

## Kebijakan Privasi

**Kebijakan Privasi** ini menetapkan bagaimana Okura Nikko Hotel Management Co., Ltd. of 2-chome 10-4 Toranomom, Minato-ku, Tokyo 105-0001, Jepang ("ONHM", "kami", "milik kami" atau "kami") mengumpulkan, menggunakan, menyimpan, dan memproses informasi pribadi atau data pribadi yang didefinisikan dalam hukum yang berlaku sehubungan dengan penggunaan layanan kami ("Informasi Pribadi").

Pasal 11 "Klausul khusus lokal" berlaku jika undang-undang wilayah terkait berlaku untuk Anda berdasarkan tempat tinggal Anda di wilayah tersebut atau faktor lain sebagaimana diatur berdasarkan undang-undang dan peraturan setempat yang berlaku. Jika hal ini menimbulkan konflik antara klausul khusus lokal dan klausul lainnya, klausul khusus lokal akan diutamakan.

Jika terjadi perbedaan antara versi bahasa Jepang dan versi bahasa lain dari Kebijakan Privasi ini, versi bahasa Jepang yang akan berlaku, kecuali diwajibkan lain oleh ketentuan wajib hukum yang berlaku.

Dalam Kebijakan ini, "Grup Okura" berarti Hotel Okura Co., Ltd. dan entitas yang terdaftar [di sini](#).

### Indeks

<b>1</b>	<b>Kategori Informasi Pribadi yang kami kumpulkan</b> .....	1
<b>2</b>	<b>Tujuan pemrosesan Informasi Pribadi</b> .....	5
<b>3</b>	<b>Berbagi Informasi Pribadi</b> .....	6
<b>4</b>	<b>Transfer Internasional</b> .....	9
<b>5</b>	<b>Retensi Data</b> .....	9
<b>6</b>	<b>Keamanan</b> .....	9
<b>7</b>	<b>Data Anak-anak</b> .....	10
<b>8</b>	<b>Hak Privasi</b> .....	10
<b>9</b>	<b>Perubahan pada Kebijakan Privasi ini</b> .....	10
<b>10</b>	<b>Informasi kontak</b> .....	11
<b>11</b>	<b>Klausa khusus lokal</b> .....	11
<b>11.5</b>	<b>Indonesia</b> .....	11

### **1 Kategori Informasi Pribadi yang kami kumpulkan**

1.1 Kami mengumpulkan Informasi Pribadi berikut secara langsung dari Anda atau

secara tidak langsung melalui pihak ketiga, jika ada. Harap dicatat bahwa Informasi Pribadi yang kami kumpulkan mungkin berbeda tergantung pada layanan apa yang Anda gunakan.

Kategori	Perincian	Sumber
Profil Anda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama Lengkap</li> <li>• Nomor Telepon</li> <li>• Alamat Email</li> <li>• Jenis kelamin</li> <li>• Kewarganegaraan</li> <li>• Alamat Tempat Tinggal</li> <li>• Usia</li> <li>• Tanggal Lahir</li> <li>• Tempat kerja</li> <li>• Detail paspor Anda dan ID lain yang dikeluarkan pemerintah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda</li> <li>• Siapa pun yang melakukan pemesanan dan/atau check-in atas nama Anda, atau teman perjalanan Anda</li> <li>• Agen Perjalanan dan pihak ketiga lainnya yang terlibat dalam layanan yang disediakan oleh hotel</li> </ul>
Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mengenai penggunaan layanan (termasuk nama hotel yang dipesan, tanggal menginap terjadwal, rencana, dan fasilitas yang akan digunakan)</li> <li>• Informasi tentang pembayaran seperti nomor kartu kredit</li> <li>• Informasi tentang program loyalitas seperti jenis, nomor keanggotaan, dan catatan poin</li> <li>• Informasi tentang program mileage maskapai (alias FFP) seperti jenis, nomor keanggotaan, dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda</li> <li>• Siapa pun yang melakukan pemesanan dan/atau check-in atas nama Anda, atau teman perjalanan Anda</li> <li>• Agen Perjalanan dan pihak ketiga lainnya yang terlibat dalam layanan yang disediakan oleh hotel</li> </ul>

