

地中海邮轮旅行社（上海）有限公司个人信息保护政策

最近更新日期：2023 年 4 月 12 日

感谢使用由注册地址位于中国（上海）自由贸易试验区同汇路 1 号 A 楼 305 室的地中海邮轮旅行社（上海）有限公司（下称“MSC”或“我们”）向您提供的产品和服务。我们深知个人信息对您的重要性，我们将按照法律法规的规定，保护您的个人信息及隐私安全。我们制定本《地中海邮轮旅行社（上海）有限公司个人信息保护政策》（下称“本政策”），向您详细说明我们处理个人信息的规则，包括我们如何收集、使用、存储、传输、对外提供、转移、公开（以下合称“处理”）与保护您的个人信息；本政策还将帮助您了解查阅、复制、更正、补充、撤回授权、删除您的个人信息的方式。

本政策仅适用于我们以及我们的关联机构向您提供的邮轮旅行产品和/或服务。**需要特别说明的是，本政策不适用于前述范围外的产品或服务。为确保流畅的产品体验，您可能会收到来自第三方提供的内容或网络链接。请您谨慎选择是否访问或使用第三方提供的链接、内容、产品和服务。在向第三方提交个人信息之前，请认真阅读这些第三方的个人信息保护政策（或称“隐私政策”）。**

我们特别提示：请您在使用我们提供的相关产品和服务前务必仔细阅读并理解本政策，特别是有关您个人信息权益的条款等重要内容（这些内容我们以字体加粗及标注下划线的方式做出显著提示），以便做出适当的选择，确保最大程度保护您的利益。当您以微信、电子邮件或电话形式确认“同意”后，本政策即在您和我们之间成立并发生法律效力。如果您不同意以下任何内容，请立刻停止访问/使用我们及我们的关联机构提供的邮轮旅行产品和/或服务。

我们更新本政策时，会以电子邮件、企业微信或其他适当的形式及时提示您更新的情况。通常情况下，本政策的更新版本自公布之日起生效。但是，如果涉及重大变更，我们将就此类变更内容重新取得您的同意，本政策的更新版本自您同意后生效。**如您拒绝接受，您将无法继续使用对应的业务功能。**

如有任何疑问，您可以随时通过我们的服务热线（电话：400-616-5216）或客户投诉、争议处理服务邮箱（地址：cncustomer@msccruises.com）联系我们进行咨询。

本政策将帮助您了解以下内容：

1. 定义
2. 我们如何收集和使用个人信息
3. 我们如何对外提供、转移、共同处理、公开个人信息
4. 我们如何存储个人信息
5. 征得授权同意的例外
6. 我们如何保护个人信息的安全
7. 您如何行使您的权利

8. 未成年人使用条款
9. 本政策的修订和通知
10. 联系我们以及外部纠纷解决途径

1. 定义

个人信息：指以电子或者其他方式记录的与已识别或可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。

敏感个人信息：指一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。**本政策中提及的敏感个人信息以加粗方式显著提示。**

个人信息主体：指个人信息所标识或者关联的自然人。

未成年人：指未满 18 周岁的自然人。为免疑义，本政策中提及的“未成年人”应包括儿童。

儿童：指不满十四周岁的未成年人。

个人信息删除：指在实现日常业务功能所涉及的系统中去除个人信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。

匿名化：指个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。

旅行社：指代理销售我们的产品的具有资质的旅行服务提供机构。

包船方：指租用或包销邮轮公司的邮轮和/或邮轮产品并向其指定乘客（例如员工）提供该等邮轮产品的机构。

邮轮公司：指MSC的母公司地中海邮轮股份公司（MSC Cruises SA），一家注册于瑞士日内瓦尤金皮塔德大街16号1206的公司，是MSC所提供产品和/或服务所涉及的邮轮的所有人以及邮轮产品及相关服务（如邮轮运输、船上服务）的承运人和提供方。未免疑义，邮轮公司是MSC的关联机构。

