

A vevők személyes adatainak védelme

A Pécsi Dóm Tours Kft. cégjegyzék szám: 02-09-072315 társaságnál (a továbbiakban „mi”) nagy figyelmet fordítunk a személyes adatok védelmére. Ebben a dokumentumban információkat találhat arról, hogy milyen személyes adatokat kezelünk, elsősorban a vevőinkről és honlapunk felhasználóiról, arról, hogy az adatokat hozzájárulás, vagy egyéb jogalap alapján kezeljük, milyen célból használjuk fel azokat, kinek adhatjuk azokat át, és milyen jogai vannak Önnek az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatban.

Milyen személyes adatokat kezelünk?

Az alábbi személyes adatokat kezeljük:

azonosító adatok, amelyek alatt elsősorban a teljes név, felhasználói név és jelszó, úti okmány száma, kiállítás és lejárat ideje, születési dátum és állampolgárság értendő, amennyiben a vízumot, vagy biztosítási kéreseményt, mi intézzük Önnek;

elérhetőségi adatok, amelyek alatt olyan személyes adatok értendők, amelyek lehetővé teszik számunkra, hogy kapcsolatba lépjünk Önnel, elsősorban az e-mail cím, telefonszám, lakcím, és az Ön elérhetősége a közösségi oldalakon;

az Ön beállításai, amelyek alatt az Ön fiókjában szereplő adatok értendők, elsősorban az elmentett cím és a hírlevelek beállításai;

az Ön megrendeléseivel kapcsolatos adatok, amelyekbe elsősorban a megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos adatok, a pénzügyi teljesítések adatai, elsősorban a számlaszám, valamint a panaszokkal kapcsolatos adatok tartoznak;

az Ön egészségi állapotával kapcsolatos adatok, amelyekbe a szolgáltatásaink igénybevételével összefüggő egészségügyi korlátozásokról szóló olyan információk tartoznak, mint pl. a fogyatékoság vagy várandósság;

biometrikus adatok, az Ön dinamikus biometrikus aláírása formájában;

az általunk ajánlott szolgáltatások értékelésével kapcsolatos adatok, ide tartoznak azok az információk, amelyeket a szálloda értékelésében tesz közzé a honlapunkon, illetve az Ön fényképei, amelyeket az értékeléshez csatol;

a honlap használati szokásaival kapcsolatos adatok, beleértve olyan eseteket is, amikor a mobil alkalmazáson keresztül böngészik, elsősorban az Ön által megjelenített áruk és szolgáltatások tekintetében, ide tartoznak továbbá azon hivatkozások (linkek), amelyekre rákattint, a webes felületünk böngészésének módja, a képernyő mozgatása, valamint a honlapok böngészésére használt eszközzel kapcsolatos adatok, pl. IP cím, és az abból következtethető földrajzi helyet, továbbá az eszköz azonosításával, műszaki paramétereivel kapcsolatos adatok, pl. az operációs rendszer és annak verziója, valamint a cookie fájlokból és hasonló technológiákból származó, az eszköz azonosítására alkalmas adatok;

az általunk küldött üzenetek olvasásakor viselkedéséről (szokásairól) szóló adatok, elsősorban az üzenetek megnyitásának időpontja, valamint az üzenet olvasására használt eszközzel kapcsolatos adatok, mint amilyen az IP cím, és az abból kikövetkeztethető földrajzi hely, az eszköz azonosítása, annak műszaki paramétere, mint amilyen az operációs rendszer és annak verziója, a képernyő

felbontása, az alkalmazott böngésző, és annak változata, valamint a cookie fájlokból és hasonló technológiákból gyűjtött adatok;

levezetett adatok, amelyek alatt az Ön beállításából, az Ön által nálunk rendelt szolgáltatások adataiból, a honlap használata és az általunk küldött üzenetek olvasása során gyűjtött adatok: itt elsősorban az Ön nemével, korával, anyagi helyzetével, vásárlási szokásaival, továbbá különböző szolgáltatásokhoz való viszonyulásával kapcsolatos adatokról van szó;

a call center használatával, vagy irodánk látogatásával kapcsolatos adatok, ide tartoznak elsősorban a call centerrel folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek, az Ön által küldött üzenetek azonosító adatai, beleértve az olyan azonosítókat, mint amilyen az IP cím, valamint az irodánk kamerarendszerével készült felvételek.

Miért kezeljük a személyes adatokat és milyen jogalapon?

Tevékenységünk során a személyes adatokat különböző célokból és különböző mértékben kezeljük:

az Ön hozzájárulása nélkül a szerződés teljesítése alapján a mi jogos érdekünkben, vagy pedig jogi kötelezettség teljesítése alapján, vagy

az Ön hozzájárulása alapján.

Az, hogy milyen adatkezelést végezhetünk az Ön hozzájárulása nélkül, attól függ, milyen célra irányul az adott adatkezelés, és milyen szerepben lépünk fel az Önnel megvalósuló interakcióban– hogy a honlapunk látogatójaként veszi-e igénybe szolgáltatásainkat, vagy regisztrál és megrendelést hoz létre. Az Ön adatait kezelhetjük, amennyiben Ön utastárs, vagy egyéb, nálunk megrendelt szolgáltatás résztvevője, amennyiben kapcsolatba lép velünk, vagy ellátogat irodánkba.

