

# Zásady o zpracování osobních údajů společnosti ROS. BR s. r. o.

## 1. Základní informace o zpracování osobních údajů

Společnost ROS.BR s. r. o. (dále jen „společnost“) jako správce Vašich osobních údajů tímto vydává zásady o zpracování osobních údajů dotčených osob. Společnost je majitelem rovněž obchodní značky CKROS, Na Volárně, Zámecká pasáž.

Účelem těchto zásad je informovat Vás jakožto subjekty údajů o zpracování Vašich osobních údajů prováděném ze strany společnosti a o Vašich právech souvisejících s tímto zpracováním.

Tyto zásady mohou být společností měněny a doplňovány. Aktuální znění naleznete na adrese Palackého nám. 15/5, 792 01, Bruntál, rovněž na webu [www.ckros.cz](http://www.ckros.cz).

Vaše osobní data nebereme na lehkou váhu a pokud to není nutné nebo nám k tomu nedáte souhlas, Vaše data nezpracováváme. Pakliže osobní údaje zpracováváme, klademe veliký důraz na jejich bezpečnost, aktuálnost a zpracování pouze za účelem, pro který jste nám je poskytli. Ujišťujeme Vás, že s osobními daty neobchodujeme a neposkytujeme je třetím stranám, není-li to nutné pro smluvní plnění, zákonná povinnost nebo na základě Vašeho souhlasu. Vaše osobní data uchováváme po dobu nezbytně nutnou nebo zákonem danou.

## 2. Co se rozumí zpracováním osobních údajů

Zpracováním osobních údajů se rozumí jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, ať je prováděna mechanicky nebo pomocí automatických postupů. Zpracování zahrnuje shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení osobních údajů.

## 3. S jakými osobními údaji pracujeme

Společnost pracuje pouze s daty, která jsou nezbytná pro nabídku vhodného pobytu, vzájemnou komunikaci a zároveň jsou nutná pro uzavření smlouvy nebo poskytnutí služby. Dále zpracováváme osobní data na základě Vašeho souhlasu a to v rozsahu Vámi poskytnutých osobních dat.

K plnění služeb společnosti je potřeba zpracovávat identifikační údaje dětí (osob mladších 18 let). Tyto osobní údaje zpracováváme na základě smluvního plnění, za dítě jedná jeho rodič nebo jiný zástupce oprávněný k tomuto účelu. Jako rodič nebo jiný zástupce dítěte nesete odpovědnost za to, že poskytnutí údajů o dítěti není v rozporu s jeho zájmy a že dítě o zpracování osobních údajů námi i o jeho právech srozumitelně informujete. Osobní údaje dítěte nejsou zpracovávány za jiným účelem než plnění zákonné povinnosti.

### Jaké osobní údaje zpracováváme:

- a) identifikační údaje:
  - titul
  - jméno a příjmení
  - datum narození
  - pohlaví
  - údaje o dokladech totožnosti
- b) Kontaktní údaje
  - e-mail
  - telefon
  - korespondenční adresa, trvalé popř. přechodné bydliště
- c) Údaje nezbytné pro plnění služby
  - jiné údaje Vámi požadované specifikace k pobytu nebo službě
  - údaje týkající se Vašeho zdravotního stavu a případných zdravotních omezení
  - počet dětí
- d) Informace o spolucestujících
  - jméno a příjmení
  - datum narození
  - údaje o dokladech totožnosti
  - kontakt (zastupující osoba)
- e) Fakturační a platební údaje
  - bankovní spojení
  - údaje o platbách záloh a doplatků cen zakoupených služeb
- f) Údaje o vzájemné komunikaci
  - jméno a příjmení
  - obsah komunikace

- datum komunikace
  - zdroj komunikace (e-mail, chat, sociální síť, telefon, tištěný dokument)
- g) Hodnotící údaje
- údaje týkající se hodnocení o Vaší osobě – toto hodnocení se týká výhradně Vám poskytovaných služeb

#### **4. Pro jaké účely zpracováváme osobní údaje**

##### **Zpracovávání osobních dat bez nutnosti Vašeho souhlasu (zákonné zpracovávání)**

###### **a) Zpracovávání osobních údajů pro účely smlouvy**

Vaše osobní údaje zpracováváme pro účely Vaší smlouvy, pracujeme s nimi zejména při jednání o uzavření smlouvy, při jejím uzavření, její změny nebo správy a pro splnění smlouvy. V takovém případě jsou zpracovávány Vaše osobní údaje v rozsahu, který je nezbytný:

- pro provedení opatření před uzavřením smlouvy na základě Vaší žádosti/poptávky ke zpracování rezervace služeb poskytovaných společností, nebo žádosti/poptávky ke zprostředkování služeb nebo
- pro vlastní uzavření smlouvy a její splnění.