2. 我们如何收集和使用个人信息

我们会按照如下方式收集、使用您的个人信息：

请注意，当您为他人预订航程和/或办理其他业务时，您需要提供该旅客或该旅客法定监护人的相关个人信息。向我们提供他人的个人信息之前，您需确保您已经取得其授权同意。若其中涉及未成年人个人信息的，您需要提前取得对应监护人的授权同意。前述情形下，监护人有权通过本政策中提供的客服联系方式联系

我们，要求更正或删除涉及未成年人个人信息的内容或行使其他合法权利（关于未成年人个人信息的处理和保护，请详见本政策第 8 条）。

2.1 基本业务功能

我们通过多种渠道为您提供本第 2.1 条所述的基本业务功能服务。为实现向您提供上述基本业务功能，针对基本业务功能的下列基本服务内容，您须授权我们收集、使用下述必要的个人信息。如您拒绝提供相应个人信息，您将无法正常使用我们的产品及/或服务。

2.1.1 旅游预订服务

(1) 订单生成及管理

a. 邮轮航程预订

当您预订航程时，我们会通过系统为您生成预订航程的订单，为此，我们需要收集和使用您的如下个人信息（以下信息均构成您的订单信息）：

- 普通成年旅客护照英文姓名或姓名拼音、出生日期、性别
- 未成年人旅客护照英文姓名或姓名拼音、出生日期、性别
- 出发地、目的地、出发日期、船名、舱位等级、出行人数
- 订单联系人姓名、手机号、电子邮箱地址

除通过上述渠道直接收集并使用您的个人信息外，如果您通过其他旅行社渠道预订我们的产品或由包船方为您预订我们的产品，我们将从旅行社或包船方处将间接收集并使用您的如下个人信息，为您预订航程：

- 普通成年旅客护照英文姓名或姓名拼音、出生日期、性别
- 未成年人旅客护照英文姓名或姓名拼音、出生日期、性别
- 出发地、目的地、出发日期、船名、舱位等级、出行人数

如果您曾经使用过我们的产品和/或服务并曾向我们提供过相关个人信息，在您再次预订我们的产品时，我们可能会使用您曾经向我们提供过的个人信息用于新的订单的生成，以便向您提供更加便捷的航程预订服务。

b. 交通业务（机票、火车票、汽车票、船票业务）

为了顺利为您预订机票/火车票/汽车票/船票并保证您合法出行，在订票时，您需提供乘客姓名、出生日期、证件类型（如身份证、护照、港澳通行证、台胞证、回乡证、军人证、外国人永久居留证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、其他身份证明，以您实际提供的证件类型为准，下同）、**证件号码、出发地、目的地、出发/返回时间**、以及联系人手机号，视产品不同可能还需要您提供出行人性别和/或其他信息，以您预订产品所必需的信息为准，我们将届时向您明确说明。

c. 景点门票业务

为了顺利为您预订景点门票并保证您顺利进入景区，在您预订景点门票时，需提供游客姓名、证件类型、**证件号码**、出行日期、以及联系人手机号，视产品不同可能还需要您提供其他信息，以您预订产品所必需的信息为准，我们将届时向您明确说明。

d. 酒店业务

为了顺利为您预订酒店，在您预订酒店时，需要您提供入住人姓名、入住人手机号码、入/离店时间，视产品不同可能还需要您提供电子邮箱地址，以您预订产品所必需的信息为准，我们将届时向您明确说明。

e. 其他业务

为了您合法出行，在您预订国内/出境旅游业务（如导游服务、当地用车、单项旅游活动）时，您需提供出行人姓名、手机号、证件类型、**证件号码**、**出行时间**、**目的地**、出行人数、联系人手机号，视产品不同可能还需要您提供电子邮箱地址，以您预订产品所必需的信息为准，我们将届时向您明确说明。

f. 与您取得联系

我们将使用您的个人信息，包括您的手机号、微信号、电子邮箱地址、订单信息，与您就预订业务的确认等相关事宜进行沟通（如航程调整），以便及时协助您对订单进行变更和管理或提供售后服务。