Amennyiben honlapunkra látogat

Cookie-k és egyéb technológiák alkalmazása

Amennyiben honlapunkra látogat, az Ön eszközére elmentünk, és azt követően leolvassuk onnan olyan kis méretű fájlokat, mint a cookie-k. A cookie egy betűket és számokat tartalmazó kis méretű fájl, amelyet az Ön böngészőjében, vagy számítógépe merevlemezén tárolunk. Bizonyos cookie-k lehetővé teszik, hogy folyamatában követhessük az Ön tevékenységét a honlapunk böngészése során attól a pillanattól fogva, hogy megnyitja a böngésző ablakát, addig a pillanatig, hogy azt becsukja. A böngésző bezárásával ezek a cookie-k törlődnek. Más cookie-k ott maradnak az eszközön beállított ideig, és minden alkalommal aktiválódnak, amikor felkeresi azt a honlapot, amely a konkrét cookie-t létrehozta. Továbbá (web beacons-ként is ismert) webjelzőket (pixel

tag-eket) is használunk: ezek kis méretű képek, amelyek hasonló funkciót látnak el, mint a cookie-k. Az olyan cookie-k használatakor, amely az Ön számítógépe merevlemezén kerülnek elmentésre, a webjelzők a weboldalak elválaszthatatlan részét képezik. Mindezen technológiát az egyszerűség kedvéért a jelen dokumentumban cookie-ként fogjuk említeni a továbbiakban. A cookie-kat nemcsak elmentjük az Ön eszközén, hanem onnan le is töltünk olyan cookie-kat, amelyeket az eszközén a mi

honlapunk mentett el. A jelen dokumentumban a továbbiakban az egyszerűség kedvéért csupán mentésről fogunk beszélni.

Bizonyos cookie-kat az Ön eszközére közvetlenül a mi honlapunk ment el. Az ilyen cookie-k abban nyújtanak nekünk segítséget, hogy:

azonosítsuk Önt, amikor a honlapunk egyes oldalai között mozog, vagy ismételt látogatás során, például azért, hogy megjegyezhessek a konkrét eszközről történt bejelentkezését, és ne kelljen ismételtén kérnünk az e-mail címét és jelszavát, vagy hogy elmentsük azt, hogy a honlapunk melyik változatát jelenítsük meg Önnek, amikor a honlap az adott pillanatban többféle változatot is felkínál;

megjegyezzük, hogy ehhez Ön hozzájárulását adta a jelen dokumentum alapján, vagy esetleg pl. felajánlotta részvételét bizonyos kutatásban;

biztonságot nyújtanak, például, hogy felkutassuk, hogy valaki nem élt-e vissza a honlapunkhoz szükséges belépési adataival, és nem jár-e el az Ön nevében;

nyilvántartsuk, vizsgáljuk, és elhárítsuk az esetleges hibákat, és honlapunk nem működő részeit.

kövessük a honlapunk, és az azon belüli egyes oldalak látogatottságát, statisztikákat és összegzéseket készítsünk, valamint mérjük reklámaink hatékonyságát;

a honlapunk különböző változatait megjelenítsük, amikor új funkciókat tesztelünk;

Az ilyen cookie-k és egyéb fájlok a honlapunk működéséhez elengedhetetlenek. Amennyiben böngészőjében letiltja a cookie-kat, a honlapunk nem biztos, hogy helyesen fog működni, és nem biztos, hogy az összes elérhető terméket és szolgáltatást meg tudjuk jeleníteni Önnek.

Ezen felül az Ön eszközére:

cookie-t mentünk el a honlapunkról, amely cookie-k lehetővé teszik számunkra, hogy:

igényeinek megfelelően személyre szabjuk honlapunk tartalmát, például olyan - előnyben részesített - termékeket jelenítsünk meg, amelyeket korábban már megtekintett, valamint további, személyre szabott ajánlatokat jelenítsünk meg Önnek;

lehetővé tesszük, hogy harmadik felek is cookie-t mentsenek el, akik azokat az alábbi célból használhatják fel:

hogy adatokat gyűjtsenek a mi honlapunk és egyéb honlapok használatával kapcsolatos szokásairól;

hogy személyre szabott ajánlatokat, és célzott hirdetést jelenítsenek meg a reklám- és közösségi oldalakon, valamint a honlapunktól eltérő más honlapokon;

az olyan közösségi oldalakkal való összekötés céljából, mint amilyen a Facebook, beleértve az automatikus bejelentkezést, az olyan funkciók biztosítását, mint amilyen a „Tetszik” gomb, vagy a létrehozott megrendeléssel kapcsolatos bejegyzések Messenger szolgáltatással való elküldését,

személyre szabott ajánlatok és célzott reklámok megjelenítését ezen közösségi oldalakon, és a mi honlapunktól eltérő más honlapokon.

A személyre szabott ajánlatoknak és célzott hirdetéseknek a reklámhálózatokon, közösségi oldalakon és a mi honlapunktól eltérő más honlapokon való megjelenítése céljából a reklámhálózatoknak és közösségi oldalaknak is adatokat szolgáltatunk a mi honlapunk és egyéb honlapok használatával kapcsolatos szokásairól. Az ilyen partnereknek viszont nem adjuk át az Ön azonosító adatait. Azon közösségi oldalak és reklámhálózatok listáját, melyek, részére a felhasználói élmény javítása érdekében adatot szolgáltatunk, megtalálja a „Ki kezeli az Ön személyes adatait, és kinek továbbítja azokat?” részben;

Amennyiben a harmadik felek cookie-k használatát, és az Ön adatainak reklámhálózatoknak és közösségi oldalaknak való átadását nem tiltja le az Adatvédelmi beállítások részben, és a figyelmeztetésünket követően bárhova kattint a mi honlapunkon (a figyelmeztetést tartalmazó ablakon kívül), vagy a figyelmeztetés részét képező „Megértettem” gombra kattint, ezt úgy fogjuk tekinteni, hogy ezen cookie-k használatához, és az Ön adatainak reklámhálózatoknak és közösségi oldalaknak való átadásához hozzájárul. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja az ezzel kapcsolatos funkció kikapcsolásával az Adatvédelmi beállítások részben.