	<p>tingkat FFP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontak darurat</li> <li>• Preferensi untuk kamar merokok atau bebas rokok</li> <li>• Informasi alergi</li> <li>• Preferensi diet</li> <li>• Informasi status kesehatan dan disabilitas</li> <li>• Informasi lain yang telah Anda berikan kepada kami sehubungan dengan penggunaan layanan oleh Anda</li> </ul>	
Informasi penggunaan layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mengenai penggunaan layanan (termasuk nama hotel yang menginap, tanggal menginap, rencana, dan fasilitas yang digunakan)</li> <li>• Informasi mengenai pembelian dan pembayaran</li> <li>• Poin yang diperoleh dan digunakan</li> <li>• Informasi yang kami kumpulkan melalui penggunaan layanan Anda, seperti tangan dominan Anda</li> <li>• Riwayat komunikasi</li> <li>• Preferensi, permintaan, dan umpan balik lainnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda</li> <li>• Siapa pun yang check-in atas nama Anda, atau teman perjalanan Anda</li> <li>• Pihak ketiga yang terlibat dalam layanan yang disediakan oleh hotel</li> </ul>

Informasi video	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gambar Anda direkam dalam CCTV dan pengawasan video lainnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anda</li> </ul>
Tanggapan survei	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segala informasi yang Anda berikan kepada kami melalui survei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anda</li> </ul>
Data situs web atau aplikasi seluler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alamat IP dan pengidentifikasi online lainnya</li> <li>Informasi yang dikumpulkan melalui Cookie atau teknologi serupa (misalnya, log mengenai penggunaan situs web kami)</li> <li>Riwayat penggunaan lainnya termasuk riwayat penelusuran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anda</li> <li>Pihak ketiga yang mengumpulkan data dari situs web atau aplikasi</li> </ul>
Informasi tentang pertanyaan Anda	Segala informasi yang Anda berikan kepada kami melalui pertanyaan termasuk data perekaman panggilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anda</li> <li>Siapa pun yang melakukan pemesanan dan/atau check-in atas nama Anda, atau teman perjalanan Anda</li> <li>Agen Perjalanan dan pihak ketiga lainnya yang terlibat dalam layanan yang disediakan oleh hotel</li> </ul>

1.2 Layanan kami memungkinkan Anda untuk membagikan detail tertentu tentang preferensi, kebutuhan, atau batasan Anda, seperti "Informasi Alergi" atau "Informasi status kesehatan dan disabilitas", melalui berbagai cara termasuk kotak teks. Harap diperhatikan bahwa setiap informasi yang Anda berikan secara sukarela melalui cara ini dapat diklasifikasikan sebagai informasi pribadi sensitif berdasarkan hukum yang berlaku. Kami tidak menggunakan informasi pribadi sensitif tersebut untuk tujuan pemasaran atau promosi. Penyediaan informasi tersebut bersifat opsional, dan informasi pribadi sensitif yang Anda

pilih untuk dikirimkan diproses berdasarkan persetujuan Anda, yang dapat Anda tarik kapan saja dengan menghubungi kami menggunakan detail yang diberikan dalam Bagian 10. "Informasi kontak".

## **2 Tujuan pemrosesan Informasi Pribadi**

2.1 Kami memproses Informasi Pribadi Anda untuk tujuan di bawah ini.

<b>Tujuan</b>	<b>Kategori Informasi Pribadi</b>
Untuk memberikan layanan kepada Anda. Ini termasuk membuat langkah-langkah keamanan yang diperlukan, pemberitahuan, dan menanggapi pertanyaan Anda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Informasi video</li> <li>• Tanggapan survei</li> <li>• Data situs web atau aplikasi seluler</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>
Untuk menerima pembayaran.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> </ul>
Meningkatkan dan mengembangkan layanan dan strategi bisnis ONHM dan Okura Group (termasuk melakukan survei).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Tanggapan survei</li> <li>• Data situs web atau aplikasi seluler</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>
Untuk memberi Anda berita, penawaran, promosi, dan iklan, termasuk konten yang dipersonalisasi berdasarkan pembuatan profil minat dan preferensi Anda, melalui email, surat, atau iklan online.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Tanggapan survei</li> <li>• Data situs web atau aplikasi seluler</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>
Untuk melindungi kepentingan dan hak hukum pelanggan kami, ONHM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda</li> </ul>

dan Okura Group.	<p>menggunakan layanan kami</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Informasi video</li> <li>• Tanggapan survei</li> <li>• Data situs web atau aplikasi seluler</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk mematuhi kewajiban hukum dan peraturan kami berdasarkan hukum yang berlaku.</li> <li>• Untuk menanggapi permintaan dari pemerintah atau otoritas publik, aparat penegak hukum, pengadilan, regulator, atau sejenisnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Informasi video</li> <li>• Tanggapan survei</li> <li>• Data situs web atau aplikasi seluler</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>

