

CITIZENM全球隱私政策

最近更新:21/03/2022

1. 介紹

本citizenM(「我們」或「我們的」)隱私政策(「政策」)適用於我們處理(潛在)住客、預訂者和其他客戶(「客人」)和我們的網站(有關我們域名的完整列表,請參閱附件一)、手機應用程式,以及社交媒體帳戶和頁面的訪問者(「訪問者」)之個人資料,包括我們的求職者。citizenM非常認真地對待客人和訪問者的隱私,並謹慎地處理他們的個人資料。citizenM根據適用的數據保護法規行事。您的個人資料由以下機構或代理機構處理:

- citizenM Operations Holding B.V.(以下簡稱「citizenM Operations」)是根據荷蘭法律註冊的有限責任公司,其法定所在地為荷蘭阿姆斯特丹,其辦公室位於荷蘭的Leidseweg 219 (2253 AE) Voorschoten。citizenM Operations已在荷蘭商會註冊,註冊號為34218994;以及
- 就您預訂我們其中某間酒店或在其中住宿的情況下,經營相關citizenM品牌酒店的實體,無論是由citizenM Operations B.V.及其全資和部分擁有或許可的關聯公司(以下簡稱「citizenM酒店」)。請在[此處](#)查看我們citizenM酒店的完整名單,以及合法經營這些酒店的實體。

就我們的酒店服務和相關產品和服務而言,citizenM Operations是有關處理您個人資料的所有問題之聯繫點。

請在此處取得政策的可打印版本。

2. 我們收集和處理的資料

citizenM僅出於指定的明確目的收集其客人和訪問者的個人資料,並且不會以與這些目的不相容的方式處理該個人資料。在某些情況下,我們必須收集您的個人資料,以便與您作為訪問者簽訂服務協議。如果您不提供此個人資料,我們可能無法為您以訪問者身份提供服務。

為了運營管理、市場營銷、數據分析、招聘、安全管理和法律及法規合規性等目的,我們處理(例如收集、使用、披露和存儲)我們的客人和訪問者之個人資料,定義如下:

- 運營管理包括與我們的日常業務活動相關的常規業務慣例,包括便利客人的住宿、客人支援和客人識別、按照客人的已知偏好提升客人體驗、計劃和預算編制、財務報告、資源管理(辦公室、會議室、IT設備的分配),以及合併和收購(包括盡職調查、審計或機關行使或防範的法律索賠)。
- 市場營銷包括通過不同資料渠道,如:電子郵件和我們的其他(數位)渠道,發送包含與我們的酒店、產品和服務相關的資料和優惠的電子通訊。我們可能通過客戶調查問卷等方式獲取您的反饋,讓您有機會影響我們所提供的產品和服務範圍;我們也可能與您溝通關於我們酒店、產品和服務的個性化及相關資料和優惠。我們可能會向Meta(Facebook、Instagram)和Google等廣告公司提供資料,讓他們能夠為您提供更有用和相關的citizenM廣告。然而,當我們這樣做時,絕不會分享您的姓名或其他直接識別您身份的資料。
- 數據分析包括以匿名、彙集的方式處理您的個人資料,用於分析目的,以改進我們的業務運作(包括我們的市場活動)、改善您在我們酒店的體驗、預測和預期未來的客人行為、開發統計數據和商業評分,以及了解客人的偏好。我們可能分析我們收集到關於您的資料,例如基於購買模式、行為和與我們的互動,將客戶分為不同的客戶類別。

如果您擁有citizenM帳戶，我們還可能出於市場營銷和數據分析目的，分析您帳戶檔案中包含的資料。如果您沒有citizenM帳戶但希望創建帳戶，您的個人資料可能會用於創建帳戶，而您之前的預訂或Cookie收集的數據可能與您的帳戶產生關聯。如果您創建了多個帳戶，我們可能出於整理、分析、預防欺詐、數據最小化和市場營銷目的而合併這些帳戶。

- 法律和法規合規性包括citizenM根據法律義務要求保留任何資料的處理，包括基於適用(稅)法、政府數據統計要求的管理義務等。
- 安全管理包括保護公司IT網絡和系統、公司資料、公司場所，以及我們的員工、客人和訪問者的安全；防止欺詐和其他非法或侵權活動。
- 招聘包括與招聘流程相關的常規業務實踐。如果您通過我們的網站或其他溝通渠道提交了求職申請(一般性或針對特定崗位)，我們將處理您的個人資料以評估您的申請。如果您獲得並接受了我們的聘用，我們在招聘過程中收集到的部分個人資料將成為您的僱傭合同一部分。
 - 作為我們招聘流程的一部分，在適用法律的約束下，我們可能會在某些國家/地區收集或僱用第三方收集額外資料，例如進行背景調查、推薦人核對或心理評估。