A honlap látogatóival kapcsolatos személyes adatok felhasználása

Amennyiben meglátogatja a www.domtours.hu/www.domtoursnet.hu honlapot, a honlap használatával kapcsolatos adatokat jogos érdekünk alapján (tehát az Ön hozzájárulása nélkül) az alábbi célból kezeljük:

Amennyiben meglátogatja a www.domtours.hu/www.domtoursnet.hu honlapot, a honlap használatával kapcsolatos adatokat jogos érdekünk alapján (tehát az Ön hozzájárulása nélkül) az alábbi célból kezeljük:

hogy statisztikákat és összegzéseket készítsünk, kövessük a honlapunk, és azon belüli egyes oldalak látogatottságát, és mérjük reklámjaink hatékonyságát; jogos érdekünk ez esetben, hogy mérjük a honlapunk, és a reklámra fordított költségek hatékonyságát; ezen célból az Ön honlap használatával kapcsolatos szokásaiból további levezetett adatokat gyűjthetünk, és felhasználhatjuk azokat erre a célra;

hogy új funkciókat és alkalmazásokat teszteljünk üzembe helyezésük előtt, elsősorban azért, hogy megelőzzük az ezen újítások működőképességével kapcsolatos esetleges problémákat, amelyek ronthatnák a nálunk való megrendelés élményét; jogos érdekünk ez esetben, hogy az Önöknek nyújtott szolgáltatásaink akadálytalanul működjenek;

megelőzzük a honlapunk elleni támadásokat, működőképességének, és az Ön adatai biztonságának veszélyeztetését; jogos érdekünk ez esetben, hogy az Önöknek nyújtott szolgáltatásaink akadálytalanul működjenek és adatai biztonságát megőrizzük.

A honlap használatának szokásairól nem csak cookie-k segítségével gyűjtünk adatokat. Ezeket kiegészítjük az alábbi adatokkal is:

az Ön eszközének IP címe (az Ön eszközének olyan címe, amely segítségével más eszközökkel kommunikál az internet hálózaton);

az Ön eszközének operációs rendszere, annak aktuális verziója és nyelvi beállításai;

az Ön eszközén használt böngésző, annak aktuális verziója és nyelvi beállításai;

azon weboldal címe (URL címe), amelyről a honlapunkra érkezett.

Ezen célból a személyes adatokat legfeljebb 38 hónapig használjuk. Amennyiben szeretne, adatai illetően kezelésével szemben kifogást emelhet.

A honlap használatával kapcsolatos adatait jogos érdekünk alapján (tehát az Ön hozzájárulása nélkül) kezeljük, mégpedig azért, hogy személyre szabott ajánlatokat, és célzott hirdetéseket hozzunk létre, amelyeket megjelenítünk Önnek a honlapon. Ez esetben jogos érdekünk a teljes mértékben személyre szabott és hatékony ajánlat létrehozása az Ön részére. Ezen célt szolgáló nevezett adatokat egy analízissel is gazdagítjuk, és származtatott adatokat gyűjtünk azokból. Ezen adatok alapján felhasználóinkat különböző csoportokba soroljuk, ahol minden csoport megkapja saját, személyre szabott ajánlatait. Amennyiben ezt követően oldalunkon megrendelést ad le, ezen célokra ezen felül az Ön rendeléseivel kapcsolatos adatokat is fel fogjuk használni.

Amennyiben tehát honlapunkon megtekintett egy utazásra vonatkozó ajánlatot, ez az utazás a legközelebbi látogatása során megjelenhet Önnek honlapunk első oldalán. Annak alapján, milyen utazást tekintett meg, arra is következtethetünk, milyen vásárlói csoportba tartozik, és eszerint a honlapon további, olyan szolgáltatásokat ajánlhatunk Önnek, amelyek következtetésünk szerint érdekelhetik Önt.

Ezen célból a személyes adatokat 2 évig használjuk. Ezt a funkciót bármikor kikapcsolhatja az Adatvédelmi beállítások részben.

Amennyiben regisztrál nálunk

Ahhoz, hogy regisztrálhasson, meg kell látogatnia honlapunkat, ezért az „Amennyiben meglátogatja honlapunkat” részben leírt adatkezelések Önt is érintik. Amennyiben regisztrál nálunk, ezen felül a következő adatok kezelése is érinti Önt:

Szerződés teljesítése alapján történő adatkezelés

Ha egy saját fiókot hoz létre az Invia.hu honlapján, az Ön azonosító és elérhetőségi adatait, az Ön beállításait és megrendeléseivel kapcsolatos adatait (amennyiben később valamilyen szolgáltatást rendel nálunk) az Önnel kötött szerződés alapján fogjuk kezelni (az Ön hozzájárulása nélkül), hogy

kezelnünk tudjuk az Ön felhasználói fiókját. Az általunk történő adatkezelés alapját az Ön fiókjának létrehozásával keletkező szerződés képezi.

Ezen célból a személyes adatokat addig használjuk, amíg a fiókja létezik, fiókját azonban bármikor megszüntetheti az Adatvédelmi beállítások részben.

Jogos érdek alapján történő adatkezelés

Ha egy saját fiókot hoz létre az Invia.hu honlapján, az Ön azonosító és elérhetőségi adatait, az Ön beállításait és megrendeléseivel kapcsolatos adatait (amennyiben később valamilyen szolgáltatást rendel nálunk), valamint a honlap használata és az általunk küldött üzenetek olvasása során szerzett adatait a jogos érdekünk alapján (tehát az Ön hozzájárulása nélkül) is kezeljük, mégpedig az alábbi célból:

hogyan olyan információkat gyűjtsünk, melyek alapján a jövőben javítani tudjuk a szolgáltatásainkat az Ön érdekében; elsősorban a szolgáltatásainkkal kapcsolatos elégedettségének kutatása tekintetében; jogos érdekünk ez esetben, hogy az Önöknek nyújtott szolgáltatásainkon javítsunk;

hogyan személyre szabott ajánlatokat, és célzott reklámhirdetéseket nyújtsunk, amelyeket e-mail útján, szöveges üzenet formájában, közösségi oldalak segítségével, telefonon, vagy más elektronikus eszköz használatával tudunk elküldeni, de elküldhetjük azokat postai úton is, vagy megjeleníthetjük a mi honlapunkon; ezen ajánlatok érinthetik úgy a termékeinket és szolgáltatásainkat, ahogy a harmadik felek termékeit és szolgáltatásait is; jogos érdekünk ez esetben a termékeink és szolgáltatásaink hatékony hirdetése.

