

## Informace o ochraně osobních údajů klienta

V tomto dokumentu Vás chceme informovat o tom, jakým způsobem využíváme data našich zákazníků, které jsme získali v rámci zajištění služby cestovní kanceláře HOŠKA TOUR.

Tímto dokumentem vůči Vám plníme naši informační povinnost ve smyslu čl. 12, čl. 13 a čl. 14. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) a povinnosti podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. S obsahem GDPR se můžete seznámit na následující adrese:

<http://eurlex.europa.eu/legalcontent/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&qid=1503598706724&from=CS>.

### a. Zpracovatel osobních dat

CK HOŠKA TOUR s.r.o.

Náměstí K. V. Raise 160, 507 81 Lázně Bělohrad

IČO: 21424900

### b. Kontakty

Můžete nás kontaktovat emailem jak na adresu **info@hoska-tour.cz**, osobně na adrese provozovny **Náměstí K. V. Raise 160 – Lázně Bělohrad**, nebo například telefonicky na čísle **493 792 520**. Další aktuální kontakty jsou k nalezení na našich webových stránkách [www.hoska-tour.cz](http://www.hoska-tour.cz).

### c. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Naší povinností je vyčlenit pověřence, na jehož se můžete obracet s dotazy ohledně zpracování osobních údajů.

Našeho pověřence můžete kontaktovat na emailové adrese **oou@hoska-tour.cz**.

### d. Účel zpracování osobních dat

- vystavování cestovních smluv
- poskytování potřebných dat třetím stranám pro zajištění služeb (účel)
  - pojišťovny
    - vystavování a vyřizování cestovního pojištění
    - řešení pojistné události
  - ubytovatelé
    - tvorba „rooming listů“ pro zákonné povinnosti ubytovatele
  - dopravci
    - zasedací pořádky
    - vyřizování letenek
  - průvodce
    - potřebné údaje pro koordinaci zájezdu i řešení krizových situací
  - zásilková nebo poštovní společnost
    - zaslání potvrzené cestovní smlouvy, předodjezdových pokynů nebo katalogu zájezdů
- informování klientů ohledně zakoupené služby

- zaslání předodjezdových pokynů
- kontaktování klienta ohledně doplňkových služeb nebo dotazů (například zajištění vstupu do pamětihodnosti)
- zpracování dat v rámci podnikání
  - zajištění věrnostních slev
  - tvorba statistik (nutné pro „pojištění proti úpadku“)
  - analýzy pro další rozvoj podnikání
- přímý marketing vlastních produktů
  - emailový zpravodaj
  - zaslání katalogů zájezdů na adresu bydliště (až 4 roky nazpět)
  - analytické nástroje pro tvorbu remarketingu

#### **e. Jak osobní údaje získáváme**

- vyplněnou smlouvou o zájezdu
- žádostí o rezervaci zájezdu
- od partnerských „CK“ a „CA“ vyřizujících nákup zájezdu
- předáním dat z externích aplikací nebo digitálních platforem
- objednavatelů zájezdu pro větší množství osob (kolektivů)
- dotazem vůči cestovní kanceláři
- účasti v soutěži
- nákupem některých doplňkových služeb (produktů)
- žádostí o zaslání katalogu nebo žádostí o zaslání emailového zpravodaje

#### **f. Jaké osobní data zpracováváme**

Tyto údaje zpracováváme v rámci cestovní smlouvy a zajištění objednaných služeb.

- osobní údaje
  - jméno a příjmení
  - rodné číslo
  - číslo cestovního dokladu (občanský průkaz nebo cestovní pas)
- kontaktní údaje
  - adresa bydliště
  - telefonní/mobilní číslo
  - emailová adresa
- biometrické údaje
  - podpis na smlouvě
- platební kontakt
  - např. číslo účtu
- údaje o objednávkách
  - evidence v minulosti zakoupených zájezdů
- digitální stopa
  - IP adresa

V některých případech spolu s cestovní smlouvou zpracováváme údaje uvedené na členských průkazech (například člena Klubu českých turistů) pro uplatnění slev v rámci našeho slevového systému.

Některé údaje zpracováváme i bez předchozí cestovní smlouvy. Může to být například na základě rezervace, žádostí o zaslání tištěného katalogu, žádostí o zaslání emailového zpravodaje nebo například účasti v námi pořádané soutěži.

