INFORMACE O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Podle článků 13 a 14 obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (EU-GDPR)

Tímto prohlášením o ochraně osobních údajů vás informujeme o zpracování vašich osobních údajů naší společností a o právech, která vám náleží při rezervaci cestovních služeb našich značek.

(Revize: září 2022)

1. Kdo je odpovědný za zpracování údajů a na koho se můžete obrátit?

Správcem údajů je společnost DERTOUR Central Europe GmbH, Humboldtstraße 140-144, 51149 Kolín nad Rýnem. V případě dotazů týkajících se ochrany osobních údajů se můžete obrátit na následující e-mailovou adresu: datenschutz@dertouristik.com.

2. Jaké údaje a z jakých zdrojů používáme?

Zpracováváme údaje, které získáváme v rámci našeho smluvního vztahu s vámi nebo na základě vašeho souhlasu. Údaje získáváme přímo od vás, např. v rámci rezervace zájezdu nebo jiného zadání zakázky, např. prostřednictvím cestovní kanceláře nebo partnera pro reklamní spolupráci. Pokud nám jako objednavatel sdělíte osobní údaje jiných osob (např. spolucestujících), musíte se ujistit, že s tím souhlasí a že je smíte předat. Musíte zajistit, aby tyto osoby věděly, jakým způsobem můžeme jejich osobní údaje zpracovávat a jaká mají práva. V případě potřeby zpracováváme následující kategorie údajů:

- Identifikační/autentizační údaje (např. příjmení, jména všech cestujících, číslo rezervace, uživatelské jméno, hesla, údaje z pasu)
- Demografické údaje (např. věk, datum narození všech cestujících)
- Fyzické charakteristiky (např. oslovení, pohlaví všech cestujících)
- Komunikační údaje (např. adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, písemná korespondence, e-mailová korespondence)
- Údaje o účtu (např. číslo IBAN, číslo kreditní karty)
- Údaje o cestách (např. rezervované produkty, historie cest)
- Zvláštní osobní údaje podle čl. 9 odst. 1 EU-GDPR (např. pomůcky pro mobilitu, stravovací požadavky)
- Reklamní a prodejní údaje (např. historie našich reklamních nabídek)
- Oblíbené (např. vaše preference, vaše hodnocení týkající se vašich cest, pokud byly zprostředkovány/uskutečněny námi)
- Chování (např. chování na našich webových stránkách/v aplikaci, poloha)
- Rodinné vztahy (např. spolucestující děti)
- Údaje v rámci reklamací a krizových situací

3. Na jakém právním základě a za jakým účelem jsou vaše údaje používány?

3.1 Nezbytné k provedení předsmluvních opatření na základě vaší žádosti nebo k plnění smluvních povinností vůči vám (čl. 6 odst. 1 písm. b) EU- GDPR)

Vaše údaje zpracováváme za účelem vypracování nabídky a plnění našich smluv s vámi, tj. zejména za účelem organizace, zprostředkování a realizace rezervovaných cestovních služeb, včetně řešení reklamací (stížností) a krizového managementu (zprostředkovatelská smlouva/cestovní smlouva) námi nebo oprávněnými třetími stranami. Dalšími účely jsou

- Na podporu naší prodejní organizace při péči o cestující
- K poskytování zákaznických portálů/aplikací (smlouva o užívání)
- K poskytování možností, jak nás kontaktovat (např. kontaktní formulář, sjednání termínu konzultace) (zprostředkovatelská/cestovní smlouva)
- K účasti na soutěžích nebo podobných akcích (smlouva o soutěži):
- Čas od času vám nabízíme možnost zúčastnit se soutěží o ceny, loterií a podobných akcí. Pro účely realizace těchto akcí mohou být zpracovávány osobní údaje, jako je oslovení, křestní jméno, příjmení, adresa, e-mailová adresa a případně další údaje nezbytné pro danou akci. Všechny osobní údaje uvedené v rámci takové akce budou použity výhradně k realizaci akce, např. k určení výherce, jeho informování nebo zaslání výhry. Údaje budou po skončení akce vymazány, jakmile uplynou promlčecí lhůty pro uchovávání. Právním základem pro realizaci akce je čl. 6 odst. 1 písm. b) EU-GDPR (soutěžní smlouva).

