

ПОЛИТИКА И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

„ХЕПИ ТУР ГРУП“ ЕООД (по-долу наричано още „Хепи Тур“, „ние“ или „нас“) приема сериозно своята отговорност за опазване неприкосновеността на личния живот на потребителите и защитата на всички лични данни, до които има достъп във връзка с дейността си като туроператор и туристически агент съгласно Удостоверение № РК-01-7011 на Министерство на Туризма. Лични данни са всяка специфична информация, отнасяща се до Вас, чрез която самоличността Ви може да бъде установена. Например такава информация е истинското Ви име, адрес, телефонен номер, данни за контакт, референтен номер на резервация, данни за плащане и други подобни. Данни, които не могат да бъдат директно или в комбинация с други данни свързани с истинската Ви самоличност, не се считат за лични данни.

Тази Политика за поверителност има за цел да представи по ясен и разбираем начин:

- Какви лични данни събираме и обработваме за Вас като потребител на наши услуги;
- Как използваме Вашите лични данни;
- Как и колко дълго съхраняваме Вашите лични данни;
- На кого разкриваме Ваши лични данни;
- Какви са Вашите права като субект на лични данни и как можете да ги упражните;

Настоящата Политика за поверителност се прилага за Вашите лични данни, когато използвате нашите услуги, но няма приложение когато Вие ползвате сайтове или услуги, които не притежаваме, предоставяме или контролираме.

АДМИНИСТРАТОР НА ЛИЧНИ ДАННИ

Администратор на Вашите лични данни е „ХЕПИ ТУР ГРУП“ ЕООД, ЕИК 202187369, адрес на управление: гр.София 1407, район Лозенец, бул.“Никола Вапцаров” 35, Бизнес-център „Лозенец“, ет.6, офис № 6-А, представлявано от Хавиер Гарсия дел Валле, email: office@happytour.bg, тел.: 02 / 447 27 36

Хепи Тур събира и обработва всички лични данни в съответствие със законите за защита на личните данни, приложими в България и Европейския съюз.

КАКВИ ЛИЧНИ ДАННИ СЪБИРАМЕ И ОБРАБОТВАМЕ И С КАКВА ЦЕЛ ГО ПРАВИМ

Личните данни са данни, чрез които едно физическо лице може да бъде идентифицирано.

Всеки път, когато се свързвате с нас и/или ползвате наши услуги, Вие ни предоставяте Ваши лични данни. За да можете да използвате нашите услуги по резервация и обслужване на туристически продукти, ние трябва да съберем и обработим Ваши лични данни.

Ние събираме и обработваме следните лични данни:

- Когато сме получили Ваше запитване чрез някоя от контактните ни форми, ще ползваме предоставените ни данни за контакт, за да се свържем с Вас и да предоставим информацията или съдействието, от което се нуждаете.
- Когато искате да ползвате услуги, които Хепи Тур предоставя като туроператор и туристическа агенция, ние е възможно да събираме и обработваме следните данни:
 - ✓ Име, постоянен адрес, адрес за контакт, имейл адрес, телефонен номер, номера и данни от паспорт или от друг валиден документ за самоличност, данни от кредитна/дебитна карта или други данни за плащане;

- ✓ Информация за ползвателя на туристическата услуга (полет, наземен транспорт, хотелско настаняване или др.), което включва Вашето име, националност, дата на раждане, пол, номер на паспорт или лична карта, срок на валидност и държава, в която са издадени;
 - ✓ История на пътуванията, включваща информация за Вашите пътувания и за услугите, резервирани във връзка с Вашите пътувания;
 - ✓ Информация относно закупените от Вас туристически продукти и услуги на наши доверени партньори;
 - ✓ Съобщенията, които ни изпращате или адресирате до нас чрез писма, имейли, чат, обаждания и социални медии.
- Специални категории лични данни: Според Общия регламент за защита на личните данни (GDPR) и приложимите законни за защита на данните, личната информация относно Вашето физическо или психично здраве, както и твърдения за извършване на или наличие на присъда за криминални престъпления, се считат за "специални категории лични данни". Ние ще обработваме подобни данни единствено ако сте дали изрично съгласие. Например в случай, че сте поискали специална помощ от Хепи Тур преди или по време на ползване на туристически продукт, ще е необходимо да предоставим тази информация на нашите партньори и доставчици на услуги, за да могат те да предоставят поисканата от Вас помощ, или когато това е необходимо за защита на интереси, които са от жизнено значение за Вас или други хора (например, ако поискате специална помощ), или ако Вие съзнателно сте оповестили тези данни.

