

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

V **Invia.cz, a.s., IČO: 26702924** (dále jen „**my**“) věnujeme ochraně osobních údajů velkou pozornost. V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme zejména o našich zákaznících a uživatelích našeho webu, zda údaje zpracováváme na základě souhlasu nebo na základě jiného právního důvodu, k jakým účelům je používáme, komu je můžeme předávat a jaká máte v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů práva.

A. Jaké osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme následující osobní údaje:

- a) **identifikační údaje**, kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, uživatelské jméno a heslo, číslo a doba platnosti cestovního dokladu, datum narození, příslušnost a rodné číslo, pokud pro vás vyřizujeme víza, pojistnou událost, nebo příspěvek vašeho zaměstnavatele na čerpání našich služeb;
- b) **kontaktní údaje**, jimiž se rozumí osobní údaje, které nám umožňují kontakt s vámi, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa bydliště a váš kontakt na sociálních sítích;
- c) **vaše nastavení**, kterými se rozumí údaje ve vašem účtu, zejména uložená adresa a nastavení newsletterů;
- d) **údaje o vašich objednávkách**, kterými jsou zejména údaje o službách, které si u nás objednáváte, platby včetně čísla platebního účtu a údaje o reklamacích; informace o vašich věrnostních kartách, pokud jste je u nás využili;
- e) **údaje o vašem zdravotním stavu**, kterými jsou zejména informace o zdravotním omezení souvisejícím s využíváním našich služeb, jako je zdravotní hendikep či těhotenství;
- f) **biometrické údaje** v podobě vašeho dynamického biometrického podpisu;
- g) **údaje z vašeho hodnocení námi nabízených služeb**, kterými se rozumí informace, které uvedete v recenzi hotelu na našem webu a vaše fotografie, které k recenzi připojíte;
- h) **údaje o vašem chování na webu**, včetně případů, kdy jej prohlížíte přes naši mobilní aplikaci, zejména zboží a služby, které si zobrazujete, odkazy, na které klikáte, způsob pohybu po našem webu a posouvání obrazovky a také údaje o zařízení, ze kterého si náš web prohlídíte, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry jako operační systém a jeho verze, rozlišení obrazovky, použitý prohlížeč a jeho verze a také údaje získané ze souborů cookie a obdobných technologií pro identifikaci zařízení;
- i) **údaje o vašem chování při čtení zpráv, které vám zasíláme**, zejména časy otevření zpráv a také údaje o zařízení, na kterém zprávy čtete, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry jako operační systém a jeho verze, rozlišení

- obrazovky, použitý prohlížeč a jeho verze a také údaje získané ze souborů cookie a obdobných technologií;
- j) **odvozené údaje**, kterými se rozumí osobní údaje odvozené z vašeho nastavení, údajů o službách, které u nás objednávejte, údajů o vašem chování na webu a údajů o vašem chování při čtení zpráv, které vám zasíláme; zejména se jedná o údaje o vašem pohlaví, věku, finanční situaci, nákupním chování a vztahu k různým službám;
 - k) **údaje související s využitím call centra nebo návštěvou naší pobočky**, kterými jsou zejména záznamy telefonních hovorů s call centrem, identifikace zpráv, které nám zasíláte, vč. identifikátorů, jako jsou IP adresy, a nahrávky z kamerových systémů na našich pobočkách.

B. Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?

V rámci naší činnosti zpracováváme osobní údaje pro různé účely a v různém rozsahu buď:

- a) bez vašeho souhlasu na základě plnění smlouvy, našeho oprávněného zájmu nebo z důvodu plnění právní povinnosti, nebo
- b) na základě vašeho souhlasu.

Jaká zpracování můžeme provádět bez vašeho souhlasu, závisí na tom, k jakému účelu příslušné zpracování směřuje a v jaké pozici vůči nám vystupujete – zda jste jen návštěvníkem našeho webu, nebo se u nás zaregistrujete či vytvoříte objednávku. Vaše údaje můžeme také zpracovávat, pokud jste společníkem nebo účastníkem jiné služby, která je u nás objednána, pokud s námi komunikujete nebo pokud navštívíte naši prodejnu.