3.2 Na základě zákonných požadavků (čl. 6 odst. 1 písm. c) EU-GDPR)

Podléháme různým právním povinnostem a zákonným požadavkům (např. občanskému zákoníku (BGB), právu EU v oblasti cestovního ruchu, obchodnímu zákoníku (HGB), GoB, zákonu o údajích cestujících v letecké dopravě, daňovým zákonům Spolkové republiky Německo). Za účelem ověření totožnosti a věku, prevence trestných činů (např. podvodu), plnění daňových/úředních kontrolních a oznamovacích povinností, hodnocení a kontrola rizik, jakož i uchovávání údajů z finančního a daňového hlediska mohou být vaše údaje zpracovávány námi nebo oprávněnými třetími stranami.

3.3 Zpracování údajů za účelem ochrany životně důležitých zájmů (čl. 6 odst. 1 písm. d) EU-GDPR)

Za účelem ochrany životně důležitých zájmů vašich nebo jiné fyzické osoby, např. aby bylo možné v nouzových situacích poskytnout

DERTOUR Deutschland GmbH · 60424 Frankfurt nad Mohanem MM-8425/24

záchranným složkám evakuační seznam, mohou být vaše údaje zpracovávány námi nebo oprávněnými třetími stranami.

3.4 K ochraně oprávněných zájmů (čl. 6 odst. 1 písm. f) EU-GDPR)

V rámci zvážení zájmů a za účelem ochrany oprávněných zájmů mohou být vaše údaje zpracovávány námi nebo oprávněnými třetími stranami. K tomu dochází za následujícími účely:

- Funkčnost, dostupnost a bezpečnost obchodního provozu (např. IT, ostatní služby)
- Další rozvoj služeb/cestovních služeb a doplňkových produktů (např. řízení kvality)
- Reklama, průzkum trhu a veřejného mínění, získávání nových zákazníků
- Uplatňování, výkon nebo obhajoba právních nároků
- Prevence a objasňování trestných činů (např. podvody)
- Zpracování dotazů a poskytování nezbytných informací (např. kontaktní formulář)

Náš zájem o příslušné zpracování vyplývá z příslušných účelů (dosahování zisku, předcházení právním rizikům, uplatňování, výkon nebo obhajoba právních nároků, zajištění a bezpečnost našeho obchodního provozu, efektivní plnění úkolů, optimalizace procesů). Pokud to konkrétní účel umožňuje, zpracováváme vaše údaje v pseudonymizované podobě.

3.4.1 Zpracování údajů pro účely přímé reklamy (čl. 6 odst. 1 písm. f) EU-GDPR ve spojení s § 7 odst. 3 UWG)

Vaše údaje zpracováváme za účelem přímé reklamy, zejména pro zasílání e-mailů přizpůsobených vašemu cestování s informacemi a nabídkami týkajícími se vašich cest. Zpracování údajů se provádí na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) EU-GDPR ve spojení s § 7 odst. 3 UWG a v zájmu informování o nových produktech a službách. Proti tomuto zpracování má každý zákazník vlastní právo na vznesení námitky podle čl. 21 EU-GDPR, jehož uplatnění vede k ukončení zpracování pro účely přímé reklamy. Vaše údaje budou pro účely reklamy zablokovány. Vaše údaje budou vymazány, jakmile uplynou promlčecí lhůty pro uchovávání. Z odběru e-mailových zpráv pro stávající zákazníky se můžete kdykoli odhlásit s účinkem do budoucna. To lze provést přímým kontaktem s námi na datenschutz@dertouristik.com nebo případně prostřednictvím odkazu v e-mailových zprávách pro stávající zákazníky, aniž by tím vznikly jiné náklady než náklady na přenos podle základních tarifů.

3.5 Na základě vašeho souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a) EU-GDPR)

Pokud jste nám udělili souhlas se zpracováním vašich osobních údajů, je tento souhlas právním základem pro uvedené zpracování. Zejména jste případně souhlasili s reklamními osloveními e-mailem, poštou, telefonem nebo prostřednictvím služby Messenger. Souhlasy můžete kdykoli s účinností do budoucna odvolat. V takovém případě se prosím obraťte na naši kontaktní adresu. Odvolání se vztahuje pouze na budoucí zpracování, nikoli na již provedené. Samostatný souhlas lze udělit pro následující služby:

- Na některých našich webových stránkách máte možnost se zaregistrovat k odběru našeho bezplatného newsletteru. Newsletter obsahuje aktuální nabídky cestovních služeb, atraktivní speciální nabídky a soutěže (např. inspirace týkající se vaší příští cesty, cestovní itinerář/literatura, atrakce nebo finanční služby). Pokud si newsletter objednáte, zpracováváme níže uvedené údaje. Tyto údaje zpracováváme pouze v případě, že je skutečně máme k dispozici.
- Údaje, které nám sdělíte při objednání newsletteru (emailová adresa, oslovení, křestní jméno, příjmení, příp. datum narození, obsahové preference)
- Údaje prokazující váš souhlas s odběrem newsletteru (IP adresa, časové razítko souhlasu)
- Údaje o využívání newsletteru (otevření, kliknutí na odkazy v něm obsažené, dostupnost e-mailové adresy, údaje o použitém koncovém zařízení)

Údaje vznikající při používání naší webové stránky (např. ID, navštívená stránka, rezervace služby, opuštění košíku), tyto informace se dočasně používají k personalizaci obsahu newsletteru podle vašeho profilu a poté se vymažou. Z odběru newsletteru se můžete kdykoli odhlásit s účinností do budoucna. To lze provést přímým kontaktem s námi, prostřednictvím odkazu „Odhlásit se z odběru newsletteru“, který je obsažen v každém newsletteru, nebo případně prostřednictvím odkazu v e-mailu u stávajících zákazníků, aniž by tím vznikly jiné náklady než náklady na přenos podle základních tarifů. Vaše údaje budou zablokovány pro reklamní účely. Vaše údaje budou smazány, jakmile uplynou promlčecí lhůty pro uchovávání.

4. Kdo obdrží mé údaje?

K předání vašich osobních údajů dochází pouze v souladu s požadavky EU-GDPR a pouze v rozsahu, v jakém to umožňuje právní základ. Vaše údaje obdrží pouze ty subjekty, které je potřebují k plnění našich smluvních a zákonných povinností nebo k plnění svých příslušných úkolů, např.

- Interní subjekty pověřené organizací, zprostředkováním, realizací cesty/zpracováním vaší žádosti
- Poskytovatelé tiskových a zasílacích služeb (např. tisk a zasílání faktur/potvrzení cesty/cestovních dokladů)
- Agentura v cílové destinaci (např. delegát, rezervace hotelu, transfer a případně exkurze)
- Poskytovatelé dopravních služeb (letecká společnost, příp. železnice)
- Provozovatelé ubytovacích zařízení (vedení hotelu)
- Pojišťovna
- Poskytovatelé dalších objednaných služeb
- Partneři pro účely reklamy, průzkumu trhu a veřejného mínění, získávání nových zákazníků
- Veřejné orgány (finanční úřady, velvyslanectví cílové země) v případě zákonné nebo úřední povinnosti (např. povinnost uchovávání údajů, zajištění víz, zjišťování vstupních podmínek)
- Další subjekty, pro které jste nám udělili souhlas se zpracováním údajů

5. Jak dlouho budou moje osobní údaje uchovávány?

Pokud je to nezbytné, zpracováváme vaše osobní údaje po dobu trvání našeho obchodního vztahu, což zahrnuje také zahájení a plnění smlouvy. Kromě toho podléháme různým povinnostem uchovávání a dokumentace, které vyplývají mimo jiné z občanského zákoníku (BGB) a cestovního práva EU, obchodního zákoníku (HGB) a daňového řádu (AO).

- **Uchovávání po dobu 3 let podle §§ 195 a násl. BGB** počínaje následujícím rokem poté, co vznikl nárok a věřitel se dozvěděl o okolnostech zakládajících nárok a o osobě dlužníka nebo se o nich bez hrubé nedbalosti měl dozvědět, za účelem uplatnění, výkonu nebo obhajoby právních nároků podle § 199 odst. 1 BGB

- **Uchovávání po dobu 6 let** začíná koncem kalendářního roku, ve kterém byl proveden poslední zápis do obchodní knihy, sestaven inventář, schválena zahajovací rozvaha nebo roční účetní závěrka, sestavena individuální účetní závěrka podle § 325 odst. 2a nebo konsolidovaná účetní závěrka, obdržena nebo odeslána obchodní korespondence nebo vznikl účetní doklad v souladu se zákonnými lhůtami pro uchovávání podle § 257 odst. 5 HGB pro obchodní korespondenci a začíná ke konci kalendářního roku, ve kterém byl proveden poslední zápis do knihy, sestaven inventář, zahajovací rozvaha, roční účetní závěrka nebo zpráva o hospodaření, obchodní korespondence přijata nebo odeslána nebo vznikl účetní doklad, dále byl proveden záznam nebo vznikly ostatní dokumenty podle § 147 odst. 4 AO pro obchodní a podnikové dopisy, ostatní podklady, pokud jsou významné pro zdanění

