

## ZÁSADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

### **INFORMÁCIE O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Tento dokument opisuje spôsob a účel spracovania osobných údajov CK A-HA s.r.o., prevádzkovateľom (ďalej len ako „**CK A-HA s.r.o.**“ alebo „**prevádzkovateľ**“), a tiež poskytuje akékoľvek ďalšie zákonom požadované informácie, vrátane informácií o právach dotknutej osoby a o tom, ako ich uplatňovať.

Nariadenie (EÚ) 2016/679 o ochrane osobných údajov (ďalej len ako „**Nariadenie**“) predstavuje právny predpis o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a chráni základné práva a slobody fyzických osôb, najmä vo vzťahu k právu na ochranu osobných údajov.

Podľa Článku 4 (1) Nariadenia pojem „**osobné údaje**“ znamená akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby (ďalej len ako „**dotknutá osoba**“).

„**Spracúvanie**“ je operácia alebo súbor operácií s osobnými údajmi alebo súbormi osobných údajov, či sa vykonávajú automatizovanými alebo neautomatizovanými prostriedkami, ako sú získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia (Článok 4(2) Nariadenia).

Podľa Článku 12 a nasl. Nariadenia, dotknutej osobe musia byť tiež poskytnuté príslušné informácie o spracovateľských činnostiach prevádzkovateľa a o právach dotknutej osoby.

### **ÚČELY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

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 Vaše osobné údaje spracúvame na vymedzené účely v nasledovných prípadoch a na základe týchto právnych základov:

- Príprava ponuky cestovných služieb, uzatvorenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, komunikácia s cestujúcimi/klientami a inými osobami, vykonávanie úkonov nevyhnutných na plnenie zmluvy, napr. Komunikácia s tretími stranami ako cestovná kancelária, dopravca, prenos údajov do zahraničia (v rámci ehs ako aj do tretích krajín), komunikácia s klientom, zistenie jeho požiadaviek, vyhľadanie ponúk vhodných pre klienta, činnosti smerujúce k obstaraniu uzatvorenia zmluvy pre klienta, ponuka a predaj jednotlivých cestovných služieb a s tým súvisiaci prenos údajov k tretím stranám a do zahraničia.
- Činnosti a úkony nevyhnutné na vybavenie reklamácie v súlade s osobitnými právnymi predpismi.
- Vedenie zoznamov cestujúcich a klientov na účely poskytovania vernostných zliav a bonusov na základe oprávneného záujmu.
- Zverejňovanie recenzií a referencií klientmi/cestujúcimi na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa.
- 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. Plnenie povinností vyplývajúcich z účtovných predpisov, vedenie účtovnej agendy, správa účtovných dokladov na základe osobitných právnych predpisov.

### **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 darčekového poukazu a zároveň oprávnený záujem darcu aj obdarovaného na realizácii zájazdu za darčekový 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).

### **LEN S VAŠIM 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),
- 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.

### **KATEGÓRIE DOTKNUTÝCH OSOBNÝCH ÚDAJOV:**

Spracúvame o Vás bežné osobné údaje najmä: Meno, priezvisko, titul, podpis, dátum a miesto narodenia, trvalé bydlisko, prechodné bydlisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, číslo pasu, miesto a dátum vydania, dátum platnosti, rodné číslo (na účely cestovného poistenia) miesto a dátum vydania, dátum platnosti, štátna príslušnosť, štátne občianstvo a kópia pasu (najmä na účely vybavenia víz), IP adresa, cookies, logy (najmä pri poskytovaní služieb prostredníctvom webových stránok a na marketingové účely), údaje o bankovom účte (na účely vrátenia finančných prostriedkov pri vybavení reklamácie), pohlavie (na účely ubytovania s osobou rovnakého pohlavia pri skupinových zájazdoch), údaje o špecifických požiadavkách (diéty, asistencia). Údaje o destinácii, termínové, cenové a obsahové údaje o poskytovaných službách, údaje týkajúce sa predchádzajúcich požiadaviek klientov pre zasielanie relevantných ponúk.

### **KATEGÓRIE PRÍJEMCOV OSOBNÝCH ÚDAJOV:**

- Naším 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, externé spoločnosti spravujúce naše systémy a iné služby zabezpečujúce riadny chod spoločnosti,
- Naším 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, polícií a pod.).

