

Zásady zpracování osobních údajů v CK KOMPAS Praha

Zásady zpracování osobních údajů (GDPR) v cestovní kanceláři KOMPAS Praha je obecně platný dokument, který se týká ochrany a zpracování osobních údajů fyzických osob dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Správce vašich osobních údajů

KOMPAS Praha, cestovní kancelář, spol. s r.o.
Rytířská 398/26, 110 00 Praha 1
IC: 15269540 DIC: CZ 15269540
Spisová značka C 3837 vedená u Městského soudu v Praze

S jakými osobními údaji pracujeme

Cestovní kancelář KOMPAS Praha pracuje pouze s daty, která jsou nezbytná pro nabídku vhodného pobytu či služeb, vzájemnou komunikaci, uzavření smluvního vztahu a zajištění poskytnutí služby. Dále zpracováváme osobní data na základě Vašeho souhlasu, a to v rozsahu Vámi poskytnutých osobních dat.

Osobní údaje dětí: K plnění služeb cestovní kanceláře KOMPAS Praha je potřeba zpracovávat identifikační údaje dětí (osob mladších 18 let). Tyto osobní údaje zpracováváme na základě smluvního vztahu, za dítě jedná jeho rodič nebo jiný zástupce oprávněný k tomuto účelu. Jako rodič nebo jiný zástupce dítěte nesete odpovědnost za to, že poskytnutí údajů o dítěti není v rozporu s jeho zájmy a že dítě o zpracování osobních údajů námi i o jeho právech srozumitelně informujete. Osobní údaje dítěte nejsou zpracovávány za jiným účelem než plnění zákonné povinnosti.

Osobní údaje rozdělujeme do kategorií:

a) Identifikační údaje

- jméno a příjmení
- datum narození
- pohlaví
- číslo cestovního dokladu

b) Kontaktní údaje

- email
- telefon
- korespondenční adresa

c) Údaje nezbytné pro plnění služby

- zdravotní stav (v případě požadavku na stravu, bezbariérovost, léčebné procedury, aj.)
- jiné údaje Vámi požadované specifikace k pobytu/službě
- počet dětí

d) Informace o spolucestujících

- jméno a příjmení
- datum narození
- číslo cestovního dokladu (v případě nutnosti)
- kontakt (zastupující osoba)

e) Platební údaje

- číslo bankovního účtu
- číslo účtu třetí strany, která provedla platbu

f) Údaje o vzájemné komunikaci

- jméno a příjmení
- obsah komunikace
- datum komunikace
- zdroj komunikace (email, chat, sociální síť, telefon, tištěný dokument)

Odkud bereme Vaše osobní údaje

Vaše osobní údaje zpracováváme na základě Vašeho rozhodnutí využívat služeb cestovní kanceláře KOMPAS Praha. Vaše osobní údaje potřebujeme pouze v několika případech, které jsou nutné pro správné sestavení služeb plnění smluvního vztahu nebo pro Vaši informovanost. Vaše osobní údaje se k nám mohou dostat z:

a) Webové stránky

Při návštěvě internetových stránek nebo provedení rezervace (zakoupení) pobytu/služeb na www.kompas.cz.

Důvod zpracování:

- smluvní povinnost
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů
- na základě Vašeho uděleného souhlasu

Doba zpracování:

- potvrzená rezervace (smlouva) po dobu zákonných povinností (10 let)
- nezávazná rezervace (po dobu 3 pracovních dnů, není-li na Vaši žádost prodloužena)
- po dobu trvání důvodu oprávněného zájmu (až 1 rok po ukončení důvodu)
- po dobu udělení Vašeho souhlasu

b) Autorizovaný prodejce KOMPAS Praha

Vaše osobní data zpracováváme ve spolupráci s našimi autorizovanými prodejci, kteří jsou zpracovatelem osobních údajů. Stane se tak v případě, že autorizovaného prodejce cestovní kanceláře KOMPAS Praha navštívíte a provedete poptávku nebo si zarezervujete dovolenou pořádanou KOMPAS Praha. Autorizovaný prodejce po Vás nesmí chtít jiná osobní data, než která nezbytně potřebujeme pro řádné poskytnutí služeb. Autorizovaný prodejce KOMPAS Praha Vaše osobní data zpracovává na základě pokynů cestovní kanceláře KOMPAS Praha.

Důvod zpracování:

- smluvní povinnost
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů
- udělený souhlas

Doba zpracování:

- potvrzená rezervace po dobu zákonných povinností (10 let)
- nezávazná rezervace (po dobu 3 pracovních dnů, není-li prodlouženo)
- po dobu trvání důvodu oprávněného zájmu (1 rok po ukončení důvodu)
- po dobu udělení Vašeho souhlasu (po dobu zákonných povinností)

c) Email

Pokud nás kontaktujete pomocí elektronické komunikace, sdělujete nám své kontaktní a identifikační údaje. Zasláním zprávy nám dáváte souhlas ke zpracování kontaktních a identifikačních údajů.

