

## OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV ZÁKAZNÍKOV

V **Invia.sk, s.r.o. IČO: 35884797** (ďalej len "my") venujeme ochrane osobných údajov veľkú pozornosť. V tomto dokumente nájdete informácie o tom, aké osobné údaje spracovávame, najmä o našich zákazníkoch a používateľoch nášho webu, či údaje spracovávame na základe súhlasu alebo na základe iného právneho dôvodu, na aké účely ich používame, komu ich môžeme odovzdávať a aké máte v súvislosti so spracovaním vašich osobných údajov práva.

### A. Aké osobné údaje spracovávame?

Spracovávame nasledujúce osobné údaje:

- a) **identifikačné údaje**, ktorými sa rozumejú najmä meno a priezvisko, užívateľské meno a heslo, číslo a doba platnosti cestovného dokladu a rodné číslo, ak pre vás vybavujeme víza, poistnú udalosť alebo príspevok vášho zamestnávateľa na čerpanie našich služieb;
- b) **kontaktné údaje**, bližšie zadefinované ako osobné údaje, ktoré nám umožňujú kontakt s vami, najmä e-mailová adresa, telefónne číslo, adresa bydliska a váš kontakt na sociálnych sieťach;
- c) **vaše nastavenia**, ktorými sa rozumejú údaje vo vašom účte, najmä uložená adresa a nastavenia newsletterov;
- d) **údaje o vašich objednávkach**, najmä údaje o službách, ktoré si u nás objednávate, platby vrátane čísla platobného účtu a údaje o reklamáciách;
- e) **údaje o vašom zdravotnom stave**, ktorými sú najmä informácie o zdravotných obmedzeniach súvisiacich s využívaním našich služieb, ako je zdravotný hendikep či tehotenstvo;
- f) **biometrické údaje** v podobe vášho dynamického biometrického podpisu;
- g) **údaje z vášho hodnotenia nami ponúkaných služieb**, ktorými sa rozumejú informácie, ktoré uvediete v recenzii hotela na našom webe a vaše fotografie, ktoré k recenzii pripojíte;
- h) **údaje o vašom správaní na webe**, vrátane prípadov, keď ho prezeráte cez našu mobilnú aplikáciu, tovary a služby, ktoré si zobrazujete, odkazy, na ktoré klikáte, spôsob pohybu po našom webe, posúvanie obrazovky a tiež údaje o zariadení, z ktorého si náš web prezeráte, ako je IP adresa a z nej odvodená poloha, identifikácia zariadení, jeho technické parametre ako operačný systém a jeho verzia, rozlíšenie obrazovky, použitý prehliadač a jeho verzie a tiež údaje získané zo súborov cookies a podobných technológií pre identifikáciu zariadenia;
- i) **údaje o vašom správaní pri čítaní správ**, ktoré vám zasielame, najmä časy otvorenia správ a tiež údaje o zariadení, na ktorom správy čítate, ako je IP adresa a z nej odvodená poloha, identifikácia zariadení, jeho technické parametre ako operačný systém a jeho verzia,

rozlíšenie obrazovky, použitý prehliadač a jeho verzie a tiež údaje získané zo súborov cookies a podobných technológií;

- j) **odvodené údaje**, ktorými sa rozumejú osobné údaje odvodené z vášho nastavenia, údaje o službách, ktoré u nás objednávate, údaje o vašom správaní na webe a údaje o vašom správaní pri čítaní správ, ktoré vám zasielame; ide najmä o údaje o vašom pohlaví, veku, finančnej situácii, nákupnom správaní a údaje podľa jednotlivých služieb;
- k) **údaje súvisiace s využitím call centra alebo návštevou našej pobočky**, ktorými sú najmä záznamy telefonických hovorov s call centrom, identifikácia správ, ktoré nám posielate, vr. identifikátorov, ako sú IP adresy, a nahrávky z kamerových systémov na našich pobočkách.

## **B. Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje?**

V rámci našej činnosti spracovávame osobné údaje na rôzne účely a v rôznom rozsahu buď:

- a) bez vášho súhlasu na základe plnenia zmluvy, nášho oprávneného záujmu alebo z dôvodu splnenia zákonnej povinnosti alebo
- b) na základe vášho súhlasu.

Spracovanie osobných údajov bez vášho súhlasu závisí od toho, na aký účel príslušné spracovanie smeruje a v akej pozícii voči nám vystupujete - či ste len návštevníkom nášho webu, alebo sa u nás zaregistrujete alebo vytvoríte objednávku. Vaše údaje môžeme spracovávať aj v prípade, ak ste spolucestujúcim alebo účastníkom inej služby, ktorá je u nás objednaná, ak s nami komunikujete alebo ak navštívite našu predajňu.

