

Политика за личните данни на „Руал Травел“ ООД

Руал Травел, като фирма, която винаги е държала на сигурността и правомерното използване на лични данни, публикува настоящата политика с цел да информира потребителите си за това как и защо обработва личната им информация.

Лични данни са всяка информация, която идентифицира конкретно физическо лице или която се отнася до физическо лице, което може да бъде идентифицирано пряко или непряко.

I. Видове лични данни, предмет на тази политика:

1. Основни данни

- Три имена;
- Адрес;
- Телефон за връзка;
- Възраст.

2. Данни, които се предоставят при сключването на договор

Лични данни, които потребителите е нужно да предоставят на Руал Травел, за сключване на договор. Предоставянето на тези данни е доброволно, но без тях Руал Травел не може да сключи договора и да предостави туристическа услуга.

Такива данни са:

- Имена на потребителя;
- Единен граждански номер (за български граждани);
- Личен номер (за чуждестранни лица);
- Адрес;
- Данни от документ за самоличност.

3. Данни за договорите

Това са данни за предмета, условията и срока на договорите, които Руал Травел сключва с потребителите.

Такива данни са:

- Номер на договора и дата на сключване;
- Начална дата на тръгване и продължителност;
- Име на екскурзията;
- Категория хотел/и по екскурзията;
- Вид транспорт;
- База на изхранване;
- Заплатени допълнителни услуги и тяхната обща стойност;
- Заплатени медицински застраховки;
- Подробна програма на екскурзията;
- Обща сума на туристическия пакет;
- Анулационни условия;
- Права и задължения на страните;

4. Данни за задълженията

Това са данни, свързани със задълженията на потребителите, произлизащи от договори, сключени с Руал Травел, и предоставени услуги:

- Информация за издадени фактури – номер, дата, дължима сума, падеж и др.

5. Данни за плащанията

Данни, свързани с историята на плащанията на потребителите във връзка с договори, сключени с Руал Травел.

Такива данни са:

- Дата на плащането;
- Размер на плащането;
- Място на плащането;
- Начин на плащането (в брой, с банков превод, с кредитна/дебитна карта или др.);
- Информация за дебитна/кредитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова/платежна информация.

6. Данни за комуникация с потребителите

Това са данни, които се обработват във връзка с комуникацията между Руал Травел и неговите потребители под формата на запитвания, жалби, заявления, молби или рекламации на потребителите, при извършване на проучвания на удовлетвореността и при обаждания или съобщения, свързани с ползваните услуги (в това число съобщения, съдържащи информация за отпътуване).

Такива данни са:

- Данни за потребителя;
- Информация за контакт с потребителя (телефонен номер, адрес на електронна поща, адрес или др.);
- Вид на комуникацията – писмено запитване, заявление, жалба, писмо, запитване през онлайн форма, електронна поща, телефонно обаждане или кратко текстово съобщение (sms);
- Дата на изпращане или получаване на комуникацията;
- Информация, която съответната комуникация съдържа.

7. Автоматично генерирани данни при посещение на интернет страница на Руал Травел

При посещение на интернет страници на Руал Травел автоматично се събират определени данни за посетителя и устройството му.

Такива данни са:

- IP адрес;
- час и дата на посещение на интернет страницата;
- устройството, което се използва, вкл. операционната му система;
- приложение, което се използва за достъпване на страницата;
- настройки на езика.

II. Принципи на обработка на личните данни

Руал Травел обработва лични данни добросъвестно, по прозрачен начин, за конкретни, указани и законни цели. Личните данни се обработват, за да

предоставяме максимално добри продукти, които да са съобразени с потребностите на потребителите.

Руал Травел съобщава на потребителите какви лични данни обработва, защо се налага обработката им и как ги обработва.

Обработката на лични данни няма да надхвърля периода, необходим за постигане на гореспоменатите цели, освен ако Руал Травел е длъжен да ги съхранява в съответствие с приложимото законодателство.