B.1 Pokud navštívíte náš web

B.1.1 Využívání souborů cookies a dalších technologií

Pokud navštívíte náš web, do vašeho zařízení ukládáme a následně z něj čteme malé soubory jako cookies. Cookie je malý soubor písmen a čísel, který ukládáme ve vašem internetovém prohlížeči nebo pevném disku vašeho počítače. Některé cookies nám umožňují propojit vaše aktivity během prohlížení našich stránek od chvíle, kdy otevřete okno webového prohlížeče, do okamžiku, kdy jej zavřete. Ve chvíli, kdy zavřete okno internetového prohlížeče, se tyto cookies vymažou. Jiné zůstávají v zařízení po nastavenou dobu a aktivují se pokaždé, když navštívíte webovou stránku, která konkrétní cookie vytvořila. Dále používáme pixelové značky (také známé jako web beacons), což jsou malé obrázky, které mají podobnou funkci jako cookies. Oproti cookies, které jsou ukládány na pevném disku vašeho počítače, jsou pixelové značky pevnou součástí webových stránek. O všech těchto technologiích budeme pro zjednodušení v tomto dokumentu dále mluvit jako o cookies. Cookies do vašeho zařízení nejen ukládáme, ale také čteme ty cookies, které do vašeho zařízení uložil náš web. Dále v tomto dokumentu budeme pro jednoduchost mluvit pouze o ukládání.

Některé cookies do vašeho zařízení ukládá přímo náš web. Tyto cookies nám pomáhají:

- identifikovat vás při přecházení mezi jednotlivými stránkami našeho webu a při opětovných návštěvách, například abychom si mohli zapamatovat vaše přihlášení z konkrétního zařízení a nežádat vás opakovaně o e-mail a heslo, nebo abychom si uložili, kterou verzi našeho webu vám máme zobrazit, pokud web nabízí v danou chvíli více variant;
- zaznamenat si, že jste nám udělili souhlas dle tohoto dokumentu, popř. zda jste např. nabídli účast v určitém průzkumu;
- se zajištěním bezpečnosti, například abychom zkoumali, zda někdo nezneužil vaše připojení k našemu webu a nejedná místo vás;
- evidovat, zkoumat a odstraňovat poruchy a nefunkční součásti našeho webu.
- sledovat návštěvnost našeho webu, jeho jednotlivých stránek, vytvářet statistiky a přehledy a měřit účinnost reklamy;
- zobrazovat vám různé varianty našeho webu, pokud testujeme nové funkcionality;

Takové cookies a další soubory jsou nezbytné pro fungování naší webové stránky. Pokud ve svém prohlížeči zablokujete tyto cookies, naše webová stránka nemusí fungovat správně a my vám nemusíme být schopní poskytovat naše produkty a služby.

Dále do vašeho zařízení:

- ukládáme cookies z našeho webu, které nám umožňují:
 - přizpůsobovat pro vás obsah našeho webu, například vám zobrazit přednostně produkty, které jste si již prohlédli, a zobrazovat vám další nabídky na míru na našem webu;
- umožňujeme uložit cookies třetím stranám, které je mohou použít:
 - ke sběru údajů o vašem chování na našem webu a na dalších webových stránkách;
 - pro zobrazení přizpůsobených nabídek a cílené reklamy v rámci reklamních a sociálních sítí na jiných webových stránkách, než je náš web;
 - k propojení se sociálními sítěmi, jako je Facebook, včetně automatického přihlášení, zajištění funkcí jako je tlačítko „To se mi líbí“ nebo odeslání notifikací souvisejících s provedenou objednávkou prostřednictvím služby Messenger a zobrazení přizpůsobených nabídek a cílené reklamy na těchto sociálních sítích a jiných webových stránkách, než je náš web.

Za účelem zobrazení přizpůsobených nabídek a cílené reklamy v rámci reklamních a sociálních sítí na jiných webových stránkách, než je náš web, také předáváme reklamním a sociálním sítím údaje o vašem chování na webu. Takovým partnerům však nepředáváme vaše identifikační údaje. Seznam sociálních a reklamních sítí, které využíváme, naleznete v části [Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?](#);

Pokud využití cookies třetích stran a předání vašich údajů reklamním a sociálním sítím nevypnete v sekci [Nastavení soukromí](#) a po našem upozornění kliknete kamkoli na našem webu (mimo panel

s upozorněním) nebo kliknete na tlačítko „Rozumím“, jež je součástí upozornění, budeme mít za to, s využíváním těchto cookies a předáváním vašich údajů reklamním a sociálním sítím souhlasíte. Svůj souhlas můžete kdykoli odvolat vypnutím této funkce v sekci Nastavení soukromí.