Jedná se o všechny údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě nebo v rezervaci služeb vč. jejich změn. Poskytnutí Vašich osobních údajů pro tento účel je zcela dobrovolné, je však nezbytné pro provedení opatření před uzavřením smlouvy na základě Vaší žádosti/poptávky, pro uzavření příslušné smlouvy a jejího splnění. V případě neposkytnutí požadovaných osobních údajů k tomuto účelu, nemůže s Vámi společnost jednat a přijmout nezbytná opatření před uzavřením smlouvy ani uzavřít smlouvu a zajistit splnění z ní vyplývajících práv a povinností.

###### **b) Zpracovávání osobních údajů pro účely plnění právní povinnosti**

Po ukončení Vaší smlouvy společnost uchovává a zpracovává Vaše osobní údaje uvedené ve smlouvě za účelem plnění svých právních povinností, a to v rozsahu, za podmínek a pro účely stanovené platnými obecně závaznými právními předpisy. Jedná se zejména o daňové předpisy, předpisy o účetnictví a archivnictví, předpisy upravující promlčecí lhůty apod.

###### **c) Zpracovávání osobních údajů pro účely oprávněných zájmů správce**

Po ukončení Vaší smlouvy je společnost oprávněna zpracovávat Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu uvedeném pro účely oprávněných zájmů správce. Oprávněný zájem společnosti jako správce je:

- informovat Vás a nabízet Vám služby a produkty společnosti ROS.BR s. r. o. tj. zpracovávat Vaše osobní údaje pro účely přímého marketingu a to v rozsahu titul, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo;
- zpracovávat osobní údaje pro účely prevence a odhalování trestných činů, tj. zpracovávat Vaše osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě vč. kontaktních a fakturačních údajů;
  - obhajovat právní nároky, tj. zpracovávat Vaše osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě, vč. kontaktních a fakturačních údajů.

##### **Zpracovávání osobních dat s Vaším výslovným souhlasem**

###### **a) Zpracování osobních údajů pro účely evidence zákazníků ve věrnostním systému a čerpání výhod členství**

Společnost, pokud k tomu vyslovíte souhlas, Vás zaeviduje do svého věrnostního systému, jehož cílem je evidovat své věrné zákazníky a poskytovat jim individuální výhody, slevy a nabídky včetně poskytování speciálních nabídek a přání k životnímu jubileu, které jsou určeny pouze těmto věrným zákazníkům, dále pak za účelem průzkumu spokojenosti zákazníků se službami společnosti a to vše zejména formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb nebo formou telefonického volání. Za tímto účelem společnost zpracovává Vaše osobní údaje v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště a kontaktní a identifikační údaje dle odstavce 2 tohoto dokumentu.

Poskytnutí Vašich osobních údajů a souhlas s jejich zpracováním pro tento účel je zcela dobrovolné, avšak jsou nezbytné, pokud máte zájem a chcete být členem věrnostního klubu a čerpat všechny výhody vyplývající z členství v klubu a napomáhat společnosti ke zkvalitňování poskytovaných a zprostředkovaných služeb cestovního ruchu.

Udělený souhlas ke zpracování Vašich osobních údajů k tomuto účelu trvá od jeho udělení do jeho odvolání.

Souhlas se zpracováváním Vašich osobních údajů k tomuto účelu můžete kdykoliv odvolat telefonicky na čísle +420 777 760 030 nebo e-mailem ckros@ckros.cz.

###### **b) Zpracování osobních údajů pro účely marketingu**

Společnost, pokud jste nebyl/a zákazníkem ROS.BR s. r. o., ale máte zájem být informován o našich službách a pokud k tomu udělíte výslovný souhlas, zpracovává Vaše osobní údaje pro účely marketingu. Činnosti spadající pod tento účel zahrnují zejména nabízení produktů a služeb poskytovaných společností, šíření obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností ve znění pozdějších předpisů a to zejména formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na

mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb nebo formou telefonického volání.

