

Ochrana osobných údajov

Informačná povinnosť prevádzkovateľa voči klientom

podľa článkov 13 a 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**Nariadenie**“)

Dovoľujeme si Vás stručne informovať o spracovaní Vašich osobných údajov. Táto informácia sa netýka osobných údajov právnických osôb, vrátane názvu, právnej formy a kontaktných údajov právnickej osoby.

I. KTO JE PREVÁDZKOVATEĽOM VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov je:

ESO travel s.r.o., so sídlom Bazová 10, 821 08 Bratislava, IČO: 35858559, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č.: 28891/B (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“)

II. V AKÝCH SITUÁCIÁCH BUDE PREVÁDZKOVATEĽ VAŠE ÚDAJE SPRACÚVAŤ?

Vaše osobné údaje spracúvame **bez Vášho súhlasu** len v prípadoch, kedy nám platné právne predpisy takéto spracúvanie povoľujú. Osobné údaje, ktoré nám poskytujete na základe zmluvy, osobitného predpisu alebo na základe oprávneného záujmu, nám musíte poskytnúť, v opačnom prípade Vám naše služby nemôžeme poskytnúť.

Bez Vášho súhlasu spracúvame Vaše osobné údaje len v týchto prípadoch a na základe týchto právnych základov:

- Ponuka a predaj zájazdov, uzatváranie zmlúv o zájazde, poskytovanie iných služieb cestovného ruchu, a to na základe zmluvy o zájazde alebo zmluvy o poskytnutí inej služby cestovného ruchu, resp. na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa a tretích strán a na základe zákona o zájazdoch ako aj iných osobitných predpisov upravujúcich služby cestovného ruchu;
- Reklamácie - evidencia a vybavovanie reklamácií na základe osobitných právnych predpisov;
- Plnenie povinností vyplývajúcich z účtovných predpisov, vedenie účtovnej agendy, správa účtovných dokladov na základe osobitných právnych predpisov;
- Podpora predaja: marketingové ponuky, newsletter, zasielanie katalógov, informácie o produktoch a novinkách klientom, ktorí už s nami cestovali alebo im bola poskytnutá iná služba cestovného ruchu, údaje týkajúce sa predchádzajúcich požiadaviek klientov pre zasielanie relevantných ponúk a to na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa;
- Vedenie knihy prijatej a odoslanej korešpondencie podľa osobitného právneho predpisu;
- Monitorovanie priestoru prevádzky a bezprostredného priestoru pred prevádzkou na účely ochrany verejného poriadku a bezpečnosti, odhaľovania kriminality, ochrany majetku, života alebo zdravia Prevádzkovateľa, klientov a tretích strán. Vaše osobné údaje môžeme spracúvať aj na **základe Vášho súhlasu**, o ktorý Vás pri každej takejto operácii môžeme požiadať. Poskytnutie súhlasu je dobrovoľné, tzn. je na Vašom rozhodnutí, či nám osobné údaje poskytnete alebo nie. **Ak nám súhlas udelíte, môžete ho následne kedykoľvek odvolať.**

Len s Vaším súhlasom môžeme spracúvať Vaše osobné údaje v týchto prípadoch:

- Podpora predaja: marketingové ponuky, newsletter, zasielanie katalógov, informácie o produktoch a novinkách voči akýmkoľvek záujemcom (nie v pozícii klienta Prevádzkovateľa);
- Fotografie - vytváranie, ukladanie, zverejňovanie, na účely propagácie Prevádzkovateľa a jeho činnosti, či už vytvorené na zájazde Prevádzkovateľom alebo jeho zástupcom alebo zaslané samotným účastníkom zájazdu (klientom).
- Zdravotné údaje ako zdravotné postihnutie, alergie a iné zdravotné informácie, ktoré nám o sebe poskytujete s výslovným súhlasom na zabezpečenie všetkých Vami požadovaných cestovných služieb pre Vašu spokojnosť a komfort.

III. OPRÁVNENÉ ZÁUJMY, PRE KTORÉ SÚ VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVANÉ

Prevádzkovateľ niekedy spracúva Vaše osobné údaje bez Vášho súhlasu aj na základe svojho oprávneného záujmu na spracúvaní alebo na základe oprávneného záujmu tretích strán. Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe týchto oprávnených záujmov:

- Oprávnený záujem Prevádzkovateľa a spolucestujúcich, resp. cestujúcich, v prospech ktorých bola zmluva o zájazde alebo o poskytnutí inej služby cestovného ruchu uzatvorená, aby mohla byť poskytnutá objednaná služba cestovného ruchu (zájazd);
- Oprávnený záujem Prevádzkovateľa na spracúvaní osobných údajov obdarovaného na účely uplatnenia darčkového poukazu a zároveň oprávnený záujem darcu aj obdarovaného na realizácii zájazdu za darčkový poukaz;
- Oprávnený záujem - priamy marketing voči klientom, ktorí už s nami cestovali alebo im bola poskytnutá iná služba cestovného ruchu;
- Oprávnený záujem Prevádzkovateľa na ochrane servera ako aj na ochrane svojho podnikania, oprávnený záujem na riadnom fungovaní web stránky (cookies).
- Ochrana verejného poriadku a bezpečnosti, odhaľovania kriminality, ochrany majetku, života alebo zdravia Prevádzkovateľa a tretích strán prostredníctvom kamerového systému v prevádzke Prevádzkovateľa.

IV. AKÉ OSOBNÉ ÚDAJE O VÁS SPRACÚVAME?

Spracúvame o Vás bežné osobné údaje ako aj osobitnú kategóriu osobných údajov, najmä

- meno, priezvisko, dátum narodenia, podpis, bydlisko, emailová adresa, telefónne číslo, rodné číslo (na účely cestovného poistenia), číslo pasu, miesto a dátum vydania, dátum platnosti, štátna príslušnosť, štátne občianstvo a kópia pasu (najmä na účely vybavenia víz), údaje o bankovom účte (na účely vrátenia finančných prostriedkov pri vybavení reklamácie ako aj pri platbe), pohlavie (na účely ubytovania s osobou rovnakého pohlavia pri skupinových zájazdoch), údaje o špecifických požiadavkách (diéty, asistencia), zdravotné údaje (zdravotné postihnutie, údaje o poskytnutom ošetrovaní na účely vybavenia poistenej udalosti), údaje o destinácii, termínové, cenové a obsahové údaje o poskytovaných službách;
- údaje týkajúce sa predchádzajúcich požiadaviek klientov pre zasielanie relevantných ponúk
- IP adresa, cookies, logy (najmä pri poskytovaní služieb prostredníctvom webových stránok a na marketingové účely), iné údaje o dotknutých osobách získavané zo serverov;
- obrazový záznam – kamerový záznam.

V. PO AKÚ DOBU BUDEME SPRACÚVAŤ VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

Vaše osobné údaje uchováваме najviac dovtedy, kým je to potrebné na účely, na ktoré sa osobné údaje spracúvajú. Pri uchovávaní osobných údajov sa riadime osobitnými predpismi, ktoré nám stanovujú lehoty uloženia a/alebo základnými zásadami GDPR ohľadom uchovávania a likvidácie osobných údajov.

Osobné údaje spracúvané na základe Vášho súhlasu uchováваме vždy len po dobu, na akú ste nám súhlas poskytli.

VI. Z AKÝCH ZDROJOV TIETO INFORMÁCIE POCHÁDZAJÚ?

Osobné údaje, ktoré o Vás spracúvame, pochádzajú od Vás a ktoré ste nám poskytli napr. v súvislosti s uzatvorením zmluvy alebo ste nám ich oznámili v priebehu našej spolupráce alebo nám ich poskytla iná osoba, ktorá vo Vaš prospech objednala naše služby., resp. prostredníctvom cestovnej agentúry, kde ste si náš zájazd objednali.

VII. KTO JE PRÍJEMCOM OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje poskytujeme iba v odôvodnených prípadoch a iba v nevyhnutnom rozsahu týmito kategóriám príjemcov:

- našim zmluvným partnerom, prostredníctvom ktorých zabezpečujeme služby cestovného ruchu, ktoré ste si u nás objednali (partnerské cestovné kancelárie a handlingoví parteri, ubytovacie zariadenia, dopravcovia, sprievodcovia a delegáti, poisťovne, iní poskytovatelia cestovných služieb);
- našim zmluvným partnerom, ktorých potrebujeme pre naše bežné fungovanie a realizáciu zmluvného vzťahu odberateľmi, a to dodávateľom informačných technológií (poskytovateľ webhostingu, služby email marketingu, správy IT) a poskytovateľom služieb účtovníctva;
- cestovným agentúram, prostredníctvom ktorých ste si u nás objednali služby cestovného ruchu.
- iným subjektom v prípadoch, kedy nám právo alebo povinnosť poskytnutia Vašich osobných údajov ukladajú právne predpisy, alebo ak je to nutné na ochranu našich oprávnených záujmov (napr. súdom, Políciou a pod.).

VIII. PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETÍCH KRAJÍN

Nakoľko sme cestovná kancelária zameraná na organizovanie zahraničných zájazdov a poskytovanie služieb cestovného ruchu v zahraničí, na zabezpečenie objednaných služieb poskytujeme Vaše osobné údaje aj našim zmluvným partnerom do zahraničia.

