

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

В

„ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД

Ние, „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД съзнаваме важноста за защита на личните данни на клиентите и партньорите си, като се стремим да поддържаме добри политики и практики, осигуряващи в максимална степен защитата на личните Ви данни, обработвани при и/или по повод предоставяне на основни и/или допълнителни туристически услуги и туристически пакети, услуги по застрахователно посредничество и осъществяване на други, свързани с това дейности.

Настоящата Политика за поверителност се основава на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Регламент (ЕС) 2016/679”).

Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт:

<http://www.go2holiday.bg>

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва услугите, предоставяни от „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД, включително и тези, предлагани онлайн чрез специализирана платформа на нашия уебсайт, включително и чрез социалните мрежи.

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни:

„ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД („ние”) е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 200993640, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика и приложимото законодателство на Европейския съюз и Р.България.

„ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД е Лицензиран Туроператор с Удостоверение за туроператорска и туристическа агентска дейност № РК-01-6512/02.03.2010г.

„ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и Закона за защита на личните данни.

Можете да се свържете с нас на адреса ни на управление: гр.София, ул.„Проф. Д-р Иван Странски” 3Ж или

като попълните електронната форма за контакт на нашия уебсайт:

<https://www.go2holiday.bg/about/contacts/>

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате към нас на следните координати за връзка: имейл: gdpr@go2holiday.net;

2. Какви данни, за какви цели и на какво правно основание обработваме:

2.1 В зависимост от конкретните цели и основания „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им, а именно:

А) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификацията Ви като клиент при изпълнение

на договорните задължения на „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД:

- три имена, ЕГН, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице за контакт;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред нас;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност/международен паспорт;
- данни, събрани при плащане, направено към нас - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга информация, събирана при и обработвана във връзка с извършване на плащането по банков път, чрез директен дебит или чрез Пос-терминал;
- данни за ползваните от Вас услуги, предпочитани дестинации и др., предлагани от нас;
- други данни, които ни предоставяте във връзка с ползваните вече услуги или за предпочитанията ви за туристически услуги, туристически пакети, предпочитани дестинации и др.

Б) Данни, изготвяни и генерирани от „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД в процеса на предоставяне на услугите:

- номер на резервацията/номер на договора за предоставяне на съответната туристическа услуга
- информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, включително електронна поща, писма, искания, молби, жалби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас;

В) Данни във връзка с предявена рекламация по отношение на закупена от нас туристическа услуга;

Г) Данни за предпочитаните от Вас туристически услуги и туристически дестинации.

2.2. Цели и правни основания за обработване на личните данни:

Водещо основание за обработване и съхраняване на лични данни е изпълнението на договор, по който субектът на данни е страна или за предприемане на стъпки по искане на субекта на данните преди сключването на такъв договор. Същевременно, обработването на определени лични данни е необходимо за спазването на законови задължения на дружеството по Закона за туризма, Закона за гражданската регистрация, Закона за счетоводството и други приложими нормативни актове, както и за защитата на легитимните интереси на администратора или на трета страна, като:

А) Обработване на данните, което е необходимо за сключване и/или изпълнение на сключени договори за предоставяните от нас туристически пакети, основни и/или допълнителни туристически услуги за следните цели:

- Идентифициране на клиент при: сключване, изменение и прекратяване на договор за предоставяне на туристически услуги. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали – в офисите ни за обслужване на клиенти, по телефон, на онлайн платформата ни чрез електронна форма за контакт, по електронна поща, както и чрез нашите агенти в цялата страна;
- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните туристически услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;

- Изготвяне на предложения за сключване на договори за предоставяне на туристически услуги, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от пътуване;
- Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби. Корекции на дължими суми по вече сключени договори за туристически пакети при наличие на основание за това;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД обработва данните Ви за следните цели:

- Изготвяне на предложения за сключване на договори за предоставяне на туристически услуги, изпращане на кореспонденция по електронна поща или чрез куриерска пратка на задължителна по закон преддоговорна информация и проект на договор;
- Обслужване на отказ от пътуване;
- Събиране на вземания от клиенти по съдебен ред;
- Извършване на данъчно-осигурителен контрол от съответните компетентни държавни органи;
- Предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите и на Комисията за защита на личните данни, във връзка с изпълняване на задълженията, произтичащи от действащите нормативни актове в тази област;
- Извършване на данъчно-осигурителен контрол от съответните компетентни държавни органи;
- Предоставяне на информация на съда и трети лица в рамките на производства пред съд, с цел защита на законните си интереси, включително събиране на вземания от клиенти по съдебен ред;

В) „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- за целите на директния маркетинг - отправяне на оферти за предоставяне на нови туристически пакети и услуги и/или изменение в условията на вече използваните такива
- За включване на Вашето име, фотографии, видео и други в рекламни брошури, уеб сайт и др. публикации на „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД в резултат на участието Ви в организирани от нас групови туристически пътувания, в организирани от нас томболи и игри и др. мероприятия
- За защита, упражняване или запазване на законовите права, неприкосновеността, безопасността или собствеността на администратора, на потребителите на услугите на администратора и членовете на обществото.

3. Категории трети лица, които получават достъп и обработват личните Ви данни: Във връзка с осъществяване на дейността си и изпълнение на договорните ни ангажименти с нашите клиенти, ние предоставяме данните Ви на следните групи лица "получатели", а именно:

- на субекта на данните - винаги, когато упражнят това свое право;
- на потребителите/клиентите, за които се отнасят данните;
- на бизнес партньори - за целите на изпълнението на сключените с Вас договори – наши туристически агенти и представители в България и чужбина, транспортни фирми и авиокомпаниии, доставчици на съответните основни и допълнителни

туристически услуги, и други подизпълнители, с които имаме сключени договори. Поради спецификата на туристическата дейност и предоставяните във връзка с нея продукти и услуги на потребители в рамките на ЕС и извън него, „Гоу Ту Холидей“ **предава /трансферира/ лични данни** в държави-членки на ЕС, както и в следните „трети страни“- Турция, Египет и др., съгласно предлаганите от компанията туристически пакети, за което потребителят ще бъде информиран при сключване на договора за избраната дестинация. В тези случаи, данните, които са в процес на обработване или са предназначени за обработване след предоставянето им, се предават на наши бизнес партньори единствено и само на договорно основание и за целите на изпълнение на предлаганите от нас туристически услуги заявени от потребителя. Партньорите ни, които са администратори на лични данни позиционирани в трети държави, обработват, съхраняват личните данни на нашите клиенти добросъвестно, законосъобразно и по прозрачен начин, като осигуряват подходящи технически и организационни мерки за защитата им. При извършването на туристическа услуга, изискваща предаването на лични данни на трета страна, която не осигурява достатъчна степен на защита, тя може да бъде извършена, при условие че съответното физическо лице е дало изричното си съгласие за предлаганото предаване на данни и/или е необходимо за изпълнението на вече сключен договор между съответното физическо лице и администратора;

- на застрахователни компании, застрахователни брокери и агенти - при сключване на застраховка "медицински разходи при болест и злополука на туриста" с посредничеството на „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ“ ООД
- доставчиците на платежни услуги за разплащане он-лайн чрез кредитни карти
- IT компании поддържащи информационни системи, уебсайт, софтуери и др.;
- на публични органи (НАП, Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на личните данни съдебни и др. контролни органи);
- Други администратори на лични данни, на които „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ“ ООД предоставя личните Ви данни на законно и/или договорно основание.

Възможно е да се наложи – по закон, при съдебен спор и/или по заявка от страна на обществени и правителствени органи в или извън вашата страна на местоживеење, както и за целите на националната сигурност, правоприлагането или други проблеми от обществена значимост, ние да разкрием личните ви данни, когато такова разкриване е необходимо или уместно.

Възможно е и да разкрием информация за Вас, ако установим, че такова разкриване е обосновано и необходимо за прилагането на нашите фирмени правила и условия, или за да защитим своите дейности, законни интереси и правата и законните интереси и на други потребители. Освен това, в случай на реорганизация, сливане или продажба е възможно да прехвърлим всякаква и цялата събрана база данни на съответната трета страна- правоприемник.