Руал Травел зачита правата на потребителите по силата на законодателството за защита на личните данни, в това число правото на достъп до лични данни, правото на коригиране на лични данни, правото на изтриване на лични данни и др.

Руал Травел предприема необходимите технически и организационни мерки, за да осигури сигурността на обработваните лични данни и да ги защити от случайно или незаконно унищожаване, от случайна загуба, неправомерен достъп, от изменение или разпространение, както и от други незаконни форми на обработване.

III. Начин на събиране на лични данни на потребителите

1. Руал Травел събира лични данни директно от потребителите в следните случаи:

- В преддоговорни отношения с тях – когато потребител изрази желание да сключи договор с Руал Травел за туристическа или друга услуга;
- При сключването на договор за туристическа услуга с Руал Травел;
- При сключването на други договори с Руал Травел;
- При закупуване на ваучери-подарък със изрично съгласие от закупуващия;
- При или по повод изпълнението, изменението, допълването или прекратяването на договор, сключен между Руал Травел и потребителите.

2. Руал Травел събира лични данни за потребителите от трети лица в следните случаи:

- При записване на клиент (сключване на договор за организирано пътуване) чрез туристическа агенция, сключила договор с Руал Травел (договор за туристическа агентска дейност);
- При записване на клиент (сключване на договор за организирано пътуване) чрез туроператор, сключил договор с Руал Травел;

3. Данни, които се генерират и събират автоматично

При посещение на интернет сайтове на Руал Травел автоматично се събира определена информация, която включва IP адрес, час и дата на използване на интернет страницата, устройството, което се използва както и информация за операционната му система, използвано приложение за достъпване на страницата и настройките за език на операционната система.

IV. Какви лични данни на потребителите обработва Руал Травел

Руал Травел предоставя основно туристически услуги и в този смисъл дейността на фирмата е еднотипна. Като се има предвид този факт, Руал Травел обработва едни и същи видове лични данни за всичките си потребители. Руал Травел обработва следните категории лични данни на своите потребители:

- основни данни;
- данни, които се предоставят при сключването на договор;
- данни за договорите;
- данни за задълженията;
- данни за плащанията;
- данни за комуникация с потребителите.

V. Как обработваме лични данни на потребителите

1. Обработка на данни, необходима за изготвянето на предложения и за сключването на договори

За да бъде сключен договор с Руал Травел и съответно да бъде предоставена туристическа услуга, е необходимо потребителят да предостави свои лични данни. Предоставянето на тези данни позволява да бъде идентифициран съответният потребител като страна по договора и като титуляр на правата и задълженията по него. Име, адрес и данни от личния документ на потребителя са част от минималното съдържание на всеки договор за организирано пътуване, съобразно изискванията на Закона за туризма.

2. Обработка на данни, необходима за изпълнението на сключени договори

Руал Травел обработва лични данни на потребителите, за да може да изпълни сключените с тях договори. В противен случай не може да спазва договорните си ангажименти към потребителите.

2.1. Руал Травел обработва лични данни на потребителите, за да гарантира, че предоставяните услуги съответстват на договорните условия.

Благодарение на тази обработка Руал Травел идентифицира потребител като титуляр по договора, за да следи за спазването на параметрите на договорената услуга.

2.2. Руал Травел обработва лични данни на потребителите, за да може да им предостави договорените услуги. За да предостави туристически услуги Руал Травел обработва основни данни на потребителите и данни от документ за самоличност.

2.3. Руал Травел обработва лични данни за целите на разплащанията във връзка с предоставяне на туристически услуги. Когато потребител извърши плащане по договор с Руал Травел, обработваме неговите/нейните основни данни, данни за договорите, данни за задълженията и данни за плащанията.

2.4. Руал Травел обработва лични данни на потребителите за цели на разплащания с партньори. За да е възможно потребителите на Руал Травел да сключват договори, да заплащат за услуги, да подават заявки и да бъдат обслужвани в офисите на партньори на Руал Травел (туристически агенции и туроператори, подписали договор с Руал Травел), Руал Травел сключва споразумения с тях. По силата на тези споразумения Руал Травел дължи

суми, за определянето на които е необходимо да бъдат обработени данни за потребителите.