### **B.1 Pokiaľ navštívite náš web**

Pokiaľ navštívite náš web, spracovávame **údaje o vašom správaní sa na webe a odvodené údaje**, a za týmto účelom používame **cookies a podobné technológie na ukladanie a čítanie údajov z vášho zariadenia**.

Cookie je malý súbor písmen a čísel, ktorý ukladáme vo vašom internetovom prehliadači alebo pevnom disku vášho počítača, mobilného telefónu alebo iného zariadenia, z ktorého si náš web prezeráte.

Ďalej používame pixelové značky (tiež známe ako web beacons), čo sú malé obrázky, ktoré majú podobnú funkciu ako cookies. Oproti cookies, ktoré sú ukladané na pevnom disku vášho počítača, sú pixelové značky pevnou súčasťou webových stránok. Pre zjednodušenie budeme o všetkých týchto technológiách v tomto dokumente ďalej hovoriť ako o cookies. Cookies do vášho zariadenia nielen ukladáme, ale taktiež čítame cookies, ktoré do vášho zariadenia uložil náš web. Ďalej v tomto dokumente budeme pre jednoduchosť hovoriť iba o používaní.

Na našom webe používame rôzne druhy cookies a niektoré z nich do vášho zariadenia ukladá priamo náš web, iné ukladajú a čítajú nástroje tretích strán, ktoré využívame. Niektoré z nich môžeme používať bez vášho súhlasu, iné iba s ním.

Svoje voľby ohľadom používania cookies na našom webe môžete zmeniť v [Nastavenia súkromia](#). Tu nájdete aj podrobné informácie o jednotlivých nástrojoch tretích strán, ktoré používame vrátane konkrétnych účelov ich použitia.

### **Nevyhnutné cookies a základná funkčnosť a bezpečnosť webu**

Tieto cookies a osobné údaje, ktoré pomocou nich zbierame, zaisťujú, aby náš web fungoval správne, aby ste nás mohli kontaktovať cez online formulár, aby sme si mohli zaznamenať, že ste nám udelili súhlas podľa tohto dokumentu, alebo aby sme vás mohli identifikovať pri prechádzaní medzi jednotlivými stránkami webu, napríklad aby sa vám nezmazala rozpracovaná objednávka. Tieto cookies a získané údaje slúžia tiež na predchádzanie útokov na náš web a ohrozenie jeho funkčnosti i bezpečnosti vašich dát. Také cookies sú nevyhnutné pre fungovanie nášho webu, a preto na ich ukladanie a čítanie nepotrebujeme váš súhlas. Získané osobné údaje spracovávame na základe nášho oprávneného záujmu spočívajúceho v zaistení funkčnosti našich služieb pre vás a bezpečnosti vašich dát.

### **Štatistika a analýzy**

Na základe Vášho súhlasu ukladáme do vášho zariadenia cookies, pomocou ktorých spracovávame údaje o vašom správaní na webe a analyzujeme, ako funguje náš web z hľadiska správania návštevníkov. Podľa toho náš web prispôbujeme a meníme. Tieto cookies a získané údaje nám taktiež pomáhajú zobrazovať vám rôzne varianty nášho webu, pokiaľ testujeme nové funkcionality.

### **Marketing**

S vaším súhlasom používame na našom webe aj cookies, ktoré slúžia na marketingové účely. Vďaka údajom o vašom správaní na webe získaných pomocou týchto cookies a odvodeným údajom môžeme zobrazované ponuky prispôbiť pre vás na mieru.

Pokiaľ ste si teda na našom webe prezreli ponuku zájazdu, tento zájazd vám môžeme pri ďalšej návšteve zobrazovať na prvej stránke nášho webu. Podľa toho, aký zájazd ste si prezreli, môžeme tiež usúdiť, do akej skupiny zákazníkov patríte, a podľa toho vám na webe ponúknuť ďalšie služby, ktoré by vás podľa nášho posúdenia mohli zaujímať.

Pre všetky vyššie uvedené účely používame osobné údaje po dobu maximálne 26 mesiacov.

## **B.2 Pokiaľ sa u nás zaregistrujete**

Aby ste sa mohli zaregistrovať, musíte navštíviť náš web, preto sa vás týkajú spracovania opísané v časti [Ak navštívite náš web](#). V prípade, že sa zaregistrujete, potom navyše vykonávame nasledujúce spracovanie:

### **B.2.1 Spracovanie na základe plnenia zmluvy**

Ak si vytvoríte účet na webe Invia.sk, spracovávame vaše **identifikačné a kontaktné údaje, vaše nastavenia a údaje o vašich objednávkach** (pokiaľ si u nás neskôr objednáte nejakú službu), na základe plnenia zmluvy s vami (bez vášho súhlasu), aby sme mohli viesť váš užívateľský účet. Zmluva, o ktorú sa naše spracovanie opiera, vzniká vytvorením vášho účtu.