(2) 支付结算

在订单生效后，您需要通过订单中确定的支付方式进行支付结算，我们会将您的订单金额信息提供给第三方支付平台，目的仅为完成订单支付。

为使我们及时获悉并确认您相关订单的支付进度及状态，为您提供发货、售后与争议解决服务，您同意并授权我们可自动采集或从第三方支付平台收集关于订单支付进度的信息。

(3) 提供发票

当您需要开具发票时，根据法律规定，您需提供以下信息：您的姓名或公司完整名称和纳税人识别号。

2.1.2 提供邮轮航程服务

a. 为您预订邮轮行程之后提供出票服务，我们还将收集和使用您的以下信息：

- 客舱预订号或船名、**启航时间、客舱号**
 - 普通成年旅客国籍、出生地、**护照号码、护照签发期、护照有效期、护照签发国家**、手机号、电子邮箱、旅客地址信息（包括所在国家、城市、地址、邮编）
 - **未成年人旅客国籍、出生地、护照号码、护照签发期、护照有效期、护照签发国家、监护人手机号、电子邮箱地址、旅客地址信息**（包括所在国家、城市、地址、邮编）
 - 订单紧急联系人姓名及联系方式
 - 根据防疫要求的其他信息（根据疫情防控需要）
- b. 为了向您提供邮轮航程服务，为您提供邮轮航程服务的其他关联机构还需要向您收集您的相关个人信息。在此情形下，我们将仅作为邮轮公司和/或前述关联机构的受托方，代表其向您收集您的相关个人信息，邮轮公司及前述关联机构将按照自个的个人信息保护政策（或称“隐私政策”）对您的个人信息进行处理和保护。包括：
- i. 为了帮助您安排餐桌，我们将代为收集您的姓名、**客舱号**、同行人数、**健康状况、餐食特殊需求、登船港、离船港**。
 - ii. 为了在船上处理您反馈的服务问题以及接收有关问题解决的信息，我们将代为收集您在船上所作请求、评论和投诉（如有）。
 - iii. 如果您有特殊的健康状况，为了确保您在船上的健康和安​​全，我们将通过您或随行监护人填写的《特殊声明》代为收集如下信息：
 - 旅客姓名、出生日期、出生地、联系地址、电话、电子邮件
 - 随行监护人姓名、护照/证件号、联系地址、家庭地址、家庭电话、工作电话、手机
 - 船名、出发日期、套餐、舱房号、是否需要残疾人舱
 - 因疾病、饮食特殊需求、宗教信仰、身体条件等有特殊需求的乘客：疾病名称、登船所需的治疗、需要携带上船的辅助/医疗设备、过敏源、港口上下船需要的协助、轮椅类型描述，部分特殊疾病需要开具医生证明
 - 是否怀孕、怀孕周数、怀孕未超过 24 周的孕妇健康证明

如果您没有特殊的健康状况，则您无需提供上述信息。

2.1.3 客服、投诉及争议处理

当您与我们联系或提出售中、售后、投诉或争议纠纷处理申请时，为了保障您的隐私、信息安全，我们需要您提供必要的个人信息以核验您的身份信息，包括出行人姓名、电话号码及电子邮箱地址。

如果您针对具体订单进行咨询、投诉或提供建议的，我们会使用您的订单信息。

如果您就我们的服务进行投诉，我们还需要您提供调查投诉、处理争议的必要证明或材料，包括照片（影像或录音）、商品保修卡、医疗报告、支付票据及凭证、银行账单。

如您无法提供上述相关信息和/或证明材料，我们会因缺少必要的信息而无法处理您的要求。

为便于与您联系、尽快帮助您解决问题、记录相关问题的处理方案及结果，我们会保存您与我们的通信/通话记录及完整相关内容（包括账号信息、订单信息、您为了证明相关事实提供的所有其他信息及您留下的联系方式信息）