2.5. Руал Травел обработва лични данни на потребителите, за да изпълняваме техни заявки. При изпълнение на заявки от потребител, Руал Травел обработва неговите/нейните основни данни, данни за договора/ите както и данни за задължения и/или плащания (ако е приложимо).

2.6. Руал Травел обработва лични данни на потребителите за целите на обслужването на клиенти с цел да предостави качествено и бързо обслужване, в това число, но не само, при обработка на потребителски предложения, заявления, молби, запитвания и жалби. Видът и обемът на личните данни, които се обработват в тези случаи, зависят от естеството и съдържанието на предложението, заявлението, молбата, запитването или жалбата.

2.7. Руал Травел обработва лични данни на потребители, когато е необходимо, за да упражнява правата си по сключени с тях договори.

2.8. Руал Травел обработва лични данни на потребители, когато е необходимо за събиране на неплатени суми по сключени договори.

3. Обработка на данни при изпълнение на нормативни задължения

В определени случаи приложимото законодателство изисква от Руал Травел да обработва лични данни за неговите потребители за определени цели, по определен начин и за определен срок.

3.1. Руал Травел обработва лични данни на потребителите, когато съгласно приложимото законодателство фирмата е длъжна да предоставя информация на компетентните органи.

3.2. Руал Травел обработва лични данни на потребителите, когато съгласно приложимото законодателство фирмата е длъжна да оказва съдействие на компетентни държавно и/или общински органи във връзка с извършване на проверки от тях.

3.3. Руал Травел обработва лични данни, за да изпълнява задължения, произтичащи от счетоводното и данъчното законодателство. Приложимото законодателство на Република България изисква от Руал Травел да съставя и съхранява за даден срок определена счетоводна и търговска информация, както и всякакви други сведения и документи, които имат отношение към данъчното облагане. При изпълнение на това задължение съответната информация и документи, които съдържат и лични данни на потребители, се съхраняват от Руал Травел за срокове, предвидени в съответните закони.

4. Обработка на данни, необходими за защита на законни интереси на Руал Травел

4.1. Руал Травел обработва лични данни при извършването на анализи с цел подобряване на обслужването на потребителите и туристическите услуги, които предлага, както и при разработване на нови услуги. В тези случаи Руал Травел обработва лични данни в обобщен вид, за да оцени качеството на обслужване и/или на предлаганата услуга и да планира бъдещите си активности. Руал Травел обработва данни на потребители и с цел оценка на представянето на служители в неговите офиси.

4.2. Руал Травел обработва лични данни на потребителите с цел проучване на удовлетвореността на потребителите от услугите на Руал Травел. С цел подобряване на обслужването на потребителите и на услугите, понякога се обръщаме към потребителите с въпроси, касаещи удовлетвореността им от туристическа услуга, която са използвали. При обработването на

резултатите от такова проучване Руал Травел обработва основни данни, данни за договорите, данни за комуникация с потребителите.

4.3. Руал Травел обработва лични данни на потребителите с цел предоставяне на информация за отпътуване. Руал Травел разпраща до потребителите си съобщения (чрез електронна поща и/или кратко текстово съобщение – sms), съдържащи информация за отпътуването на организирана екскурзия, по която се е записал потребителят. Ако желае, потребителят може да се откаже от тази услуга. При разпращането на тези съобщения Руал Травел обработва данни за договорите и данни за комуникация с потребителите.

4.4. Руал Травел обработва лични данни при предоставяне на „отстъпка за редовни клиенти“ (потребители, които вече са използвали услугите на Руал Травел). С цел повишаване на броя на потребителите, ползващи услуги на Руал Травел повече от веднъж, предоставяме специални „отстъпки за редовни клиенти“. С цел да идентифицираме потребител, да установим, че вече е ползвал услуга на Руал Травел и да предотвратим измами, обработваме основни данни, данни, които се предоставят при сключването на договор и данни за договорите.