Osobné údaje pre tento účel používame po dobu existencie vášho účtu, ktorý môžete kedykoľvek zrušiť žiadosťou zaslanou na email [privacy@invia.eu](mailto:privacy@invia.eu).

### **B.2.2 Spracovanie na základe oprávneného záujmu**

Ak si vytvoríte účet na webe Invia.sk, spracovávame vaše **identifikačné a kontaktné údaje, vaše nastavenie, údaje o vašich objednávkach** (pokiaľ si u nás neskôr objednáte nejakú službu) **a údaje o vašom správaní na webe a správanie pri čítaní správ** tiež na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu), a to za účelom:

- získania informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť, najmä zisťovanie vašej spokojnosti s našimi službami; naším oprávneným záujmom je zlepšovanie našich služieb pre vás,
- poskytovania ponúk na mieru a cielenej reklamy, ktorú vám môžeme **zaslať** e-mailom, textovou správou, pomocou sociálnych sietí, oznámiť ich po telefóne alebo inými elektronickými prostriedkami, zaslať vám ich poštou alebo **zobraziť** na našom webe; tieto ponuky sa môžu týkať ako našich produktov a služieb, tak produktov a služieb tretích strán; naším oprávneným záujmom je efektívna propagácia našich produktov a služieb.

Aby sme vám mohli ponuku na mieru pripraviť, vyššie uvedené údaje analyzujeme a získavame z nich ďalšie **odvodené údaje**, ktoré na tento účel používame. Takto môžeme použiť aj údaje o vašom správaní na webe, ktoré sme získali pred tým, než ste sa zaregistrovali (ak ste v [Nastavenia súkromia](#) v minulosti nevypli personalizáciu webu) a môžeme zbierať údaje o vašom správaní na webe aj keď sa neprihlásite (napr. keď vás identifikujeme pomocou cookies). Podľa týchto údajov tiež rozčleňujeme našich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku.

*Ak ste si teda na našom webe prezreli ponuku zájazdu alebo ju rozklikli v e-maile, ktorý sme vám poslali, tento zájazd vám môžeme pri ďalšej návšteve zobraziť na prvej stránke nášho webu, alebo vám zaslať e-mailom ponuku na tento zájazd. Podľa toho, aký zájazd ste si prezreli, môžeme tiež usúdiť, do akej skupiny zákazníkov patríte, a podľa toho vám na webe alebo e-mailom ponúknuť ďalšie služby, ktoré by vás podľa nášho posúdenia mohli zaujímať.*

Za účelom vytvárania prispôsobených ponúk a cielených reklám, ktoré vám zobrazíme na webe, ako je popísané v časti Ak navštívite náš web, použijeme aj **údaje o vašich objednávkach** (ak si objednáte naše služby).

Túto funkciu môžete kedykoľvek vypnúť v sekcii [Nastavenia súkromia](#).

Na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) tiež použijeme vaše nastavenia pre testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením, ako je popísané v časti [Ak navštívite náš web](#).

Pre tieto účely osobné údaje používame po dobu existencie vášho účtu. Proti tomuto spracovaniu máte [právo uplatniť námietku](#).

### **B.2.3 Spracovanie na základe súhlasu**

Ak v rámci svojho účtu na webe Invia.sk vytvoríte recenziu hotela, spracovávame vaše **identifikačné údaje a údaje z vášho hodnotenia nami ponúkaných služieb, vrátane vložených fotografií** tiež na základe vášho súhlasu so spracovaním, a to za účelom zdieľania informácií o vašej spokojnosti s nami ponúkanými službami s ostatnými návštevníkmi nášho webu. Pre tento účel osobné údaje používame, kým neodvoláte váš súhlas so spracovaním.

### **B.3 Ak si u nás vytvoríte objednávku**

V prípade, že si objednávku (či dopyt) vytvárate u nás na webe, týkajú sa vás spracovania opísané v časti [Ak navštívite náš web](#). V prípade, že si u nás vytvoríte objednávku, potom navyše vykonávame nasledujúce spracovanie:

#### **B.3.1 Spracovanie na základe plnenia zmluvy**

Pokiaľ u nás ako fyzická osoba vytvoríte objednávku, spracovávame vaše osobné údaje **za účelom vybavenia vašej objednávky** vaše **identifikačné a kontaktné údaje a údaje o vašich objednávkach**. Ak u nás máte užívateľský účet, môžeme na tento účel použiť aj **vaše nastavenia**.

Ak u nás nakúpите ako zástupca právnickej osoby, spracovávame tie isté údaje za rovnakým účelom **na základe nášho oprávneného záujmu** spočívajúceho v uzatvorení a plnení zmluvy s osobou, ktorú zastupujete.