僅在基於通用數據保護條例(「GDPR」)第6(1)條列出的任何法律依據，尤其是同意(例如，用於分析履行合同所必需程序的合法權益)的情況下，才處理個人資料。如果撤銷了對收集個人資料的同意，我們將停止處理個人資料。

視乎您是我們客人還是網站訪問者, citizenM可能會擷取有關您的以下資料:

收集目的	收集的個人資料類別	具體個人資料	收集資料的法律依據	個人資料來源
運營管理	身份標識	姓名、性別、郵寄地址、電子郵件地址、電話號碼、付款資料、偏好和其他需求、健康數據(如果您預訂了為殘障人士準備的房間或要求服務型動物進入酒店)、您在預訂時提供的其他詳情、帳戶資料、社交媒體賬號和社交媒體詳情	履行合同所必需的步驟	預訂系統、帳戶創建、與我們的通訊、入住登記/退房程序
	客戶服務和客戶反饋	查詢、評論、反饋	履行合同所必需的步驟	調查問卷、聊天機器人、社交媒體、您與我們的溝通
	音訊、電子、視覺、溫度、嗅覺或類似資料	電話談話錄音、談話記錄	同意	電話談話
	互聯網或其他類似的網絡活動	IP地址、有關房間系統使用的資料(如燈光、百葉窗、媒體、溫度控制和門鎖)和其他系統(例如使用自助服務機)的資料	履行合同所必需的步驟	網站、手機應用程式、社交媒體、聊天機器人和房間系統。
	地理位置數據	位置(包括您是否在酒店房間中以及房間中的人數)	同意	手機應用程式、手機裝置
	商業資料	預訂詳情、購買的個人財產(產品)和酒店服務的記錄,包括預訂資料和您的「收藏夾」	合法權益	在我們的酒店、線上或通過我們的手機應用程式或通過第三方網站進行的購買
市場營銷	身份標識	姓名、性別、郵寄地址、電子郵件地址、電話號碼、出生日期、居住地、您的職業、偏好和其他需求、您預訂時提供的其他資料、帳戶資料、社交媒體賬號和社交媒體詳情、您向您的帳戶檔案添加的其他詳情	同意	預訂系統、帳戶創建、與我們的通訊、入住登記/退房程序

	互聯網或其他類似的網絡活動	IP地址、在我們的網站和手機應用程式上的線上行為；這些行為是從LinkedIn和Facebook等社交媒體平台或數據經紀人獲得的	同意	網站、手機應用程式、社交媒體、聊天機器人
	地理位置數據	位置	同意	網站、手機應用程式
	商業資料	預訂詳情、購買的個人財產（產品）和酒店服務的記錄，包括預訂資料和您的「收藏夾」	同意	在我們的酒店、線上或通過我們的手機應用程式或通過第三方網站進行的購買
數據分析	身份標識	姓名、性別、郵寄地址、電子郵件地址、電話號碼、出生日期、居住地、您的職業、付款資料、偏好和其他需求、健康數據（如果您預訂了為殘障人士準備的客房或要求服務型動物進入酒店）、您在預訂時提供的其他詳情、帳戶資料、社交媒體賬號和社交媒體詳情、您向您的帳戶檔案添加的其他詳情	合法權益	預訂系統、帳戶創建、與我們的通訊、入住登記/退房程序
	客戶服務和客戶反饋	查詢、評論、反饋	合法權益	調查問卷、聊天機器人、社交媒體、您與我們的溝通
	互聯網或其他類似的網絡活動	IP地址、有關房間系統使用的資料（如燈光、百葉窗、媒體、溫度控制和門鎖）和其他系統（例如使用自助服務機）的資料	合法權益	網站、手機應用程式、社交媒體、聊天機器人和房間系統。
	地理位置數據	位置（包括您是否在酒店房間中以及房間中的人數）	合法權益	網站、手機應用程式、手機裝置
	商業資料	預訂詳情、購買的個人財產（產品）和酒店服務的記錄，包括預訂資料和您的「收藏夾」	合法權益	在我們的酒店、線上或通過我們的手機應用程式或通過第三方網站進行的購買
	受加利福尼亞州或美國聯邦法律保護	國籍（如適用）、性別	合法權益	您在預訂或入住時所提供作使用的資料