B.1.2 Využívání osobních údajů návštěvníků webu

Pokud navštívíte web Invia.cz, zpracováváme **údaje o vašem chování na webu** na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro vás budeme moci web v budoucnu vylepšit; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro vás;
- vytváření statistik a přehledů, zejména sledování návštěvnosti našeho webu, jeho jednotlivých stránek a měření účinnosti reklamy; naším oprávněným zájmem je zde měření efektivity našeho webu a výdajů na reklamu; pro tento účel můžeme z vašeho chování na webu získávat další **odvozené údaje** a k tomuto účelu je použit;
- testování nových funkcí a aplikací před nasazením, zejména abychom předešli problémům s funkčností těchto novinek ve skutečném provozu, které by mohly zhoršit váš zážitek z objednávání u nás; naším oprávněným zájmem je zde bezproblémová funkčnost našich služeb pro vás;
- předcházení útoků na náš web a ohrožení jeho funkčnosti i bezpečnosti vašich dat; naším oprávněným zájmem je zde bezproblémová funkčnost našich služeb pro vás a bezpečnost vašich dat.

Údaje o vašem chování na webu nezískáváme pouze z cookies. Doplňujeme je také o údaje:

- IP adresa vašeho zařízení (adresa vašeho zařízení, pomocí které komunikujete s jinými zařízeními v síti internet);
- operační systém vašeho zařízení, jeho verze a jazykové nastavení;
- prohlížeč, který na svém zařízení používáte, jeho verze a jazykové nastavení;
- adresa webové stránky (URL adresa), ze které přicházíte na náš web.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu nejvýše 38 měsíců. Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku.

Údaje o vašem chování na webu také zpracováváme **na základě našeho oprávněného zájmu** (tedy bez vašeho souhlasu), a to za účelem vytváření **přízpusobených nabídek a cílených reklam**, které vám zobrazíme na webu. Naším oprávněným zájmem je zde maximálně personalizovaná a efektivní nabídka pro vás. Jmenované údaje pro tento účel také obohacujeme pomocí analýzy a získáváme z nich **odvozené údaje**. Podle těchto údajů také rozčleňujeme naše uživatele do různých skupin, kdy každá skupina obdrží vlastní specifickou nabídku. Pokud u nás následně budete něco objednávat, využíváme pro tyto účely navíc údaje o **vašich objednávkách**.

Pokud jste si tedy na našem webu prohlédli nabídku zájezdu, tento zájezd vám můžeme při příští návštěvě zobrazit na první stránce našeho webu. Podle toho, jaký zájezd jste si prohlédli, můžeme také usoudit, do jaké skupiny zákazníků patříte, a podle toho vám na webu nabídnout další služby, které by vás podle našeho posouzení mohly zajímat.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu 2 let. Tuto funkci můžete kdykoli vypnout v sekci Nastavení soukromí.

B.2 Pokud se u nás zaregistrujete

Abyste se mohli zaregistrovat, musíte navštívit náš web, proto se vás týkají zpracování popsaná v části Pokud navštívíte náš web. V případě, že se zaregistrujete, pak navíc provádíme následující zpracování:

B.2.1 Zpracování na základě plnění smlouvy

Pokud si vytvoříte účet na webu Invia.cz, zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje, vaše nastavení a údaje o vašich objednávkách** (pokud u nás později objednáte nějakou službu), na základě plnění smlouvy s vámi (bez vašeho souhlasu), abychom mohli vést váš uživatelský účet. Smlouva, o kterou se naše zpracování opírá, vzniká vytvořením vašeho účtu.

Pro tento účel osobní údaje používáme po dobu existence vašeho účtu, který můžete kdykoli zrušit v Nastavení soukromí.

B.2.2 Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud si vytvoříte účet na webu Invia.cz, zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje, vaše nastavení, údaje o vašich objednávkách** (pokud u nás později objednáte nějakou službu) **a údaje o vašem chování na webu a chování při čtení zpráv** také na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu), a to za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro vás budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, zejména zjišťování vaší spokojenosti s našimi službami; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro vás a
- poskytováním nabídek na míru a cílené reklamy, kterou vám můžeme **zaslat** e-mailem, textovou zprávou, pomocí sociálních sítí, sdělit je po telefonu nebo jinými elektronickými prostředky, zaslat vám je poštou nebo **zobrazit** na našem webu; tyto nabídky se mohou týkat jak našich produktů a služeb, tak produktů a služeb třetích stran; naším oprávněným zájmem je zde efektivní propagace našich produktů a služeb.