4. За какъв срок се съхраняват личните Ви данни. Сигурност:

Продължителността на съхранение на личните Ви данни зависи от целите на обработването, за които са събрани:

Личните данни, обработвани с цел сключване и изпълнение на договор за предоставяне на туристически услуги се съхраняват за срока на действие на договора и до окончателно уреждане на всички финансови отношения между страните;

Личните данни, обработвани с цел издаване на счетоводни/финансови документи за

осъществяване на данъчно- осигурителния контрол, като но не само - фактури, дебитни, кредитни известия, ваучери, договори за предоставяне на туристически услуги и др. се съхраняват поне 3 (три) години, освен ако приложимото законодателство не предвижда по-дълъг срок.

Съхраняването на личните данни за по-дълги срокове е възможно за защита на законните интереси на „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД, както и до изтичане на съответната погасителна давност с цел защита при евентуални претенции на клиенти във връзка с изпълнение/прекратяване на договор за предоставяне на туристически услуги, както и за по-дълъг срок в случай на вече възникнал правен спор – документите се съхраняват до окончателното му решаване с влязло в сила съдебно /арбитражно решение.

Като Администратор на лични данни- „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД полага дължимата грижа и предприема съответните и изисквани от нормативната уредба административни, технически и физически мерки, както и такива, свързани с персонала /обучение, информираност и др./, за да опази информацията, с която разполага, включително и опазване на личните данни на Потребителя, от загуба, кражба и неразрешено ползване, разкриване, модифициране и всякакви други незаконни форми на обработване.

Ние разполагаме с физически, електронни и процедурни защитни средства, които съответстват на нашите законови задължения по отношение защитата на личните данни и които поддържаеме в съответствие със съвременните технологични достижения.

Ние отговаряме за защитата на личните данни на клиента, станали ни известни по повод осъществяване на дейността ни като туроператор и при предоставяне на предлаганите от нас туристически услуги, конкретизирани в предмета на Общите условия и на тази Политика, освен в случаите на непреодолима сила, случайно събитие или злоумишлени действия на трети лица, както и в случаите, при които клиента сам е направил тази информация достъпна за трети лица.

5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните Ви данни от „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

✓ **право на достъп до отнасящите се за него данни-** клиентът има право по всяко време да поиска от нас потвърждение за това, дали отнасящи се до него данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;

✓ **право да коригира и актуализира своите лични данни,** когато те са неточни или непълни с оглед целите на обработката им;

✓ **право на изтриване** (правото „да бъдеш забравен“), когато данните му се обработват незаконосъобразно или с отпаднало основание (изпълнена е първоначалната цел, за която са били събрани и обработвани, изтекъл срок на съхранение (вкл. и давностен), оттеглено съгласие за обработване, възразили сте за тяхната обработка, и др.), няма друго основание за обработването им или националното или европейското законодателство изискват това;

✓ **право на ограничаване на обработването-** при наличие на правен спор между „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД и физическото лице до неговото решаване и/или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции; когато обработването е неправомерно, но субектът на данните не желае личните данни да бъдат изтрити, а изисква вместо това ограничаване на използването им; при отправено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни за срока на проверката на основателността му;

✓ **право на преносимост на данните-** субектът на данните има право да поиска от нас да прехвърлим личните му данни в машинно четим формат на друг изрично посочен от него администратор без възпрепятстване;

✓ **задължение за уведомяване при коригиране или изтриване на лични данни или ограничаване на обработването-** клиентът има право да изиска от нас да уведомим третите лица, на които са разкрити негови лични данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране на тези данни, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия за „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД.

✓ **право на уведомяване за нарушение на сигурността на лични данни-** в случаите, когато има вероятност нарушението на сигурността на данните да породи висок риск за правата и свободите на физическите лица. Ние не сме длъжни да Ви уведомяваме, ако: сме предприели подходящи технически и организационни мерки за защита по отношение на данните, засегнати от нарушението на сигурността, както и ако сме взели впоследствие мерки, които гарантират, че нарушението няма да доведе до висок риск за правата Ви и ако уведомяването би изисквало непропорционални усилия.

✓ **право на възражение срещу обработването на личните му данни-** по всяко време и на основания, свързани с конкретната ситуация на лицето, при условие, че не съществуват убедителни законови основания за обработването, които се ползват с предимство пред интересите, правата и свободите на субекта на данни, или съдебен процес.

