

Pravidlá ochrany osobných údajov

SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o.

Vážení zákazníci,

ochrana Vašich osobných údajov je pre nás dôležitá. V týchto pravidlách vysvetľujeme, aké osobné údaje spracúvame, na aké účely a na akom právnom základe, komu ich poskytujeme, ako dlho ich uchováваме a aké máte práva.

Pravidlá sa vzťahujú na našich zákazníkov, cestujúcich, záujemcov o naše služby a návštevníkov internetových stránok www.settour.sk, www.malyprinc.sk, www.safari.sk, www.maldivy.sk, www.indocina.sk a www.evaaair.sk (ďalej len „Internetové stránky“).

1. Prevádzkovateľ a kontaktné údaje

Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov je cestovná kancelária **SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o.**, so sídlom Lazaretská 29, 811 09 Bratislava, IČO: 36 179 825, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 29873/B (ďalej len „SETTOUR“ alebo „my“).

V otázkach ochrany osobných údajov nás môžete kontaktovať:

- e-mailom: settour@settour.sk
- telefonicky: +421 2 5292 7917
- písomne: SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o., Lazaretská 29, 811 09 Bratislava

2. Právny rámec a definície pojmov

Osobné údaje spracúvame v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (ďalej len „GDPR“) a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- **Osobný údaj** je akákoľvek informácia o identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osobe, napr. meno, adresa, dátum narodenia, číslo dokladu, e-mail, telefónne číslo, IP adresa alebo iný online identifikátor.
- **Dotknutá osoba** je fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú (ďalej aj „Vy“).
- **Sprostredkovateľ** je subjekt, ktorý spracúva osobné údaje v našom mene a podľa našich pokynov.
- **Príjemca** je subjekt, ktorému osobné údaje poskytujeme (napr. hotel, letecká spoločnosť, poisťovňa).

3. Obstaranie zájazdu a služieb cestovného ruchu

Účel: uzavretie a plnenie zmluvy o zájazde, zmluvy o predaji spojených služieb cestovného ruchu alebo inej zmluvy o službách cestovného ruchu (ďalej len „Zmluva“), vrátane rezervácie ubytovania, dopravy, transferov, víz a cestovného poistenia.

Právny základ: plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR. Poskytnutie údajov je zmluvnou požiadavkou. Bez nich nemôžeme Zmluvu uzavrieť ani zabezpečiť objednané služby.

Rozsah údajov objednávateľa:

- meno a priezvisko, titul,
- adresa bydliska,
- dátum narodenia, štátna príslušnosť,
- telefónne číslo a e-mailová adresa,
- číslo a platnosť cestovného dokladu (ak to služba vyžaduje),
- platobné údaje a história platieb,
- údaje o objednaných službách.

Rozsah údajov spolucestujúcich: meno a priezvisko, dátum narodenia, štátna príslušnosť a číslo a platnosť cestovného dokladu, ak to vyžaduje dopravca, ubytovacie zariadenie alebo vízová povinnosť. Objednávateľ, ktorý nám poskytne údaje spolucestujúcich, je povinný ich o tom informovať a oboznámiť ich s týmito pravidlami.

Rodné číslo spracúvame len vtedy, ak to vyžaduje osobitný predpis alebo zmluvná poisťovňa na účely cestovného poistenia. [overiť, či je rodné číslo naozaj potrebné; ak nie, vypustiť]

Osobitné kategórie údajov: ak nám dobrovoľne oznámite údaje o zdravotnom stave (napr. potrebu bezbariérového prístupu, diétu, asistenciu na letisku), spracúvame ich len na zabezpečenie danej služby a len s Vaším výslovným súhlasom podľa čl. 9 ods. 2 písm. a) GDPR, prípadne na uplatnenie poisťnej udalosti.

Údaje maloletých: údaje detí spracúvame len v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie zájazdu, na základe údajov poskytnutých zákonným zástupcom.

Zdroj údajov: priamo od Vás (objednávka, Zmluva, klientske dokumenty), od objednávateľa zájazdu v prípade spolucestujúcich, od organizátora skupinového zájazdu alebo od predajcu (cestovnej agentúry), ktorý zájazd predal v našom mene.

Doba uchovávanía: počas trvania Zmluvy a 4 roky po jej skončení. Údaje, ktoré musíme uchovávať dlhšie podľa osobitných predpisov, uchovávame po dobu stanovenú týmito predpismi (pozri čl. 4).

4. Plnenie zákonných povinností

Niektoré osobné údaje spracúvame preto, že nám to ukladá zákon (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR). Poskytnutie týchto údajov je zákonnou požiadavkou.