4.5. Руал Травел обработва лични данни на потребителите при осъществяване на директен маркетинг. Руал Травел обработва данните на потребителите, за да им съобщава (не повече от два пъти на месец) за подходящи свои предложения и услуги чрез съобщения по електронна поща. Съобщенията получават само потребители, дали изрично съгласие за това. Потребителите могат да се откажат по всяко време от получаването на съобщенията, като е предоставена връзка, чрез която да манифестират нежеланието си да получават рекламни съобщения на електронната си поща от Руал Травел.

4.6. Руал Травел обработва лични данни, когато това е необходимо за уреждането на правни спорове

5. Обработка на лични данни въз основа на съгласие, дадено от потребителите

Възможно е Руал Травел да обработва лични данни на потребителите и за други цели, при получено от тях съгласие. Даденото съгласие може да бъде оттеглено по всяко време от потребителите, безплатно, чрез подаване на писмено заявление в някой от офисите на Руал Травел или чрез електронна поща на адрес rual@rual-travel.com. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на оттегленото съгласие, преди неговото оттегляне.

VI. Категории лица, на които разкриваме личните данни на потребителите

1. Обработващи лични данни – обработващите лични данни са лица, които обработват лични данни от името и по възлагане на Руал Травел въз основа на писмено споразумение. Те нямат право да обработват предоставените им лични данни за цели, различни от изпълнението на работата, която им е възложена от Руал Травел. Обработващите са длъжни да спазват всички инструкции на Руал Травел.

2. Партньори на Руал Травел – за да може да предостави определени услуги на своите потребители, Руал Травел сключва договори с трети лица (партньори). Във връзка с предоставянето на съответните услуги понякога е необходимо на съответните партньори да бъдат предоставяни лични данни на потребителите. Такива партньори могат да бъдат авио превозвачи, застрахователни компании, други туроператори и туристически агенции и др.

3. Банки и платежни институции – във връзка с обслужването на плащания на потребителите на Руал Травел, извършени по банков път или чрез платежна институция, е необходимо да се осъществи обмен на данни между Руал Травел и съответната банка или платежна институция.

4. Пощенски оператори във връзка с изпращане на пратки, които съдържат договори или други документи и материали, предназначени за потребителя

5. Дружества, предоставящи на Руал Травел услуги по изграждане и поддръжка на информационни системи, вътрешни мрежи, софтуер и хардуер, които се използват за обработка на лични данни и необходими за отчитане, разплащане, комуникация с клиенти и др.

6. Консултантски дружества

7. Компетентни органи – съгласно приложимото законодателство фирмата е длъжна да предоставя информация на компетентните органи при поискване или в рамките на извършвани от тях проверки.

VII. Обработка на лични данни извън територията на България

Руал Травел се стреми да не изпраща лични данни на потребителите извън територията на Европейския съюз (ЕС) и Европейската икономическа зона (ЕИО). В определени случаи обаче е необходимо определени данни да бъдат изпратени до лица извън ЕС/ЕИО (напр. за да бъде предоставена услуга хотелско настаняване извън ЕС/ЕИО), при спазване на изискванията на приложимото законодателство. Руал Травел изпраща лични данни извън ЕС/ЕИО само ако това е необходимо, за да бъде изпълнен договор със съответния потребител.

VIII. Период на съхранение на личните данни на потребителите

Руал Травел съхранява личните данни на потребителите толкова, колко е необходимо за постигане на целите, предмет на тази политика. Руал Травел не изтрива лични данни преди изтичане на една година от прекратяване на договора или до окончателно уреждане на всички финансови задължения и изтичане на нормативно определените задължения за съхраняване на данните, като задължения за съхраняване и предоставяне на информация за целите на разкриване и разследване на престъпления (6 месеца), задължения по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на

счетоводни данни (11 години), изтичане на определените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции (5 години), задължения за предоставяне на информация на съда, компетентни държавни органи и др. основания, предвидени в действащото законодателство (5 години). След изтичане на сроковете за обработка на лични данни, същите се анонимизират или се изтриват/унищожават.

