

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

Společnost **CK Rywal, spol. s r.o.**, jakožto správce osobních údajů, Vás tímto informuje o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů, jakož i plní svoji informační povinnost o Vašich právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016 č. 2016/679, 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“).

CK Rywal, spol. s r.o.

N. Frýda 8/157

700 30 Ostrava - Dubina

IČO: 47668873

Zápis v obchodním rejstříku: Krajský obchodní soud v Ostravě, oddíl C, vložka 4842

Ochrana osobních údajů je záležitostí důvěry a my bychom Vás chtěli ujistit, že u nás jsou Vaše osobní údaje v bezpečí. Ochrana a shromažďování, zpracování a používání Vašich osobních údajů v souladu se zákonem jsou pro nás velmi důležité a umožňují nám chránit Vaše soukromí. Máme zavedeny vnitřní systémy a mechanismy pro dostatečné zabezpečení při zpracování osobních údajů.

A. Jaké osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme následující osobní údaje:

- a) **identifikační údaje**, kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, datum narození, příslušnost a rodné číslo
- b) **kontaktní údaje**, jimiž se rozumí osobní údaje, které nám umožňují kontakt s vámi, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo a adresa bydliště
- c) **vaše nastavení**, kterými se rozumí údaje ve vašem účtu, zejména uložená adresa a nastavení newsletterů;
- d) **údaje o Vašich objednávkách**, kterými jsou zejména údaje o službách, které si u nás objednávejte, platby včetně čísla platebního účtu a údaje o reklamacích
- g) **údaje z vašeho hodnocení námi nabízených služeb**, kterými se rozumí informace, které uvedete v recenzi ubytování na našem webu

B. Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?

V rámci naší činnosti zpracováváme osobní údaje pro různé účely a v různém rozsahu buď:

- a) bez vašeho souhlasu na základě plnění smlouvy, našeho oprávněného zájmu nebo z důvodu plnění právní povinnosti, nebo
- b) na základě vašeho souhlasu.

Jaká zpracování můžeme provádět bez vašeho souhlasu, závisí na tom, k jakému účelu příslušné zpracování směřuje a v jaké pozici vůči nám vystupujete – zda jste jen návštěvníkem našeho webu, nebo se u nás zaregistrujete či vytvoříte objednávku. Vaše údaje můžeme také zpracovávat, pokud jste spolucestujícím nebo účastníkem jiné služby, která je u nás objednána, pokud s námi komunikujete nebo pokud navštívíte naši prodejnu.

B.1 Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud si vytvoříte účet na webu rywal.cz, zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu), a to za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro vás budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, zejména zjišťování vaší spokojenosti s našimi službami; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro vás a
- poskytováním nabídek na míru, které vám můžeme zaslat e-mailem, textovou zprávou, sdělit je po telefonu nebo jinými elektronickými prostředky, zaslat vám je poštou nebo

zobrazit na našem webu; tyto nabídky se mohou týkat jak našich produktů a služeb, tak produktů a služeb třetích stran; naším oprávněným zájmem je zde efektivní propagace našich produktů a služeb.

B.2 Zpracování na základě souhlasu

Pokud v rámci svého účtu na webu rywal.cz vytvoříte recenzi ubytování, zpracováváme vaše **identifikační údaje a údaje z vašeho hodnocení námi nabízených služeb**, také na základě vašeho souhlasu se zpracováním, a to za účelem sdílení informací o vaší spokojenosti s námi nabízenými službami s ostatními návštěvníky našeho webu. Pro tento účel osobní údaje používáme, dokud neodvoláte váš souhlas se zpracováním.

B.3 Pokud si u nás vytvoříte objednávku

V případě, že si objednávku (či poptávku) vytvoříte u nás na webu, týkájí se vás zpracování popsaná v části Pokud navštívíte náš web. V případě, že u nás vytvoříte objednávku, pak navíc provádíme následující zpracování:

B.3.1 Zpracování na základě plnění smlouvy

Pokud u nás jako fyzická osoba vytvoříte objednávku, zpracováváme vaše osobní údaje za účelem **vyřízení vaší objednávky** vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o Vašich objednávkách**.

Jestliže u nás nakoupíte jako zástupce právnické osoby, zpracováváme tytéž údaje za stejným účelem **na základě našeho oprávněného zájmu** spočívajícího v uzavření a plnění smlouvy s osobou, kterou zastupujete.

