

GDPR

Informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech klientů cestovní kanceláře DCK Rekrea Ostrava s.r.o. v souvislosti s ochranou osobních údajů

Úvod

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména zákonem. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, a nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností ve znění pozdějších předpisů. V souladu s ustanovením čl. 13 a následující obecného nařízení o ochraně osobních údajů Vám jako tzv. subjektům údajů poskytujeme následující informace.

Tento dokument slouží k Vašemu řádnému informování o rozsahu, účelu, době zpracování osobních údajů a k poučení o Vašich právech v souvislosti s jejich ochranou.

1. Údaje o správci

DCK Rekrea Ostrava s.r.o. se sídlem Nádražní 1805/40, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, IČO: 25379178, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajského obchodního soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 16829 (dále „Správce“ nebo „DCK Rekrea Ostrava s.r.o.“).

Kontakt na správce: e-mail: rekrea@rekrea.info nebo osobně na adrese sídla společnosti.

2. Kategorie zpracovávaných osobních údajů

a) údaje vedoucí k přímé identifikaci – základní identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, titul, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo OP, číslo pasu)

b) údaje vedoucí k nepřímé identifikaci klienta (IP adresa, telefonní číslo, email, kontakt na sociálních sítích, nastavení newsletterů)

c) popisné údaje (číslo bankovního účtu, údaje o vašich objednávkách, platbách záloh a doplatků zakoupených služeb, věrnostních kartách)

d) údaje o vašem zdravotním stavu, pokud jej sdělíte za účelem zdravotního omezení souvisejícím s u nás zakoupenými službami (handicap, těhotenství apod.)

e) údaje o vašem chování na webu a v elektronické komunikaci (zboží a služby, které si zobrazujete, použitý prohlížeč a jeho verze, operační systém, údaje získané ze souborů cookies apod. pro identifikaci zařízení, údaje o zařízení, na kterém čtete zprávy, jeho technické parametry)

f) Informace ze záznamů při využití call centra, chatu nebo jiné interakce s Vámi (záznamy telefonních hovorů, identifikace vámi zasílaných zpráv)

g) údaje z vašeho hodnocení našich služeb (recenze na našem webu, případně doprovodné fotografie)

h) Fotografie a videozáznamy – můžeme zpracovávat pouze v případě, že k tomu zákazník vydá předchozí výslovný souhlas. Jedná se o fotografie a videozáznamy během čerpání služeb, které mohou být následně použity za účelem marketingu v rámci propagačních materiálů. Obdobně je tomu tak, pokud zákazník předá Správci vlastní fotografie a videozáznamy.

Zpracováváme pouze takové osobní údaje, které umožní, abychom Vám mohli nabízet a poskytovat naše služby a zákaznickou podporu a abychom dodrželi naše zákonné povinnosti a také abychom chránili i naše oprávněné zájmy.

Shromažďujeme osobní údaje o našich zákaznících, včetně potenciálních klientů, kteří mají o naše služby zájem nebo kteří nám dali souhlas, abychom je mohli oslovovat s nabídkou našich služeb.

Shromažďujeme také osobní údaje o cestujících, kteří jsou na smlouvě uvedeni zpravidla jako účastníci zájezdu nebo jednotlivých služeb apod. V těchto případech jsou osobní údaje Správcem zpracovávány v rozsahu a za účelem splnění smlouvy a k účelům, kdy není vyžadován souhlas subjektu osobních údajů.

3. Účel zpracovávání osobních údajů

3.1. Zpracovávání osobních dat bez nutnosti Vašeho souhlasu (zákonně zpracovávání)

a) pro účely smlouvy (zejména při jednání o uzavření smlouvy od žádosti/poptávky až do jejího uzavření, její změny nebo správy Vaší smlouvy a pro splnění smlouvy, předání údajů Vámi vybranému poskytovateli služeb cestovního ruchu). V případě neposkytnutí požadovaných osobních údajů k tomuto účelu není možno uzavřít smlouvu a zajistit splnění z ní vyplývajících práv a povinností klienta a správce.

b) pro účely plnění právní povinnosti (po ukončení smlouvy za podmínek a pro účely stanovené platnými obecně závaznými právními předpisy např. daňové předpisy, předpisy o účetnictví a archivnictví, předpisy upravující promlčecí lhůty apod.)

c) pro účely oprávněných zájmů správce (informovat Vás a nabízet Vám služby a produkty Správce, tj. zpracovávat Vaše osobní údaje pro účely přímého marketingu, a to v rozsahu identifikačních údajů, zpracovávat osobní údaje pro účely prevence a odhalování trestných činů, obhajovat právní nároky, tj. zpracovávat Vaše osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě, vč. kontaktních a fakturačních údajů.

3.2. Zpracovávání osobních dat s Vaším výslovným souhlasem

a) Zpracování osobních údajů pro účely evidence zákazníků ve věrnostním systému DCK Rekrea Ostrava s.r.o. a čerpání výhod členství, jehož cílem je evidovat věrné zákazníky a poskytovat jim individuální výhody, slevy a nabídky včetně poskytování speciálních nabídek a přání k životnímu jubileu, které jsou určeny pouze těmto věrným zákazníkům, dále pak za účelem průzkumu spokojenosti zákazníků produkty DCK Rekrea Ostrava s.r.o. zejména formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení, telefonním hovorem či písemnou formou. Za tímto účelem DCK Rekrea Ostrava s.r.o. zpracovává osobní údaje v rozsahu odstavců 2 a, b) tohoto dokumentu.