IX. Защита на личните данни на потребителите

В Руал Травел винаги сме държали на сигурността на личните данни на нашите потребители. Гаранциите за такава сигурност изграждат доверие между нас и нашите потребители и за това винаги са били от стратегическо значение за нас. В този смисъл в Руал Травел предприемаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в действащото законодателство и описани в най-добрите практики на европейско ниво.

Руал Травел съхранява приоритетно лични данни в централната си база данни, чиято защита е осигурена от трислойна архитектура, която изолира криптираните сървъри за лични данни от външни мрежи (системите имат следната връзка: front-end (web) сървър <-> сървър за приложения <-> база данни). На сървърите работи софтуер за засичане на зловреден софтуер. Всички системи изпращат логовете си към централен лог сървър. Извършва се автоматичен анализ на логовете за грешки и заплахи. Мониторинг системите осигуряват наблюдение на работните параметри на системите и алармират в случай на отклонения. Всички системи ползват общ източник за сверяване на времето. Регулярно се извършват бекъпи на всички системи. Лични данни временно се обработват и на локални сървъри в офисите на Руал Травел (с ограничен достъп, правят се регулярно бекъпи на криптирани твърди дискове) и/или на компютърни конфигурации в офисите на Руал Травел (с ограничен достъп). Регулярно се прави оценка на заплахите и рисковете, свързани с локалните мрежи в офисите на Руал Травел, и се взимат необходимите мерки.

Във връзка с организационните мерки управителят на Руал Травел е издал инструкции за обработка на личните данни, които са задължителни за всички служители на Руал Травел. Инструкциите включват следните мерки:

- всички служители на Руал Травел подписват и спазват условията на Декларация за поверителност при обработка на поверени лични данни;
- лични данни се съхраняват приоритетно в криптирана централна база данни на „Руал Травел“ ООД със защитена и ограничена връзка с външни мрежи, освен ако целите на обработката не налагат друго;
- пароли за достъп до централната база данни на „Руал Травел“ ООД, локални сървъри, компютърни конфигурации в офисите на „Руал Травел“ ООД и други информационни системи, съдържащи лични данни за потребители, са поверителни, не се разкриват пред неупълномощени лица и се съхраняват по начин, който не позволява тяхното разкриване през неупълномощени лица.
- хартиени копия на информационни активи, съдържащи лични данни, се правят в минимален брой и когато е възможно се обработват в

затворени помещения, до които имат достъп само упълномощени лица;

- информационни активи, съдържащи лични данни на хартиен носител, се съхраняват временно в заключени чекмеджета и за по-дълъг период в заключен склад в офис на „Руал Травел“ ООД, охраняван от охранителна фирма, с която „Руал Травел“ ООД е сключил договор;
- информационни активи, съдържащи лични данни на електронен носител, се съхраняват на локални сървъри с ограничен достъп в офисите на „Руал Травел“ ООД и/или на компютърни конфигурации с ограничен достъп в офисите на „Руал Травел“ ООД само ако целите на обработката го изискват и само временно.

Х. Права на физически лица във връзка с обработването на лични данни

1. Право на достъп – физически лица имат право да получат от Руал Травел информация дали се обработват лични данни, свързани с тях. Ако се обработват лицето има право да получи информация за съдържанието на личните данни, целта на обработка и категориите получатели на данните.

2. Право на корекция – в случай че обработваните от Руал Травел лични данни на лицето са неточни или неактуални, то има право да изиска от Руал Травел да ги коригира.

3. Право на изтриване – физическите лица имат право да поискат от Руал Травел да изтрие личните им данни в следните случаи:

- личните данни вече не са необходими за целите, за които са събирани и обработвани;
- лицето е оттеглило съгласието си данните му да бъдат обработвани и няма други правни основания за продължаване на обработването;
- лицето е възразило срещу обработването на лични данни, основано върху законен интерес на Руал Травел и няма други законни основания за продължаване на обработването;
- личните данни на лицето са били обработвани незаконосъобразно;
- личните данни трябва да бъдат изтрети от Руал Травел с оглед на спазването на действащото законодателство.