Ahhoz, hogy a személyre szabott ajánlatokat elkészíthessük, a fenti adatokat elemezzük, és azokból további származtatott adatot szerzünk, amely adatokat ezen célra felhasználjuk. Ilyen módon ugyancsak felhasználhatjuk a honlapon tanúsított szokásairól szóló adatokat is, amelyeket azt megelőzően szereztünk, hogy Ön regisztrált volna (ha az Adatvédelmi beállítások részben nem kapcsolta ki a honlap személyre szabását), így adatokat gyűjthetünk az Ön honlap használatával kapcsolatos szokásairól akkor is, ha nem jelentkezik be (pl. ha csak a cookie-k segítségével azonosítjuk Önt). Ezen adatok alapján felhasználóinkat különböző csoportokba soroljuk, ahol minden csoport megkapja a saját, személyre szabott ajánlatait.

Ha tehát honlapunkon megtekinti az utazásra vonatkozó ajánlatot, vagy rákattint az általunk az Ön címére küldött e-mailben található ilyen ajánlatra, ezt az utazást a legközelebbi látogatása során megjeleníthetjük a honlapunk első oldalán, vagy elküldhetjük e-mailben ezen utazás ajánlatát. Annak alapján, milyen utazást tekintett meg, arra is következtethetünk, milyen vásárlói csoportba tartozik, és eszerint a honlapon, vagy e-mail útján további olyan szolgáltatásokat ajánlhatunk Önnek, amelyek következtetésünk szerint érdekelhetik Önt.

Ezért, hogy személyre szabott ajánlatokat és célzott reklámokat hozzunk létre, amelyeket megjelenítünk Önnek a honlapon, amint az az „Amennyiben meglátogatja honlapunkat” részben

leírásra került, a megrendeléseivel kapcsolatos adatait is felhasználjuk (ha megrendeli szolgáltatásainkat).

Ezt a funkciót bármikor kikapcsolhatja az Adatvédelmi beállítások részben.

A jogos érdekünk alapján (tehát az Ön hozzájárulása nélkül) felhasználjuk az Ön beállításait az új funkciók és applikációk tesztelése céljából, amint az leírásra került az „Amennyiben meglátogatja honlapunkat” részben.

Ezen célból a személyes adatokat addig használjuk, amíg a fiókja létezik. Adatai illetően felhasználásával szemben panasszal élhet.

Hozzájárulás alapján történő adatkezelés

Ha a www.domtours.hu/www.domtoursnet.hu honlapon a fiókja segítségével értékelést ad egy szállodáról, az Ön azonosító adatait és az általunk kínált szolgáltatások Ön által történő értékelésével összefüggő adatokat, az esetlegesen csatolt fényképekkel együtt, hozzájárulása alapján kezeljük, mégpedig abból a célból, hogy megosszuk az Ön elégedettségével kapcsolatos információkat az általunk felajánlott szolgáltatások kapcsán a honlapunk többi látogatójával. Ezen célból felhasználjuk az Ön személyes adatait mindaddig, amíg vissza nem vonja adatait e célból történő felhasználására vonatkozó hozzájárulását.

Ha megrendelést hoz létre oldalunkon

Amennyiben megrendelést (vagy ajánlatot) hoz létre honlapunkon, Önre az „Amennyiben meglátogatja honlapunkat” részben leírt adatkezelés fog vonatkozni. Megrendelés létrehozás esetén, ezen felül a következő adatkezelést is végezzük:

Szerződés teljesítése alapján történő adatkezelés

Amennyiben nálunk természetes személyként megrendelést hoz létre, személyes adatait - az Ön azonosító és elérhetőségi adatait, valamint megrendeléseivel kapcsolatos adatait - a megrendelés teljesítése céljából kezeljük. Amennyiben rendelkezik nálunk felhasználói fiókkal, ezen célra felhasználhatjuk az Ön beállításait is.

Ha nálunk, mint jogi személy képviselőjeként vásárol, ugyanazon adatokat ugyanolyan célból fogjuk felhasználni azon jogos érdekünk alapján, hogy az általunk képviselt személy részére a kért szerződést megkössük és teljesítsük.

Az a tény, hogy ezen adatokat az Ön megrendelésének teljesítése céljából felhasználjuk, azt jelenti, hogy elsősorban arra használjuk fel:

hogy befejezhesse a honlapon létrehozott megrendelését, például azért, hogy a kidolgozás alatt álló megrendelés adatai ne törölődjenek;

hogy kommunikálhassunk Önnel a megrendelés ügyében, például elküldhessük Önnek az utazáshoz tartozó ajánlatokat, dokumentumokat (utazási szerződés, biztosítási szerződés, megrendeléshez tartozó Általános szerződési feltételek) és visszaigazolást

a termék ellenértékének kifizetése céljából; ebben a vonatkozásban továbbíthatjuk az Ön adatait a fizetési rendszereket működtető partnereink felé is, ahogy az leírásra került a „Ki kezeli az Ön személyes adatait, és kinek továbbítjuk azokat?” részben;

a megrendelt szolgáltatással kapcsolatban, az ahhoz tartozó biztosítással és reklamációival kapcsolatban továbbíthatjuk az Ön adatait a szolgáltatást nyújtó felekhez is, ahogy az leírásra került a „Ki kezeli az Ön személyes adatait, és kinek továbbítjuk azokat?” részben;

az Ön további olyan, esetleges követeléseivel kapcsolatban, amelyekkel felkeres bennünket, pl. a call center segítségével, ahogy az az „Amennyiben különböző csatornákon keresztül kommunikál velünk” részben leírásra került.