法律和法規合規性	身份標識	姓名、性別、出生日期及地點、簽證資料、居住地、身份證件號碼(例如護照或駕照)、身份證件有效日期、車輛註冊號碼	遵守法律義務	預訂系統、帳戶創建、與我們的通訊、入住登記/退房程序
	商業資料	預訂詳情、購買的個人財產(產品)和酒店服務的記錄,包括預訂資料	遵守法律義務	在我們的酒店、線上或通過我們的手機應用程式或通過第三方網站進行的購買
	受加利福尼亞州或美國聯邦法律保護	國籍	遵守法律義務	您在預訂或入住時所提供作使用的資料
安全管理	身份標識	姓名、性別、郵寄地址、電子郵件地址、電話號碼、以及與「禁止住宿」名單有關的其他數據	合法權益	預訂系統、帳戶創建、與我們的通訊、入住登記/退房程序
	生物識別資料	通過閉路電視(CCTV)監視系統擷取的圖像	合法權益	閉路電視監控系統
	地理位置數據	位置(包括您是否在酒店房間中以及房間中的人數)	合法權益	手機應用程式、手機裝置、閉路電視監控系統
招聘	身份標識	姓名、性別、郵寄地址、電子郵件地址、電話號碼、出生日期和出生地、簽證資料、居住地、您的職業、身份證件號碼	同意	求職申請資料、與我們的其他溝通
	互聯網或其他類似的網絡活動	IP地址。	同意	網站
	個性、專業或就業相關的資料	性格、簡歷、獲得的文憑、推薦信	同意	求職申請、就業評估和篩選、與我們的其他溝通
	學歷	獲得的學位、證書、學業成績證明書、文憑	同意	求職申請、就業評估和篩選、與我們的其他溝通
	生物識別資料	照片、錄像拍攝的其他影像	合法權益	求職申請資料
	受加利福尼亞州或美國聯邦法律保護	國籍(如適用)、性別	合法權益	求職申請資料

3. 分享您的資料

我們絕不會將您的個人資料出售給第三方。但是，我們可能會在少數情況下共享您的個人資料，包括：

- 第三方服務供應者：在提供服務作使用，或向您提供服務，或代表我們執行功能(包括付款處理)的過程中，我們會與涉及的第三方共享個人資料。這些第三方僅獲允許將您的個人資料用於所提供的目的，而除非我們明確指示並依照本隱私政策，否則不得將其透露給任何其他第三方。
- 法律法規部門：在法律要求的情況下，我們可能會不時將您的個人數據提供給法律和監管機構、我們的會計師、審計師、律師或類似的專業顧問或其他第三方，以允許行使我們的合法權利，以遵守我們的法律義務，或者有必要對非法活動採取行動或保護任何人的安全。
- 業務轉換：如果出售、合併或以其他方式轉移了我們公司的全部或部分，我們可能會在交易中轉移您的個人資料。我們也可能將您的個人數據轉交給由我們管理的酒店之業主。

4. 您的選擇和權利

您可以使用以下關於您個人資料的選擇和權利：

訪問請求權利

您有權要求我們向您提供以下有關我們收集和使用您的個人資料的資訊：

- 我們收集了關於您的個人資料(的類別)。
- 我們收集了有關您的個人資料的來源類別(例如，使用Cookie和第三方等)。
- 我們收集該個人資料的業務或商業目的。
- 我們與之共享或已共享該個人資料的第三方類別。
- 我們收集了有關您的特定個人資料(也稱為數據可移植性請求)，以及
- 有關出於商業目的而進行之任何披露的資料，標識出每個收件人類別所獲得的個人資料類別。

刪除、更正和限制請求權

您有權要求我們刪除、限制、或者，如果您認為我們對您的個人資料的處理不正確或不準確，除某些例外，更改已向您收集並保留的任何個人資料。一旦確認您可驗證的消費者請求後，我們將視情況刪除、限制或更改，並要求我們的服務供應者刪除、限制或更改您的個人資料。如果我們有必要根據GDPR或《加州消費者隱私法》中列出的一項或多項例外來保留您的資料，則可能拒絕您刪除所收集的個人資料的請求。