To, že tyto údaje použijeme za účelem vyřízení vaší objednávky, znamená, že je použijeme zejména:

- abyste mohli dokončit svou objednávku na webu, například aby se vám nesmazaly údaje z rozpracované objednávky;
- abychom s vámi mohli o objednávce komunikovat, například vám zaslat její potvrzení;
- pro potřeby platby za služby; v této souvislosti můžeme vaše údaje předat také našim partnerům provozujícím platební systémy
- v souvislosti se zajištěním a reklamací objednané služby; v této souvislosti můžeme vaše údaje předat také dodavateli služby, jak je popsáno v části Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?;

Pro tento účel osobní údaje používáme po dobu nezbytnou k vyřízení vaší objednávky, popř. vyřízení smluvního požadavku, jako je reklamace.

B.3.2 Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud u nás vytvoříte závaznou objednávku, uchováme vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o Vašich objednávkách** na základě našeho oprávněného zájmu (bez vašeho souhlasu) za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly. Našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb.

V případě vytvoření objednávky dále zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o Vašich objednávkách** za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro vás budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, zejména zjišťování vaší spokojenosti s našimi službami; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro vás a
- poskytováním nabídek na míru a cílené reklamy, které vám můžeme **zaslat** e-mailem, textovou zprávou, sdělit je po telefonu nebo jinými elektronickými prostředky nebo vám je zaslat poštou; naším oprávněným zájmem je zde efektivní propagace našich služeb.

Abychom vám mohli nabídku na míru připravit, výše uvedené údaje (tedy vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje o Vašich objednávkách) analyzujeme a získáváme z nich další **odvozené**

údaje, které pro tento účel používáme. Podle těchto údajů také rozčleňujeme naše uživatele do různých skupin, kdy každá skupina obdrží vlastní specifickou nabídku.

Za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly, zpracováváme údaje po dobu trvání promlčecí doby (3 roky) a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení.

Pro ostatní uvedené účely osobní údaje používáme po dobu 3 let od uskutečnění objednávky. Proti těmto zpracováním realizovaným na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

B.3.3 Zpracování na základě plnění právních povinností

I my musíme plnit určité zákonem stanovené povinnosti. Pokud vaše osobní údaje zpracováváme právě z tohoto důvodu, nemusíme získat pro takové zpracování váš souhlas. Na tomto právním základě zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje, údaje o objednávkách**, a to z důvodu dodržování zejména následujících zákonů:

- zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
- zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu 10 let.

B.4 Pokud si u nás objednáte pojištění

Pokud si u nás objednáte pojištění, budeme **jako správce** za účelem **vyřízení vaší objednávky** také zpracovávat vaše identifikační údaje a údaje o vaší objednávce. Jako **zpracovatel** můžeme pro pojišťovnu získávat vaše **datum narození**. Tyto údaje předáváme pojišťovně, jak je popsáno v části Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?;

B. 5 Pokud jste spolucestujícím nebo účastníkem jiné služby, která je u nás objednána

Pokud jste spolucestujícím nebo účastníkem jiné služby, která je u nás objednána, zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje**:

- na základě našeho oprávněného zájmu za vyřízení objednávky našeho zákazníka. Toto vyřízení objednávky je také naším oprávněným zájmem;
- na základě našeho oprávněného zájmu pro získání informací, na základě kterých budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, nebo informací pro vytváření našich statistik a přehledů; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro naše zákazníky;
- za účelem plnění právních povinností zejména dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
- na základě našeho oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly; našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb.

Pro přípravu, uzavření a plnění smlouvy s naším zákazníkem osobní údaje používáme po dobu nezbytnou k vyřízení objednávky. Po uplynutí této doby údaje dále uchováme na základě našeho oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly, a to po dobu trvání promlčecí doby (3 roky) a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení. Našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb. Pro účely plnění právních povinností osobní údaje používáme po dobu 10 let.

Proti tomuto zpracování na základě oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

B. 6 Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů

Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů, zejména prostřednictvím telefonu, e-mailu, chatovacích nástrojů a sociálních sítí budeme zpracovávat **vaše identifikační a kontaktní údaje a záznamy o proběhlé komunikaci** na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za účelem:

- vyřízení Vašich požadavků; pokud jste u nás vytvořili objednávku a váš požadavek se vztahuje k objednávce, můžeme toto zpracování realizovat na základě plnění smlouvy s vámi;
- evidence Vašich požadavků, abychom je mohli kontrolovat, že je plníme řádně a včas;
- prokazování, že jsme váš požadavek přijali a vyřídili, např. když u nás touto cestou něco objednáte nebo uplatníte reklamaci;
- jejich analýzy pro zlepšování kvality našich služeb.