Abychom vám mohli nabídku na míru připravit, výše uvedené údaje analyzujeme a získáváme z nich další **odvozené údaje**, které pro tento účel používáme. Takto můžeme použít rovněž údaje o vašem chování na webu, které jsme získali před tím, než jste se zaregistrovali (pokud jste v Nastavení soukromí v minulosti nevyppnuli personalizaci webu), a můžeme sbírat údaje o vašem chování na webu i když se

nepřihlásíte (např. když vás identifikujeme pomocí cookie). Podle těchto údajů také rozčleňujeme naše uživatele do různých skupin, kdy každá skupina obdrží vlastní specifickou nabídku.

Pokud jste si tedy na našem webu prohlédli nabídku zájezdu, nebo ji rozklikli v e-mailu, který jsme vám poslali, tento zájezd vám můžeme při příští návštěvě zobrazit na první stránce našeho webu, nebo vám zaslat e-mailem nabídku na tento zájezd. Podle toho, jaký zájezd jste si prohlédli, můžeme také usoudit, do jaké skupiny zákazníků patříte, a podle toho vám na webu nebo e-mailem nabídnout další služby, které by vás podle našeho posouzení mohly zajímat.

Za účelem vytváření přizpůsobených nabídek a cílených reklam, které vám zobrazíme na webu, jak je popsáno v části Pokud navštívíte náš web, použijeme také **údaje o vašich objednávkách** (pokud si objednáte naše služby).

Tuto funkci můžete kdykoli vypnout v sekci Nastavení soukromí.

Na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) také použijeme **vaše nastavení** pro testování nových funkcí a aplikací před nasazením, jak je popsáno v části Pokud navštívíte náš web.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu existence vašeho účtu. Proti těmto zpracováním máte právo uplatnit námitku.

B.2.3 Zpracování na základě souhlasu

Pokud v rámci svého účtu na webu Invia.cz vytvoříte recenzi hotelu, zpracováváme vaše **identifikační údaje a údaje z vašeho hodnocení námi nabízených služeb, včetně vložených fotografií**, také na základě vašeho souhlasu se zpracováním, a to za účelem sdílení informací o vaší spokojenosti s námi nabízenými službami s ostatními návštěvníky našeho webu. Pro tento účel osobní údaje používáme, dokud neodvoláte váš souhlas se zpracováním.

B.3 Pokud si u nás vytvoříte objednávku

V případě, že si objednávku (či poptávku) vytváříte u nás na webu, týkají se vás zpracování popsaná v části Pokud navštívíte náš web. V případě, že u nás vytvoříte objednávku, pak navíc provádíme následující zpracování:

B.3.1 Zpracování na základě plnění smlouvy

Pokud u nás jako fyzická osoba vytvoříte objednávku, zpracováváme vaše osobní údaje za **účelem vyřízení vaší objednávky** vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách**. Pokud u nás máte uživatelský účet, můžeme pro tento účel použít rovněž **vaše nastavení**.

Jestliže u nás nakoupíte jako zástupce právnické osoby, zpracováváme tytéž údaje za stejným účelem **na základě našeho oprávněného zájmu** spočívajícího v uzavření a plnění smlouvy s osobou, kterou zastupujete.

To, že tyto údaje použijeme za účelem vyřízení vaší objednávky, znamená, že je použijeme zejména:

- abyste mohli dokončit svou objednávku na webu, například aby se vám nesmazaly údaje z rozpracované objednávky;
- abychom s vámi mohli o objednávce komunikovat, například vám zaslat její potvrzení;
- pro potřeby platby za zboží; v této souvislosti můžeme vaše údaje předat také našim partnerům provozujícím platební systémy, jak je popsáno v části Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?;
- v souvislosti se zajištěním a reklamací objednané služby; v této souvislosti můžeme vaše údaje předat také dodavateli služby, jak je popsáno v části Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?;
- v souvislosti s vašimi dalšími požadavky, se kterými se na nás obrátíte např. pomocí call centra, jak je popsáno v části Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů.

Pro tento účel osobní údaje používáme po dobu nezbytnou k vyřízení vaší objednávky, popř. vyřízení smluvního požadavku, jako je reklamáce.