Za tímto účelem společnost zpracovává Vaše identifikační osobní údaje v rozsahu titul, jméno, příjmení, bydliště, kontaktní a identifikační údaje dle odstavce 2.

Společnosti, pokud zákazník vysloví předem výslovný souhlas pořizovat během pobytu na zájezdu a čerpání služeb fotografie a videozáznamy, nebo pokud poskytne takové fotografie a záznamy společnosti, zpracovává tyto fotografie a záznamy za účelem marketingu v rámci propagačních materiálů, a to jak v katalogích či v jiných nabídkách služeb poskytovaných společností v hmotné podobě, tak na webových stránkách společnosti a Facebooku.

Poskytnutý souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů, jakož i souhlas k pořizování a používání fotografií a videozáznamů z čerpání služeb k marketingovým účelům dle tohoto ustanovení je zcela dobrovolný, bez udělení Vašeho souhlasu se zpracováváním Vašich osobních údajů Vám nebudou zaslány nabídky a produkty služeb poskytovaných společností, šířeny obchodní sdělení a ani nebudeme pořizovat a využívat Vaše fotografie a videozáznamy během čerpání služeb v rámci propagačních materiálů a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách a Facebooku.

Souhlas se zpracováváním Vašich osobních údajů, s pořizováním a používáním Vašich fotografií a videozáznamů k marketingovým účelům můžete kdykoliv odvolat telefonicky na čísle +420 777 760 030 nebo e-mailem [ckros@ckros.cz](mailto:ckros@ckros.cz).

## 5. Komu předáváme vaše údaje

Vaše osobní údaje předáváme jen v rámci plnění smluvních povinností nebo zákonem daných povinností, popřípadě s Vaším souhlasem. Příjemci osobních údajů mohou být:

### Ubytovatel

Předáváme pouze identifikační údaje (pohlaví, jméno, příjmení, datum narození) a Vámi poskytnuté specifické údaje (bezlepková strava, handicap, jiný zdravotní problém, popřípadě jiný požadavek), které jsou nutné pro plnění dané smlouvy o zájezdu/spojených cestovních služeb/služeb. Pokud je to nezbytné, můžeme předat i kontaktní údaje (telefon, email), aby Vás ubytovatel mohl informovat o případných změnách.

- Konkrétní název ubytovatele je uvedený ve smlouvě o zájezdu/spojených cestovních službách/pobytu nebo na voucheru.

### Pojišťovna

Předáváme pouze identifikační údaje (pohlaví, jméno, příjmení, datum narození). V případě pojistné události nebo nějakého problému můžeme předat i kontaktní údaje (telefon, email, korespondenční adresu) pro bezproblémové vyřízení.

- Konkrétní název a údaje o pojišťovně jsou uvedeny v informacích pro pojištěné.

### Přepravce

Pokud na Vaši žádost zajišťujeme přepravu, která je součástí smluvního ujednání, přepravci předáváme pouze identifikační údaje (jméno, příjmení), popřípadě kontaktní údaje (telefon, email), aby Vás dopravce mohl informovat o případných změnách. V případě Vaší žádosti o zajištění přepravy, která není v rámci smluvního ujednání, potřebujeme Váš souhlas s předáním osobních údajů v daném rozsahu.

- Konkrétní název přepravce je uvedený v odbavovacích materiálech k zájezdu.

### Marketingové a výzkumné agentury

Pokud jste nám udělili souhlas k marketingovým účelům (mailingový systém, sms systém, reklamní systém), využíváme k propagaci především tyto reklamní kanály/software:

- Facebook Inc.
- Google AdWords
- Google Analytics
- SKlik

### Jiný subjekt

V případě, že je na Vaši žádost nebo smluvně sjednána i jiná služba třetí strany uvedena ve smlouvě, můžeme předat identifikační údaje, popřípadě kontaktní údaje pro správné plnění služby této třetí straně.

- Konkrétní název subjektu je uvedený ve smlouvě nebo nabídce.

### Dodavatelé IT a software

Převážně dodavatelé softwaru, který využíváme pro zpracování osobních údajů, rezervační systém, účetní a daňový systém, aj., které jsou dostupné na cloudu.

- Pear, s.r.o.