Ezen célból a személyes adatokat a megrendelés, esetleg az azzal kapcsolatos szerződéses követelés (pl. reklamáció) teljesítéséhez szükséges ideig használjuk fel.

Jogos érdek alapján történő adatkezelés

Amennyiben kötelező érvényű megrendelést hoz létre, az Ön azonosító és elérhetőségi adatait és megrendeléseivel kapcsolatos adatait tároljuk azon jogos érdekünk alapján (az Ön hozzájárulása nélkül), hogy törvényes jogosultságainkat biztosítsuk, valamint a belső nyilvántartásunk és esetleges ellenőrzések céljából. Jogos érdekünk ez esetben a törvényes jogosultságok biztosítása, és szolgáltatásaink megfelelő módon történő nyújtásának ellenőrzése. Ebben az összefüggésben a törvényes jogosultságaink védelme szempontjából kezelünk kell az Ön biometrikus adatait, amennyiben szerződést ír alá velünk aláíró tábla (sign pad) segítségével az irodánkban.

Megrendelés létrehozása esetén továbbá kezeljük jogos érdekünk alapján (tehát az Ön hozzájárulása nélkül) az Ön azonosító és elérhetőségi adatait, az Ön beállításait (amennyiben rendelkezik nálunk felhasználói fiókkal) és az Ön megrendeléseivel kapcsolatos adatokat abból a célból:

hogy olyan információkat gyűjtsünk, melyek alapján a jövőben javítani tudjuk a szolgáltatásainkat az Ön érdekében; elsősorban a szolgáltatásainkkal kapcsolatos elégedettségének kutatása tekintetében; jogos érdekünk ez esetben, hogy az Önnek nyújtott szolgáltatásainkon javítsunk;

hogy személyre szabott ajánlatokat, és célzott reklámhirdetéseket nyújtsunk, amelyeket e-mail útján, szöveges üzenet formájában, közösségi oldalak segítségével, telefonon, vagy más, elektronikus eszköz használatával tudunk elküldeni, de elküldhetjük azokat postai úton is; jogos érdekünk ez esetben a szolgáltatásaink hatékony hirdetése. Ahhoz, hogy a személyre szabott ajánlatokat elkészíthessük, a fenti adatokat (tehát az Ön azonosító és elérhetőségi adatait, valamint az Ön megrendeléseivel kapcsolatos adatokat) elemezzük, és azokból további származtatott adatot szerzünk, amely adatokat ezen célra felhasználunk. Ezen adatok alapján felhasználóinkat különböző csoportokba soroljuk, ahol minden csoport megkapja a saját, személyre szabott ajánlatait. Ha nem regisztrál nálunk, az olyan ajánlatok létrehozásához, amelyekkel felkeressük Önt, nem fogjuk a honlap használatával kapcsolatos adatait felhasználni.

Ha tehát utazást rendelt nálunk, megszólíthatjuk Önt egy komplex utasbiztosításra vonatkozó célzott ajánlattal. Az Ön megrendeléséből következtethetünk arra is, hogy milyen vásárlói csoportba tartozik, és eszerint olyan ajánlatot küldhetünk Önnek, amely érdekelheti Önt. Amennyiben nem rendelkezik nálunk felhasználói fiókkal, az ajánlatokat nem fogjuk személyre szabni annak alapján, hogy milyen terméket tekintett meg korábban a honlapunkon, és annak alapján sem, hogy az elküldött ajánlatokon belül melyik linkeket nyitotta meg.

A törvényes jogosultságaink védelme, valamint belső nyilvántartásunk és ellenőrzések céljából az adatokat az elévülési időn belül (3 év) kezeljük, majd annak lejárta után egy évig, az elévülési idő végén érvényesített igényekre való tekintettel. Bírósági, hatósági, vagy egyéb eljárás elindítása esetén a személyes adatokat a szükséges terjedelemben kezeljük az esetleges eljárások időtartama alatt, és azután, az eljárás befejezése után az elévülési idő fennmaradó időszakában.

A további említett célokból a személyes adatokat a rendelés teljesítésétől számított 3 évig használjuk.

A fentiekben rögzített, jogos érdekünk alapján megvalósuló adatkezeléssel szemben panasszal élhet.

Törvényi kötelezettségek alapján történő adatkezelés

Nekünk is eleget kell tennünk bizonyos, törvényben meghatározott kötelezettségeknek. Amennyiben az Ön személyes adatait kifejezetten ezen oknál fogva kezeljük, abban az esetben nem kell az adatkezeléshez az Ön hozzájárulását kérnünk. Ezen jogalapon kezeljük az Ön azonosító és elérhetőségi-, valamint a megrendeléseivel kapcsolatos adatait, mégpedig elsősorban az alábbi törvények betartása okán:

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról,
2000. évi C. törvény a számvitelről.

Ezen célból a személyes adatokat 10 évig használjuk.

Hozzájárulás alapján történő adatkezelés

Amennyiben a szolgáltatás megrendelése során hozzájárulását adja, a megrendelés teljesítése céljából kezelhetjük továbbá:

az Ön egészségügyi állapotával kapcsolatos adatokat, hogy nyilvántarhassuk egészségügyi korlátozásait az utazás során és biztosíthassuk, hogy ezen korlátozásokat a szolgáltatások nyújtása során tekintetbe vegyék; az ezzel kapcsolatos hozzájárulását kifejezetten meg kell adnia;

az Ön úti okmányának adatait (számát, kiállítási és lejáratási idejét) azért, hogy vízumot biztosítsunk olyan esetekben, amikor az az ország, amelybe vízumot szeretne igényelni megköveteli a vízum iránti kérelem részeként a úti okmány azonosítószámát is; az ilyen esetekben nem tudunk vízumot biztosítani, amíg nem járul hozzá az úti okmány adatainak kezeléséhez;

Ezen adatokat a rendelés teljesítéséhez, esetleg a szerződéses követelés - például reklamáció - intézéséhez szükséges ideig kezeljük, vagy pedig az Ön hozzájárulásának visszavonásáig. Bizonyos esetekben az Ön adatait megőrizhetjük a hozzájárulásának visszavonását követően is, mégpedig akkor, ha ez a törvényes jogosultságaink védelme szempontjából szükséges. Ez esetben ezeket az adatokat a „Jogos érdek alapján történő adatkezelés” részben leírt ideig fogjuk tárolni.