To, že tieto údaje použijeme za účelom vybavenia vašej objednávky, znamená, že ich použijeme najmä:

- aby ste mohli dokončiť svoju objednávku na webe, napríklad aby sa vám nezmazali údaje z rozpracovanej objednávky;
- aby sme s vami mohli o objednávke komunikovať, napríklad vám zasláť jej potvrdenie;
- pre potreby platby za služby; v tejto súvislosti môžeme vaše údaje odovzdať tiež našim partnerom prevádzkujúcim platobné systémy, ako je popísané v časti [Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame ?](#);

- v súvislosti so zaistením a reklamáciou objednanej služby; v tejto súvislosti môžeme vaše údaje odovzdať tiež dodávateľovi služby, ako je popísané v časti Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame ?;
- v súvislosti s vašimi ďalšími požiadavkami, s ktorými sa na nás obrátite napr. pomocou call centra, ako je popísané v časti Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov.

Pre tento účel osobné údaje používame po dobu nevyhnutnú na vybavenie vašej objednávky, popr. vybavenie zmluvnej požiadavky, ako je reklamácia.

### **B.3.2 Spracovanie na základe oprávneného záujmu**

Pokiaľ u nás vytvoríte objednávku, uchováme vaše **identifikačné a kontaktné údaje a údaje o vašich objednávkach** na základe nášho oprávneného záujmu (bez vášho súhlasu) za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly. Našími oprávnenými záujmami sú ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania našich služieb. V tejto súvislosti môžeme tiež na základe nevyhnutnosti pre ochranu našich právnych nárokov na tento účel spracovať vaše **biometrické údaje**, ak s nami podpíšete zmluvu prostredníctvom signpadu na našej pobočke.

V prípade vytvorenia objednávky ďalej spracovávame na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) vaše **identifikačné a kontaktné údaje, vaše nastavenia** (ak u nás máte účet) a **údaje o vašich objednávkach** na účely:

- získania informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť, najmä zisťovanie vašej spokojnosti s našimi službami; naším oprávneným záujmom je zlepšovanie našich služieb pre vás
- poskytovania ponúk na mieru a ciele reklamy, ktoré vám môžeme **zaslať** e-mailom, textovou správou, pomocou sociálnych sietí, oznámiť ich po telefóne alebo inými elektronickými prostriedkami alebo vám ich zaslať poštou; naším oprávneným záujmom je efektívna propagácia našich služieb. Aby sme vám mohli ponuku na mieru pripraviť, vyššie uvedené údaje (teda vaše identifikačné a kontaktné údaje a údaje o vašich objednávkach) analyzujeme a získavame z nich ďalšie **odvodené údaje**, ktoré na tento účel používame. Podľa týchto údajov tiež rozčleňujeme našich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku. Ak sa u nás nezaregistrujete, nepoužívame na prípravu ponúk, s ktorými vás oslovujeme, údaje o vašom správaní na webe.

Ak ste si teda u nás objednali zájazd, môžeme vás osloviť s cieleňou ponukou na komplexné cestovné poistenie. Z vašej objednávky tiež môžeme usúdiť, do akej skupiny zákazníkov patríte, a podľa toho vám zaslať ponuku na súvisiace služby, ktoré by vás mohli zaujímať.

Ak u nás nemáte účet, ponuky nebudeme prispôsobovať podľa toho, aký tovar ste si na našom webe prezreli, ani podľa toho, ktoré odkazy v zaslaných ponukách ste otvorili.

Za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly, spracovávame údaje počas trvania premlčacej doby (3 roky) a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premlčacej doby. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracovávame vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení.

Ak si u nás zakúpite zájazd, vaše osobné údaje používame pre účely zasielania newsletteru kým nevznesiete námietku proti spracovaniu, t. j. kým sa neodhlásite z odberu newsletteru, alebo najdlhšie po dobu 1 roku po ukončení poskytovaní služieb.

Na ostatné uvedené účely používame osobné údaje po dobu 3 rokov od uskutočnenia objednávky.

Proti týmto spracovaniam realizovaným na základe nášho oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

### **B.3.3 Spracovanie na základe plnenia právnych povinností**

Aj my musíme plniť určité zákonom stanovené povinnosti. Ak vaše osobné údaje spracovávame práve z tohto dôvodu, nemusíme získať pre takéto spracovanie váš súhlas. Na tomto právnom základe spracovávame vaše **identifikačné a kontaktné údaje, údaje o objednávkach**, a to z dôvodu dodržiavania najmä nasledujúcich zákonov:

- zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník,
- zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa,
- zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho,
- zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov,
- zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty,
- zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve.

Pre tieto účely osobné údaje používame po dobu 10 rokov.