2.2 Jika kami perlu mengumpulkan Informasi Pribadi Anda untuk melakukan kontrak dengan Anda, atau di mana kami diwajibkan secara hukum untuk mengumpulkan Informasi Pribadi, penyediaan Informasi Pribadi tersebut adalah wajib, dan kami tidak akan dapat memberikan layanan kepada Anda tanpa informasi ini. Dalam semua kasus lain, penyediaan Informasi Pribadi yang diminta bersifat opsional.

2.3 Situs web kami menggunakan cookie atau teknologi serupa untuk mencapai tujuan di atas. Informasi lebih lanjut tentang penggunaan cookie atau teknologi serupa dapat ditemukan di Kebijakan Cookie kami.

### **3 Berbagi Informasi Pribadi**

Kami membagikan Informasi Pribadi Anda dengan entitas berikut.

<b>Entitas yang dengannya kami berbagi Informasi Pribadi</b>	<b>Kategori Informasi Pribadi yang Dibagikan</b>	<b>Selengkapnya</b>
Grup Okura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami (tidak termasuk</li> </ul>	Kami membagikan Informasi Pribadi dengan Okura Group untuk menyediakan layanan, meningkatkan dan mengembangkan layanan dan strategi bisnis ONHM dan Okura

	<p>"Informasi Alergi" dan "Informasi status kesehatan dan disabilitas")</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Tanggapan survei</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>	<p>Group, serta melindungi kepentingan dan hak hukum pelanggan kami, ONHM dan Okura Group.</p>
<p>Perusahaan manajemen hotel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami (tidak termasuk "Informasi Alergi" dan "Informasi status kesehatan dan disabilitas")</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Informasi video</li> <li>• Tanggapan survei</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>	<p>Kami membagikan Informasi Pribadi Anda dengan perusahaan manajemen hotel sehingga Anda dapat menerima layanan berkualitas tinggi di hotel mana pun. Perusahaan manajemen hotel memproses Informasi Pribadi Anda yang dibagikan dari kami sebagai entitas bisnis independen yang terpisah dari kami. Namun, pemrosesan tersebut tunduk pada batasan kontrak yang kami berlakukan untuk melindungi Informasi Pribadi Anda.</p> <p>Jika Anda tidak ingin informasi Anda dibagikan seperti yang dijelaskan di atas, silakan hubungi kami menggunakan informasi kontak yang disediakan di Bagian 10. "Informasi Kontak".</p>
<p>Penyedia layanan misalnya, penyedia layanan TI (penyedia layanan Cloud, pusat data), perusahaan pemrosesan pembayaran, vendor pemasaran/pengiriman email, penyedia layanan</p>	<p>Semua kategori Informasi Pribadi yang tercantum dalam Bagian 1.1.</p>	<p>Kami membagikan Informasi Pribadi dengan penyedia layanan untuk mencapai tujuan yang tercantum dalam Bagian 2.1.</p>