Когато се обработват лични данни за целите на директния маркетинг, Потребителят има право по всяко време да направи възражение срещу обработването на лични данни, отнасящо се до него за този вид маркетинг, което включва и профилиране, доколкото то е свързано с директния маркетинг. Най-късно в момента на първото осъществяване на контакт с потребителя, той изрично се уведомява за съществуването на правото на възражение описано по-горе, което му се предоставя чрез уведомление по ясен начин и отделно от всяка друга информация.

✓ **право на защита по съдебен и административен ред-** право на подаване на жалба до надзорен орган, право на ефективна съдебна защита срещу надзорен орган, право на ефективна съдебна защита срещу администратор или обработващ лични данни; право на обезщетение за претърпени вреди.

Ред за упражняване на правата: *Можете да упражните всичките си права относно защита на Вашите лични данни чрез формите, приложени към настоящата Политика, които можете да изтеглите от [тук](#). Разбира се, тези форми не са задължителни и можете да отправите исканията си във всякаква форма, която съдържа изявление за това и Ви идентифицира като притежател на данните.*

„ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ” ООД разглежда и се произнася по искането на Потребителя в съответствие с изискванията на приложимото законодателство във възможно най-кратки срокове и във всички случаи до 1 /един/ месец от получаването на заявлението. При необходимост този срок може да бъде удължен с още 2 /два/ месеца, предвид сложността и броя на заявленията. „Гоу Ту Холидей“ ООД информира потребителя за всяко такова удължаване в срок от един месец от получаване на заявлението, като посочва и причините за забавянето.

Данни за надзорния орган:

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ /КЗЛД/,
гр. София 1592, бул. “Проф. Цветан Лазаров“ №2,
тел.:02/915 35 15, факс:02/915 35 25,
е-mail: kzld@cpdp.bg
www.cpdp.bg

6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ“ ООД и какви са последиците от това?

За да сключим договор с Вас и за да Ви предоставяме заявените от Вас услуги, ние се нуждаем от определени данни, които са необходими за сключване и изпълнение на съответния договор, както и за изпълнение на нормативните задължения на „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ“ ООД.

Непредоставянето на посочените в т.2.1. лични данни пречатства възможността „ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ“ ООД да сключи договор с Вас за предоставяне на туристически услуги.

7. Политиката ни за използване на бисквитки (Cookie Policy)

„ГОУ ТУ ХОЛИДЕЙ“ ООД използва т.нар „бисквитки“ (Cookies) в своя сайт www.go2holiday.bg, които са важни за коректната му работа. Посещавайки нашия сайт, Вие приемате използването на бисквитки.

Видове бисквитки, които използваме:

- Задължителни бисквитки - тези бисквитки са необходими за коректната работа на уебсайта. Например, с тези бисквитки Ви показваме информацията на нашия сайт, снимки, видеа и др., както и помагат за правилното функциониране на търсачката, за да не се налага да въвеждате една и съща информация на различните страници. Тези бисквитки са временни и се изтриват при затваряне на Вашия браузер.
- Аналитични бисквитки - благодарение на тези бисквитки ние следим посещаемостта на нашия сайт и можем да анализираме доколко нашите потребители работят лесно с него (бисквитки на Google Analytics). Тези бисквитки не ни дават никаква информация за вашите лични данни. Те ни показват кои страници от сайта ни са разгледани, дали сайтът ни е посетен през мобилно или десктоп устройство и други анонимни данни.

Настройките на бисквитките, които получавате от нашия сайт, можете да направите в браузъра, който използвате. Имайте предвид, че ако ограничите някои видове бисквитки, е възможно сайтът ни да не работи напълно коректно и да не можете да използвате пълните му функционалности.

8. ПРОМЕНИ В ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

„Гоу Ту Холидей“ ООД има право, когато обстоятелствата налагат това, едностранно да актуализира, изменя и допълва политиката за защита на личните данни по всяко време в бъдеще. Всяко допълване или промяна на тази Политика ще бъде публикувано в уебсайта на Дружеството www.go2holiday.bg и/или ще се предоставя при поискване на потребителя

Тази политика е последно актуализирана на 21.05.2018 г.