Takto získaná osobní data nejsou použita jinak, než za účelem zpětné komunikace a pokračování vzájemné komunikace.

Důvod zpracování:

- smluvní povinnost
- udělený souhlas
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů

Doba zpracování:

- po dobu zákonných povinností (10 let)
- po dobu udělení Vašeho souhlasu (do odvolání nebo 3 roky)
- po dobu trvání důvodu oprávněného zájmu (1 rok po ukončení důvodu)

d) Žádost o zaslání katalogu

Při žádosti o zaslání tištěného katalogu uchováváme kontaktní údaje (doručovací adresa) a identifikační údaje (jméno a příjmení).

Takto získaná osobní data nejsou použita jinak, než za účelem zaslání katalogu.

Důvod zpracování:

- udělený souhlas

Doba zpracování:

- po dobu udělení Vašeho souhlasu (jednorázově, opakovaně)

e) Přihlášením k odběru novinek a nabídek – marketing

Přihlášením k dobrovolnému odběru novinek a nabídek nám dáváte souhlas se zasláním pravidelných emailů nebo SMS s nabídkami a novinkami cestovní kanceláře KOMPAS Praha. Váš souhlas k zaslání informačních emailů - newsletterů a obchodních sdělení nepotřebujeme v případě, že jste využili našich služeb na základě smlouvy. Souhlas k zaslání emailů (SMS) nám v obou případech můžete kdykoliv odebrat.

Důvod zpracování:

- udělený souhlas
- oprávněný zájem v případě uzavření smlouvy o zájezdu/služby

Délka zpracování:

- 3 roky s následnou aktualizací nebo do odvolání
- po dobu trvání důvodu oprávněného zájmu (1 rok po odvolání souhlasu)

Důvod zpracování osobních údajů

Vaše osobní data zpracováváme pouze v rozsahu, který je dán zákonnou povinností nebo je nutný pro plnění smluvního ujednání. Dále zpracováváme Vaše osobní data na základě oprávněného zájmu a ochrany práv cestovní kanceláře KOMPAS Praha nebo Vámi uděleného souhlasu, a to především v případech, které jsou nezbytné pro plnění na základě Vaší žádosti.

a) Smluvní povinnost, zákonná povinnost

Zpracování Vašich osobních údajů nám ukládá zákon a pro zpracování osobních údajů k tomuto účelu nepotřebujeme Váš souhlas.

Zpracováváme osobní údaje (identifikační, kontaktní, specifické údaje pro plnění smlouvy/služby, bankovní údaje) v souladu zejména s:

- zákonem číslo 159/1999 Sb.
- občanským zákoníkem 89/2012 Sb.

b) Oprávněný zájem a ochrana práv

V některých případech zpracováváme Vaše osobní údaje, abychom zajistili ochranu práv a právem chráněných zájmů cestovní kanceláře KOMPAS Praha a dalších třetích stran (např. pro potřeby soudu, pojišťoven, reklamaci, atd.). Pro tento důvod zpracování osobních údajů nepotřebujeme Váš souhlas, rozsah tohoto typu zpracování osobních údajů je ovšem omezen. Vždy pečlivě zvažujeme vhodnost zpracování osobních údajů.

Příklad:

- příprava smlouvy na Vaši žádost – zpracování nezbytných osobních údajů pro návrh smlouvy
- vzájemná komunikace – zpracování a příprava nabídky/smlouvy, v případě problému s plněním smluvního dojednání (reklamace)
- zaslání obchodního sdělení – na základě smluvních podmínek při uzavření smlouvy
- účast v soutěži, anketě – důkaz o zapojení
- zakoupení dárkového poukazu/služeb – kontrola při uplatnění
- zaslání dotazníku s dotazem na Spokojenost s ubytováním/našimi službami – zkvalitnění služeb

c) Udělený souhlas

Udělením souhlasu nám dáváte možnost, jak být s Vámi v kontaktu a informovat Vás např. o našich speciálních nabídkách, novinkách, soutěžích a jiných zajímavých akcích. Souhlas můžete kdykoliv odvolat. Souhlas nám dáváte dobrovolně a za jasným účelem.

Příklad:

- zasílání emailů s nabídkou cestovní kanceláře KOMPAS Praha nebo našich partnerů
- zasílání SMS s informacemi o aktuálním dění
- zaslání tištěného katalogu
- elektronická komunikace (email, telefon, sociální síť)
- sestavení a zaslání nabídky

Pro informaci:

- Souhlas nepotřebujeme v případě uzavření smluvního vztahu (zakoupení zájezdu/služby).
- Souhlas nám dáváte svobodně a za jasným účelem.
- Souhlas můžete kdykoliv odvolat.