dukungan pelanggan		
Platform pemesanan (termasuk agen perjalanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>	Kami dapat membagikan Informasi Pribadi dengan platform Pemesanan saat Anda memesan hotel menggunakan platform tersebut, untuk tujuan memenuhi perjanjian reservasi.
Perusahaan dan organisasi lain yang memiliki dan mengelola fasilitas, seperti spa, restoran, klub kesehatan, dan gerai lainnya, di dalam hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>	Atas permintaan Anda, kami dapat membagikan Informasi Pribadi Anda dengan perusahaan atau organisasi ini. Perusahaan atau organisasi ini memproses Informasi Pribadi Anda sebagai entitas bisnis independen yang terpisah dari kami.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan transportasi</li> <li>• Fasilitas rekreasi</li> <li>• Perusahaan lain yang mengoperasikan fasilitas atau menyediakan layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Anda</li> <li>• Informasi yang Anda daftarkan saat Anda menggunakan layanan kami</li> <li>• Informasi penggunaan layanan</li> <li>• Informasi tentang pertanyaan Anda</li> </ul>	Atas permintaan Anda, kami dapat membagikan Informasi Pribadi Anda dengan perusahaan atau organisasi ini. Perusahaan atau organisasi ini memproses Informasi Pribadi Anda sebagai entitas bisnis independen yang terpisah dari kami.
Pemerintah atau otoritas publik, aparat penegak hukum, pengadilan, regulator atau sejenisnya	Semua kategori Informasi Pribadi yang tercantum dalam Bagian 1.1.	Kami membagikan Informasi Pribadi dengan pemerintah atau otoritas publik, pejabat penegak hukum, pengadilan, regulator, atau sejenisnya untuk menanggapi permintaan dari entitas tersebut sesuai dengan kewajiban hukum dan peraturan kami berdasarkan hukum yang berlaku,

Pihak Lawan dari Transfer Usaha	Semua kategori Informasi Pribadi yang tercantum dalam Bagian 1.1.	Jika kami melakukan merger, akuisisi, reorganisasi atau pembuangan, beberapa atau semua Informasi Pribadi dapat diungkapkan kepada calon pembeli dan penasihatnya dan akan diteruskan ke pemilik baru bisnis.
---------------------------------	---	---

#### **4 Transfer Internasional**

Kami dapat mentransfer Informasi Pribadi Anda ke seluruh negara/wilayah untuk tujuan yang dijelaskan dalam Kebijakan Privasi ini.

Transfer di atas, khususnya ke negara/wilayah yang tidak memberikan tingkat perlindungan data yang memadai, akan diamankan melalui pengaturan kontrak yang sesuai, seperti klausul kontrak standar yang ditentukan berdasarkan Peraturan (UE) 2016/679 (Peraturan Perlindungan Data Umum), dan/atau tindakan lain yang diwajibkan berdasarkan hukum yang berlaku.

#### **5 Retensi Data**

Kami menyimpan Informasi Pribadi selama diperlukan untuk mencapai tujuan penggunaan kami. Namun, kami akan menyimpan data selama diperlukan secara wajar jika kami diwajibkan untuk menyimpannya oleh hukum.

Jika kami menghapus Informasi Pribadi setelah periode di atas atau karena alasan lain, kami secara permanen menghancurkan Informasi Pribadi yang tercatat dan disimpan dalam file elektronik, dan menghancurkan atau membakar Informasi Pribadi apa pun yang direkam dan disimpan dengan cara berbasis kertas.

#### **6 Keamanan**

Kami menerapkan langkah-langkah keamanan yang diperlukan dan tepat (termasuk langkah-langkah berikut) untuk mencegah insiden seperti kebocoran, kehilangan, atau kerusakan Informasi Pribadi dan untuk melindungi Informasi Pribadi. Namun, kami tidak dapat menjamin bahwa insiden tidak akan terjadi.

- Tindakan administratif: Merumuskan kebijakan keamanan informasi dan melakukan pelatihan rutin untuk karyawan
- Langkah-langkah teknis: Menerapkan kontrol akses untuk sistem yang menyimpan Informasi Pribadi, mengenkripsi informasi, dan menyebarkan perangkat lunak keamanan
- Tindakan fisik: Membatasi akses ke kamar dan fasilitas yang menyimpan Informasi

Pribadi dan kontrol kunci

## **7 Data Anak-anak**

Layanan kami tidak dengan sengaja mengumpulkan Informasi Pribadi dari anak-anak yang tidak memiliki kemampuan untuk secara independen menyetujui pemrosesan Informasi Pribadi berdasarkan hukum yang berlaku. Jika Anda adalah orang tua atau wali dan khawatir bahwa anak Anda telah memberikan Informasi Pribadi kepada kami tanpa persetujuan Anda, Anda harus menghubungi kami seperti yang ditunjukkan dalam Bagian 10 "Informasi Kontak".