2.2 扩展业务功能

为实现向您提供我们产品及服务的扩展业务功能，您可选择授权我们收集、使用您的个人信息。**如您拒绝提供，您将无法正常使用相关扩展业务功能或无法达到我们拟达到的功能效果，但并不会影响您正常使用我们产品及/或服务的基本业务功能。**

2.2.1 预订咨询服务

在达成订购协议以前，我们会基于您的需求为您推荐适当的邮轮产品或回复您的请求。为此，我们需要收集和使用您的如下个人信息：

- 姓名
- 电子邮箱地址、手机号、线上渠道所在平台注册信息，例如，您在微信平台注册的微信昵称和头像
- 出发地、目的地、出发日期、船名、舱位等级和舱房号、出行人数

2.2.2 推送、推介和订阅服务

（1）企业微信

您同意添加 MSC 员工的企业微信后，为向您发送个人点对点消息和朋友圈广告推送，以及为您提供预订航程以及预订后的沟通服务，我们将收集并使用您在微信平台注册的微信昵称和头像以及手机号（仅在我们主动添加客户的情况时适用）。

（2）电话推销

如果您曾经使用过我们的产品和/或服务或加入我们的会员计划，并曾向我们提供过相关个人信息，我们或我们的关联机构可能会使用您曾经向我们提供过的个人信息和订单信息，以便通过电话向您推介相关产品和/或服务。

如果您不想接受上述推送、推介和订阅服务，您可通过提示回复退订或按照我们在本政策第 7.4 条中提供的其他方式进行退订或关闭。如果您希望对上述个性化服务进行偏好设置，可以通过我们在本政策第 7.4 条中提供的方式实现。

2.2.3 线上和/或线下活动

我们可能会不时开展线上和/或线下的营销活动。我们将就每次活动制定专门的活动规则，并在活动规则中向您告知我们为该次活动需要收集、使用的个人信息，并征得您的明示同意。对于在此类活动中收集和使用的个人信息，我们将按照本政策进行保护。

2.3 收集、使用个人信息目的变更

请您了解，为给您带来更好的产品和服务体验，随着我们业务的发展，我们在持续努力改进我们的技术，随之我们可能会推出新的功能或对现有功能和提供的服务进行优化。原则上，当新功能或服务与我们当前提供的功能或服务相关时，收集与使用的个人信息将与本政策所描述的原处理目的具有直接或合理关联。在与本政策所描述的原处理目的无直接或合理关联的场景下，我们收集、使用您的个人信息，会再次进行告知，并征得您的明示同意。

3. 我们如何对外提供、转移、共同处理、公开个人信息

3.1 对外提供

除非本政策另有明确说明，我们不会向除我们之外的任何公司、组织和个人提供您的个人信息，但以下情况除外：

- (1) 在获取单独同意的情况下共享：获得您的单独同意后，我们会向其他方提供您的个人信息。
- (2) 向关联机构提供：为了完成和处理订单、共同营销和提供船上服务，我们会向我们的关联机构，提供必要的个人信息，包括：

关联机构	联系方式	处理目的	处理方式	接收的个人信息种类
MSC Cruises SA	dpo@msccruises.com	处理船票订单和签发船票、值船、营销航程和船上服务、提供船上服务	数据去标识化、数据筛选和调取、防火墙（反病毒、反间谍、主动威胁防护）、接入系统身份验证、日志保存、密钥保护、分级授权	姓名、身份信息、联系方式