Ние ще обработваме личните Ви данни, само ако имаме законово основание за това. Законовото основание ще зависи от причините, поради които сме събрали и имаме нужда да използваме Вашите данни.

В повечето случаи ще имаме нужда да обработим данните Ви, за да установим договорни отношения между Вас като потребител и Хепи Тур като туроператор за предоставяне на туристическа услуга.

Възможно е също така да обработваме личните Ви данни поради една или повече от следните причини:

- За спазване на законово задължение (напр. за счетоводно отчитане и контрол съгласно Закона за счетоводството, ЗДДС, ЗКПО и т.н.);
- Предоставили сте ни съгласие да използваме личните Ви данни (напр. за маркетингови цели);
- Представлява наш основателен интерес в ролята ни на туроператор (напр. с административни цели);
- За защитаване на интереси от жизнено значение за Вас или друго лице (напр. при спешен медицински случай).

Ние ще ползваме Ваши лични данни с цел да предоставим поръчаната от Вас услуга, да съставим необходими документи, свързани със заявените от Вас услуги, да се свържем с Вас във всеки един момент, ако това е необходимо за успешното, качествено и навременно изпълнение на туристическата услуга, да отговаряме на Вашите запитвания, да потвърдим/прегледаме данни от кредитна или дебитна карта за разплащане, за администриране на обезщетения, за осчетоводяване, таксуване и фанинсов контрол, да разглеждаме Вашите претенции и други искания.

Ние ще Ви изпращаме по имейл информация за наши актуални услуги, промоции, отстъпки, бонуси или друга маркетингова информация, само ако ни дадете Вашето съгласие. Вашето съгласие е доброволно и няма да Ви откажем нашите услуги, ако не ни го предоставите. Няма да използваме Вашите контакти, за да рекламираме продукти или услуги на трета страна. Можете

да оттеглите съгласието си за получаване на маркетингова информация от нас по всяко време чрез писмо по електронна поща или чрез подаване на писмено искане до адреса на Хепи Тур.

ЛИЧНИ ДАННИ НА ТРЕТИ ЛИЦА

Ние обработваме и използваме само данни, които Вие сте ни предоставили доброволно, и разчитаме на това, че тези данни се притежават и предоставят от Вас законосъобразно.

Това означава, че всеки потребител носи отговорност да не предоставя на Хепи Тур данни на трети лица в нарушение на техните права за защита на личните данни, тъй като Хепи Тур няма достъп до тези лица и няма практическа възможност да контролира дали предоставените лични данни на трети лица се извършва с тяхно знание или съгласие, дадено съгласно законовите изисквания.

Ето защо, всяко лице носи неограничена лична отговорност, ако ни предостави данни на трето лице без негово знание или без да получи съгласието му в съответствие с изискванията на приложимото законодателство за защита на личните данни, независимо от вида на данните или причините, за които се предоставят: имена, телефон, адрес на електронна поща, данни от документ за самоличност и всякакви други.

МАЛОЛЕТНИ И НЕПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА

Единствено лица на възраст над 16 години могат да предоставят своето лично съгласие. За лица под тази възраст се изисква съгласието на техни родители или законни настойници.

Моля, свържете се с нас, ако смятате, че погрешно или несъзнателно сме събрали информация от/на лице на възраст под 16 години.

СПОДЕЛЯНЕ НА ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ И ПОДИЗПЪЛНИТЕЛИ

Хепи Турп не споделя, продава, предоставя или по друг начин разпространява Вашите лични данни на трети страни и няма да го прави и за в бъдеще, освен ако законът не го изисква, ако не се налага за целите на изпълнението на договор между Вас и Хепи Тур, или ако не сте дали изрично съгласие за това.

Без противоречие с горното, може да бъде необходимо да предадем Ваши лични данни на нашите подизпълнители и партньори в хода на изпълнение на Вашата услуга. За да доставя туристически продукти, Хепи Тур си партнира с подизпълнители със съответна организация, инфраструктура и професионален опит, както на територията на България, така и във всяка държава, в която може да се ползва туристически продукт. Това е необходимо условие, за да може Хепи Тур да предостави услуги с адекватни на развитието на пазара и потребителското търсене характеристики, обем, териториален обхват и качество.