## **8 Hak Privasi**

8.1 Anda memiliki hak tertentu sehubungan dengan Informasi Pribadi tergantung pada hukum yang berlaku. Ini mungkin termasuk hak-hak berikut:

- Minta kami untuk salinan Informasi Pribadi Anda;
- Minta kami untuk memperbaiki, menghapus, atau membatasi pemrosesan Informasi Pribadi Anda oleh kami;
- Mendapatkan beberapa Informasi Pribadi yang Anda berikan kepada kami dalam format terstruktur dan dapat dibaca mesin;
- Keberatan dengan pemrosesan Informasi Pribadi Anda (atau pihak ketiga), termasuk pemrosesan untuk pemasaran langsung atau pembuatan profil untuk tujuan pemasaran langsung; dan
- Jika kami telah meminta persetujuan Anda, untuk menarik persetujuan kapan saja. Jika Anda meminta untuk menarik persetujuan Anda, ini tidak akan memengaruhi pemrosesan apa pun yang telah terjadi pada saat itu.

8.2 Anda dapat menggunakan hak-hak ini dengan menghubungi kami seperti yang ditunjukkan dalam Bagian 10 "Informasi Kontak". Hak-hak ini mungkin dibatasi, misalnya, jika memenuhi permintaan Anda akan mengungkapkan Informasi Pribadi tentang orang lain, atau jika Anda meminta kami untuk menghapus informasi yang diwajibkan oleh hukum untuk kami simpan atau memiliki kepentingan sah yang memaksa untuk menyimpannya.

8.3 Jika Anda memiliki masalah yang belum terselesaikan, Anda berhak mengajukan keluhan kepada otoritas perlindungan data di negara/wilayah tempat Anda tinggal, atau tempat dugaan pelanggaran terjadi.

## **9 Perubahan pada Kebijakan Privasi ini**

Kebijakan Privasi ini dapat diperbarui dari waktu ke waktu dengan alasan apa pun. Kami akan memberi tahu Anda tentang setiap perubahan pada Kebijakan Privasi ini dan, jika diwajibkan oleh hukum yang berlaku, meminta persetujuan Anda untuk perubahan tersebut.

## **10 Informasi kontak**

Jika Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran tentang kebijakan privasi ini, silakan hubungi kami di:

Pusat Reservasi Hotel Okura Nikko  
(Bebas pulsa di Jepang)  
0120-00-3741 (9:30 – 17:30JST, Tutup Minggu dan Hari Libur)

Jika Anda ingin menggunakan hak privasi Anda, silakan hubungi kami dengan cara berikut:

Surat: No.2 Akiyama Building 3-6-2 Toranomom, Minato-ku, Tokyo 105-0001, Japan

Okura Nikko Hotel Management Co., Ltd. Sales & Marketing

Surel: [privacy@okura-nikko.co.jp](mailto:privacy@okura-nikko.co.jp) \*Harap sertakan “Exercise of Privacy Rights” di baris subjek email.

## **11 Klausula khusus lokal**

Bagian ini menyediakan ketentuan khusus lokal tertentu yang berlaku jika undang-undang dan peraturan wilayah tertentu berlaku untuk Anda berdasarkan lokasi atau tempat tinggal Anda atau faktor lain sebagaimana diatur dalam undang-undang dan peraturan setempat yang berlaku. Ketentuan berikut melengkapi bagian di atas.

### **11.5 Indonesia**

- Hak Anda

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Indonesia, dengan pengecualian tertentu, Anda mungkin memiliki hak-hak berikut terkait Informasi Pribadi Anda selain hak yang tercantum dalam Bagian 8:

- (1) Hak untuk Menginformasikan/Akses. Meminta untuk mengonfirmasi keberadaan Informasi Pribadi, mengomunikasikannya kepada Anda, dan mengizinkan Anda untuk mendapatkan salinannya.
- (2) Hak untuk Memperbaiki. Meminta perbaikan Informasi Pribadi yang tidak akurat yang kami simpan tentang Anda.
- (3) Hak untuk Penarikan/Membatasi Pemrosesan. Permintaan untuk menarik persetujuan yang diberikan sebelumnya untuk memproses Informasi Pribadi Anda.
- (4) Hak tidak tunduk pada keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan otomatis
- (5) Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan Informasi Pribadi, dan akuntabilitas pihak yang meminta Informasi Pribadi; dan

- (6) Hak untuk menuntut dan menerima kompensasi atas pelanggaran pemrosesan Informasi Pribadi tentang Anda.

Tanggal revisi: 23 Maret 2026