- (3) 向合作伙伴提供：为实现本政策中声明的目的，我们的某些服务将由商业

伙伴提供。我们可能会向商业伙伴提供您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验，例如：

- a. 为提供目的地旅游服务，向旅游服务提供商（如接待旅行社）提供以下个人信息：姓名，姓名拼音，性别，出生日期，**船名，航次，舱房号，手机号**；
- b. 为提供交通服务，向交通服务提供商（如大巴、私人接送车或情况所需的其他交通工具）提供以下个人信息：姓名，**航班号，舱房号，手机号，接送地址**，同行人的信息；
- c. 为购买并维持航程中应您要求和根据法律规定购买的保险，向保险公司提供以下个人信息：预订渠道，**航班号**，姓名拼音，**护照号，身份证号**，出生日期，性别。
- d. 为了满足您的预订需求，如酒店、机票、火车票及船票、景点门票、包括导游服务、单项旅游活动在内的旅游业务的代订，我们将向供应商共享个人信息：姓名、性别、出生日期、证件类型、**证件号码、出发地、目的地、出发/返回时间**、出行人数、以及联系人手机号。这些供应商可能根据需要与您联系，以完成旅行产品或服务。

我们只会向商业伙伴提供服务所必要的个人信息。在您所选择的产品和/或服务所涉及我们的商业伙伴的情况下，我们将单独向您告知该合作伙伴的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得您的单独同意。

- (4) 向第三方社交媒体提供：为了进行营销活动，我们可能会向微信平台提供您的姓名和手机号，识别出您为微信平台的用户，进而通过手机短信方式向您发送促销信息。
- (5) 向其他第三方提供：为与其他第三方合作开展营销活动，我们可能会向合作的其他第三方提供某些个人信息。合作第三方及提供的个人信息将在我们为各次活动专门制定的活动规则中单独说明，并取得您的单独同意。
- (6) 在法定情形下提供：根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求和/或上级主管部门的要求对外提供，包括但不限于向政府机构、司法机关及其下属单位提供。

如果我们向上述任何第三方提供您的个人信息，第三方将在上述处理目的、处理方式和个人信息的种类等范围内处理个人信息，如果第三方变更原先的处理目的、处理方式的，将重新取得您的同意（如适用）。如果我们向任何未在本政策中披露的第三方提供您的个人信息，我们将另行向您告知；对于向第三方提供您的个人信息，我们还将取得您的单独同意（如适用）；法律法规另有规定的除外。此外，第三方将根据其各自的个人信息保护政策对您的个人信息进行处理。我们会努力要求该第三方采取必要措施保护您的个人信息，同时**建议您阅读相关第三方的个人信息保护政策，以了解第三方对您个人信息的处理情况以及您作为个人信息主体享有的权利。**

3.2 转移

除非本政策另有明确说明，我们不会将您的个人信息转移给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- (1) 在获取明确同意的情况下转移：获得您的明确同意后，我们会向其他方转移您的个人信息。
- (2) 根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求所必须进行的情况进行转移。
- (3) 根据与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的规则，如有）或其他的法律文件的约定向第三方转移。
- (4) 在我们发生合并、分立、解散、被宣告破产情形时，如涉及到个人信息转移，我们会另行向您告知接收方的名称和联系方式，接收方将继续履行我们作为个人信息处理者的义务。

3.3 共同处理

我们与下列机构可能就收集个人信息的行为构成共同处理者，我们和下列机构将按照双方之间的个人信息处理安排、适用法律和各自的个人信息保护政策处理和保护您的个人信息：

- (1) 如果您通过旅行社或包船方预订航程，在收集个人信息的阶段，我们、邮轮公司分别和旅行社或包船方构成共同处理者。
- (2) 我们的关联公司地中海邮轮船务（上海）有限公司将协助我们实现本政策第 2 条所列部分业务功能（如航程预订服务、客服、投诉及争议处理、预订咨询服务、推送、推介和订阅服务、线上和/或线下活动）。在此过程中，我们与地中海邮轮船务（上海）有限公司构成共同处理者。

建议您阅读上述共同处理者的个人信息保护政策（如有），以了解上述共同处理者对您个人信息的处理情况以及您作为个人信息主体享有的权利。

3.4 公开

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

- (1) 获得您明确同意或基于您的主动选择；
- (2) 基于适用的法律法规、法律程序、强制性的行政或司法要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息；