### **PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV MIMO EURÓPSKEJ ÚNII**

Tretie krajiny, ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov sú zverejnené aj na web stránke Úradu: <https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk/content/prenos-do-krajin-zarucujucich-primeranu-uroven-ochrany>.

Cestovná kancelária pri prenose osobných údajov do krajín EHS a krajín, ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany podľa rozhodnutia Komisie nie je povinná prijímať žiadne špeciálne opatrenia. K partnerom zo

zahraničia, ktorým osobné údaje poskytuje, prístupuje rovnako, ako by boli na území Slovenskej republiky (ak je potrebné uzatvorí zmluvu o sprostredkovaní alebo zaviazhe partnera mlčanlivosťou a pod.). Pri prenose osobných údajov do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany, môže cestovná kancelária a cestovná agentúra napríklad uzatvoriť s obchodným partnerom zmluvu, ktorej súčasťou budú aj štandardné zmluvné doložky prijaté Komisiou, alebo sa spoľahne na súhlas dotknutej osoby s prenosom. Prenos je možné uskutočniť aj v prípade, že je to nevyhnutné na plnenie zmluvy s dotknutou osobou alebo v záujme dotknutej osoby.

### **DOBA UCHOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Čo znamená, že osobné údaje uchovávame po dobu nevyhnutnú pre účel spracúvania. Doba spracúvania osobných údajov na jednotlivé účely je určená:

- Pokiaľ Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na právnom základe – plnenie zmluvy podľa ods. 3. písm. a), tak vaše osobné údaje spracúvame po dobu nevyhnutnú pre plnenie zmluvy. Ak dôjde k ukončeniu zmluvy, prístupuje Prevádzkovateľ k likvidácii osobných údajov dotknutej osoby, pokiaľ nie je možné spracúvať osobné údaje na inom právnom základe.
- Ak osobné údaje dotknutej osoby spracúva Prevádzkovateľ na právnom základe – plnenie zákonných povinností, tak osobné údaje spracúva Prevádzkovateľ po dobu, ktorú určujú právne predpisy.
- V prípade ak osobné údaje dotknutej osoby spracúva Prevádzkovateľ na právnom základe – súhlas dotknutej osoby, tak osobné údaje dotknutej osoby spracúva Prevádzkovateľ po dobu, po ktorú bol súhlas dotknutej osoby udelený. Po uplynutí doby uchovávania osobných údajov Prevádzkovateľ osobné údaje vymaže.

To znamená, že Vaše osobné údaje budeme uchovávať po dobu nevyhnutnú na splnenie vymedzených účelov spracovania osobných údajov, najviac však po dobu trvania príslušnej zmluvy, resp. vysporiadania vzájomných záväzkov z nej vyplývajúcich. Faktúry, ako aj ďalšie daňové a účtovné doklady uchovávame v súlade s príslušnými právnymi predpismi po dobu 10 rokov po roku, ktorého sa týkajú. Osobné údaje spracúvané na účely reklamy a marketingu uchovávame po dobu 10 rokov od ich poskytnutia. Po uplynutí tejto doby budú Vaše osobné údaje vymazané. V prípade, že kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu namietnete spracúvanie Vašich osobných údajov na priamy marketing našich služieb a produktov, prestaneme Vaše osobné údaje na tento účel spracúvať.

### **ZABEZPEČENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Vaše osobné údaje sú u nás v bezpečí. Aby sme zamedzili neoprávnenému prístupu a zneužitiu vašich osobných údajov, zaviedli sme primerané opatrenia ako technického, tak organizačného rázu. Veľmi nám záleží na ochrane vašich osobných údajov. Preto nielen pravidelne kontrolujeme ich zabezpečenie, ale ich ochranu priebežne zdokonaľujeme. Snažíme sa používať také bezpečnostné opatrenia, ktoré s ohľadom na aktuálny stav technológií poskytujú dostatočné zabezpečenie. Prijaté bezpečnostné opatrenia sú potom pravidelne aktualizované.

### **SÚBORY „COOKIES“ NA NAŠEJ WEBOVEJ STRÁNKE**

Prevádzkovateľ používa na svojej webovej stránke [www.ubytovanie-chorvatsko-vir.sk](http://www.ubytovanie-chorvatsko-vir.sk) súbory cookies len s udelením súhlasu dotknutej osoby. Súbory cookies sú malé textové súbory pozostávajúce z číselnej rady a písmen, ktoré sa pomocou webového prehliadača ukládajú na pevný disk Vášho počítača a dokážu jednoznačne identifikovať Vašu IP adresu. Súbory cookies využívame za účelom možnosti elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu a identifikácie používateľov stránky.