Ha biztosítást rendel nálunk

Ha biztosítást rendel nálunk, megrendelése teljesítése céljából adatkezelőként kezelni fogjuk az Ön azonosító adatait és megrendelésének adatait. Adatkezelőként a biztosító számára bekérhetjük az Ön nevét, születési dátumát, lakcímét. Ezen adatokat továbbítjuk a biztosítónak, ahogy az leírásra került a „Ki kezeli az Ön személyes adatait, és kinek továbbítjuk azokat?” részben;

Amennyiben Ön útitárs, vagy más, nálunk rendelt szolgáltatásban érintett fél

Amennyiben Ön útitárs, vagy más, nálunk rendelt szolgáltatásban érintett fél, kezeljük az Ön azonosító és elérhetőségi adatait:

a jogos érdekünk alapján, hogy vevőnk megrendelését teljesítsük. A megrendelés megvalósítása (intézése) is jogos érdekünk;

a jogos érdekünk alapján, hogy olyan információkhoz jussunk, melyek alapján a jövőben javíthatunk szolgáltatásaink minőségén, vagy olyan információkhoz, amelyek alapján statisztikákat és összegzéseket készíthetünk; jogos érdekünk ez esetben, hogy a vásárlóinknak nyújtott szolgáltatásainkon javítsunk;

Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény és a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerinti törvényi kötelezettségek teljesítése céljából;

jogos érdekünk alapján, a törvényes jogosultságaink védelme, valamint belső nyilvántartásunk és ellenőrzések céljából; jogos érdekünk ez esetben a törvényes jogosultságok védelme, és szolgáltatásaink megfelelő módon történő nyújtásának ellenőrzése.

az Ön hozzájárulásával, amennyiben a megrendelés teljesítése céljából szükségesek az útiokmány adatai, vagy az Ön egészségügyi állapotával kapcsolatos adat kezelése; az ilyen hozzájárulást megadhatja az Ön képviseletében egy olyan személy is, aki megrendelést hoz létre nálunk;

A vevőinkkel kapcsolatos szerződés előkészítése, megkötése és teljesítése céljából a személyes adatokat a megrendelés teljesítéséhez szükséges ideig használjuk. Ezen időszak eltelte után az adatokat tovább őrizzük jogos érdekünk alapján, a törvényes jogosultságok védelme, valamint a belső nyilvántartásunk és ellenőrzések céljából az elévülési időn belül (5 évig) és annak lejártá után egy évig, az elévülési idő végén érvényesített igényekre való tekintettel. Bírósági, hatósági, vagy egyéb eljárás elindítása esetén a személyes adatokat a szükséges terjedelemben kezeljük az ilyen eljárások időtartama alatt, majd azután, az eljárás befejezése után az elévülési idő fennmaradó időszakában. Jogos érdekünk ez esetben a törvényes jogosultságok védelme, és szolgáltatásaink megfelelő módon történő nyújtásának ellenőrzése. A törvényi kötelezettségek teljesítése céljából a személyes adatokat 10 évig használjuk. A jogos érdek alapján történő ilyen adatkezeléssel szemben panasszal élhet.

Amennyiben különböző csatornákon keresztül kommunikál velünk

Amennyiben különböző csatornákon keresztül kommunikál velünk, elsősorban call center, e-mail, chat-es eszközök és közösségi oldalak segítségével, az Ön azonosító és elérhetőségi adatait, valamint a megvalósult kommunikáció rögzített anyagát - a beszélgetések felvételeit is beleértve - jogos érdekünk alapján (tehát az Ön hozzájárulása nélkül) fogjuk kezelni az alábbi célból:

kéréseinek teljesítése; ha megrendelést hozott létre és az Ön kérése a megrendeléshez kapcsolódik, az ilyen adatkezelést az Önnel kötött szerződés alapján jogszerűen végezzük;

kéréseinek nyilvántartása, hogy azokat ellenőrizni tudjuk, hogy azoknak megfelelő módon és időben eleget tegyünk;

annak igazolása, hogy kérését átvettük és rögzítettük, például ha ilyen módon rendel nálunk valamit, vagy reklamációs igényét érvényesíti;

elemzések céljából, és szolgáltatásaink minőségének javítása céljából.

Ezen célból a személyes adatokat az általunk közvetített szolgáltatások befejezésétől számítva 1 évig tároljuk. A jogos érdekünk alapján történt adatkezeléssel szemben panasszal élhet.

Ha feliratkozik hírlevelünkre

Ha feliratkozik hírlevelünkre, az ajánlataink küldése céljából történő adatkezelésre vonatkozó hozzájárulása alapján kezeljük elérhetőségi adatait beállításait. Ezen célból felhasználjuk az Ön személyes adatait mindaddig, amíg vissza nem vonja az ilyen adatkezelésre vonatkozó hozzájárulását, tehát amíg le nem iratkozik a hírlevél küldéséről.

Amennyiben meglátogatja irodánkat

Amennyiben meglátogatja irodánkat, a kamerarendszerrel készült felvételek is kezelésre kerülnek, amelyen Ön is szerepelhet, mégpedig azon jogos érdekünk alapján (az Ön hozzájárulása nélkül), hogy megvédjük az iroda és az Ön, valamint az üzletben és környéken tartózkodó személyek tulajdonát.

Ezen célból a személyes adatokat legfeljebb 1 hónapig tároljuk. Az ilyen adatkezeléssel szemben panasszal élhet.

Ki kezeli az Ön személyes adatait és kinek továbbítjuk azokat?

