

## УВЕДОМЛЕНИЕ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

### ТУРИСТИЧЕСКИ УСЛУГИ

#### 1. Документ

Настоящото Уведомление за поверителност има за цел да Ви запознае с правилата, които ще бъдат спазвани при събиране и обработване на Ваши лични данни, при посещаване на нашата интернет страница и закупувате и/или ползвате услугите, които предлагаме.

Тук можете да намерите информация за това какви Ваши лични данни ще бъдат събирани, как и с каква цел ще бъдат използвани, на кого ще бъдат предоставени, какви права имате като субект на събраните данни, както и как да се свържете с нас или с надзорния орган по защита на личните данни.

#### 2. Предназначение на настоящия документ?

Това Уведомление е предназначено за всички физически лица, които са закупили или възнамеряват да закупят („Клиенти“) и/или са ползвали или ще ползват („Ползватели“) една или повече от следните услуги, които предлагаме:

- Закупуване на самолетни билети;
- Закупуване на туристически пакети, хотелско настаняване, трансфер и друг наземен транспорт, сключване на туристически застраховки за пътуване в чужбина, застраховка „Отмяна на пътуване“;

Възможно е Вие да сте наш Клиент без да сте Ползвател (напр. защото сте закупили от нас услуга за близък или приятел или сте юридическо лице), да сте Ползвател без да сте Клиент (напр. защото близък, приятел или Вашият работодател е закупил от нас услуга за Вас), както и да сте едновременно Клиент и Ползвател (защото сте закупили от нас услуга за себе си). В последния случай обработваме Ваши лични данни по начина и за целите, посочени за всяка от двете категории субекти на данни.

Ако Вие сте единствено Ползвател на услуга, моля обърнете специално внимание на т. 10 „Информация за Ползвателите на услуги“ по-долу.

#### 3. Кои сме ние?

ВИЗИТУР ЕООД, е дружество вписано в търговския регистър с ЕИК 205104325. Събираме и обработваме Вашите лични данни като администратор на лични данни съгласно Общия регламент относно защитата на данните (Регламент (ЕС) 2016/679). Можете да се свържете с нас на телефон 054/830242, както и да ни пишете на адрес гр. Шумен 9700, ул. „Хан Омуртаг“ № 6 или имейл адрес info@visitour.bg.

По всички въпроси, свързани с обработката на Ваши лични данни, можете да се свързвате и с нашето длъжностно лице по защита на данните на телефон 0898715562, както и да му пишете на адрес гр. Шумен 9700, ул. „Хан Омуртаг“ № 6

#### **4. Необходимост от събиране и обработка на личните Ви данни:**

**4.1.** Данни, които обработваме, когато закупувате самолетни билети чрез нас.

Процесът по закупуване на самолетен билет включва няколко етапа, на които се събира и обработва информация за лицето, закупуващо билета (Клиента) и за лицата, които ще пътуват (Ползвателите) - резервация на самолетния билет, издаване на самолетния билет и издаване на бордна карта.

Резервация на самолетния билет

На този етап се събират следните категории лични данни:

- името, телефонния номер и имейл адреса на Клиента. Тези данни са ни необходими, за да разпознаваме клиента и за да можем да се свържем с него за целите на резервацията.
- името и фамилията на всички Ползватели, а ако сред тях има деца - и датата на раждане на децата, дестинация и дата на пътуването (включително при обратен полет, ако е приложимо). Тези данни са ни необходими, защото са задължителни реквизити, които се изискват от авиокомпаниите, съответно от резервационните системи, които използваме.

Правното основание за обработването на тези данни е необходимостта от предприемане на стъпки преди сключването на договор (закупуване на самолетния билет) по искане на Клиента. Ако тези лични данни не бъдат предоставени, резервацията за самолетен билет (или билети) няма да е възможна, както и да бъде гарантирана за определен период предложената цена.

#### **Издаване на самолетния билет**

Резервираният билет може да бъде закупен (платен) и издаден. При издаване се обработва следните категории лични данни:

- името, телефонния номер и имейл адреса на Клиента. Обработваме тези данни, за да разпознаем нашия клиент и за да можем да се свържем с него за целите на закупуването и издаването на билета. Обработваме също и ЕГН и адрес за целите на издаване на първичен счетоводен документ.
- името и фамилията на всички Ползватели, а ако сред тях има деца - и датата на раждане на децата, дестинация и дата на пътуването (включително при обратен полет, ако е приложимо). Обработваме тези данни, защото са задължителни реквизити, които се изискват от авиокомпаниите, съответно от резервационните системи, които използваме.