Udělený souhlas ke zpracování Vašich osobních údajů k tomuto účelu trvá po dobu Vašeho členství v klubu od jeho udělení do jeho odvolání. Souhlas se zpracováváním Vašich osobních údajů k tomuto účelu můžete kdykoliv odvolat.

b) Zpracování osobních údajů pro účely marketingu

Pokud jste nebyl/a zákazníkem Správce, ale máte zájem být informován/a o našich službách a pokud k tomu udělíte výslovný souhlas, zpracováváme Vaše osobní údaje pro účely marketingu. Činnosti spadající pod tento účel zahrnují zejména nabízení produktů cestovního ruchu a služeb s nimi spojených, šíření obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společnosti ve znění pozdějších předpisů, a to zejména formou e-mailových zpráv, volání a zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím pošty.

Za tímto účelem Správce zpracovává Vaše identifikační osobní údaje v rozsahu dle odst. 2 a, b. Pokud zákazník vysloví předem výslovný souhlas pořizovat během pobytu na zájezdu či čerpání služeb fotografie a videozáznamy, nebo pokud je sám Správcem poskytnut, zpracovává Správce tyto záznamy

pro účel marketingu v katalogích a dalších nabídkách (web, facebook) služeb poskytovaných Správce.

Poskytnutý souhlas dle ustanovení odst. 3.2. je zcela dobrovolný a můžete jej kdykoliv odvolat.

3.3. Nahrávání telefonických hovorů

S Vaším předchozím výslovným souhlasem můžeme nahrávat telefonické hovory a zpracovávat tyto nahrávky na naší zákaznické lince zejména za účelem jednání o uzavření smlouvy, návrhů na změny smluvních ujednání, doplňujících informací k zajištění plnění smlouvy, zkvalitňování služeb, uplatňování reklamací apod. Souhlas s nahráváním a zpracováváním Vašich telefonických hovorů vyslovujete pokračováním hovorů po oznámení operátora, že Váš hovor bude nahráván. V případě nesouhlasu zavěste a využijte jiný z komunikačních kanálů.

4. Právní základ zpracování osobních údajů

Splnění závazků z cestovní smlouvy či ze smlouvy o obstarání jednotlivé služby cestovního ruchu.

5. Doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány a uchovávány po dobu nezbytně nutnou.

a) osobních údaje zpracovávané dle specifikace v bodě 3.1. uchováváme po dobu nezbytně nutnou pro provedení všech opatření před uzavřením smlouvy. Pokud smlouva nebude uzavřena, budou osobní údaje uchovávány a zpracovávány pouze po dobu nezbytnou pro plnění právních povinností a oprávněných zájmů Správce. Pokud dojde k uzavření a splnění smlouvy, zpracováváme a uchováváme osobní údaje po dobu trvání uzavřené smlouvy, abychom Vám mohli poskytnout či zprostředkovat služby v souladu s takovou smlouvou. Po ukončení smluvního vztahu a vypořádání veškerých závazků plynoucích či souvisejících s uzavřenou smlouvou uchováváme Vaše osobní údaje v rozsahu pro uzavření a splnění smlouvy po dobu nutně nezbytnou za účelem zajištění plnění právních povinností a oprávněných zájmů Správce po nezbytně nutnou dobu. Doba uchování Vašich osobních údajů je stanovena zejména Občanským zákoníkem upravující promlčecí lhůty, dále daňovými předpisy, předpisy o účetnictví, o archivnictví apod.

b) osobních údaje zpracovávané dle specifikace v bodě 3.2., např. klientů – členů věrnostního programu uchováváme pro účely čerpání výhod členství a za účelem průzkumu spokojenosti zákazníků se službami Správce po dobu Vašeho členství v klubu.

V případě zpracování osobních údajů na základě Vámi uděleného výslovného souhlasu k jejich zpracování pro účely marketingu pracováváme Vaše osobní údaje po dobu 5 let od udělení souhlasu nebo do doby odvolání Vašeho souhlasu s jejich zpracováváním nebo podání námítky. Stejná pravidla jako v předchozí větě platí i pro osobní údaje získané s Vaším souhlasem z nahrávaných telefonických hovorů na zákaznické lince. Tyto nahrávky hovorů uchováváme po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však dva měsíce od jejich uskutečnění.

6. Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů v případě, že byl udělen výslovný souhlas

Jakýkoli souhlas (se zpracováním osobních dat, s použitím fotografií nebo videa, s nahráváním telefonických hovorů) nemusíte udělit, nebo jej můžete kdykoliv odvolat. Odvolání lze provést písemnou formou na adresu sídla společnosti, na e-mailovou adresu rekrea@rekrea.info nebo osobně na kterékoli pobočce Správce.