Účel	Právny predpis	Doba uchovávanía
Vedenie účtovníctva a účtovných dokladov	zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve	10 rokov od konca roka, ktorého sa týkajú
Daňová evidencia a DPH	zákon č. 222/2004 Z. z. o DPH, zákon č. 563/2009 Z. z. (daňový poriadok)	10 rokov
Povinnosti cestovnej kancelárie, informácie pred uzavretím zmluvy, ochrana pre prípad úpadku	zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu...	počas trvania Zmluvy a premĺčacej doby
Vybavovanie reklamácií a sťažností	zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občiansky zákonník	4 roky od vybavenia reklamácie
Poskytovanie súčinnosti štátnym orgánom (súdy, polícia, správne orgány)	osobitné predpisy	podľa príslušného predpisu
Archivácia a registratúra	zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach	podľa registratúrneho plánu

5. Marketing a newsletter

Účel: zasielanie noviniek, newslettera, akciových a individualizovaných ponúk zájazdov, prieskum spokojnosti a prieskum trhu.

Rozsah údajov: meno a priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, prípadne Vaše preferencie (destinácie, termíny, typ dovolenky) a informácie o tom, ktoré e-maily ste otvorili.

Právny základ:

- **Súhlas** podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR – pre osoby, ktoré sa prihlásili na odber newslettera. Súhlas potvrdzujete metódou double opt-in, t. j. kliknutím na odkaz v potvrdzovacom e-maile.
- **Oprávnený záujem** podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR v spojení s § 116 ods. 15 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách – pre existujúcich zákazníkov, ktorým môžeme e-mailom ponúkať podobné služby. Takúto komunikáciu môžete kedykoľvek jednoducho odmietnuť v každom e-maile. [overiť, či SETTOUR túto možnosť využíva; ak nie, odrážku vypustiť]

Poskytnutie údajov na marketing je dobrovoľné. Ak ich neposkytnete, nebudeme Vám posilať ponuky. Na Zmluvu to nemá žiadny vplyv.

Profilovanie: ponuky prispôbujeme Vaším záujmom na základe predchádzajúcich nákupov a preferencií. Profilovanie nemá voči Vám právne účinky ani iný podobne významný dopad a nerobíme na jeho základe automatizované rozhodnutia v zmysle čl. 22 GDPR.

Osoby mladšie ako 16 rokov: naše marketingové služby nie sú určené osobám mladším ako 16 rokov. V ich prípade sa vyžaduje súhlas zákonného zástupcu.

Doba uchovávanía: 5 rokov od udelenia súhlasu, resp. do jeho odvolania alebo vzniesenia námietky. Pri existujúcich zákazníkoch počas 5 rokov od posledného nákupu. [doplniť/overiť dobu]

Odvolanie súhlasu: súhlas môžete kedykoľvek odvolať kliknutím na odkaz na odhlásenie v každom e-maile alebo správou na settour@settour.sk. Odvolanie nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred odvolaním.

Na marketingové účely údaje do krajín mimo EÚ/EHP neprenášame. [overiť podľa používaného e-mailingového nástroja]

6. Spracúvanie na základe oprávneného záujmu

Na základe nášho oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR spracúvame osobné údaje na tieto účely:

- uplatňovanie, preukazovanie a obhajovanie našich právnych nárokov – počas premlčacej doby a trvania súdneho alebo iného konania,
- odpovede na otázky a dopyty zaslané e-mailom, telefonicky alebo cez kontaktný formulár – 1 rok od vybavenia, ak z nich nevznikne Zmluva,
- zabezpečenie a ochrana našich informačných systémov a Internetových stránok – technické záznamy (logy) najviac 1 rok. [overiť]

Proti spracúvaniu na základe oprávneného záujmu môžete kedykoľvek podať námietku (čl. 10).

7. Cookies a návštevníci Internetových stránok

Naše Internetové stránky používajú súbory cookies a podobné technológie.

Typ cookies	Účel	Právny základ
Nevyhnutné	fungovanie stránky, rezervačný proces, bezpečnosť, uloženie Vašej voľby cookies	§ 109 ods. 8 zákona č. 452/2021 Z. z. a oprávnený záujem – bez súhlasu
Analytické	meranie návštevnosti a zlepšovanie stránok (napr. Google Analytics)	Váš súhlas
Marketingové	zobrazovanie relevantnej reklamy (napr. Meta, Google Ads)	Váš súhlas

Súhlas s analytickými a marketingovými cookies udeľujete cez cookie lištu a môžete ho kedykoľvek zmeniť alebo odvolať cez odkaz „Nastavenia cookies“ v pätičke stránky. [overiť názov odkazu a zoznam nástrojov; podrobný zoznam cookies uviesť v samostatnej cookie politike]

Niektorí poskytovatelia analytických a reklamných nástrojov (napr. Google, Meta) môžu údaje prenášať do USA. Prenos sa uskutočňuje na základe rámca ochrany údajov medzi EÚ a USA (EU-U.S. Data Privacy Framework) alebo štandardných zmluvných doložiek.