Pro tyto účely osobní údaje uchováváme po dobu 1 roku od ukončení poskytování námi zprostředkovaných služeb. Proti zpracování na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

B. 7 Pokud se přihlásíte k našemu newsletteru

Pokud se přihlásíte k odběru našeho newsletteru, budeme zpracovávat **vaše kontaktní údaje, případně vaše nastavení** na základě vašeho souhlasu se zpracováním za účelem **zasílání našich nabídek**. Pro tento účel osobní údaje používáme, dokud neodvoláte váš souhlas se zpracováním, tedy dokud se z newsletteru neodhlásíte.

C. Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?

V případech popsanych v části Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje? zpracováváme vaše osobní údaje my jako **správce**. To znamená, že my stanovujeme shora vymezené účely, pro které vaše osobní údaje shromažďujeme, určujeme prostředky zpracování a odpovídáme za jejich řádné provedení.

Vaše osobní údaje můžeme předávat také dalším subjektům, které se nacházejí v roli **správce**, a to:

- v souvislosti s vyřízením vaší objednávky našim partnerům, kteří se na tomto plnění podílejí, jak je uvedeno v části Pokud u nás něco objednáte, konkrétně
 - partnerům provozujícím platební systémy pro potřeby zajištění platby, především v souvislosti s platbou kartou, zejména společností Global Payments s.r.o., IČO 270889;
 - cestovním kancelářím a dalším třetím stranám, které zajišťují dodatečné služby k vašemu zájezdu, pokud je to nezbytné pro vyřízení vaší objednávky (jestliže nejednáme jako zpracovatel dané třetí strany) nebo pokud reklamujete naše služby zprostředkování a k vyřízení vaší reklamace je třeba součinnosti cestovní kanceláře nebo jiné třetí strany;
 - pojišťovnám, pokud si u nás sjednáte pojištění, konkrétně Generali Pojišťovna a.s. se sídlem Bělehradská 299/132, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 61859869.

D. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci objednávání služeb, vytváření a používání účtu, nebo při komunikaci s námi. Vaše osobní údaje můžeme získat také od třetí osoby, například když pro vás u nás objedná zájezd.

E. Předávání údajů mimo EU

V rámci předání údajů našim zpracovatelům, uvedeným v části Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?“ můžeme vaše údaje předat také do třetích zemí mimo Evropský hospodářský prostor, které nicméně zajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů.

F. Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?

Stejně jako my máme svá práva a povinnosti při zpracování Vašich osobních údajů, máte také vy při zpracování Vašich osobních údajů určitá práva. Mezi tato práva patří:

Právo na přístup

Zjednodušeně řečeno 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. To vše se můžete dozvědět v tomto dokumentu „Ochrana osobních údajů zákazníků“. Pokud si však nejste jistí, které osobní údaje o vás zpracováváme, můžete nás 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 přístup k těmto osobním údajům. V rámci práva na přístup nás můžete požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů

Právo na opravu

Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

Právo na výmaz

V některých případech máte právo, abychom vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud je splněn některý z následujících důvodů:

- vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali;
- 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;
- využijete svého práva vznést námitku proti zpracování (viz níže část Právo vznést námitku proti zpracování) u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů a my shledáme, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nemáme nebo
- domníváte se, 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 (viz část Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?).

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 a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Zpracování osobních údajů musíme omezit když:

- popíráte přesnost osobních údajů, než se dohodneme, jaké údaje jsou správné;
- vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (např. nad rámec toho, co zpracovávat musíme), ale vy budete před výmazem takových údajů upřednostňovat pouze jejich omezení (např. pokud očekáváte, že byste nám v budoucnu takové údaje stejně poskytli);
- vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo
- vznesete námitku proti zpracování. Právo na námitku je podrobněji popsáno níže v kapitole Právo vznést námitku proti zpracování. Po dobu, po kterou šetříme, je-li vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování Vašich osobních údajů omezit.

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. Vaše osobní údaje vám poskytneme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Abychom mohli na

Vaši žádost údaje snadno převést, může se jednat pouze o údaje, které zpracováváme automatizovaně v našich elektronických databázích.

Právo vznést námitku proti zpracování

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu (viz část Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?). Přestaneme vaše osobní údaje zpracovávat, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

Právo podat stížnost

Uplatněním práv výše uvedeným způsobem není nijak dotčeno vaše právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Stížnost proti námi prováděnému zpracování osobních údajů můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

G. Jak lze uplatnit jednotlivá práva?

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů, ať již jde o dotaz, uplatnění práva, podání stížnosti či cokoliv jiného, se můžete obracet na naše **zákaznické centrum**. Aktuální kontaktní informace jsou dostupné na webu www.rywal.cz.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění vás samozřejmě budeme informovat.