- в зависимост от изискванията на авиокомпанията и/или от изискванията на местното законодателство в държавата по дестинацията, до която се пътува, събираме и обработваме няколко или всички от следните допълнителни категории лични данни за Ползвателите - гражданство, дата на раждане, номер и валидност на паспорт, адрес на пребиваване в дестинацията на полета (напр. когато пътувате до САЩ) и друга изисквана информация. При наличие на карта за лоялност към дадена авиокомпания обработваме нейния номер, с цел трупане на точки или използване на преференции от Ползвателя.
- издаване на бордна карта - в случаите, когато бордната карта се издава от нас обработваме личните данни, които са ни били предоставени при резервацията или издаването на самолетния билет както и допълнителни данни изисквани от дадената авиокомпания за издаване на бордна карта като например: номер на лична карта, дата на издаване и валидност, националност на Ползвателя.

Правното основание за обработването на посочените данни е необходимостта от тези данни за изпълнението на задълженията ни по договора за посредничество по закупуване на самолетния билет и издаване на бордна карта. Предоставянето на посочените данни е задължително с оглед издаването на самолетния билет или билети и издаването на бордна карта. Ако не получим тези данни, няма да можем да издадем желаните самолетен билет или билети, съответно да издадем бордна карта или карти за полета.

### **Предпочитания за полета**

При закупуването на самолетни билети чрез нас, е възможно да Ви съдействаме и за да изразите предпочитание за храната, която ще се сервира по време на полета (ако авиокомпанията предлага такъв избор), както и да направите заявка за асистиране при отвеждането до и от самолета. Храната, която изберете, е възможно да издава Вашите религиозни убеждения, а необходимостта от асистиране - информация за здравословното Ви състояние.

Тъй като това са специални (чувствителни) категории лични данни, ние обработваме такива заявки за съдействие от наша страна единствено въз основа на Вашето предварително изрично съгласие да обработим информацията за предпочитанията Ви, което изразявате посредством заявяването им. Вие имате право по всяко време да оттеглите това съгласие без това да засяга законосъобразността на обработването до този момент. Това обаче ще ни попречи да ви съдействаме за уреждането на предпочитанията за полета.

**4.2.** Данни, които се обработват при закупуването на туристически пакети, хотелско настаняване, трансфер, друг наземен транспорт и други туристически услуги

За всяка от посочените в този раздел услуги събираме следните лични данни за лицето, което купува от нас съответната услуга (Клиент): име, телефонен номер и имейл адрес на Клиента. Тези данни са ни необходими, за да идентифицираме Клиента като такъв, и за да можем да се свързваме с него за целите на изпълнението на задълженията ни по договора за предоставяне на съответната услуга. Това е и правното основание за обработката на тези категории данни. Обработваме също и ЕГН и адрес за целите на издаване на първичен счетоводен документ.

В зависимост от естеството на съответната услуга събираме различни категории лични данни за Ползвателите на съответната услуга, както следва:

Туристически пакети. В зависимост от услугите, включени в пакета, е възможно да събираме следните категории данни за Ползвателите на услугите, включени в пакета: имена, ЕГН, гражданство, дата на раждане, номер и дата на валидност на паспорт и др.

Хотелско настаняване. При резервирането и закупуването на хотелско настаняване събираме и обработваме следните категории данни за Ползвателите на услугата: имена, гражданство, дата на раждане (за деца), номер и дата на валидност на паспорт (при настаняване в чужбина) или лична карта (при настаняване в България) и др. Трансфер, коли под наем и друг наземен транспорт. При резервирането и закупуването на наземен транспорт събираме и обработваме следните категории данни за Ползвателите на услугата: имена, номер на полет, телефон за контакт и др.

Туристически застраховки за пътуване в чужбина, застраховка „Отмяна на пътуване“. При сключването на този тип застраховки събираме и обработваме следните категории данни за Ползвателите на услугата: имена, дата на раждане или ЕГН, адрес, паспорт др.

Всяка от изброените по-горе категории лични данни за Ползвателите на съответната услуга се събира и обработва, тъй като тези лични данни се изискват от доставчиците на съответните услуги (включително въз основа на нормативно установени изисквания за идентификация на ползвателя на услугата, напр. при отсядане в хотел, сключване на застрахователен договор и др.). Предоставянето на тези данни е задължително с оглед резервирането или закупуването на съответната услуга. Ако не получим тези данни, няма да можете да резервирате и закупите съответната услуга от/чрез нас. Правното основание за обработката на така предоставените данни е необходимостта от тях за изпълнението на договора за съответната услуга.