- **Uchovávání po dobu 10 let** začíná uplynutím kalendářního roku, ve kterém byl proveden poslední zápis do obchodní knihy, sestaven inventář, stanovena zahajovací rozvaha nebo roční účetní závěrka, sestavena individuální účetní závěrka podle § 325 odst. 2a nebo konsolidovaná účetní závěrka, přijata nebo odeslána obchodní korespondence nebo vznikl účetní doklad v souladu se zákonnými lhůtami pro uchovávání podle § 257 odst. 5 HGB pro obchodní knihy, inventářů, zahajovacích rozvah, ročních účetních závěrek, individuálních účetních závěrek podle § 325 odst. 2a, zprávy o hospodaření, konsolidované účetní závěrky, konsolidované zprávy o hospodaření, jakož i pracovní pokyny a další organizační podklady nezbytné pro jejich pochopení, doklady o zaúčtování v knihách vedených podle § 238 odst. 1 (účetní doklady) a začíná koncem kalendářního roku, ve kterém byl proveden poslední zápis do účetní knihy, sestaven inventární soupis, zahajovací rozvaha, roční účetní závěrka nebo zpráva o hospodaření, obchodní korespondence přijata nebo odeslána, nebo vznikl účetní doklad, dále byl proveden záznam nebo vznikly ostatní dokumenty podle § 147 odst. 4 AO pro knihy a záznamy, inventáře, roční účetní závěrky, zprávy o hospodaření, zahajovací rozvahy, jakož i pracovních pokynů a dalších organizačních podkladů nezbytných pro jejich pochopení, účetních dokladů, podkladů podle článku 15 odstavce 1 a článku 163 Celního kodexu Unie, u ostatních nárocích na náhradu škody podle § 199 odst. 3 BGB po deseti letech od jejich vzniku

- **Uchovávání po dobu 30 let** v případě nároků na náhradu škody, které se zakládají na újmě na životě, těle, zdraví nebo svobodě, po dobu 30 let od spáchání činu, porušení povinnosti nebo jiné události, která škodu způsobila (např. rozsudky, platební rozkazy, soudní spisy, notářské listiny) Zpracování pro reklamní účely lze kdykoli bezplatně odvolat na základě neformální žádosti podle čl. 21 EU-GDPR, v takovém případě budou údaje pro reklamní účely zablokovány. Vaše údaje budou vymazány, jakmile uplynou promlčecí lhůty pro uchovávání. Vymazání vašich osobních údajů na základě vašeho souhlasu proběhne, jakmile bude účel splněn, resp. do odvolání a po uplynutí přednostních lhůt pro uchovávání.

6. Jsou moje údaje předávány do třetí země?

Vaše údaje předáváme příjemcům mimo působnost nařízení EU-GDPR a pokud neexistuje rozhodnutí o přiměřenosti podle čl. 45 odst. 3 ani vhodné záruky podle čl. 46, včetně závazných interních předpisů o ochraně osobních údajů, pouze v případě, že je předání nezbytné:

- k uzavření nebo plnění smlouvy s vámi nebo k provedení předsmluvních opatření na vaši žádost
- k plnění smlouvy uzavřené zodpovědnou osobou ve vašem zájmu s jinou fyzickou nebo právnickou osobou
- k uplatnění, výkonu nebo obhajobě právních nároků
- k ochraně životně důležitých zájmů dotčené osoby nebo jiných osob, pokud dotčená osoba z fyzických nebo právních důvodů není schopna udělit svůj souhlas
- jste nám udělili svůj souhlas

U těchto zpracování údajů se jedná o přípustné výjimky podle čl. 49 EU-GDPR. Pokud je přenos údajů mimo působnost nařízení EU-GDPR nezbytný z důvodu našeho převažujícího oprávněného zájmu nebo jste nám udělili souhlas, je tento přenos mimo jiné zabezpečen standardními smluvními doložkami EU podle čl. 46 odst. 2 písm. c) EU-GDPR. V případě potřeby jsou standardní smluvní doložky EU doplněny dalšími smluvními zárukami. Informace k tomuto tématu získáte prostřednictvím uvedeného kontaktu.