A „Miért, és milyen jogosítványok alapján kezeljük személyes adatait?” részben leírt esetekben adatkezelőként mi kezeljük az Ön személyes adatait. Ez azt jelenti, hogy mi határozzuk meg a fentiekben kijelölt célokat, amelyek érdekében az Ön személyes adatait gyűjtjük, meghatározzuk az azok kezeléséhez szükséges eszközöket, és felelősséget vállalunk a vállalt feladat megfelelő teljesítéséért.

Az Ön személyes adatait további résztvevőknek is átadhatjuk, akik adatkezelőként szerepelnek, mégpedig:

az Ön megrendelésének teljesítése során az olyan partnereinknek, akik a teljesítésben részt vesznek, ahogy az az „Amennyiben valamit rendel nálunk” részben leírásra került, konkrétan

utazásszervező partnerirodáinknak, és további harmadik feleknek, amelyek kiegészítő szolgáltatásokat nyújtanak az Ön utazásához, amennyiben az szükséges az Ön megrendelésének intézése céljából (amikor nem a harmadik fél adatfeldolgozójaként lépünk fel), vagy amikor közvetített szolgáltatásainkkal kapcsolatban panasszal él, és a reklamáció intézéséhez az utazásszervező iroda, vagy egy harmadik fél együttműködése szükséges;

az Ön hozzájárulása alapján reklám- és közösségi oldalaknak, amint az a „Cookie-k és egyéb technológiák alkalmazása” részben leírásra került, az adatok átadása reklám- és közösségi oldalaknak, konkrétan:

Facebook Ireland Limited, székhely: 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, D02 X525, Írország; ezen társaságra vonatkozó adatvédelmi feltételek a következő oldalon találhatóak: <https://cs-cz.facebook.com/about/privacy>

Criteo GmbH, székhely: Gewürzmühlstraße 11, 80538 München, Németország; ezen társaságra vonatkozó adatvédelmi feltételek a következő oldalon találhatóak: <https://www.criteo.com/privacy/>

RTB House S.A., székhely: ul. Żłota 61/101, 00-819 Warszawa; Lengyelország ezen társaságra vonatkozó adatvédelmi feltételek a következő oldalon találhatóak: <https://www.rtbhouse.com/privacy/>

A személyes adatok feldolgozáshoz ugyancsak igénybe vesszük a további adatfeldolgozók által nyújtott szolgáltatásokat, akik a személyes adatokat kizárólag a mi utasításaink szerint dolgozzák fel, a „Miért kezeljük a személyes adatokat, és mi jogosít bennünket arra?” részben rögzítetteknek megfelelő célokból. Az ilyen adatfeldolgozók:

Bizonyos esetekben adatfeldolgozóként is feldolgozzuk az Ön személyes adatait, mégpedig akkor, ha: kötünk Önnel egy utazásszervező iroda képviselőjében, vagy reklamáció ügyintézésében működünk közre egy utazásszervező iroda képviselőjében;

szereplést kötünk Önnel egy olyan harmadik fél képviselőjében, amely kiegészítő szolgáltatásokat nyújt az Ön utazásához, mint például a reptéren való parkolás, vagy reklamáció ügyintézésében működünk közre ilyen harmadik fél képviselőjében;

Milyen forrásból szerezzük meg a személyes adatokat?

Az esetek többségében olyan személyes adatokat kezelünk, amelyeket a szolgáltatások megrendelése, a fiók létrehozása és használata, vagy a velünk való kapcsolattartás (például call center keretein belül) során ad meg számunkra. Személyes adatokat Önnel kapcsolatban a honlapunk használatával kapcsolatos szokásainak megfigyelésével, a call centerrel folytatott beszélgetései felvételével, és irodánk kamerafelvételével is gyűjtünk. Ön személyes adatait megszerezhetjük harmadik személytől is, például akkor, ha valaki az Ön részére rendel utazást nálunk.

Amennyiben valamit rendel nálunk, a megkötött szerződés (pl. utazási szerződés) teljesítésével olyan kiegészítő adatokat is megszerezhetünk az Ön megrendeléseiről a bankoktól, a fizetési rendszereket működtető, vagy részletfizetéseket biztosító partnerektől, mint amilyen az Ön számlaszáma, vagy az utalás végrehajtásának sikeressége.

Mik az Ön jogai a személyes adatok kezelésével kapcsolatban?

Ugyanúgy, ahogy az Ön személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogaink rögzítésre kerültek, Önt is megilletik bizonyos jogok a személyi adatainak kezelésével kapcsolatban. Ezen jogok közé tartozik:

A hozzáférés joga

Egyszerűbben szólva, jogában áll tudni, milyen adatokat kezelünk Önnel kapcsolatban, mennyi ideig, honnan gyűjtjük az Ön személyes adatait, kinek adjuk azokat át, ki az, aki azokat rajtunk kívül

kezeli/feldolgozza, és az Ön személyes adatai kezelésével összefüggésben milyen további jogok illetik meg. Mindezt megtudhatja a jelen „A vevők személyes adatainak védelme” című dokumentumból. Amennyiben nem biztos abban, milyen személyes adatokat kezelünk Önnel kapcsolatban, igazolást kérhet tőlünk arról, hogy az Önnel kapcsolatos személyes adatok kezelés alatt állnak-e részünkről vagy sem, és ha igen, jogában áll ezen személyes adatokhoz hozzáférni. A hozzáférési jog keretein belül másolatot kérhet tőlünk a kezelt személyes adatairól; ennek első másolatát ingyenesen biztosítjuk Önnek, a további másolatokért azonban már díjat számolunk fel.

Helyesbítés joga

Tévedni emberi dolog. Amennyiben megállapítja, hogy az Önnel kapcsolatosan kezelt személyes adatok pontatlanok, vagy hiányosak, jogában áll kérni, hogy azokat haladéktalanul helyesbítsük, esetleg kiegészítsük.