Komu předáváme Vaše údaje

Vaše osobní údaje předáváme jen v rámci plnění smluvních povinností nebo zákonem daných povinností, popřípadě s Vaším souhlasem. Příjemci osobních údajů mohou být:

a) Ubytovatel

Předáváme pouze identifikační údaje (pohlaví, jméno, příjmení, datum narození) a Vámi poskytnuté specifické údaje (bezlepková strava, handicap, jiný zdravotní problém, popřípadě jiný váš požadavek), které jsou nutné pro plnění dané smlouvy o zájezdu/služeb. Pokud je to nezbytné, můžeme předat i kontaktní údaje (telefon, email), aby Vás ubytovatel mohl informovat o případných změnách.

Konkrétní název ubytovatele je uvedený ve smlouvě o zájezdu a na voucheru.

b) Pojišťovna

Předáváme pouze identifikační údaje (pohlaví, jméno, příjmení, datum narození). V případě pojistné události nebo nějakého problému můžeme předat i kontaktní údaje (telefon, email, korespondenční adresu) pro bezproblémové vyřízení.

Konkrétní název a údaje o pojišťovně jsou uvedeny ve smlouvě a v informacích pro pojištění.

c) Přepravce

Pokud na Vaši žádost zajišťujeme přepravu, která je součástí smluvního ujednání, přepravci předáváme pouze identifikační údaje (jméno, příjmení), popřípadě kontaktní údaj (telefon), aby Vás dopravce mohl informovat o případných změnách. V případě Vaší žádosti o zajištění přepravy, která není v rámci smluvního ujednání, potřebujeme Váš souhlas s předáním osobních údajů v daném rozsahu.

Konkrétní název přepravce je uvedený ve smlouvě nebo nabídce.

e) Jiný subjekt

V případě, že je na Vaši žádost nebo smluvně sjednána i jiná služba třetí strany uvedena ve smlouvě, můžeme předat identifikační údaje, popřípadě kontaktní údaje pro správné plnění služby této třetí straně.

Konkrétní název subjektu je uvedený ve smlouvě nebo nabídce.

f) Dodavatelé IT a software

Dodavatelé softwaru, který využíváme pro zpracování osobních údajů (rezervační systém), účetní a daňový systém, aj.

- E-sol
- ABRA

g) Distribuční společnost

V případě objednání katalogu, dárkového poukazu, jiných materiálů nebo zaslání smlouvy

korespondenčně, předáváme pouze kontaktní údaje a korespondenční údaje. Pro distribuci využíváme služeb:

- Česká pošta, s. p.
- PPL CZ s.r.o.

h) Autorizovaní prodejci

V autorizované síti prodejců cestovní kanceláře KOMPAS Praha můžete zakoupit pobyt/službu. Prodejce je v roli zpracovatele osobních údajů na základě Smlouvy o zastoupení cestovní kanceláře KOMPAS Praha, která určuje rozsah a důvody zpracování. Autorizovaný prodejce garantuje zpracování a bezpečnost osobních dat v souladu se směrnicí GDPR. Konkrétní název a kontaktní údaje autorizovaného prodejce jsou uvedeny ve smlouvě.

Předávání osobních údajů do jiných zemí

Na základě plnění smluvních povinností, oprávněného a ochranného zájmu nebo na základě souhlasu mezi cestovní kanceláří KOMPAS Praha a subjektem osobních údajů (klientem), mohou být osobní údaje předány v rámci Evropské unie i mimo Evropské unie za podmínek stanovených zákonem.

Jak dlouho osobní data uchováváme

Vaše osobní data uchováváme po dobu nezbytně nutnou, v případě smluvních a právních povinností až 10 let. Osobní údaje, které jste nám poskytli, s výslovným souhlasem uchováváme do doby, než nám souhlas odeberete nebo po dobu trvání, pro kterou byl souhlas poskytnut. Toto platí zejména u marketingových souhlasů. U dat, která uchováváme na základě oprávněného zájmu a ochrany cestovní kanceláře, je doba uchování po dobu nezbytně nutnou, po kterou existuje oprávněný zájem (reklamace, soudní spory, pojistné události, atd.) většinou až 1 rok po skončení zpracování osobních dat. Tato data nejsou již dále jinak využívána.

Po uplynutí doby nezbytné pro uchování osobních údajů nepotřebná data (kontaktní údaje, údaje o vzájemné komunikaci, platební údaje) mažeme nebo anonymizujeme (identifikační údaje, údaje o spolucestujících, údaje nezbytné pro plnění služby).