### **B.3.4 Spracovanie na základe súhlasu**

Ak nám udelíte pri objednávaní služby svoj súhlas, môžeme **za účelom vybavenia vašej objednávky** tiež spracovávať:

- vaše údaje o zdravotnom stave, aby sme mohli evidovať vaše zdravotné obmedzenia pri cestovaní a zabezpečiť, aby boli tieto obmedzenia pri poskytovaní našich služieb rešpektované; tento súhlas z vašej strany musí byť výslovný;
- vaše rodné číslo pre účely zabezpečenia víz v prípadoch, kde krajina pre ktorú chcete vízum zabezpečiť, vyžaduje rodné číslo ako súčasť žiadosti o vízum; v takýchto prípadoch vám vízum bez vášho súhlasu so spracovaním rodného čísla nemôžeme zabezpečiť;
- vaše rodné číslo pre zabezpečenie príspevku vášho zamestnávateľa, ak váš zamestnávateľ takýto príspevok naším prostredníctvom poskytuje.

Tieto údaje spracovávame po dobu nevyhnutnú na vybavenie vašej objednávky, popr. vybavenie zmluvnej požiadavky, ako je reklamácia alebo do odvolania vášho súhlasu. Vo vybraných prípadoch si môžeme vaše údaje ponechať aj po odvolaní súhlasu, a to ak je to nevyhnutné na ochranu našich právnych nárokov. Potom tieto údaje budeme uchovávať po dobu popísanú vyššie v časti Spracovanie na základe oprávneného záujmu.

#### **B.4 Ak si u nás objednáte poistenie**

Ak si u nás objednáte poistenie, budeme ako prevádzkovateľ za účelom vybavenia vašej objednávky tiež spracovávať vaše identifikačné údaje a údaje o vašej objednávke. Ako sprostredkovateľ môžeme pre poisťovňu získavať vaše rodné číslo. Tieto údaje odovzdávame poisťovni, ako je popísané v časti Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame ?.

#### **B.5 Ak ste spolucestujúcim alebo účastníkom inej služby, ktorá je u nás objednaná**

Ak ste spolucestujúcim alebo účastníkom inej služby, ktorá je u nás objednaná, spracovávame vaše **identifikačné a kontaktné údaje**:

- na základe nášho oprávneného záujmu za vybavenie objednávky nášho zákazníka. Toto vybavenie objednávky je tiež naším oprávneným záujmom;
- na základe nášho oprávneného záujmu na získanie informácií, na základe ktorých budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť, alebo informácií pre vytváranie našich štatistík a prehľadov; naším oprávneným záujmom je zlepšovanie našich služieb pre našich zákazníkov;
- za účelom splnenia zákonných povinností najmä podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty a zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve;
- na základe nášho oprávneného záujmu za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly; našimi oprávnenými záujmami sú ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania našich služieb.

- s vaším súhlasom ak je pre vybavenie objednávky nutné spracovať rodné číslo alebo údaje o vašom zdravotnom stave; taký súhlas môže vo vašom mene udeliť aj osoba, ktorá u nás vytvára objednávku;

Pre prípravu, uzavretie a plnenie zmluvy s naším zákazníkom osobné údaje používame po dobu nevyhnutnú na vybavenie objednávky. Po uplynutí tejto doby údaje ďalej uchováme na základe nášho oprávneného záujmu za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly, a to po dobu trvania premlčacej doby (3 roky) a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premlčacej doby . V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracovávame vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení. Našimi oprávnenými záujmami sú ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania našich služieb.

Na účely plnenia zákonných povinností osobné údaje používame po dobu 10 rokov.

Proti tomuto spracovaniu na základe oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

#### **B.6 Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov**

Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov, najmä prostredníctvom call centra, e-mailu, chatovacích nástrojov a sociálnych sietí budeme spracovávať **vaše identifikačné a kontaktné údaje a záznamy o prebehnutej komunikácii vrátane nahrávok hovorov** na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) na účely :

- vybavenia vašich požiadaviek; ak ste u nás vytvorili objednávku a vaša požiadavka sa vzťahuje k objednávke, môžeme toto spracovanie realizovať na základe plnenia zmluvy s vami;
- evidencie vašich požiadaviek, aby ste ich mohli kontrolovať, že ich plníme riadne a včas;
- preukazovania, že sme vašu požiadavku prijali a vybavili, napr. keď u nás touto cestou niečo objednávate alebo uplatníte reklamáciu;
- ich analýzy pre zlepšovanie kvality našich služieb.

Na účely ochrany právnych nárokov a našich interných záznamov a kontrol spracúvame údaje po dobu 3 rokov (trvanie premlčacej lehoty) od ukončenia poskytovania nami sprostredkovaných služieb a jeden rok po uplynutí premlčacej lehoty v prípade nárokov uplatnených po jej uplynutí. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracúvame vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu počas trvania takéhoto konania a po jeho skončení po zvyšok premlčacej lehoty. Pre ostatné účely osobné údaje uchováme po dobu 1 roka od ukončenia poskytovania nami sprostredkovaných služieb.