7. Mám při nakládání s mými údaji určitá práva?

Za splnění příslušných zákonných podmínek máte právo na informace (čl. 15 EU-GDPR, § 34 BDSG), na opravu (čl. 16 EU-GDPR), na vymazání (čl. 17 EU-GDPR § 35 BDSG), na omezení zpracování (čl. 18 EU-GDPR) a na přenositelnost údajů (čl. 20 EU-GDPR). Kromě toho máte právo z důvodů vyplývajících z vaší konkrétní situace kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se vás týkají a které se provádí na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) EU-GDPR, a to v souladu s čl. 21 EU-GDPR. To platí i pro tzv. „profilování“ ve smyslu čl. 4 bodu 4 EU-GDPR, které se opírá o toto ustanovení. V případě oprávněné námitky již nebudeme tyto osobní údaje pro tyto účely zpracovávat. Námitku lze vznést bez ohledu na formu na naši kontaktní adresu. Kromě toho máte právo podat stížnost u dozorového úřadu pro ochranu osobních údajů (čl. 77 EU-GDPR, § 19

BDSG). Aktuální seznam příslušných dozorových úřadů najdete na adrese https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html.

8. Mám povinnost poskytnout své údaje?

V rámci našeho obchodního vztahu musíte poskytnout pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro vznik, plnění a ukončení obchodního vztahu nebo k jejichž shromažďování jsme povinni ze zákona. Bez těchto údajů budeme zpravidla nuceni odmítnout uzavření smlouvy nebo provedení zakázky, případně nebudeme moci pokračovat v plnění stávající smlouvy a budeme ji muset případně ukončit.

9. Dochází v jednotlivých případech k automatizovanému rozhodování?

Ke vzniku a plnění obchodního vztahu zásadně nepoužíváme automatizované rozhodování ve smyslu čl. 22 EU-GDPR. Pokud bychom tyto postupy v jednotlivých případech použili, budete o tom samostatně informováni, pokud to vyžaduje zákon.

10. Jsou moje údaje nějakým způsobem využívány k profilování?

Pokud jste si u nás rezervovali cestu, zpracováváme vaše údaje částečně automatizovaně s cílem vyhodnotit váš potenciální zájem o určité produkty, nabídky a služby („profilování“ podle čl. 4 bodu 4 EU-GDPR).

Vyhodnocení se provádí na základě statistických postupů s přihlédnutím k vašim dosud rezervovaným cestám a službám. Výsledky těchto analýz využíváme k cílenému a na potřeby přizpůsobenému oslovování zákazníků a k získávání nových zákazníků. Tato forma využití údajů se opírá o právní základ čl. 6 odst. 1 písm. f) EU-GDPR z důvodu převažujícího oprávněného zájmu o přímou reklamu, průzkum trhu a veřejné mínění a získávání nových zákazníků. S vaším souhlasem shromažďujeme údaje na některých našich webových stránkách a propojujeme je s údaji z dalších zdrojů, abychom vytvořili pseudonymizované uživatelské profily, formovali je a na jejich základě vytvořili segmenty cílových skupin. Profily a segmenty se používají pro analytické účely a také k tomu, abychom vám na našich portálech, v newsletteru a prostřednictvím dalších komunikačních kanálů nabízeli obsah a nabídky odpovídající vašim zájmům a abychom naše online reklamní aktivity na stránkách třetích stran přizpůsobili vašemu uživatelskému profilu tak, aby byly pro vás individuálnější a zajímavější. Údaje shromážděné na webových stránkách zahrnují technické charakteristiky a informace o vaší návštěvě, vyhledávací chování uživatelů, kontaktu s produkty a rezervacích, jakož i pseudonymizované identifikátory, jako jsou např. identifikátory souborů cookie. Vytvořené uživatelské profily a segmenty jsou předávány do našich systémů pro online reklamní aktivity, design webových stránek a komunikaci prostřednictvím newsletterů. Pokud jste nám udělili samostatný souhlas, používáme službu ID+ společnosti Zeotap GmbH, která agreguje ID uživatelů z různých zúčastněných společností do univerzálního ID. Další informace k tomuto tématu naleznete v sekci Zeotap.

11. Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů

V případě dotazů týkajících se ochrany osobních údajů společnosti se, prosím, obraťte na:

DERTOUR Deutschland GmbH Pověřenec pro ochranu osobních údajů Emil-von-Behring-Straße 6, 60424 Frankfurt nad Mohanem

E-mail: datenschutz@dertouristik.com