8. Príjemcovia a prenos údajov mimo EÚ

Vaše osobné údaje poskytujeme len v rozsahu nevyhnutnom na daný účel týmto kategóriám príjemcov:

- ubytovacie zariadenia, letecké a autobusové dopravné spoločnosti, poskytovatelia transferov a výletov,
- zahraniční zmluvní partneri a miestne agentúry v destinácii,
- zmluvné poisťovne (cestovné poistenie, poistenie pre prípad úpadku),
- zastupiteľské úrady a orgány vydávajúce víza,
- cestovné agentúry, ktoré predávajú naše zájazdy,
- banky a poskytovatelia platobných služieb,
- sprostredkovatelia: poskytovatelia IT služieb, rezervačného systému, hostingu, e-mailingu, účtovní a právni poradcovia,
- orgány verejnej moci, ak to vyžaduje zákon.

So sprostredkovateľmi máme uzavreté zmluvy podľa čl. 28 GDPR, ktoré ich zaväzujú chrániť Vaše údaje na rovnakej úrovni ako my. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov Vám na požiadanie poskytneme.

Prenos do tretích krajín: ak cestujete do krajiny mimo Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru (napr. Maldivy, Vietnam, Taiwan, Keňa), musíme Vaše údaje odovzdať poskytovateľom služieb v tejto krajine. Prenos sa uskutočňuje:

- na základe rozhodnutia Európskej komisie o primeranosti (čl. 45 GDPR), ak existuje,
- na základe primeraných záruk, najmä štandardných zmluvných doložiek (čl. 46 GDPR), alebo
- ak je prenos nevyhnutný na plnenie Zmluvy, ktorú ste si objednali (čl. 49 ods. 1 písm. b) GDPR) – napr. odovzdanie mena hotelu v destinácii.

Kópiu primeraných záruk Vám poskytneme na požiadanie.

9. Bezpečnosť osobných údajov

Prijali sme primerané technické a organizačné opatrenia, ktoré chránia osobné údaje pred stratou, zničením, zmenou, neoprávneným prístupom a zverejnením. Patria k nim najmä:

- šifrované pripojenie (HTTPS/TLS) na všetkých Internetových stránkach,
- prístup k údajom len pre poverených zamestnancov podľa ich pracovnej náplne,
- povinnosť mlčanlivosti zamestnancov a sprostredkovateľov,
- pravidelné zálohovanie a aktualizácia systémov,
- interné predpisy pre prácu s osobnými údajmi.

Ak dôjde k porušeniu ochrany osobných údajov s vysokým rizikom pre Vaše práva, budeme Vás o tom bez zbytočného odkladu informovať.

10. Vaše práva

V súvislosti so spracúvaním osobných údajov máte tieto práva podľa čl. 15 až 22 GDPR:

- **Právo na prístup** – získať potvrdenie, či Vaše údaje spracúvame, informácie o spracúvaní a bezplatnú kópiu údajov. Za ďalšie kópie môžeme účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom.
- **Právo na opravu** – požiadať o opravu nesprávnych alebo doplnenie neúplných údajov.
- **Právo na vymazanie** – požiadať o vymazanie údajov, ak už nie sú potrebné, ak ste odvolali súhlas alebo ak sa spracúvajú nezákonne. Údaje, ktoré musíme uchovávať podľa zákona, vymazať nemôžeme.
- **Právo na obmedzenie spracúvania** – napr. počas overovania správnosti údajov alebo námietky.
- **Právo na prenosnosť** – získať údaje, ktoré ste nám poskytli na základe súhlasu alebo Zmluvy, v štruktúrovanom strojovo čitateľnom formáte, alebo ich preniesť inému prevádzkovateľovi.
- **Právo namietať** – kedykoľvek namietať proti spracúvaniu na základe oprávneného záujmu. Proti priamemu marketingu a s ním spojenému profilovaniu môžete namietať vždy a my následne Vaše údaje na tento účel prestaneme spracúvať.
- **Právo odvolať súhlas** – kedykoľvek a bez udania dôvodu, s účinnosťou do budúcnosti.

Svoje práva môžete uplatniť e-mailom, písomne alebo osobne prostredníctvom kontaktov v čl. 1. Na žiadosť odpovieme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 1 mesiaca. V odôvodnených prípadoch môžeme lehotu predĺžiť o ďalšie 2 mesiace, o čom Vás budeme informovať. Pred vybavením žiadosti môžeme overiť Vašu totožnosť.

Sťažnosť dozornému orgánu: ak sa domnievate, že Vaše údaje spracúvame v rozpore s právnymi predpismi, môžete podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, www.dataprotection.gov.sk.

11. Záverečné ustanovenia

Osobné údaje nespracúvame na iný účel, než na aký boli získané. Ak by sme ich chceli použiť na nový účel, vopred Vás o tom budeme informovať.

Tieto pravidlá môžeme aktualizovať, najmä pri zmene právnych predpisov alebo našich služieb. Aktuálne znenie je vždy zverejnené na Internetových stránkach a k dispozícii v našej prevádzke na Lazaretskej 29 v Bratislave.

Tieto pravidlá nadobúdajú účinnosť dňa [doplňte dátum] a nahrádzajú predchádzajúce Pravidlá ochrany osobných údajov z roku 2018.