citizenM 在其网站上使用功能和技术Cookie；可以使用第一方跟踪Cookie，但只有在访问者同意后才能使用。只有在访问者同意使用第三方Cookie的情况下，才允许第三方将Cookie放置在citizenM网站上。访问者可以随时通过将浏览器设置为禁用Cookie或从其浏览器中删除所有Cookie来撤回其同意。

营销Cookie: 在您的同意下，citizenM会投放营销Cookie和跟踪器，以便向您宣传我们的产品和服务。营销Cookie还可使我们根据您的在线浏览、搜索和预订行为，为您提供相关优惠。

网站功能和优化: 我们使用为提供所需服务所需的Cookie。例如，技术性Cookie允许您一次登录即浏览网站的不同页面，并且它们会记住购物车中的选择以及我们网站上填写的（订购）表格。我们还使用Cookie来衡量您在我们网站上的行为，以了解我们网站访问者的在线体验并改善我们的网站。在此过程中，我们还将收集您使用的终端设备和软件的技术功能，例如操作系统类型、浏览器设置、已安装的插件、时区和设备的屏幕尺寸。

跨站跟踪: 经过您的同意, 如果您访问我们的网站, 第三方可以在您的设备上存储跟踪Cookie。此类Cookie使这些第三方能够跟踪您在不同网站 (包括 citizenM 网站) 上的在线浏览行为。此类跟踪Cookie的常见目的是在您访问的网站为您提供有针对性的广告。我们不控制或影响第三方使用通过这些第三方Cookie收集的信息。请阅读这些第三方的隐私政策, 以了解有关他们如何使用Cookie以及如何处理您的个人信息的更多资讯。

社交媒体: 经过您的同意, 我们的网站使用Cookie与社交媒体平台进行互动。这些Cookie还用于优化您对社交媒体网站的体验。请注意, 这些Cookie也可能允许社交媒体平台跟踪您的在线行为, 以进行跨站点跟踪。

撤回同意: 您可以随时通过将浏览器设置为禁用Cookie或从浏览器中删除所有Cookie来撤回您的同意。

6. 保护您的个人信息

citizenM已经并且将继续使用合理的努力来保护个人数据免于丢失、更改或任何形式的非法使用。在可能的情况下, 个人信息将被加密并存储在虚拟专用服务器上, 该服务器通过最新的保护措施得到保护。数量有限的人员 (即, 出于工作目的必须访问个人数据的人员) 可以访问个人信息。如果在某种程度上将个人信息存储在由第三方云提供商提供的云基础架构中, 则这些提供商将受到书面合同的约束, 以处理提供给他们个人数据, 其目的只是为了向 citizenM提供特定服务并维护适当的安全措施来保护这些个人信息。citizenM努力限制使用包含个人信息的纸质文件。如果无法避免使用纸质文件, 则将这些纸质文件存储在密闭的橱柜中, 并根据适用的保留条款予以销毁。

数据泄露: citizenM将保护其处理的个人信息免遭丢失和非法处理。如果尽管有这样的保护, 还是会发数据泄露, 并且有相当大的可能对个人信息的保护产生严重的不良影响, 或者如果法律建议或要求这样做的话, citizenM会将此类数据泄露事件报告给适当的监管机构, 以免对个人信息的保护造成严重的不利影响。如果数据泄露很可能对当事人的隐私产生不利影响或法律另有要求, 则还将报告给受影响的当事人。为了确保数据泄露将得到足够的重视并在需要时进行报告, 我们已实施了数据泄露政策, 该政策说明了在数据泄露的情况下必须遵循的程序。

数据处理寄存器: citizenM将在数据处理寄存器中记录每个数据处理的详细信息。所有新数据流程在实施之前都将接受数据保护影响评估 (“DPIA”)。所有现有的数据处理将每三年进行一次数据保护影响评估 (DPIA)。数据保护影响评估 (DPIA) 的目的是确定相关数据处理是否可能对客人或访问者的隐私造成高风险, 如果是, 则必须采取哪些适当措施来保护此类个人信息。