Proti spracovaniu na základe nášho oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

#### **B.7 Ak sa prihlásite k nášmu newsletteru**

Ak sa prihlásite k odberu nášho newsletteru, budeme spracovávať **vaše kontaktné údaje, prípadne vaše nastavenia** na základe vášho súhlasu so spracovaním za účelom **zasielania našich ponúk**. Pre tento účel osobné údaje používame, kým neodvoláte váš súhlas so spracovaním, teda kým sa z newsletteru neodhlásite.

#### **B.8 Pokiaľ navštívite našu pobočku**

Ak navštívite našu pobočku, budeme spracovávať **nahrávku z kamerového systému**, na ktorej môžete byť zachytení, a to na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) za účelom ochrany nášho aj vášho majetku a osôb pohybujúcich sa v predajni a jej okolí, čo je súčasne náš oprávnený záujem.

Pre tento účel osobné údaje uchovávame po dobu najviac 1 mesiaca. Proti tomuto spracovaniu máte právo uplatniť námietku.

### **C. Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame?**

V prípadoch popísaných v časti Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje? spracovávame vaše osobné údaje my ako **prevádzkovateľ**. To znamená, že my stanovujeme zhora vymedzené účely, pre ktoré vaše osobné údaje zhromažďujeme, určujeme prostriedky spracovania a zodpovedáme za ich riadne vykonanie.

Vaše osobné údaje môžeme odovzdávať tiež ďalším subjektom, ktoré sa nachádzajú v úlohe **prevádzkovateľa**, a to:

- v súvislosti s vybavením vašej objednávky našimi partnermi, ktorí sa na tomto plnení podieľajú, ako je uvedené v časti Pokiaľ u nás niečo objednávate, konkrétne:
  - partnerom prevádzkujúcim platobné systémy pre potreby zabezpečenia platby, predovšetkým v súvislosti s platbou kartou, najmä spoločnostiam Tatrabanka, a.s.;
  - cestovným kanceláriám a ďalším tretím stranám, ktoré zaisťujú dodatočné služby k vášmu zájazdu, ak je to nevyhnutné pre vybavenie vašej objednávky (ak nekonáme ako sprostredkovateľ danej tretej strany) alebo ak reklamujete naše služby sprostredkovania a k vybaveniu vašej reklamácie treba súčinnosť cestovnej kancelárie alebo inej tretej strany;
  - partnerom, ktorí pre nás zaisťujú rezerváciu leteniek v medzinárodných rezervačných systémoch najmä spoločnosti Amadeus Czech Republic and Slovakia,

s.r.o., IČO 49680030 a ASIANA, spol. s r.o., IČO 49704362; Dubai Aviation Corporation (flydubai);

- poisťovniam, ak si u nás dohodnete poistenie v konkrétnej poisťovni AXA Assistance CZ, s.r.o.
- ktoré nájdete v [Nastavenia súkromia](#).

Pre spracovanie osobných údajov tiež využívame služby ďalších sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje iba podľa našich pokynov a na účely, ktoré sú popísané v časti Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje ?. Takými **spostredkovateľmi** sú:

- a) naše franšízy, ktoré pre nás zaisťujú prevádzku našich pobočiek;
- b) poskytovatelia cloudových služieb a ďalší poskytovatelia technológií a podpory, ako napríklad Microsoft a Google, ktorí sa riadia podmienkami [Google Privacy Policy](#); Zo služieb spoločnosti Google používame aj služby [YouTube API Services](#) na webovú prezentáciu ponuky produktov; Používaním rozhranie API Client (YouTube videa vložená na naši webovej stránke) súhlasíte s podmienkami služieb YouTube ([Youtube Terms of Services](#)).
- c) poskytovatelia nástrojov pre správu a nahrávanie telefonických hovorov, najmä Phonexia s.r.o., IČO 27680258; Datapac s.r.o., IČO: 35698870, Vocalls Inc s.r.o., IČO: 064 13 421; T-Mobile Czech Republic a.s., IČO 64949681; LinuxBox.cz, s.r.o., IČO 25862782;
- d) poskytovatelia SMS komunikačných a chatovacích nástrojov, v prípade, keď spracúvajú osobné údaje pre sprostredkovanie našej komunikácie s vami: O2 Czech Republic a.s., IČO: 601 93 336; LiveChat, Inc.
- e) poskytovatelia účtovných služieb, Mazars s.r.o., IČO 62582496 a Stengl Beratung, s.r.o., IČO 35768207.