- (3) 如果我们确定您出现违反法律法规或严重违反我们与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的规则）的情况，或为保护我们的产品/服务、MSC 关联机构和/或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，我们可能依据法律法规或您与 MSC 达成的约定披露关于您的个人信息，包括相关违规行为以及我们已对您采取的措施。

4. 我们如何存储个人信息

4.1 存储地点和个人信息跨境传输

原则上，我们将在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息存储在境内，但以下情形除外：

- (1) 适用的法律法规有明确规定；或者
- (2) 获得您的明确授权。

为了向您提供本政策所描述的产品和服务，我们需要将您的个人信息传输至我们的境外关联机构或其他第三方进行处理。如需了解境外接收方的详细信息，请参见本政策第 4 条。针对以上情形，我们会确保依据法律法规和本政策对您的个人信息提供足够的保护。同时建议您阅读接收方个人信息保护政策，以了解其对您个人信息的处理情况以及您作为个人信息主体享有的权利。

4.2 存储期限

我们仅在为提供本政策所述产品和服务之目的所必需的期间内保留您的个人信息。我们判断前述期限主要参考以下标准并以其中较长者为准：

- (1) 完成相关交易、维护相关交易和业务记录、应对您可能的查询、投诉或提起的法律程序；
- (2) 保证我们为您提供产品和服务的安全和质量；
- (3) 您是否同意更长的留存期间；
- (4) 是否存在保留期限的其他特别法律法规规定或与您的约定。

除非法律有强制的存留要求或您另行授权同意，超出必要期限后，我们将对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

5. 征得授权同意的例外

请您理解，在下列情形中，根据法律法规及相关国家标准，我们处理您的个人信息无需征得您的授权同意：

- (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) 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等司法或行政执法直接有关的；

- (4) 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
- (5) 为我们履行法定义务所必需；
- (6) 出于保护您或其他个人的生命健康和/或财产安全等重大合法权益所必需；
- (7) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理您的个人信息；
- (8) 依法在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开（如通过合法的新闻报道、政府信息公开等渠道公开）的个人信息；
- (9) 维护所提供产品或服务的安全稳定运行所必需的，如发现、处置产品或服务的故障；或
- (10) 法律法规规定的其他情形。

6. 我们如何保护个人信息的安全

- (1) 我们非常重视您个人信息的安全，会根据有关法律法规的要求，建立适当的数据安全能力，努力采取合理的安全措施（包括技术方面和管理方面）来保护您的个人信息，防止您的个人信息被不当使用或未经授权的情况下被访问、公开披露、使用、修改、损坏、丢失或泄漏。
- (2) 我们会使用加密技术、匿名化处理及相关合理可行的手段保护您的个人信息，并使用安全保护机制防止您的个人信息遭到恶意攻击。
- (3) 我们采取严格的数据使用和访问制度，确保只有授权人员才可访问您的个人信息，并适时对数据和技术进行安全审计。
- (4) 尽管已经采取了上述合理有效措施，并已经遵守了相关法律规定要求的标准，但请您理解，由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段，在互联网行业，不存在“完善的安全措施”。我们会按现有的技术提供合理的安全措施，尽力确保您提供给我们的个人信息的安全性。
- (5) 一旦发生用户信息安全事件（泄露、丢失）后，我们将按照法律法规的要求，及时向您告知如下事项：安全事件的基本情况和可能的影响、我们已经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以及对您的补救措施。我们将及时将事件相关情况以邮件、短信或其他适当形式告知您，难以逐一告知时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照相关监管部门要求，上报用户信息安全事件的处置情况。
- (6) 当我们停止运营时，我们将及时停止继续收集您的个人信息，将我们停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您（涉及未成年人个人信息的，我们会通知未成年人监护人），并对我们所持有的相关个人信息进行删除或匿名化处理。

7. 您如何行使您的权利

我们非常重视您作为个人信息主体的权利，并尽全力协助您对于您的个人信息的查阅、更正、补充、删除、撤回同意授权、注销账号等相关权利，以使您有能力保障您的隐私和个人信息安全。