## **5. Използване Вашите лични данни?**

Използваме Вашите лични данни единствено и само за целите, посочени в настоящото Уведомление, включително и за проверка на удовлетвореността Ви от

използваните услуги. Личните данни на Ползватели, се използват изключително за целите на предоставянето на закупената услуга.

Когато лични данни за Клиента се съдържат в счетоводните документи, които издаваме съгласно изискванията на закона, ние обработваме тези лични данни за целите на счетоводната отчетност на основание разпоредбите на приложимото счетоводно и/или данъчно законодателство. Когато в счетоводни документи фигурират лични данни на Ползватели, ние единствено съхраняваме тези счетоводни документи съгласно изискванията на закона, без да извършваме каквато и да е друга обработка на тези данни.

Въпреки че определени характеристики на данните, които ни предоставяте, могат да са индикация за допълнителна лична информация (напр. името Ви може да бъде индикация и за религиозни убеждения, имейл адресът Ви може да бъде индикация за свързаност с дадена организация и т.н.), ние не следим за такива особености и не извършваме каквато и да е допълнителен анализ или друга обработка на имейл адреси и другите лични данни, с които разполагаме за Вас, с цел профилирането Ви, извличането на допълнителна информация, категоризирането Ви по някакъв начин или вземането на автоматизирани решения, които да имат правни последици за Вас или да Ви засягат по друг начин.

#### **6. Предоставяме личните Ви данни**

В рамките на нашата организация достъп до личните данни, които се събират в контекста на резервирането и закупуването на самолетни билети, имат следните категории лица:

- a) служители, които са пряко ангажирани с процеса по резервиране на съответната услуга - имат достъп до всички категории данни, които се събират за Ползвателите за целите на резервацията и/или предоставянето на съответната услуга;
- b) служители в счетоводен отдел - имат достъп до личните данни на Клиента, както и до личните данни на Ползвателите, които се визуализират върху издадения счетоводен документ за съответната услуга (ако такива данни се визуализират);

Извън нашата организация предоставяме лични данни на следните категории получатели:

- a) доставчиците на съответните услуги, посочени в т. 2 - авиокомпаниите, хотели, круизни компании, застрахователи и др. - всички категории данни, които се събират за Ползвателите за целите на резервацията и/или предоставянето на съответната услуга и са изискуеми от доставчика.
- b) консолидирани резервационни системи, през които се правят резервации или директно се закупуват съответните услуги, посочени в т. 2 - всички категории данни, които се събират за Ползвателите за целите на резервацията и/или

предоставянето на съответната услуга и са изискуеми от резервационната система.

Всички фирмени служители, които работят с лични данни, както и организациите, които обработват лични данни от наше име, са обвързани от строги правила за поверителност. Те могат да разкриват лични данни пред трети лица, единствено ако ние сме им разрешили да го направят, съответно ако това е необходимо, за да предоставим закупената от Клиента услуга.

## **7. Срок за съхраняване на събраните данни**

Съхраняваме личните данни, които събираме и обработваме при резервацията и издаването на самолетни билети за различни срокове в зависимост от вида на услугите, за целите на които се събират, вида на данните и средствата, чрез които се обработват, както следва:

- a) Самолетни билети - данните за Ползватели е възможно да се съхраняват в една или повече компютърни системи, като за целите на изпълнението на ангажимента ни, свързан с издаването на самолетен билет, тези данни се съхраняват за период не по-дълъг от 5 години от приключването на пътуването.
- b) Данни, които събираме при предоставянето на туристически услуги (т. 4.2) - в срок до 5 г. от приключване на услугата
- c) Данни, включени в счетоводни документи - всички счетоводни документи, включително когато съдържат лични данни, се съхраняват за минималните задължителни срокове за съхранение на съответния вид счетоводна документация съгласно приложимото счетоводно и данъчно законодателство.

След изтичането на срока за съхранение всички лични данни, съответно документите, в които се съдържат, се унищожават по безопасен начин.