### **POUŽÍVANIE AUTOMATIZOVANÉHO ROZHODOVANIA A PROFILOVANIA**

Pri spracúvaní Vašich osobných údajov nevyužíva prevádzkovateľ profilovanie alebo automatizované rozhodovanie.

### **PRÁVA DOTKNUTEJ OSOBY**

**Odvolať súhlas** - v prípadoch, kedy Vaše osobné údaje spracúvame na základe Vášho súhlasu, máte právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Súhlas môžete odvolať elektronicke, na adrese zodpovednej osoby, písomne, oznámením o odvolaní súhlasu alebo osobne v úrade. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov, ktoré sme na

jeho základe o Vás spracúvali.

**Právo na prístup** - máte právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o Vás máme k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako Vaše osobné údaje používame. Vo väčšine prípadov Vám budú Vaše osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožadujete iný spôsob ich poskytnutia. Ak ste o poskytnutie týchto informácií požiadali elektronickými prostriedkami, budú Vám poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.

**Právo na opravu** - prijímame primerané opatrenia, aby sme zabezpečili presnosť, úplnosť a aktuálnosť informácií, ktoré o Vás máme k dispozícii. Ak si myslíte, že údaje, ktorými disponujeme sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, prosím, neváhajte nás požiadať, aby sme tieto informácie upravili, aktualizovali alebo doplnili.

**Právo na výmaz (na zabudnutie)** - máte právo nás požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov, napríklad v prípade, ak osobné údaje, ktoré sme o Vás získali, už viac nie sú potrebné na naplnenie pôvodného účelu spracúvania. Vaše právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností. Napríklad, môžeme mať určité právne a regulačné povinnosti, čo znamená, že nebudeme môcť Vašej žiadosti vyhovieť.

**Právo na obmedzenie spracúvania** - za určitých okolností ste oprávnený nás požiadať, aby sme prestali používať Vaše osobné údaje. Ide napríklad o prípady, keď si myslíte, že osobné údaje, ktoré o Vás máme, môžu byť nepresné alebo keď si myslíte, že už Vaše osobné údaje nepotrebujeme využívať.

**Právo na prenosnosť údajov** - za určitých okolností máte právo požiadať nás o prenos osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, na inú tretiu stranu podľa Vášho výberu. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré sme od Vás získali na základe súhlasu alebo na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán.

**Právo namietať** - máte právo namietať voči spracúvaniu údajov, ktoré je založené na našich legitímnych oprávnených záujmoch. V prípade, ak nemáme presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracúvanie a Vy podáte námietku, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať.

**Právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov** - ak sa domnievate, že vaše osobné údaje spracúvane nespravodlivo alebo nezákonne, môžete podať sťažnosť na dozorný orgán, ktorým je úrad na ochranu osobných údajov slovenskej republiky, hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; tel. Číslo: +421 /2/ 3231 3214; mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk), <https://dataprotection.gov.sk>. V prípade podania návrhu elektronickou formou je potrebné, aby spĺňal náležitosti podľa § 19 ods.1 zákona č.7181967 Zb. o správnom konaní (správny poplatok).

## **INFORMOVANIE A UPLATŇOVANIE PRÁV DOTKNUTEJ OSOBY**

Za účelom uplatňovania svojich práv, môžete kedykoľvek kontaktovať prevádzkovateľa nasledovne:

- Adresa: CK A-HA s.r.o., Kvetná 167/22, 949 01 Nitra
- E-mail: [aha@mail.t-com.sk](mailto:aha@mail.t-com.sk)

Na vašu žiadosť odpovieme bezplatne v lehote do 30 dní. V prípade zložitosti, alebo veľkého počtu žiadostí sme oprávnení túto lehotu predĺžiť o ďalších 60 dní. Pokiaľ k tomu dôjde budeme Vás o tom, aj o dôvodoch informovať.

V prípade opakovanej žiadosti sme oprávnení účtovať si primeraný administratívny poplatok na pokrytie nákladov spojených s poskytnutím tejto služby.