數據可移植權利

在某些情況下，您可能會以結構化、常用且機器可讀的格式來接收自己所提供的個人數據資料。

反對權

如果我們根據「合法利益」處理您的個人資料，則您可能擁有反對處理您的個人數據之合法權利。

撤銷同意權	如果我們根據您的同意處理個人資料，則您有權在任何給定時間撤銷此類同意權。
死後隱私權	您有權設定死亡後有關您個人資料的存儲、刪除或通訊之指示。
投訴權	您擁有向主管當局投訴的合法權利。

在處理任何數據訪問、刪除或更正請求時，我們將首先確認請求人或查詢人的個人身份，並根據適用的數據保護法律和法規考慮我們的義務。通常會免費提供此類請求，但是對於明顯沒有根據，過多或重覆的請求，可能會收取合理的費用以支付我們的行政費用。我們致力在15天內給您回覆。

5. 我們的Cookie政策

本部分說明了我們在網站上使用的Cookie和類似技術（以下簡稱為「Cookie」）。citizenM在其網站上使用功能和技術Cookie；可能使用第一方跟蹤Cookie，但只有在訪問者同意後才能使用。只有在訪問者同意使用第三方Cookie的情況下，才允許第三方將Cookie放置在citizenM網站上。訪問者可以隨時將瀏覽器設定為禁用Cookie或從其瀏覽器中刪除所有Cookie來撤回其同意。

營銷Cookie: 在您的同意下，citizenM會投放營銷Cookie和跟蹤器，以便向您宣傳我們的產品和服務。營銷Cookie還可讓我們根據您的線上瀏覽、搜索和預訂行為，為您提供相關優惠。

網站功能和最佳化: 我們使用為提供所需服務所需要的Cookie。例如，技術性Cookie允許您一次登錄即可瀏覽網站的不同頁面，它們亦會記住購物車中的選擇，以及在我們網站上填寫的（訂購）表格。我們還使用Cookie來衡量您在我們網站上的行為，以了解我們網站訪問者的線上體驗並改善我們的網站。在此過程中，我們還將收集您使用的終端設備和軟件之技術功能，例如操作系統類型、瀏覽器設定、已安裝的插件、時區和設定的屏幕尺寸。

跨站跟蹤: 經您同意後，如果您訪問我們的網站，第三方可以在您的裝置上存儲跟蹤Cookie。此類Cookie讓這些第三方能夠跟蹤您在不同網站（包括citizenM網站）的線上瀏覽行為。此類跟蹤Cookie的常見目的是在您訪問的網站上為您提供針對性的廣告。我們不控制或影響第三方通過這些第三方Cookie收集的資料之使用方式。請閱讀這些第三方的隱私政策，以了解有關他們如何使用Cookie及如何處理您的個人資料的更多資訊。

社交媒體: 經您同意後，我們的網站會使用Cookie與社交媒體平台進行互動。這些Cookie還會用於最佳化您在社交媒體網站的體驗。請注意，這些Cookie也可能允許社交媒體平台跟蹤您的線上行為，以進行跨站點跟蹤。

撤回同意: 您可以隨時通過將瀏覽器設定為禁用Cookie或從瀏覽器中刪除所有Cookie來撤回您的同意。

6. 保護您的個人資料

citizenM已經並且將繼續使用合理的努力來保護個人數據免於丟失、更改或任何形式的非法使用。在可能的情況下，個人資料將被加密並存儲在虛擬非公開的伺服器上，該伺服器通過最新的保護措施得到保護。數量有限的人員（即指出於工作目的必須訪問個人數據的人員）可以訪問個人資料。如果在某種程度上將個人資料存儲在由第三方雲端提供商提供的雲端基礎架構中，則這些供應者將受到書面合同的約束，以處理提供給他們的個人數據，其目的只是為了向citizenM提供特定服務並維護適當的安全措施來保護這些個人資料。citizenM努力限制使用包含個人資料的紙質文件。如果無法避免使用紙質文件，則將這些紙質文件存儲在密閉的櫃中，並根據適用的保留條款予以銷毀。

數據泄露：citizenM將保護其處理的個人資料免遭丟失和非法處理。如果儘管有這樣的保護，還是有數據泄露，並且有相當大的可能對個人資料的保護產生嚴重的不良影響，或者如果法律建議或要求這樣做的話，citizenM會將此類數據泄露事件報告給適當的監管機構，以免對個人資料的保護造成嚴重的不利影響。如果數據泄露很可能會對當事人的隱私產生不利影響或法律另有要求，則還將向受影響的當事人報告。為了確保數據泄露將得到足夠的重視並在需要時報告，我們已實施了數據泄露政策，以說明了在數據泄露的情況下必須遵循的程序。