Възможно е да разкрием Ваши данни на доверени трети страни – наши партньори или доставчици на услуги (превозвачи, доставчици на услуги по хотелско настаняване, застрахователи и др.) за целите, посочени в настоящата Политика за поверителност. Те, от своя страна, може да споделят тези данни с трети страни в държавите, в които Вие ползвате туристически продукт – държавни органи, правоохранителни служби, регулатори, летища и агенти на наземно обслужване, резервационни агенти, кол центрове, осигуряващи непрекъсваемост при обслужването на ползватели на туристически услуги, компании за кредитни и дебитни карти и др. лица, ангажирани в процеса по предоставяне на заявената от Вас услуга.

Отделно, Хепи Тур ангажира подизпълнители – професионалисти в съответната област, чрез които осигурява допълнителна сигурност на Вашите данни и които в даден момент може да имат

достъп до системите и базите данни на Хепи Тур, включително за поддръжка на IT инфраструктурата и ползване на защитени сървъри и свързаност.

В други случаи, данните Ви може да бъдат предоставени на доверени доставчици - счетоводители, одитори, юридически и други съветници, във връзка със счетоводната отчетност на дейността ни, задължителния одит на финансовите ни отчети, задълженията ни към националните и ЕС регулатори, правното ни обслужване и упражняване на законовите ни права във връзка с договорните ни отношения с Вас.

Ние полагаме добросъвестна грижа, за да осигурим, че всички трети страни са въвели необходимите технически и оперативни мерки за сигурност, за да защитят личните Ви данни в съответствие със законодателството на България и ЕС.

СРОК НА СЪХРАНЕНИЕ И ИЗТРИВАНЕ НА ДАННИТЕ

Ние няма да съхраняваме Вашите данни за период по-дълъг от необходимия за постигане на целите, за които ги обработваме. С цел определяне на подходящ период за съхранение, взимаме под внимание количеството, естеството и чувствителността на личните данни, целите, поради които ги обработваме, и дали можем да постигнем тези цели с други средства.

При определяне на срока за съхранение на Вашите лични данни вземаме под внимание и сроковете, в които може да има необходимост да съхраняваме лични данни, за да изпълним законовите си задължения (напр. за да отговорим на Ваша претенция, за да защитим правата си в случай на предявяване на иск или за да изпълним законово задължение за съхранение на счетоводна информация за нуждите на данъчен контрол).

Когато Ваши лични данни се съдържат в счетоводни документи на хартиен или технически носител, които могат да бъдат изискани от Хепи Тур на законово основание за нуждите на данъчния контрол, срокът за съхранение на тези лични данни ще бъде 10 години.

Ваши лични данни, предоставени във връзка с ползвана от Вас услуга на Хепи Тур, се съхраняват за срока на предоставяне на услугата и впоследствие за срока, в който Вие можете да предявите претенции към нас и ние можем да упражним правото си на защита.

Когато сте дали съгласие да ползваме Ваши лични данни за маркетингови цели, ние съхраняваме и обработваме тези лични данни до оттегляне на Вашето съгласие.

Ако отпадне основанието, на което съхраняваме Ваши лични данни (например ако престанем да имаме основателен интерес от съхранение на личните Ви данни, ако законоопределеният срок за съхраняването на личните Ви данни е изтекъл или ако сте оттеглили съгласието си да съхраняваме Ваши лични данни) ние ще ги изтрием или унищожим по сигурен начин.

МЕРКИ ЗА СИГУРНОСТ

Хепи Тур е предприело широк кръг от технически и организационни мерки за защита на Вашите лични данни срещу загуба или други форми на незаконна обработка. Ваши лични данни (тези от тях, които е необходимо) са достъпни само за служители, партньори или подизпълнители (и техни служители) на Хепи Тур, които имат нужда от достъп до тях, за да изпълняват своите задължения, произтичащи от отношенията ни с Вас. Тези лица са обучени как да обработват Вашите лични данни и са се задължили да правят това при стриктно спазване на политиката, стандартите и указанията на Хепи Тур по отношение защитата на лични данни.