Törlés joga

Bizonyos esetekben jogában áll kérni, hogy személyes adatait töröljük. Az Ön személyes adatait haladéktalanul töröljük, ha teljesül az alábbi feltételek egyike:

az Ön személyes adataira már nincs szükségünk az azok kezelése alapját biztosító cél érdekében;

Ön visszavonja a személyes adatok kezeléséhez adott hozzájárulását, amennyiben olyan adatokról van szó, amelyek kezeléséhez az Ön hozzájárulása szükséges, és nincs más, törvényben rögzített okunk, ami miatt ezen adatokat a továbbiakban is kezelünk kellene;

él azon jogával, hogy kifogást emeljen az adatkezelés ellen (lásd az alábbiakban az „Adatkezelés ellen történő kifogás emelésének joga”) olyan személyes adatok esetén, amelyeket a jogos érdekünk alapján kezelünk, és mi megállapítjuk, hogy már nincs olyan jogos érdekünk, amely indokolná ezt az adatkezelést, vagy

feltételezi, hogy a személyes adatok általunk végzett kezelése ezentúl nem a kötelező erejű általános rendelkezésekkel összhangban történik.

Viszont kérjük, szíveskedjen figyelembe venni, hogy ha a fenti feltételek egyike sem jelenti értelemszerűen azt, hogy az összes, Önnel kapcsolatos személyes adat azonnal törlésre kerül. Ez a jog ugyanis nem érvényesül abban az esetben, ha az Ön személyes adatainak kezelése továbbra is szükséges a törvényi kötelezettségünk teljesítése érdekében, vagy a saját törvényes jogosultságaink meghatározása, érvényesítése vagy védelme érdekében (l. a „Miért, és milyen jogosítványok alapján kezeljük a személyes adatait?” részben).

Adatkezelés korlátozásának joga

Bizonyos esetekben a törlés jogán kívül élhet a személyes adatok kezelésére vonatkozó korlátozás jogával. Ez a jog lehetővé teszi, hogy bizonyos esetekben kérje, hogy személyes adatai megjelölésre kerüljenek, és ezen adatok ne képezzék semmilyen további adatkezelés tárgyát – ilyen esetben ez

viszont nem jelent véglegességet (mint a törlési jog esetén), hanem a korlátozás határozott időre szól. A személyes adatok kezelését kötelesek vagyunk korlátozni, ha:

vitatja a személyes adatok pontosságát, mindaddig, amíg megállapításra nem kerül a helyes adatok köre;

az Ön személyes adatait megfelelő jogalap nélkül kezeljük (például azon keret hatályain kívül, amit kötelesek vagyunk kezelni), Ön viszont az ilyen adatok törlése előtt előnyben részesíti, hogy azok csupán korlátozás alá essenek (például ha azzal számol, hogy a jövőben újra megadná nekünk ugyanazon adatokat);

az Ön személyes adataira már nincs szükségünk a fent leírt adatkezelési célok teljesítése szempontjából, Ön viszont követeli a törvényes igényeinek meghatározása, érvényesítése, vagy védelme érdekében, vagy

kifogást emel az adatkezelés ellen. A kifogás emelésére vonatkozó jogáról bővebben olvashat az „Adatkezelés ellen történő kifogás emelésének joga” fejezetben. A kifogás jogszerűségének kivizsgálásához szükséges idő alatt, kötelesek vagyunk az Ön személyes adatainak kezelését korlátozni.

Az adathordozhatósághoz való jog

Jogában áll, hogy megszerezze tőlünk az összes olyan személyes adatát, amelyet Ön adott át nekünk, és amelyek az Ön hozzájárulása alapján, vagy a szerződés teljesítése alapján kerülnek kezelésre. A személyes adatait egy strukturált, általánosan használt, és elektronikusan olvasható formátumban adjuk át. Ahhoz, hogy kérelme alapján az adatokat könnyen átvezethessük, kérelme csak olyan adatokra vonatkozhat, amelyeket automatizáltan kezelünk elektronikus adatbázisainkban.

Adatkezelés ellen történő kifogás emelésének joga

Jogában áll kifogást emelni a személyes adatok olyan kezelése ellen, amelyet jogos érdekünk alapján végzünk (l. a „Miért, és milyen jogosítványok alapján kezeljük a személyes adatait?” részt). Amennyiben marketing tevékenységről van szó, a személyes adatainak kezelését minden további nélkül megszüntetjük; egyéb esetekben kérését abban az esetben áll módunkban teljesíteni, ha nincs más, megalapozott okunk az adatkezelés folytatására.

Panasz benyújtásának joga

A fenti módon történő jogérvényesítés semmilyen módon nem korlátozza azon jogát, hogy az illetékes felügyeleti hatóságnál panaszt nyújtson be. Ezt a jogát elsősorban olyan esetben érvényesítheti, ha úgy véli, hogy az Ön személyes adatait jogosulatlanul, vagy a kötelező erejű általános rendelkezésekkel ellentétes módon kezeljük. A személyes adatok általunk történő kezelése ellen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál nyújthat be panaszt, melynek

elérhetősége: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu, telefon: +36-1-391-1400.

Hogyan lehet az egyes jogokat érvényesíteni?

Az Ön személyes adatainak kezelésével kapcsolatos bármilyen ügyben, legyen szó kérdésről, jog érvényesítéséről, panasz benyújtásáról, vagy bármi másról, forduljon az ügyfélszolgálatunkhoz. Az aktuális elérhetőségi információk megtalálhatók a honlapunkon: www.domtours.hu

Az Ön kérését haladéktalanul, de legfeljebb 30 naptári napon belül rendezzük. Kivételes esetekben, elsősorban akkor, ha azt a kérés összetettsége indokolja, jogunkban áll ezen határidőt további két hónappal meghosszabbítani. A határidő esetleges meghosszabbításáról, és annak indoklásáról természetesen tájékoztatni fogjuk Önt.