7.1 访问本政策

您可以通过本政策第 10 条所列联系方式联系我们以获取本政策最新版本。您还可以通过本政策第 10 条所列联系方式联系我们，要求我们对个人信息处理规则进行解释说明。

7.2 查阅、复制、更正、补充您的个人信息

您可以通过本政策第 10 条所列联系方式联系我们，要求查阅、复制您的个人信息，法律法规另有规定的除外。

如果您发现您的个人信息不准确或者不完整的，您可以通过本政策第 10 条所列联系方式联系我们，以更正、补充您的个人信息。

如您无法通过上述方式查阅、复制、更正、补充您的个人信息，或您希望查阅我们收集和处理的您的其他个人信息，可通过本政策下文第 10 条提供的联系方式提出请求。

在符合国家网信部门规定的条件的情况下，您可以根据本政策第 10 条所列联系方式联系我们，请求将您的个人信息转移至您指定的第三方。

7.3 删除您的个人信息

在以下情形中，您可以向我们提出删除您本人的个人信息的请求：

- (1) 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (2) 我们停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
- (3) 您撤回您对我们处理您个人信息的同意；
- (4) 我们违反法律、行政法规或者违反与您的约定处理您的个人信息；或
- (5) 法律、行政法规规定的其他情形。

您可通过本政策下文第 10 条提供的联系方式提出请求。

对于您要求删除的个人信息，如果法律法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。此外，如果我们与您之间存在未完成的交易，我们将在相关交易完成后根据本政策的规定删除您的个人信息。

7.4 改变您授权同意的范围或撤回授权同意

您可通过点击推送邮件/短信下方的“退订”按钮、通过回复指定短信、通过本政

策下文第 10 条提供的联系方式与我们的客服联系，改变您就我们处理您的个人信息的授权同意的范围或撤回您的授权同意。但请注意，每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成，如果您改变授权同意的范围或撤回授权同意，可能会导致您无法使用我们的相关功能或无法获得相关业务功能的最佳使用体验。

当您撤回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

如果您不想接受我们给您发送的商业广告或信息推送等个性化服务，您可以随时通过推送邮件、短信或者线上渠道提供的广告退订方式进行退订或关闭。

如您无法通过上述方式改变您授权同意的范围或撤回授权同意，可通过本政策下文第 10 条提供的联系方式提出请求。

7.5 响应您的上述请求

若您对我们如何收集、使用或以其他方式处理您的个人信息存有疑问，或行使您对您个人信息的任何权利，可通过本政策下文第 10 条提供的联系方式联系我们。

为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。

除非法律法规另有规定或本政策另有明确说明，我们将在 15 日内对您的请求做出答复（包括根据本条款下文拒绝您的请求）。如您不满意，可以通过本条款上文提供的联系方式与我们联系。如您对投诉处理结果仍不满意，可根据本政策第 10 条提供的外部纠纷解决途径处理。

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，我们将酌情收取一定费用。对于与您的身份不直接关联的信息、无端重复信息，或者需要过多技术手段（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不切实际的请求，我们可能会予以拒绝或在现实可行的前提下向您提供替代方法。

在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- (1) 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
- (2) 与国家安全、国防安全直接有关的；
- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接有关的；
- (4) 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等等司法或行政执法直接有关的；
- (5) 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；

- (6) 出于保护您或其他个人的生命健康和/或财产安全等重大合法权益所必需；
- (7) 为我们履行法定义务、维护我们自身的合法权益或实现合法目的所必需；
- (8) 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；
- (9) 严重妨碍我们提供相应服务的；
- (10) 涉及商业秘密的；或
- (11) 有法律、行政法规规定应当保密或者不需要告知的情形的。