ВАШИТЕ ПРАВА

При определени обстоятелства Вие имате право по закон да:

- Поискате информация за това дали притежаваме Ваши лични данни, и, ако това е така, какви са тези данни и защо ги притежаваме/използваме.
- Поискате достъп до Вашите лични данни (познато по принцип като "заявка за достъп до данни"). Това Ви позволява да получите копие от притежаваните от нас Ваши лични данни и да проверите дали ги обработваме по установения по закон начин.
- Поискате коригиране на притежаваните от нас Ваши лични данни. Това Ви дава възможност да коригирате всяка непълна или неточна информация, която притежаваме за Вас.
- Поискате изтриване на Вашите лични данни. Това Ви позволява да поискате от нас да изтрием или премахнем лични данни, ако не съществува основателна причина за това да продължим да ги обработваме. Имате също така правото да поискате от нас да изтрием или премахнем Ваши лични данни, ако сте упражнили правото си да възразите срещу обработването им (вижте по-долу).
- Възразите срещу обработването на Вашите лични данни, в случай че се позоваваме на легитимен интерес (или интересите на трета страна) и нещо във Вашата конкретна ситуация Ви кара да възразите срещу обработването поради тази причина. Имате също така право да възразите, ако обработваме Вашите лични данни за директни маркетингови цели.
- Възразите срещу автоматичното вземане на решения, включително профилиране, тоест да не бъдете обект на никакво автоматизирано вземане на решения от нас посредством личните Ви данни или профилиране.
- Поискате ограничаване на обработването на Вашите лични данни. Това Ви позволява да поискате от нас да преустановим обработването на Вашата личната информация, ако например желаете да установим верността ѝ или причината за обработването ѝ.
- Поискате прехвърляне на личните Ви данни в електронен и структуриран вид до Вас или друго лице (познато по принцип като право на "преносимост на данните"). Това Ви позволява да вземете данните си от нас в подходящ за употреба електронен формат и да ги прехвърлите на друго лице в подходящ за употреба електронен формат.
- Оттегляне на съгласие. В случаи, в които може да сте дали съгласие за събиране, обработване и прехвърляне на личните Ви данни за определена цел, имате право по всяко време да оттеглите Вашето съгласие относно този конкретен вид обработване. След като получим уведомление, че сте оттеглили Вашето съгласие, ние ще престанем да обработваме Вашата информация за целта или целите, с които първоначално сте се съгласили, освен ако не съществува друга основателна причина да извършваме това по закон.

Ако желаете да упражните някое от тези права, можете да го направите, като отправите искането си до Хепи Тур. За да имаме възможност да Ви предоставим пълно съдействие, моля да ни предоставите точна информация за Вас и да конкретизирате искането си.

Няма да е нужно да заплащате такса за достъп до Вашите лични данни (или за да упражните някое от останалите права). Независимо от това обаче моля да имате предвид, че когато исканията Ви са явно неоснователни или прекомерни, по-специално поради своята повтораемост, можем:

1. да наложим такса, като вземем предвид административните разходи за предоставяне на информацията или комуникацията или предприемането на исканите действия, или
2. да откажем да предприеме действия по искането.

Ще положим разумни усилия, за да уважим искането Ви в рамките на 30 дни от получаване на Вашата молба. При необходимост този срок може да бъде удължен с още два месеца, като се взема предвид сложността и броя на исканията.

Можем да поискаме от Вас конкретна информация, която да ни помогне да потвърдим самоличността Ви и да уважим правото Ви за достъп до информация (или някои от останалите Ви права). Това е подходяща допълнителна мярка за сигурност, гарантираща, че личните Ви данни няма да бъдат разкрити пред лица, които нямат право да ги получават.

ПРОМЕНИ В ПРАВИЛА ЗА ЛИЧНИ ДАННИ

Запазваме си правото да променяме нашата Политика за поверителност периодично, като действащата Политика за поверителност на Хепи Тур ще бъде винаги на разположение в офиса на дружеството и ще Ви я предоставим при запитване.

НАДЗОРЕН ОРГАН

Ако смятате, че сме нарушили правата Ви във връзка с Ваши лични данни, можете да подадете жалба до надзорния орган на България, който е Комисията за защита на личните данни. Повече информация можете да намерите на адрес: www.cpdp.bg. Също така, можете да подадете жалбата си в страната, в която живеете, в страната, където е работното Ви място, както и в страна, където смятате, че нарушаваме правата Ви.

За контакт с Хепи Тур: Димитрина Горанова, адрес: гр.София 1407, район Лозенец, бул. "Никола Вапцаров" 35, Бизнес-център „Лозенец“, ет.6, офис № 6-А, email: dimitrina.goranova@happytour.bg, тел.: 02 / 447 27 37