B.3.2 Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud u nás vytvoříte závaznou objednávku, uchováme vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách** na základě našeho oprávněného zájmu (bez vašeho souhlasu) za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly. Našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb. V této souvislosti můžeme také na základě nezbytnosti pro ochranu našich právních nároků pro tento účel zpracovat vaše **biometrické údaje**, pokud s námi podepíšete smlouvu prostřednictvím signpadu na naší pobočce.

V případě vytvoření objednávky dále zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) vaše **identifikační a kontaktní údaje, vaše nastavení** (pokud u nás máte účet) **a údaje o vašich objednávkách** za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro vás budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, zejména zjišťování vaší spokojenosti s našimi službami; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro vás a
- poskytováním nabídek na míru a cílené reklamy, které vám můžeme **zaslat** e-mailem, textovou zprávou, pomocí sociálních sítí, sdělit je po telefonu nebo jinými elektronickými prostředky nebo vám je zaslat poštou; naším oprávněným zájmem je zde efektivní propagace našich služeb. Abychom vám mohli nabídku na míru připravit, výše uvedené údaje (tedy vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách) analyzujeme a získáváme z nich další **odvozené údaje**, které pro tento účel používáme. Podle těchto údajů také rozčleňujeme naše uživatele do různých skupin, kdy každá skupina obdrží vlastní specifickou nabídku. Pokud se u nás nezaregistrujete, nepoužíváme pro přípravu nabídek, se kterými vás oslovujeme, údaje o vašem chování na webu.

Pokud jste si tedy u nás objednali zájezd, můžeme vás oslovit s cílenou nabídkou na komplexní cestovní pojištění. Z vaší objednávky také můžeme také usoudit, do jaké skupiny zákazníků patříte, a podle toho vám zaslat nabídku na související služby, které by vás mohly zajímat. Pokud u nás nemáte účet, nabídky nebudeme přizpůsobovat podle toho, jaké zboží jste si na našem webu prohlédli, ani podle toho, které odkazy v zaslaných nabídkách jste otevřeli.

Za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly, zpracováváme údaje po dobu trvání promlčecí doby (3 roky) a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení.

Pro ostatní uvedené účely osobní údaje používáme po dobu 3 let od uskutečnění objednávky.

Proti těmto zpracováním realizovaným na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

B.3.3 Zpracování na základě plnění právních povinností

I my musíme plnit určité zákonem stanovené povinnosti. Pokud vaše osobní údaje zpracováváme právě z tohoto důvodu, nemusíme získat pro takové zpracování váš souhlas. Na tomto právním základě zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje, údaje o objednávkách**, a to z důvodu dodržování zejména následujících zákonů:

- zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
- zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu 10 let.

B.3.4 Zpracování na základě souhlasu

Pokud nám udělíte při objednávání služby svůj souhlas, můžeme **za účelem vyřízení vaší objednávky** také zpracovávat:

- vaše údaje o zdravotním stavu, abychom mohli evidovat vaše zdravotní omezení při cestování a zajistit, aby tato omezení byla při poskytování našich služeb respektována; takový souhlas z vaší strany musí být výslovný;
- vaše rodné číslo pro účely zajištění víz v případech, kde země pro kterou chcete vízum zajistit, vyžaduje rodné číslo jako součást žádosti o vízum; v takových případech vám vízum bez vašeho souhlasu se zpracováním rodného čísla nemůžeme zajistit;

- vaše rodné číslo pro zajištění příspěvku vašeho zaměstnavatele, pokud váš zaměstnavatel takový příspěvek naším prostřednictvím poskytuje.

Tyto údaje zpracováváme dobu nezbytnou k vyřízení vaší objednávky, popř. vyřízení smluvního požadavku, jako je reklamace, nebo do odvolání vašeho souhlasu. Ve vybraných případech si můžeme Vaše údaje ponechat i po odvolání souhlasu, a to pokud je to nezbytné pro ochranu našich právních nároků. Pak tyto údaje budeme uchovávat po dobu popsanou výše v části Zpracování na základě oprávněného zájmu.