- Zákonná povinnost - 10 let.
- Marketingové účely - 3 roky s následnou žádostí o obnovu souhlasu.
- Oprávněný zájem a ochrana zájmu společnosti a třetích stran - 1 rok od uplynutí nezbytné doby pro uchování osobních údajů.
- Zaslání katalogu – jednorázovým zasláním katalogu nebo opakovaným zasláním do odvolání souhlasu.
- Nezávazná rezervace – pokud není rezervace potvrzena, jsou osobní data uchována po dobu 3 pracovních dnů, není-li na Vaší žádost prodloužena.

Povinnost poskytnout osobní data

Předání základních údajů vyžadujeme, jelikož jejich zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy, plnění našich právních povinností nebo ochranu našich oprávněných zájmů. Pokud nám takové údaje neposkytnete, nemůžeme Vám příslušný produkt, službu nebo jiné plnění, pro který od Vás osobní údaj vyžadujeme, poskytnout. Ostatní osobní údaje, které požadujeme na základě Vašeho souhlasu, jsou dobrovolné.

Vaše údaje v bezpečí

Osobní data nebereme na lehkou váhu, proto v rámci možností pravidelně aktualizujeme a aplikujeme technická i organizační bezpečnostní opatření tak, aby uložená osobní data byla co nejlépe chráněna před neúmyslnou nebo záměrnou manipulací, ztrátou či zničením a nebyla přístupná neoprávněným osobám. Bezpečnostní opatření neustále vylepšujeme podle technologického vývoje.

Vaše práva v souvislosti ochrany osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme transparentně, korektně a v souladu se zákonem. V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte následující práva:

a) Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo si zažádat o výpis svých osobních údajů, které cestovní kancelář KOMPAS Praha zpracovává.

b) Právo na opravu osobních údajů

Jsou-li Vaše osobní údaje nepřesné nebo neúplné, máte právo nás požádat o aktualizaci a doplnění.

c) Právo na výmaz osobních údajů (právo být zapomenut)

Máte právo žádat nás o výmaz svých osobních údajů. Nejsou-li potřebné pro účel, pro který byly zpracovávány, pokud jste odvolali souhlas s jejich zpracováním nebo byly zpracovány protiprávně, musí být takto sesbíraná data vymazána ke splnění právní povinnosti.

d) Právo na omezení zpracování osobních údajů

Máte právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů. Pokud jde ale o takové údaje, jejichž poskytnutí je z Vaší strany povinné pro zákonný důvod, nemůžeme Vám související službu poskytnout.

e) Právo na přenositelnost osobních údajů

V případě automatizovaného zpracování osobních údajů, které je založeno na základě uzavřené smlouvy nebo souhlasu, máte právo na tzv. přenositelnost těchto údajů. Osobní údaje Vám budou poskytnuty ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

f) Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů cestovní kanceláří KOMPAS Praha, které zpracováváme na základě oprávněného zájmu a ochrany práv cestovní kanceláře KOMPAS Praha a třetích stran. Stejně tak můžete vznést námitku, při zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu. Na základě vyhodnocení oprávněnosti zpracování osobních údajů je již nadále nebudeme zpracovávat pro daný účel.

g) Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

Máte právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, které jste nám dříve poskytli pro účely, které vyžadují platnost souhlasu. Odvolání souhlasu nemá vliv na zpracování Vašich osobních údajů po dobu, co byl tento souhlas platně udělen, ani na zpracování Vašich údajů z jiných právních důvodů např. dodržování smluvních povinností nebo pro účely oprávněných a ochranných zájmů cestovní kanceláře KOMPAS Praha.

h) Právo omezit marketing

Pokud jste nám udělili souhlas pro marketingové účely nebo Vám z jiného oprávněného titulu od nás chodí obchodní nabídky, můžete svůj souhlas kdykoli odvolat následujícím způsobem:

- zasláním emailu na kompas@kompas.cz
- zasláním na adresu KOMPAS Praha, Rytířská 26, 110 00 Praha 1

i) Právo podat stížnost u dozorového úřadu

Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu UOOÚ (Úřad pro ochranu osobních údajů), pokud se domníváte, že při zpracování Vašich osobních údajů došlo k porušení pravidel ochrany osobních údajů.

Úřad pro ochranu osobních údajů: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, +420 234 665 111

Kontakt ohledně osobních údajů cestovní kanceláře KOMPAS Praha

Cestovní kancelář KOMPAS Praha nejmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů.

Ohledně Vašich osobních údajů nás kontaktujte na email: kompas@kompas.cz, nebo

Adresa: KOMPAS Praha, Rytířská 26, 110 00 Praha 1