7. Způsob zpracování osobních údajů

Zpracovávání Vašich osobních údajů je prováděno nejen manuálně, ale i automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech Správce.

K Vaším osobním údajům má přístup Správce, jeho zaměstnanci, kteří jsou v souladu s nařízením řádně proškoleni, a dále také smluvní zpracovatelé pověřeni ke zpracovávání Vašich osobních údajů, jako jsou poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci Správce, zprostředkovatelé, s nimiž jednáte o uzavření smlouvy a uzavíráte smlouvy jménem a na účet Správce, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).

Před předáním Vašich osobních údajů pověřeným zpracovatelům je uzavřena písemná smlouva upravující zpracování osobních údajů, která obsahuje stejné záruky pro zpracování osobních údajů, jaké jsou v souladu s právními předpisy dodržovány u Správce.

8. Předávání osobních údajů třetím osobám

Vaše osobní údaje zpracovávají Správce pro účely provedení opatření před uzavřením smlouvy při jednání o uzavření smlouvy, pro uzavření smlouvy, pro její změny nebo správy Vaší smlouvy a pro splnění smlouvy, jsou vedle ve smluvně uvedených údajů smluvně pověřených zpracovatelům poskytovány v nezbytném či požadovaném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, kteří nejsou v postavení zpracovatele, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům apod. uvedených na smlouvě, zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, věk, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství.

Naše služby nejsou poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, ale pokud budou, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země, ve které si zákazník zvolil čerpání služby cestovního ruchu. Na žádost zákazníka poskytne Správce informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země.

9. Poučení o právech při zpracování osobních údajů

Řádné zpracování Vašich osobních údajů je pro nás důležité a jejich ochrana je naprostou samozřejmostí. Při zpracovávání osobních údajů můžete uplatnit následující práva:

- Právo na přístup

Máte právo vědět, jaké údaje o vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme, kdo je mimo nás zpracovává a jaká máte další práva související se zpracováním vašich osobních údajů. Tyto informace jsou v tomto dokumentu. Samozřejmě nás také můžete požádat o potvrzení, zda osobní údaje, které se vás týkají, jsou či nejsou z naší strany zpracovávány, a pokud tomu tak je, máte právo získat k těmto osobním údajům přístup. Také nás můžete kdykoli požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů.

- Právo na opravu

Pokud zjistíte nepřesnost u vašich osobních údajů, které o vás zpracováváme, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

- Právo na výmaz

Na základě Vaší žádosti Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali nebo pokud odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je váš souhlas nezbytný a zároveň nemáme jiný důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat nebo pokud využijete svého práva vznést námitku proti zpracování u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů a my sledáme, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nemáme nebo když se domníváte, že námi prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo určení, výkon či obhajobu našich právních nároků.

- Právo na omezení zpracování

V některých případech můžete kromě práva na výmaz využít právo na omezení zpracování osobních údajů. Toto právo vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení vašich osobních údajů po omezenou dobu.

- Právo na přenositelnost

Máte právo získat od nás všechny vaše osobní údaje, které jste nám vy sami poskytli a které zpracováváme na základě vašeho souhlasu a na základě plnění smlouvy. Tyto vám poskytneme ve strojově čitelném formátu.

- Právo vznést námitku

Pokud byste zjistili nebo se jen domníváte, že zpracování osobních údajů provádíme v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právními předpisy, obraťte se prosím na nás a požádejte nás o vysvětlení či odstranění vzniklého závadného stavu. Námitku můžete dále vznést i přímo proti automatizovanému rozhodování.

- Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů

Můžete se kdykoliv obrátit s Vaším podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č.: 234 665 111, webové stránky www.uouu.cz/.

10. Jak a kde lze uplatnit jednotlivá práva

Vaše práva týkající se zpracování Vašich osobních údajů můžete uplatnit u Správce. Aktuální kontaktní informace jsou dostupné na webu www.rekrea.info.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce. V případě potřeby a s ohledem na složitost Vašeho požadavku, zejména pak i z důvodu nutnosti stanovisek a podkladů u smluvně sjednaných zpracovatelů, příjemců nebo v návaznosti i na četnost obdobných žádostí máme právo na prodloužení uvedené lhůty k vyřízení Vaší žádosti. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění Vás samozřejmě budeme informovat.

Veškerá sdělení a vyjádření a žádosti k Vámi uplatněným právům poskytneme bezplatně. Pokud by však byla Vaše žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména proto, že by se bezdůvodně opakovala bez uvedení nových doložených skutečností, které mohou ovlivnit vyjádření správce k Vašemu původnímu sdělení, vyhrazujeme si právo účtovat přiměřený poplatek za administrativní náklady.

11. Kontakty

Pokud máte k této informační povinnosti cestovní kanceláře DCK Rekrea Ostrava s.r.o. jakékoli dotazy, neváhejte se na nás obrátit, a to písemně na adrese DCK Rekrea Ostrava s.r.o., Nádražní 1805/40, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava nebo e-mailem na adrese rekrea@rekrea.info.

Tento dokument je platný ke dni 01.06.2018 a průběžně bude aktualizován.

Jednatelé cestovní kanceláře DCK Rekrea Ostrava s.r.o.