8. 未成年人使用条款

我们的产品和服务均不允许未成年人注册和使用，如果没有父母或其他监护人的同意，未成年人不得在官方网站或线上渠道创建自己的用户账号。若您是不满18周岁的未成年人，在使用相关产品或服务前，应在您的父母或其他监护人监护、指导下，与您的父母或其他监护人共同阅读并同意本政策。

我们根据国家相关法律法规的规定保护儿童的个人信息，只会在法律允许、父母或其他监护人明确同意或保护儿童所必要的情况下，按本政策所述的规则收集、使用、储存、对外提供、转移、公开或以其他方式处理儿童的个人信息并对儿童的个人信息提供安全保护。

除本政策所述处理方式之外，我们还将按照（包括但不限于）《儿童个人信息网络保护规定》等适用的法律法规对儿童个人信息进行保护，例如，在收集儿童个人信息时征得儿童监护人的同意，采用加密等措施存储儿童个人信息，确保信息安全等。儿童的父母或其他监护人可按照本政策提供的途径和方法对儿童的个人信息进行查阅、复制、更正、补充、删除或行使其他合法权利。

如果您是未成年人的父母或其他法定监护人，请您关注您监护的未成年人是否是在取得您的授权同意之后使用我们的产品和/或服务。如果您希望对您所监护的儿童的相关信息进行查阅、复制、更正、补充和删除等操作，或如果您对您所监护的儿童的个人信息有疑问，请通过本政策第10条中的联系方式与我们联系。如果我们发现在未事先获得可证实的父母或其他法定监护人同意的情况下收集了儿童的个人信息，会设法尽快删除相关信息。

9. 隐私政策的修订和通知

随着法律法规的出台或修订，或由于我们所提供产品和/或服务的更新和完善，我们可能适时修改本政策或特定条款，该等修改构成本政策的一部分，我们会及时以适当方式（如电子邮件、企业微信单独告知等）提示您关注本政策或特定条款的修改。

如上述修改涉及我们收集或使用您信息的目的、方式、范围等发生变化，我们会及时以显著方式（如电子邮件、企业微信单独告知等）通知您并获得您的重新授权。

对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知，包括通过站内消息推送的方式进行通知。本条款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、处理方式和处理的个人信息种类、保存期限等发生变更；
- (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) 个人信息对外提供、转移或公开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；
- (6) 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险。

本政策的更新版本自公布之日起生效。在该种情况下，如您仍然继续使用我们的服务，即表示同意接受经修订的本政策及特定条款的约束；如果您不同意经修订的本政策，请立刻停止访问/使用我们产品和/或服务。尽管有前述规定，如果涉及重大变更，我们将就此类变更内容重新取得您的同意，本政策的更新版本自您点击同意后生效。如您拒绝接受，您将无法继续使用对应的服务。

我们可能在必需时（例如当我们由于系统维护而暂停某一项服务时）发出与服务有关的公告。您可能无法取消这些与服务有关、性质不属于推广的公告。

我们会将本政策的旧版本在官方网站存档，供您查阅。

10. 联系我们以及外部纠纷解决途径

如您对我们的产品或服务有任何关于网络信息安全的投诉和举报，或您对本政策中声明的个人信息保护保护措施有任何疑问、意见或建议，您可通过服务热线（电话：400-616-5216）或客户投诉、争议处理服务邮箱（地址：cncustomer@msccruises.com）联系我们，我们会进行具体处理。

除非法律法规另有规定或本政策另有明确说明，我们会在 15 日内回复。

如果您对我们的回复不满意，特别是您认为我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以：

- (1) 向履行个人信息保护职责的部门举报，例如：
国家网信办举报中心：www.12377.cn
消费者投诉举报电话：12315

- (2) 向地中海邮轮旅行社（上海）有限公司住所地具有管辖权的人民法院提起诉讼（除非本政策作为我们与您签署的任何合同、协议或类似对双方具有法律约束力的文件的附件或其组成部分，在此情形下，有关争议解决的方式，以该等合同、协议或其他文件的约定为准）。本隐私政策及纠纷解决适用中华人民共和国大陆地区法律。