数据保留: citizenM仅在实现收集目的的必要期限内保留个人信息, 即从客人入住酒店、注册 citizenM 应用程序、访问 citizenM 网站或打开 citizenM 新闻通讯或定向广告之日起三年, 除非法律要求或允许更长的保留期 (在税法中 citizenM 的义务通常属于这种情况)。求职者的个人信息将成为您的就业记录的一部分, 并且如果求职成功, 将用于就业目的。在某种程度上, 任何心理评估报告都属于招聘文件的一部分, 这些报告将被存储在一个单独的文件中, 该文件仅在严格需要了解的情况下才能访问。不成功的求职者的个人信息将根据适用的法定保留期限, 除非他们以书面形式明确表示同意注册其姓名和联系方式, 为期一年, 其唯一目的是在需要招聘新员工时与他们联系以了解他们是否对新的工作机会感兴趣。在这一年中, 您始终可以通过发送电子邮件至 privacy@citizenm.com 从我们的文件中删除您的详细信息。

跨境数据传输: 由于我们在全球开展业务, 并通过全球资源和服务器为您提供相关服务, 因此跨境共享您的个人信息对于您获得我们的服务至关重要。因此, 您承认并同意citizenM可以在全球范围内传输您的数据, 以便您可以使用我们的服务。您的个人信息可能会转移到最初收集该信息的国家之外的国家或您所居住或国籍所在国家之外的citizenM酒店或我们的(支持)合作伙伴。由于技术和组织方面的原因, 并且在我们的数字云基础架构中, 个人信息也会转移到位于美国的服务器或位于欧洲经济区以外的国家/地区的服务器。在这方面, 我们已根据适用数据保护法的要求开展尽职调查, 并与接收方签订合同协议, 包括适用的欧盟或英国示范条款。我们的合同规定接收方有义务确保贯彻实施和维护技术及组织层面上的适当举措, 以防止对个人数据未经授权和非法的处理, 以及个人数据的意外丢失、破坏或损坏, 这也确保我们履行适用数据保护法要求我们履行的义务。如果您希望获得有关我们已实施的特定保护措施的更多信息, 以确保有关此类传输具有足够的数据保护水平, 请与我们联系。

7. 儿童

我们的网站, 包括我们的求职申请, 并不针对未成年人。citizenM不会故意向18岁以下的儿童征求、收集、使用或披露个人信息。如果我们知道自己在不知情的情况下从18岁以下的儿童那里收集了个人信息, 我们将从记录中删除这些信息。

8. 监视和审核

本citizenM隐私政策的遵守情况将受定期监视和审核。实施新的个人数据处理后, 个人数据处理寄存器将立即更新。个人数据处理寄存器的完整性和准确性将每季度进行一次验证。在citizenM网站上所放置的第三方Cookie的合作伙伴列表将每月更新。本隐私政策的遵守情况将每年进行审核。

9. 对本全球隐私政策的修订

我们已尽力确保本隐私政策解释了我们处理您的个人信息的方式, 以及与之相关的权利。但是, 我们可能会不时更改本隐私政策, 以确保其内容仍然包含最新资讯。必要时, 会通过在我们的网站上发布醒目的通知来提醒您这些更改。

10. 联系信息/如何更新您的个人信息

如果您对我们的隐私政策有任何疑问或意见, 或想行使本政策概述的任何权利, 请通过privacy@citizenm.com给我们发送电子邮件。也可以通过dpo@citizenm.com与我们的数据管理者进行联系。您也可以单击此处使用我们的在线表格。

如果您是美国居民, 也可以通过+ 1 (888) 34 34 752免费电话联系。

如果作为欧洲经济区居民, 您认为我们没有充分解决任何此类问题, 则您有权联系您的欧盟监管机构。

在荷兰:

Autoriteit Persoonsgegevens

P.O.Box 93374

2509 AJ the Hague, the Netherlands

附件一：**citizenM**域

citizenm.com, societym.com