數據處理寄存器：citizenM將在數據處理寄存器中記錄每個數據處理的詳細資料。所有新數據流程在實施之前都將接受數據保護影響評估（「DPIA」）。所有現有的數據處理將每三年進行一次數據保護影響評估（DPIA）。數據保護影響評估（DPIA）的目的是確定相關數據處理是否可能對客人或訪問者的隱私造成高風險，如果是，則必須確定採取哪些適當措施來保護此類個人資料。

數據保留：citizenM僅在實現收集目的的必要期限內保留個人資料，即從客人入住酒店、打開citizenM應用程式、訪問citizenM網站或打開citizenM電子通訊或定向廣告之日起三年，除非法律要求或允許更長的保留期（在稅法中，citizenM的義務通常屬於這種情況）。求職者的個人資料將成為其就業記錄的一部分，並且如果求職成功，將用於就業目的。在某種程度上，任何心理評估報告都屬於招聘文件的一部分，這些報告將被存儲在一個單獨的文件中，該文件僅在嚴格需要了解的情況下才能訪問。不成功的求職者的個人資料將根據適用的法定保留期限，除非他們以書面方式明確表示同意註冊其姓名和聯繫方式，為期一年，其唯一目的是在需要招聘新員工時與他們聯繫以了解他們是否對新的工作機會感興趣。在這一年中，您可以透過發送電子郵件至 privacy@citizenm.com 要求從我們的文件中刪除您的詳細資料。

跨境數據傳輸：由於我們在全球經營業務，並通過全球資源和伺服器為您提供相關服務，因此跨境共享您的個人資料對於您獲得我們的服務至關重要。因此，您確認並同意citizenM可以在全球範圍內傳輸您的數據，以便您可以使用我們的服務。您的個人資料可能會轉移到最初收集該資料的國家之外的國家或您所居住或國籍所在國家之外的citizenM酒店或我們的（支持）合作夥伴。基於技術和組織方面的原因，並且在我們的數位雲端基礎架構中，個人資料也會轉移到位於美國的伺服器或位於歐洲經濟區以外的國家/地區的伺服器。在這方面，我們已按照適用的數據保護法的要求進行了盡職調查，並與接收方簽訂了合同協議，包括適當的歐盟或英國範本條款。我們的合同向接收方施加了義務，以確保始終實施和維護適當的技術和組織措施，以防止未經授權和非法處理個人資料，以及個人資料的意外丟失或破壞或損壞，並符合我們在適用的數據保護法下的義務。如果您希望獲得有關我們已實施的特定保護措施的更多資料，以確保有關此類傳輸具有足夠的數據保護水平，請與我們聯繫。

7. 兒童

我們的網站，包括我們的求職申請，並不針對未成年人。citizenM不會故意向18歲以下的兒童徵求、收集、使用或披露個人資料。如果我們知道自己在不知情的情況下從18歲以下的兒童收集了個人資料，我們將從記錄中刪除這些資料。

8. 監視和審核

本citizenM隱私政策的遵守情況將受定期監察和審核。實施新的個人數據處理後，個人數據處理寄存器將立即更新。個人數據處理寄存器的完整性和準確性將每季度進行一次驗證。在citizenM網站上所放置的第三方Cookie的合作夥伴列表將每月更新。本隱私政策的遵守情況將每年進行審核。

9. 對本全球隱私政策的修訂

我們已盡力確保本隱私政策能解釋我們處理您的個人資料之方式，以及與之相關的權利。但是，我們可能會不時更改本隱私政策，以確保其內容仍然包含最新資訊。必要時，會通過在我們的網站上發布顯眼的通知來提醒您這些更改。

10. 聯繫資料/如何更新您的個人資料

如果您對我們的隱私政策有任何疑問或意見，或想行使本政策概述的任何權利，請透過privacy@citizenm.com給我們發送電子郵件。也可以透過dpo@citizenm.com聯繫我們的數據管理者。您也可以單擊此處使用我們的線上表格。

如果您是美國居民，也可以透過免費電話號碼+ 1 (888) 34 34 752聯繫我們。

如果作為歐洲經濟區居民，您認為我們沒有充分解決任何此類問題，您則有權聯繫您的歐盟監管機構。

位於荷蘭：

Autoriteit Persoonsgegevens

P.O.Box 93374

2509 AJ the Hague, the Netherlands

附件一：**citizenM**域名

citizenm.com、societym.com