V prípade, že ide o tretie krajiny, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov, poskytujeme ďalšie záruky ochrany Vašich osobných údajov, a to

1. štandardné zmluvné doložky ako súčasť zmluvy s obchodným partnerom z tretej krajiny,
2. pri jednorazovom prenose alebo objektívnej nemožnosti štandardné zmluvné doložky použiť u príjemcu (hotel, dopravca, iný poskytovateľ služieb) sa prenos vykonáva len podľa čl. 49 ods. 1 písm. b) a c) GDPR, tzn. prenos je nevyhnutný na plnenie zmluvy medzi dotknutou osobou a prevádzkovateľom alebo na vykonanie predzmluvných opatrení prijatých na žiadosť dotknutej osoby alebo prenos je nevyhnutný pre uzatvorenie alebo plnenie zmluvy uzatvorenej v záujme dotknutej osoby medzi Prevádzkovateľom a inou fyzickou alebo právnickou osobou, alebo
3. prenos je nevyhnutný na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov,

AKÉ MÁTE PRÁVA PRI SPRACOVANÍ VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV?

- **právo na prístup** – môžete nás požiadať o prístup k osobným údajom, ktoré o Vás spracúvame. Prevádzkovateľ poskytne aj kópiu spracúvaných osobných údajov.
- **právo na opravu** – môžete nás požiadať o opravu nepresných alebo nekompletných osobných údajov, ktoré o Vás spracúvame.
- **právo na výmaz** - môžete nás požiadať, aby sme vymazali Vaše osobné údaje, ak dôjde k niektorej z nasledujúcich situácií:
 1. osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracúvané;
 2. odvolali ste súhlas, na ktorého základe boli Vaše osobné údaje spracované, a neexistuje žiadny ďalší právny dôvod na ich spracúvanie;
 3. vzniesli ste námietku proti tomu byť predmetom rozhodovania založeného na automatizovanom spracovaní Vašich osobných údajov a neexistujú žiadne prevažujúce oprávnené dôvody na takéto ich spracovanie alebo ste vzniesli námietky proti spracovaniu Vašich osobných údajov na účely priameho marketingu;
 4. Vaše osobné údaje boli spracúvané protiprávne;
 5. Vaše osobné údaje musia byť vymazané k splneniu právnej povinnosti stanovenej v práve Únie alebo členského štátu, ktorá sa na Prevádzkovateľa vzťahuje;
 6. Vaše osobné údaje boli zhromaždené v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.
- **právo na obmedzenie spracúvania** - môžete Prevádzkovateľa požiadať, aby obmedzil spracúvanie Vašich osobných údajov, ak dôjde k niektorej z nasledujúcich situácií:
 1. popreli ste presnosť osobných údajov, a to na dobu potrebnú k tomu, aby Prevádzkovateľ mohol presnosť osobných údajov overiť;
 2. spracovanie Vašich osobných údajov je protiprávne, ale odmietate výmaz týchto údajov a namiesto toho žiadate o obmedzenie ich použitia;
 3. prevádzkovateľ už osobné údaje nepotrebuje na účely spracovania, ale Vy ich požadujete na určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov;
 4. vzniesli ste námietku proti spracovaniu Vašich osobných údajov podľa čl. 21 ods. 1 GDPR, kým nebude overené, že oprávnené dôvody Prevádzkovateľa prevažujú nad Vašimi oprávnenými dôvodmi.
- **právo na prenosnosť údajov** – ak spracúvame Vaše osobné údaje na základe Vášho súhlasu alebo preto, že je to nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej ste zmluvnou stranou, a zároveň ide o spracúvanie automatizovanými prostriedkami spracúvania, máte právo získať osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú, a ktoré ste poskytli Prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte s tým, že týmto právom nesmú byť nepriaznivo dotknuté práva a slobody iných osôb.
- **právo na odvolanie súhlasu** – ak je spracovanie Vašich osobných údajov založené na súhlase, máte právo Váš súhlas so spracovaním osobných údajov na účel, na ktorý ste dali súhlas, kedykoľvek odvolať.
- **právo vzniesť námietku** – môžete kedykoľvek vzniesť námietku proti spracovaniu Vašich osobných údajov u Prevádzkovateľa na účely priameho marketingu vykonávaného na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa a vždy vtedy, keď Vaše osobné údaje spracúvame na základe oprávneného záujmu alebo verejného záujmu, vrátane profilovania.
- **právo podať sťažnosť** – máte právo podať sťažnosť u dozorujúceho orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, www.uoou.sk.