Поради естеството на турагентската дейност, личните данни, които Клиентите ни предоставят, са по дефиниция предназначени да достигнат до получатели по целия свят. Ние използваме единствено утвърдени и известни канали за резервации, базирани на територията на Европейския съюз и Европейското икономическо пространство (напр. консолидираната резервационна система „Амадеус“), така че да не извършваме трансфер на лични данни извън територията на ЕС и ЕИП и същевременно да гарантираме, че преминаването на тези данни към крайните им получатели (напр. авиолинии и хотели по целия свят) се извършва съгласно всички изисквания на приложимото европейско и национално законодателство.

Въпреки това за много услуги, работим директно с доставчици извън територията на Европейския съюз и Европейското икономическо пространство. В тези случаи проверяваме нивото на адекватност на защита на данните сключваме договор съгласно разпоредбите на ЕС.

Регистрирането за полети и издаването на бордни карти за превозвачи регистрирани извън ЕС се извършва директно на техните сайтове. Без такава регистрация, направена от Вас директно, от нас или на летището, не бихте могли да се качите на самолета.

## **8. Защита на личните Ви данни?**

- Прегледи на практиките си за събиране, съхранение и обработка на лични данни, включително на физическите мерки за сигурност, с цел предотвратяването на неразрешен достъп до системите, които използваме;
- Достъп до личните Ви данни в рамките на ВИЗИТУР ЕООД имат само лица, чиито трудови функции изискват достъп до данните с оглед осъществяването на дейностите, за които данните са били събрани и се обработват;

## **9. Вашите права във връзка с обработването на Ваши лични данни**

Като субект на Вашите лични данни Вие имате редица права, насочени към ВИЗИТУР ЕООД като администратор на данните. Описание на тези права и редът за упражняването им са посочени по-долу в този раздел.

Всички посочени права можете да упражните чрез писмено заявление до ВИЗИТУР ЕООД в свободен текст, отправено лично от Вас или от изрично упълномощено от Вас лице.

Можете да изпратите съответното заявление на пощенския адрес или имейл адреса на нашето длъжностно лице по защита на данните, посочени в т. 3 по-горе. Когато заявлението се подава по електронен път, същото трябва да бъде подписано с квалифициран електронен подпис. Ще отговорим на заявлението Ви във възможно най-кратък срок, който във всички случаи няма да надвишава един месец.

Моля да имате предвид, че няма да изпълним направено от Ваше име искане, ако не можем да се уверим, че искането действително изхожда от Вас (възможно е, например, да не можем да се уверим от заявление, оправено по пощата, че Вие сте действителния изпращач на съобщението). Затова, в определени случаи е възможно да Ви помолим да представите заявлението в наш офис (за да можем да Ви идентифицираме).

### **9.1. Право на достъп до Вашите лични данни**

Вие имате право да получите от нас информация за това дали обработваме лични данни, свързани с Вас, и ако това е така, да получите достъп до самите данни, както и до информация за:

категориите лични данни, които се обработват;

- целите на обработването;

- получателите или категориите получатели, пред които са или ще бъдат разкрити личните данни, по-специално получателите в трети държави или международни организации;
- когато е възможно, предвидения срок, за който ще се съхраняват личните данни, а ако това е невъзможно, критериите, използвани за определянето на този срок
- съществуването на право да изискате от нас коригиране или изтриване на лични данни или ограничаване на обработването на лични данни, свързани с Вас, или да се направи възражение срещу такова обработване;
- правото Ви на жалба до надзорен орган;
- когато личните данни не се събират от Вас, всякаква налична информация за техния източник;
- съществуването на автоматизирано вземане на решения, включително профилиране, както и допълнителна информация за това в предвидените от закона случаи.

Ще Ви предоставим безплатно копие от Вашите лични данни, които обработваме, както и информацията, посочена в горния списък. Ако поискате допълнителни копия от данните, е възможно да определим разумна такса за всяко такова допълнително копие въз основа на административните разходи за създаването му.

#### **9.2. Право на коригиране**

Ако смятате, че личните данни, които обработваме за Вас, са неточни, имате право да поискате да коригираме без ненужно забавяне неточните лични данни. Когато обработваните лични данни са непълни, имате право да искате допълването им, като се имат предвид целите на обработването.