- Google Ireland Limited

### **Distribuční společnost**

V případě objednání katalogu, dárkového poukazu, jiných materiálů nebo zaslání smlouvy korespondenčně, předáváme pouze kontaktní údaje a korespondenční údaje. Pro distribuci využíváme služeb:

- Česká pošta, s.p.
- PPL CZ s.r.o.

### **Autorizovaní prodejci**

Máme autorizovanou síť prodejců ROS.BR s. r. o., kde můžete zakoupit pobyt/službu. Prodejce je v roli zpracovatele osobních údajů na základě smlouvy o zastoupení cestovní kanceláře ROS.BR s. r. o., která určuje rozsah a důvody zpracování. Autorizovaný prodejce garantuje zpracování a bezpečnost osobních dat v souladu se směrnicí GDPR.

Konkrétní název a kontaktní údaje autorizovaného prodejce jsou uvedeny ve smlouvě.

### **Zahraniční subjekty**

S ohledem na povahu námi poskytovaných služeb budou Vaše osobní údaje předávány do dalších členských států Evropské unie a do třetích zemí (tj. do zemí mimo Evropskou unii). V případě předávání osobních údajů do zemí mimo Evropskou unii budeme postupovat na základě smlouvy uzavřené s příjemcem osobních údajů, ve které bude obsažena standardní smluvní doložka v podobě vyžadované právními předpisy Evropské unie. Vždy budeme předávat osobní údaje pouze v nezbytně nutném rozsahu.

## **6. Po jakou dobu zpracováváme osobní údaje**

Vaše osobní údaje zpracováváme a uchováváme po dobu nezbytně nutnou.

### **Zpracovávání osobních údajů bez nutnosti Vašeho souhlasu**

Vaše osobní údaje poskytnuté a zpracovávané v rozsahu pro provedení opatření před uzavřením příslušné smlouvy Vámi poskytnuté osobní údaje zpracováváme a uchováváme po dobu nezbytně nutnou pro provedení takových opatření před uzavřením smlouvy. Pokud smlouva nebude uzavřena, budou Vámi poskytnuté osobní údaje uchovávány a zpracovávány pouze po dobu nezbytnou pro plnění právních povinností a oprávněných zájmů společnosti.

Vaše osobní údaje poskytnuté a zpracovávané pro uzavření a splnění smlouvy zpracováváme a uchováváme po dobu trvání s Vámi uzavřené smlouvy, abychom Vám mohli poskytnout či zprostředkovat služby v souladu s takovou smlouvou. Po ukončení smluvního vztahu a vypořádání veškerých závazků plynoucích či souvisejících s uzavřenou smlouvou uchováváme Vaše osobní údaje v rozsahu pro uzavření a splnění smlouvy po dobu nutně nezbytnou za účelem zajištění plnění právních povinností a oprávněných zájmů společnosti po nezbytně nutnou dobu. Doba uchování Vašich osobních údajů je stanovena zejména občanským zákoníkem upravující promlčecí lhůty, dále pak e daňovými předpisy, předpisy o účetnictví, o archivnictví apod.

### **Zpracovávání osobních údajů s Vaším výslovným souhlasem**

Pokud jste nám udělili souhlas ke zpracování Vašich osobních údajů pro účely evidence zákazníků ve věrnostním systému, čerpání výhod členství a za účelem průzkumu spokojenosti zákazníků se službami společnosti zpracováváme Vaše osobní údaje po dobu Vašeho členství do Vaše oznámení, že již nechcete být členem a že svůj souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů k tomuto účelu odvoláváte.

Pokud jste nám udělili souhlas ke zpracování Vašich osobních údajů pouze pro účely marketingu, zpracováváme Vaše osobní údaje po dobu 5 let od udělení souhlasu do doby odvolání Vašeho souhlasu s jejich zpracováním, nebo podání námítky.

## **7. Kdy zpracováváme vaše osobní údaje, aniž byste s námi uzavřeli smlouvu**

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat i v případech, kdy jste s naší společností neuzavřeli smlouvu. Jde o případy, kdy smlouvu se společností uzavírá jiná osoba (právnícká nebo fyzická) ve Váš prospěch dle ustanovení §1767 a násl. občanského zákoníku. Jedná se tak především o případy, kdy jste na smlouvě uvedeni zpravidla jako účastníci zájezdu nebo jednotlivých služeb apod. V těchto případech jsou Vaše osobní údaje zpracovávány v rozsahu dle za účelem splnění smlouvy a k účelům, kdy není vyžadován souhlas subjektu osobních údajů.