B.4 Pokud si u nás objednáte pojištění

Pokud si u nás objednáte pojištění, budeme **jako správce** za účelem **vyřízení vaší objednávky** také zpracovávat vaše identifikační údaje a údaje o vaší objednávce. Jako **zpracovatel** můžeme pro pojišťovnu získávat vaše **rodné číslo**. Tyto údaje předáváme pojišťovně, jak je popsáno v části Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?;

B.5 Pokud jste spolucestujícím nebo účastníkem jiné služby, která je u nás objednána

Pokud jste spolucestujícím nebo účastníkem jiné služby, která je u nás objednána, zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje**:

- na základě našeho oprávněného zájmu za vyřízení objednávky našeho zákazníka. Toto vyřízení objednávky je také naším oprávněným zájmem;
- na základě našeho oprávněného zájmu pro získání informací, na základě kterých budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, nebo informací pro vytváření našich statistik a přehledů; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro naše zákazníky;
- za účelem plnění právních povinností zejména dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
- na základě našeho oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly; našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb.
- s vaším souhlasem jestliže je pro vyřízení objednávky nutné zpracovat rodné číslo nebo údaje o vašem zdravotním stavu; takový souhlas může ve vašem zastoupení udělit také osoba, která u nás vytváří objednávku;

Pro přípravu, uzavření a plnění smlouvy s naším zákazníkem osobní údaje používáme po dobu nezbytnou k vyřízení objednávky. Po uplynutí této doby údaje dále uchováme na základě našeho oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly, a to po dobu trvání promlčecí doby (3 roky) a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme

vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení. Našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb. Pro účely plnění právních povinností osobní údaje používáme po dobu 10 let.

Proti tomuto zpracování na základě oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

B.6 Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů

Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů, zejména prostřednictvím call centra, e-mailu, chatovacích nástrojů a sociálních sítí budeme zpracovávat **vaše identifikační a kontaktní údaje a záznamy o proběhlé komunikaci včetně nahrávek hovorů** na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za účelem:

- vyřízení vašich požadavků; pokud jste u nás vytvořili objednávku a váš požadavek se vztahuje k objednávce, můžeme toto zpracování realizovat na základě plnění smlouvy s vámi;
- evidence vašich požadavků, abychom je mohli kontrolovat, že je plníme řádně a včas;
- prokazování, že jsme váš požadavek přijali a vyřídili, např. když u nás touto cestou něco objednáte nebo uplatníte reklamaci;
- jejich analýzy pro zlepšování kvality našich služeb.

Pro tyto účely osobní údaje uchováваме po dobu 1 roku od ukončení poskytování námi zprostředkovaných služeb. Proti zpracování na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

B.7 Pokud se přihlásíte k našemu newsletteru

Pokud se přihlásíte k odběru našeho newsletteru, budeme zpracovávat **vaše kontaktní údaje, případně vaše nastavení** na základě vašeho souhlasu se zpracováním za účelem **zasílání našich nabídek**. Pro tento účel osobní údaje používáme, dokud neodvoláte váš souhlas se zpracováním, tedy dokud se z newsletteru neodhlásíte.

B.8 Pokud navštívíte naši pobočku

Pokud navštívíte naši pobočku, budeme zpracovávat **nahrávku z kamerového systému**, na které můžete být zachyceni, a to na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za účelem ochrany našeho i vašeho majetku a osob pohybujících se v prodejně a jejím okolí, což je současně náš oprávněný zájem.

Pro tento účel osobní údaje uchováваме po dobu nejvýše 1 měsíce. Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku.

C. Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?

V případech popsaných v části Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje? zpracováváme vaše osobní údaje my jako **správce**. To znamená, že my stanovujeme shora vymezené účely, pro které vaše osobní údaje shromažďujeme, určujeme prostředky zpracování a odpovídáme za jejich řádné provedení.

Vaše osobní údaje můžeme předávat také dalším subjektům, které se nacházejí v roli **správce**, a to:

- v souvislosti s vyřízením vaší objednávky našim partnerům, kteří se na tomto plnění podílejí, jak je uvedeno v části Pokud u nás něco objednááte, konkrétně
 - partnerům provozujícím platební systémy pro potřeby zajištění platby, především v souvislosti s platbou kartou, zejména společnostem Global Payments s.r.o., IČO 270889 a PayU S.A. se sídlem Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań, Polsko;
 - cestovním kancelářím a dalším třetím stranám, které zajišťují dodatečné služby k vašemu zájezdu, pokud je to nezbytné pro vyřízení vaší objednávky (jestliže nejednáme jako zpracovatel dané třetí strany) nebo pokud reklamujete naše služby zprostředkování a k vyřízení vaší reklamace je třeba součinnost cestovní kanceláře nebo jiné třetí strany;
 - partnerům, kteří pro nás zajišťují rezervaci letenek v mezinárodních rezervačních systémech, zejména společnostem Amadeus Czech Republic and Slovakia, s.r.o., IČO 49680030 a ASIANA, spol. s r.o., IČO 49704362;
 - pojišťovnám, pokud si u nás sjednáte pojištění, konkrétně AXA Assistance CZ, s.r.o., IČO 25695215 a ERV Evropská pojišťovna, a.s., IČO 49240196.
- na základě vašeho souhlasu reklamním a sociálním sítím, jak je popsáno v části Využívání souborů cookies a dalších technologií, předání údajů reklamním a sociálním sítím, a to konkrétně:
 - Seznam.cz, a.s., IČO 26168685;
 - Google Ireland Limited (registrační číslo: 368047), se sídlem Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko; podmínky ochrany soukromí této společnosti jsou dostupné zde: <https://policies.google.com/technologies/ads>
 - Facebook Ireland Limited, se sídlem 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, D02 X525, Irsko; podmínky ochrany soukromí této společnosti jsou dostupné zde: <https://cs-cz.facebook.com/about/privacy>
 - Criteo GmbH, se sídlem Gewürzmühlstraße 11, 80538 München, Německo; podmínky ochrany soukromí této společnosti jsou dostupné zde: <https://www.criteo.com/privacy/>
 - RTB House S.A., se sídlem Złota 61/101, 00-819 Varšava, Polsko; podmínky ochrany soukromí této společnosti jsou dostupné zde: <https://www.rtbhouse.com/privacy/>

Pro zpracování osobních údajů rovněž využíváme služeb dalších zpracovatelů, kteří osobní údaje zpracovávají pouze podle našich pokynů a pro účely, které jsou popsány v části Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?. Takovými **zpracovateli** jsou:

- a) naše franšízy, které pro nás zajišťují provoz našich poboček;
- b) poskytovatelé cloudových služeb a další dodavatelé technologií a podpory, jako je Microsoft a Google;
- c) provozovatelé marketingových nástrojů, jako je Google v rámci služby Google Analytics a HotJar (HotJar Ltd, se sídlem 3 Elia Zammit Street, St. Julians STJ 1000, Malta), kteří nám pomáhají s optimalizací webu a personalizací obsahu a nabídek pro vás;
- d) poskytovatelé nástrojů pro správu a nahrávání telefonických hovorů, zejména Daktela s.r.o., IČO 27232263; MyForce CZ s.r.o., IČO 26142520; Phonexia s.r.o., IČO 27680258; T-Mobile Czech Republic a.s., IČO 64949681; LinuxBox.cz, s.r.o., IČO 25862782;
- e) poskytovatelé SMS komunikačních a chatovacích nástrojů v případě, kdy zpracovávají osobní údaje pro zprostředkování naší komunikace s vámi: AXIMA SMS SERVICES s.r.o., IČO 06563465;
- f) poskytovatelé účetních služeb, zejména A-ENTER UCETNI s.r.o., IČO 27390071.

V některých případech také zpracováváme vaše osobní údaje jako **zpracovatel**, a to pokud:

- a) s vámi uzavíráme smlouvu s vámi v zastoupení cestovní kanceláře, nebo s vámi v zastoupení cestovní kanceláře vyřizujeme reklamaci;
- b) s vámi uzavíráme smlouvu s vámi v zastoupení třetí strany, která k vašemu zájezdu poskytuje dodatečné služby, jako je parkování na letišti, nebo s vámi v zastoupení takové třetí strany vyřizujeme reklamaci;
- c) pro pojišťovny AXA Assistance CZ, s.r.o., IČO 25695215 a ERV Evropská pojišťovna, a.s., IČO 49240196 sbíráme vaše rodné číslo;
- d) s námi řešíte pojistnou událost ze sjednaného pojištění.

D. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci objednávání služeb, vytváření a používání účtu, nebo při komunikaci s námi, například na call centru. Osobní údaje přímo od vás získáváme také sledováním vašeho chování na našem webu a při čtení zpráv, nahráváním hovorů na call centru a kamerovým záznamem našich poboček. Vaše osobní údaje můžeme získat také od třetí osoby, například když pro vás u nás objedná zájezd.