- kontaktní údaje
  - jméno a příjmení
  - telefon, adresa bydliště, email
- údaje pro přímý marketing
  - emailová adresa
- údaje o chování na našem webu
  - soubory cookies
    - zpracováváme údaje o chování uživatelů na našem webu formou analytických nástrojů (například „Google analytics“)
  - IP adresa
  - identifikace zařízení (operační systém)
- údaje o chování během čtení našich zpráv
  - IP adresa
  - poloha

Na vyplnění některých dat během sepisování smlouvy netrváme a nestávají se tak povinností pro uzavření cestovní smlouvy. Některé údaje jsou však pro dodání objednané služby naprosto nezbytné.

Některá data získáváme bez souhlasu na základě plnění smlouvy, v některých případech jsou data zpracovávána na základě souhlasu.

V některých případech zpracováváme i další údaje. Těmi může být například informace o zdravotním stavu při asistenci během pojistné události v rámci „cestovního pojištění“.

Pro uplatnění některých slev požadujeme i kopii členského průkazu nebo jiného dokumentu prokazujícího nárok na tuto slevu. Jiná forma prokázání nároku bohužel není možná.

V případě jednodenních zájezdů stačí pouze jméno, příjmení a kontakt pro zaslání předodjezdových pokynů.

### **g. Bezpečnost osobních dat**

Používání osobních dat se řídí určitými postupy, aby byly co nejvíce zabezpečené. Třetím stranám se poskytují pouze jimi požadované údaje, které jsou nezbytné pro dodání služeb. Data se zpracovávají jak automatizovaně (například rezervačním systémem), tak ručně a to především zaměstnanci a pověřenými osobami. Těmito pověřenými osobami může být i průvodce nebo dopravce (předání jmen v rámci zasedacích pořádků). Mimořádné zveřejnění některých dat (jména a příjmení) je pouze po speciálním svolení vzhledem k danému určení. Námi pořádané soutěže obvykle mývají vlastní herní podmínky.

### **h. Doba uchování dat**

Data, která jsme získaly v rámci smlouvy o zájezdu a následném dodání služby cestovního ruchu jsme nuceni uchovávat po dobu určenou podle platných právních předpisů. Ke dni 1. 12. 2024 byla tato doba pro uchování dat 10 let.

### **i. Audio-vizuální záznamy**

Během zájezdů bývají pořizované audio-vizuální záznamy (fotografie, video-záběry). Ty bývají použité jak pro dokumentační údaje pro přípravu nových zájezdů, tak pro umístění v těchto marketingových kanálech.

- webové stránky
- sociální sítě (Facebook, Instagram)
- videa (Youtube, Vimeo)
- tištěný katalog, brožury, letáky...
- promítání fotografií a události

- reklamní technika (roll upy, reklamní panely...)

Na řádnou žádost klienta ho zástupce cestovní kanceláře nebude v rámci zájezdů snímat.

#### **j. Práva klientů**

Klient má tak právo na tyto úpravy záznamu.

- přístup k údajům – na žádost mu sdělíme informace o zpracování osobních údajů
- opravu nebo doplnění – změna údajů během jejich zpracování
- výmaz údajů – právo být „zapomenut“ a vymazán z našich záznamů
- omezení zpracování údajů – například pro marketingové účely, pro účely přípravy zájezdu jsou některé údaje nutné
- přenos dat – třetím stranám v případě žádosti

Klient má právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů při přímém marketingu, stejně jako proti použití profilování při přímém marketingu.

Výmaz dat je možný pouze v případě, že to není v rozporu s našimi zákonnými povinnostmi.

Pokud zpracováváme osobní údaje za účelem ochrany oprávněných zájmů, může klient proti takovému zpracování Vašich osobních údajů, včetně profilování, vznést námitku z důvodu své konkrétní situace.

Pro zjištění konkrétních informací může využít výše uvedené kontakty nebo přímo kontaktujte pověřence.

#### **k. Závěrečné informace**

Pokud změníme účel zpracování Vašich osobních údajů, budeme Vás o tom předem informovat.

Pokud informace v tomto dokumentu změníme, budeme Vás o změně informovat.

Tato informace je dostupná v hmotné nebo elektronické podobě v sídle naší cestovní kanceláře a v elektronické podobě na našich internetových stránkách **www.hoska-tour.cz**.