Pre spracovanie údajov o chovaní na webe používame i nástroje tretích strán, ktoré využívajú cookies. Niektorí prevádzkovatelia týchto nástrojov od nás získavajú údaje ako spracovatelia a niektorí ako správcovia osobných údajov. Podrobnejšie informácie o prevádzkovateľov týchto nástrojov nájdete v [Nastavenia súkromia](#).

V niektorých prípadoch tiež spracovávame vaše osobné údaje ako **spostredkovateľ**, a to ak:

- a) s vami uzatvárame zmluvu v zastúpení cestovnej kancelárie, alebo s vami v zastúpení cestovnej kancelárie vybavujeme reklamáciu;
- b) s vami uzatvárame zmluvu v zastúpení tretej strany, ktorá k vášmu zájazdu poskytuje dodatočné služby, ako je parkovanie na letisku, transfery na/z letiska, vybavenie cestovných dokladov a víz, alebo s vami v zastúpení takejto tretej strany vybavujeme reklamáciu;
- c) pre poisťovňu AXA Assistance CZ, s.r.o., IČO: 25695215 môžeme zbierať vaše rodné číslo;

d) s nami riešite poistnú udalosť z dohodnutého poistenia.

#### **D. Z akých zdrojov získavame osobné údaje?**

Vo väčšine prípadov spracovávame osobné údaje, ktoré nám poskytnete v rámci objednávania služieb, vytvárania a používania účtu, alebo pri komunikácii s nami, napríklad na call centre. Osobné údaje priamo od vás získavame tiež sledovaním vášho správania na našom webe a pri čítaní správ, nahrávaním hovorov na call centre a kamerovým záznamom našich pobočiek. Vaše osobné údaje môžeme získať tiež od tretej osoby, napríklad keď pre vás objedná u nás zájazd.

Pokiaľ u nás niečo objednávate, môžeme v súvislosti s plnením uzatvorenej kúpnej zmluvy obdržať **dotatočné údaje o vašich objednávkach** od bánk, našich partnerov prevádzkujúcich platobné systémy, zaisťujúcich predaj na splátky, napríklad údaj o čísle vášho účtu, alebo úspešnom zrealizovaní platby.

#### **E. Zasielanie údajov mimo EU**

V rámci odovzdávania údajov naším spracovateľom, uvedených v časti „Kto vaše osobné údaje spracováva a komu ich odovzdávame?“ môžeme vaše údaje odovzdať aj do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, ktoré však zaisťujú zodpovedajúcu úroveň ochrany osobných údajov. Akékoľvek takéto odovzdanie však uskutočňujeme iba na základe štandardných zmluvných doložiek vydaných Európskou komisiou a dostupných na adrese [https://eur-lex.europa.eu/eli/dec\\_impl/2021/914](https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914), ktoré sa príjemca v tretej krajine zaviazal popri ďalších dodatočných opatreniach dodržiavať.

#### **F. Aké máte práva pri spracovaní Vašich osobných údajov?**

Rovnako ako my máme svoje práva a povinnosti pri spracovaní vašich osobných údajov, máte tiež vy pri spracovaní vašich osobných údajov určité práva. Medzi tieto práva patria:

##### **Právo na prístup**

Zjednodušene povedané máte právo vedieť, aké údaje o vás spracovávame, za akým účelom, po akú dobu, kde vaše osobné údaje získavame, komu ich odovzdávame, kto ich mimo nás spracováva a aké máte ďalšie práva súvisiace so spracovaním vašich osobných údajov. To všetko sa môžete dozvedieť v tomto dokumente "[Ochrana osobných údajov zákazníkov](#)". Ak si však nie ste istí, ktoré osobné údaje o vás spracovávame, môžete nás požiadať o potvrdenie, či osobné údaje, ktoré sa vás týkajú, sú alebo nie sú z našej strany spracovávané, a ak je to tak, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom. V rámci práva na prístup nás môžete požiadať o kópiu spracovávaných osobných údajov, pričom prvú kópiu vám poskytneme bezplatne a ďalšie kópie už s poplatkom.

##### **Právo na opravu**

Chybovať je ľudské. Ak zistíte, že osobné údaje, ktoré o vás spracovávame, sú nepresné alebo neúplné, máte právo na to, aby sme ich bez zbytočného odkladu opravili, poprípade doplnili.

### **Právo na výmaz**

V niektorých prípadoch máte právo, aby sme vaše osobné údaje vymazali. Vaše osobné údaje bez zbytočného odkladu vymažeme, ak je splnený niektorý z nasledujúcich dôvodov:

- vaše osobné údaje už nepotrebujeme na účely, na ktoré sme ich spracovávali,
- odvoláte súhlas so spracovaním osobných údajov, pričom sa jedná o údaje, ku ktorým na spracovanie je váš súhlas nevyhnutný a zároveň nemáme iný dôvod, prečo tieto údaje potrebujeme naďalej spracovávať;
- využijete svoje právo namietať proti spracovaniu (pozri nižšie časť Právo vzniesť námietku voči spracovaniu) u osobných údajov, ktoré spracovávame na základe našich oprávnených záujmov a my zistíme, že už žiadne také oprávnené záujmy, ktoré by toto spracovanie oprávňovali, nemáme alebo
- domnievate sa, že nami vykonávané spracovanie osobných údajov prestalo byť v súlade so všeobecne záväznými predpismi.