## **8. Vaše práva v souvislosti s ochranou osobních údajů**

Vaše osobní údaje zpracováváme transparentně, korektně a v souladu se zákonem. V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte následující práva:

### **Právo na přístup k osobním údajům**

Máte právo si zažádat o výpis svých osobních údajů, které společnost sbírá.

### **Právo na opravu osobních údajů**

Jsou-li Vaše osobní údaje nepřesné nebo neúplné, máte právo nás požádat o aktualizaci a doplnění.

#### **Právo na výmaz osobních údajů (právo být zapomenut)**

Máte právo žádat nás o výmaz svých osobních údajů. Nejsou-li potřebné pro účel, pro který byly zpracovávány, pokud jste odvolali souhlas s jejich zpracováním nebo byly zpracovány protiprávně, musí být takto sesbíraná data vymazána ke splnění právní povinnosti.

#### **Právo na omezení zpracování osobních údajů**

Máte právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů. Pokud jde ale o takové údaje, jejichž poskytnutí je z Vaší strany povinné pro zákonný důvod, nemůžeme Vám související službu poskytnout.

#### **Právo na přenositelnost osobních údajů**

V případě automatizovaného zpracování osobních údajů, které je založeno na základě uzavřené smlouvy nebo souhlasu, máte právo na tzv. přenositelnost těchto údajů. Osobní údaje Vám budou poskytnuty ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

#### **Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů společností, které zpracováváme na základě oprávněného zájmu a ochrany práv společnosti a třetích stran. Stejně tak můžete vznést námitku, při zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu. Na základě vyhodnocení oprávněnosti zpracování osobních údajů je již nadále nebudeme zpracovávat pro daný účel.

#### **Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů**

Máte právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, které jste nám dříve poskytli pro účely, které vyžadují platnost souhlasu. Odvolání souhlasu nemá vliv na zpracování Vašich osobních údajů po dobu, co byl tento souhlas platně udělen, ani na zpracování Vašich údajů z jiných právních důvodů např. dodržování smluvních povinností nebo pro účely oprávněných a ochranných zájmů společnosti.

#### **Právo omezit marketing**

Pokud jste nám udělili souhlas pro marketingové účely nebo Vám z jiného oprávněného titulu od nás chodí obchodní nabídky, můžete svůj souhlas kdykoli odvolat následujícím způsobem:

- zasláním emailu na [ckros@ckros.cz](mailto:ckros@ckros.cz)
- zavoláním na telefonní číslo +420 777 760 030
- zasláním na adresu ROS.BR s. r. o., Palackého nám. 15/5, Bruntál

#### **Právo podat stížnost u dozorového úřadu**

Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se domníváte, že při zpracování Vašich osobních údajů došlo k porušení pravidel ochrany osobních údajů.

#### **Úřad pro ochranu osobních údajů**

Pplk. Sochora 27  
170 00 Praha 7

## **9. Kde můžete uplatnit svá práva týkající zpracování a ochrany vašich osobních údajů**

Vaše práva týkající se zpracování Vašich osobních údajů můžete uplatnit u správce, tj. u společnosti písemně na adrese sídla společnosti ROS.BR s. r. o., Palackého nám. 15/5, Bruntál, nebo e-mailem na adrese [ckros@ckros.cz](mailto:ckros@ckros.cz).

Veškerá sdělení a vyjádření a žádosti k Vámi uplatněným právům poskytneme bezplatně. Pokud by však byla Vaše žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména proto, že by se bezdůvodně opakovala bez uvedení nových doložených skutečností, které mohou ovlivnit vyjádření správce k Vašemu původnímu sdělení, vyhrazujeme si právo účtovat přiměřený poplatek za administrativní náklady.

Vyjádření a informace ke zpracování Vašich osobních údajů či jiným žádostem týkajících se zpracování Vašich osobních údajů Vám poskytneme co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení Vaší žádosti. V případě potřeby a s ohledem na složitost Vašeho požadavku, zejména pak i z důvodu nutnosti stanovisek a podkladů u smluvně sjednaných zpracovatelů, příjemců nebo v návaznosti i na četnost obdobných žádostí máme právo na o prodloužení uvedené lhůty k vyřízení Vaší žádosti. O prodloužení lhůty k odpovědi, vč. uvedení důvodů a náhradního termínu Vás budeme informovat.