#### **9.3. Право на оттегляне на съгласие**

Когато обработваме Ваши лични данни въз основа на предоставено от Вас съгласие, Вие можете по всяко време да оттеглите предоставеното съгласие. След оттеглянето на съгласието Ви ще преустановим дейностите по обработка на личните Ви данни, обработвани въз основа на съгласието Ви, като оттеглянето на съгласието няма да засяга законосъобразността на обработването въз основа на съгласие преди то да бъде оттеглено. Независимо от това, възможно е да продължим да обработваме същите лични данни, доколкото е налице друго основание (различно от съгласие) за обработването на данните и/или е налице някое от изключенията по т. 10.5 (напр. данните са ни необходими, за да Ви предоставим услуга, която сте закупили от нас).

#### **9.4. Право на изтриване на лични данни**

Общо правило. Вие имате правото да поискате от нас изтриване на свързаните с Вас лични данни без не-нужно забавяне, а ние сме длъжни да изтрием без



ненужно забавяне личните Ви данни, когато е приложимо някое от посочените по-долу основания:

- личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани по друг начин;
- Вие сте оттеглили съгласието си за обработване на данните, когато данните са били обработвани въз основа на Вашето съгласие, и няма друго правно основание за обработването;
- Вие сте възразили срещу обработването съгласно т. 10.4 по-горе и ние нямаме легитимни основания за обработването, които да имат преимущество пред Вашите интереси, права и свободи;
- личните данни са били обработвани незаконосъобразно;
- личните данни трябва да бъдат изтрети с цел спазването на наше законово задължение.

Изключения от правилото. Правото Ви да искате изтриване на личните Ви данни не се прилага, съответно ние нямаме задължение да изтрием данните, ако обработването на личните данни е необходимо:

- за упражняване на правото на свобода на изразяването и правото на информация;
- за спазване на наше законово задължение, което изисква обработване, или за изпълнението на задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са предоставени на Фантастик Травел ООД;
- по причини от обществен интерес в областта на общественото здраве в съответствие с член 9, параграф 2, букви з) и и), както и член 9, параграф 3 от Общия регламент относно защитата на данните;
- за целите на архивирането в обществен интерес, за научни или исторически изследвания или за статистически цели съгласно член 89, параграф 1 от Общия регламент относно защитата на данните, до-колкото съществува вероятност изтриването на данните да направи невъзможно или сериозно да затрудни постигането на целите на това обработване;
- за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

#### **9.5. Право на ограничаване на обработването**

В посочените по-долу случаи имате право да поискате от нас временно да спрем всяка друга обработка на личните Ви данни с изключение на тяхното съхранение:

- когато оспорвате точността на личните Ви данни - за срок, който ни позволява да проверим точността на личните данни;
- когато обработването е неправомерно, но Вие не желаете личните Ви данни да бъдат изтрети, а искате вместо това ограничаване на използването им;

- когато не се нуждаем повече от личните Ви данни за целите на обработването, но Ви е изискват за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;

В изброените случаи можем да извършваме обработване на съответните лични данни, различно от тяхното съхранение, единствено с Вашето съгласие или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции или за защита на правата на друго физическо лице или поради важни основания от обществен интерес за Република България или за Европейския съюз.

#### **9.6. Право на преносимост на данните**

Вие имате право да получите личните данни, които Ви засягат и които сте ни предоставили, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат и имате правото да прехвърлите тези данни на друг администратор без възпрепятстване от наша страна, когато:

- обработваме данните въз основа на Вашето съгласие или когато обработката на данните е необходима за изпълнението на задължение по договор между Вас и нас; и
- обработването се извършва по автоматизиран начин.

За целите на упражняването на правото си на преносимост на данните, Вие имате право да получите пряко прехвърляне на личните Ви данни от ВИЗИТУР ЕООД към друг администратор, само доколкото това е технически осъществимо.

#### **9.7. Правото на жалба до надзорен орган**

Ако смятате, че обработваме личните Ви данни в нарушение на разпоредбите на приложимото законодателство, включително, но не само, Общия регламент относно защитата на данните и Закона за защита на личните данни, Вие имате право да подадете жалба до надзорния орган в държавата членка на Европейския съюз на обичайното Ви местопребиваване, място на работа или място на предполагаемото нарушение.

В Република България компетентният надзорен орган е Комисията за защита на личните данни.

### **10. Информация за Ползвателите на услуги**

Ако Вие сте само Ползвател на услуга (т.е. не сте Купувач на услугата), обърнете внимание на следната информация:

- Всички Ваши лични данни, които обработваме във връзка с предоставянето на услугата, са ни предоставени от Купувача на услугата. Не използваме публични източници за събирането на тези лични данни.
- Вие имате всички права на субект на данни съгласно т. 10 по-горе.