4. Право на ограничаване на обработването – физическите лица имат право да поискат от Руал Травел да ограничи обработването на личните им данни в следните случаи:

- лицето оспорва точността на данните, за периода, в който Руал Травел трябва да провери за точността на личните данни;
- данните са обработвани без правно основание, но лицето не желае да бъдат изтрети, а желае да се ограничи обработването им;
- Руал Травел повече няма нужда от личните данни на лицето, но той ги изисква с цел установяване, упражняване или защита на правни претенции;
- при подаване на възражение срещу обработване на лични данни, но се очаква проверка на законността на целите за обработка на Руал Травел.

5. Право на преносимост – физическите лица имат право да поискат от Руал Травел да предостави личните им данни в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат ако Руал Травел обработва данните въз основа на договор или базирано на съгласие с общите условия. Физическите лица имат право да поискат от Руал Травел да прехвърли личните им данни директно към друг администратор, когато това е технически осъществимо.

6. Право на възражение – физическите лица имат право на възражение срещу обработване на техни лични данни, когато Руал Травел ги обработва въз основа на свои законни интереси. В случаите на възражение срещу обработка за целите на директния маркетинг, възражението е безусловно и обработката се преустановява. Във всички останали случаи Руал Травел извършва вътрешна проверка въз основа на възражението на лицето и

- го уведомява за преустановяване на обработката на личните му данни или
- мотивирано отказва да преустанови обработката на личните му данни при наличие на законно основание за това

7. Право на жалба – физическите лица имат право да подават жалби и сигнали до съответните национални и европейски компетентни органи, в случай че според тях Руал Травел нарушава законодателството за защита на личните данни. Подробни инструкции за подаване на жалби можете да намерите на интернет страницата на Комисията за защита на личните данни.

8. Уточнения относно правата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни:

- Руал Травел предприема действия по искане на лице да упражни право от настоящия раздел само ако е в състояние да идентифицира съответното лице;
- Руал Травел може да поиска допълнителна информация за потвърждаване на самоличността на физическо лице, в случай че има основателни притеснения относно самоличността му;
- Руал Травел уведомява физическо лице за предприетите действия в срок до един месец от получаване на искане за упражняване на право от настоящия раздел, като в определени случаи този срок може да бъде удължен до два месеца, като се взема предвид сложността и броя на исканията. Руал Травел информира съответното лице за всяко удължаване в срок до един месец от получаване на искането, като се аргументира за забавянето;
- при отказ да бъде изпълнено искане по този раздел, Руал Травел уведомява съответното физическо лице в срок до един месец за причините да не предприеме действия, както и за възможността да подаде жалба до компетентните органи;
- действия, предприети от Руал Травел във връзка с подадени искания за упражняване на правата, описани в този раздел, се извършват безплатно за физическите лица освен ако исканията са явно неоснователни или прекомерни. Ако дадено искане е неоснователно или прекомерно (например поради голяма повтораемост), Руал Травел има правото да:
 - откаже да изпълни искането или

- да наложи разумна такса за изпълняването му, базирана на административните разходи, което искането би породило

XI. Информация за връзка с Руал Травел

Руал Травел ООД, ЕИК 121855480, със седалище и адрес на управление гр. София 1000, ул. Г. С. Раковски 113, е администратор на лични данни (удостоверение №127284).

За въпроси, касаещи обработката на лични данни може да се обръщате към нас на rual@rual-travel.com.

XII. Актуалност и обновяване на политиката

Политиката за личните данни на Руал Травел е публикувана на 23.05.2018 г. и е актуална към тази дата. С цел да прилагаме най-съвременните мерки за защита на личните данни и да спазваме действащото законодателство, тази политика ще бъде редовно актуализирана. Руал Травел ще информира за измененията и допълненията като публикува актуализираната ѝ версия на интернет страницата си – www.rual-travel.com. Препоръчваме на потребителите периодично да проверяват най-актуалната ѝ версия, за да бъдат информирани за мерките, които предприемаме за сигурността на личните им данни.