Pokud u nás něco objednáte, můžeme v souvislosti s plněním uzavřené kupní smlouvy obdržet **dodatečné údaje o vašich objednávkách** od bank, našich partnerů provozujících platební systémy, zajišťujících prodej na splátky, například údaj o čísle vašeho účtu, nebo úspěšném provedení platby.

E. Předávání údajů mimo EU

V rámci předání údajů našim zpracovatelům, uvedeným v části Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?“ můžeme vaše údaje předat také do třetích zemí mimo Evropský hospodářský prostor, které nicméně zajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů.

F. Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?

Stejně jako my máme svá práva a povinnosti při zpracování vašich osobních údajů, máte také vy při zpracování vašich osobních údajů určitá práva. Mezi tato práva patří:

Právo na přístup

Zjednodušeně řečeno máte právo vědět, jaké údaje o vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme, kdo je mimo nás zpracovává a jaká máte další práva související se zpracováním vašich osobních údajů. To vše se můžete dozvědět v tomto dokumentu „Ochrana osobních údajů zákazníků“. Pokud si však nejste jistí, které osobní údaje o vás zpracováváme, můžete nás požádat o potvrzení, zda osobní údaje, které se vás týkají, jsou či nejsou z naší strany zpracovávány, a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům. V rámci práva na přístup nás můžete požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů, přičemž první kopii vám poskytneme bezplatně a další kopie již s poplatkem.

Právo na opravu

Chybovat je lidské. Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

Právo na výmaz

V některých případech máte právo, abychom vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud je splněn některý z následujících důvodů:

- vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali;
- odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je váš souhlas nezbytný a zároveň nemáme jiný důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat;
- využijete svého práva vznést námitku proti zpracování (viz níže část Právo vznést námitku proti zpracování) u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů a my sledáme, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nemáme nebo
- domníváte se, že námi prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Ale mějte prosím na paměti, že i když půjde o jeden z těchto důvodů, neznamená to, že ihned smažeme všechny vaše osobní údaje. Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování vašich

osobních údajů je i nadále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo určení, výkon či obhajobu našich právních nároků (viz část [Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?](#)).

Právo na omezení zpracování

V některých případech můžete kromě práva na výmaz využít právo na omezení zpracování osobních údajů. Toto právo vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení vašich osobních údajů a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Zpracování osobních údajů musíme omezit když:

- popíráte přesnost osobních údajů, než se dohodneme, jaké údaje jsou správné;
- vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (např. nad rámec toho, co zpracovávat musíme), ale vy budete před výmazem takových údajů upřednostňovat pouze jejich omezení (např. pokud očekáváte, že byste nám v budoucnu takové údaje stejně poskytli);
- vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo
- vznesete námitku proti zpracování. Právo na námitku je podrobněji popsáno níže v kapitole [Právo vznést námitku proti zpracování](#)). Po dobu, po kterou šetříme, je-li vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování vašich osobních údajů omezit.

Právo na přenositelnost

Máte právo získat od nás všechny vaše osobní údaje, které jste nám vy sami poskytli a které zpracováváme na základě vašeho souhlasu a na základě plnění smlouvy. Vaše osobní údaje vám poskytneme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Abychom mohli na vaši žádost údaje snadno převést, může se jednat pouze o údaje, které zpracováváme automatizovaně v našich elektronických databázích.

Právo vznést námitku proti zpracování

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu (viz část [Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?](#)). Jde-li o marketingové aktivity, přestaneme vaše osobní údaje zpracovávat bez dalšího; v ostatních případech tak učiníme, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

Právo podat stížnost

Uplatněním práv výše uvedeným způsobem není nijak dotčeno vaše právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními

předpisy. Stížnost proti námi prováděnému zpracování osobních údajů můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

G. Jak lze uplatnit jednotlivá práva?

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním vašich osobních údajů, ať již jde o dotaz, uplatnění práva, podání stížnosti či cokoliv jiného, se můžete obracet na naše **zákaznické centrum**. Aktuální kontaktní informace jsou dostupné na webu www.invia.cz.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění vás samozřejmě budeme informovat.

H. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Kromě zákaznického centra je vám ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním vašich osobních údajů k dispozici náš **pověřenec pro ochranu osobních údajů**. Pověřence lze kontaktovat na e-mailové adrese: dpo@invia.cz.