Majte prosím na pamäti, že aj keď pôjde o jeden z týchto dôvodov, neznamená to, že ihneď zmažeme všetky vaše osobné údaje. Toto právo sa totiž nepovoľuje, nakoľko spracovanie vašich osobných údajov je naďalej potrebné pre splnenie našej právnej povinnosti alebo určenie, výkon alebo obranu našich právnych nárokov (pozri časť Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje?).

### **Právo na obmedzenie spracovania**

V niektorých prípadoch môžete okrem práva na vymazanie využiť právo na obmedzenie spracovania osobných údajov. Toto právo vám umožňuje v určitých prípadoch požadovať, aby došlo k označeniu vašich osobných údajov a tieto údaje neboli predmetom žiadnych ďalších operácií spracovania - v tomto prípade však nie navždy (ako v prípade práva na vymazanie), ale po obmedzenú dobu. Spracovanie osobných údajov musíme obmedziť, keď:

- popierate presnosť osobných údajov, kým sa dohodneme, aké údaje sú správne;
- vaše osobné údaje spracovávame bez dostatočného právneho základu (napr. nad rámec toho, čo spracovávať musíme), ale vy budete pred výmazom takýchto údajov uprednostňovať iba ich obmedzenie (napr. ak očakávate, že by ste nám v budúcnosti takéto údaje ešte poskytli);
- vaše osobné údaje už nepotrebujeme pre uvedené účely spracovania, ale vy ich požadujete pre určenie, výkon alebo obranu svojich právnych nárokov, alebo

- vznesiete námietku proti spracovaniu. Právo na námietku je podrobnejšie popísané nižšie v kapitole Právo vnieť námietku proti spracovaniu. Po dobu, po ktorú prešetrujeme, či je vaša námietka oprávnená, sme povinní spracovanie vašich osobných údajov obmedziť.

### **Právo na prenosnosť**

Máte právo získať od nás všetky vaše osobné údaje, ktoré ste nám vy sami poskytli, a ktoré spracovávame na základe vášho súhlasu a na základe plnenia zmluvy. Vaše osobné údaje vám poskytneme v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Aby sme mohli na vašu žiadosť údaje ľahko previesť, môže sa jednať iba o údaje, ktoré spracovávame automatizovane v našich elektronických databázach.

### **Právo vzniesť námietku proti spracovaniu**

Máte právo namietať proti spracovaniu osobných údajov, ku ktorému dochádza na základe nášho oprávneného záujmu (pozri časť Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje?). Ak ide o marketingové aktivity, prestaneme vaše osobné údaje spracovávať bez ďalšieho; v ostatných prípadoch tak urobíme, ak nebudeme mať závažné oprávnené dôvody pre to, aby sme v takomto spracovaní pokračovali.

### **Právo podať sťažnosť**

Uplatnením práv vyššie uvedeným spôsobom nie je nijako dotknuté vaše právo podať sťažnosť u príslušného dozorného úradu. Toto právo môžete uplatniť najmä v prípade, že sa domnievate, že vaše osobné údaje spracovávame neoprávnenne alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Sťažnosť proti nami vykonávanému spracovaniu osobných údajov môžete podať na Úrade na ochranu osobných údajov SR, ktorý sídli na adrese Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava.

## **G. Ako je možné uplatniť jednotlivé práva?**

Vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním vašich osobných údajov, či už ide o otázku uplatnenia práva, podanie sťažnosti či čokoľvek iné, sa môžete obracať na naše **zákaznícke centrum**. Aktuálne kontaktné informácie sú dostupné na [www.invia.sk](http://www.invia.sk).

Vašu žiadosť vybavíme bez zbytočného odkladu, maximálne však do jedného mesiaca. Vo výnimočných prípadoch, najmä z dôvodu zložitosti vašej požiadavky, sme oprávnení túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace. O prípadnom predĺžení a jeho zdôvodnení vás samozrejme budeme informovať.

## **H.      Zodpovedná osoba**

Okrem **zákazníckeho centra** je vám vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním vašich osobných údajov k dispozícii naša **zodpovedná osoba**. Zodpovednú osobu možno kontaktovať ktorýmkoľvek z nasledujúcich prostriedkov: [dpo@invia.sk](mailto:dpo@invia.sk).