

Globální zásady ochrany osobních údajů a oznámení o ochraně osobních údajů společnosti CWT

Poslední aktualizace květen 2018

Na vašem soukromí záleží

Společnost Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. a její sesterské společnosti, souhrnně CWT) je cestovní kancelář s pobočkami v mnoha zemích po celém světě. Pro naše korporátní klienty zajišťujeme obchodní cesty a pohoštění, stejně jako schůzky, akce a služby.

Společnost CWT se zavazuje k transparentnosti a respektování vašeho online soukromí a uznává potřebu vhodné ochrany a správy osobních údajů, které s námi sdílíte.

Toto oznámení o ochraně osobních údajů a zásady ochrany osobních údajů popisují osobní údaje, které shromažďujeme, jak je používáme a s kým je sdílíme v kontextu poskytování služeb a během vaší návštěvy našich webových stránek a online nástrojů.

Proč shromažďujeme osobní údaje?

Osobní údaje jsou informace, které nám umožňují vás při poskytování služeb identifikovat. Používání, zpracování a přenos vašich osobních údajů upravují příslušné zákony a předpisy o ochraně údajů a soukromí.

Společnost CWT shromažďuje osobní informace (i) korporátních klientů, jejich cestujících, účastníků schůzek a akcí, k plnění obchodních dohod uzavřených s našimi klienty a (ii) návštěvníků a uživatelů webových stránek společnosti CWT. Účely, ke kterým vaše osobní informace shromažďujeme, se vztahují k zajišťování obchodních cest, pohoštění, schůzek, akcí a služeb, jako například k:

- rezervaci ubytování, přepravy a pohoštění
- rezervaci schůzek a akcí včetně zajištění přístupových karet a psacích potřeb
- zajištění cateringu a audiovizuálních služeb
- pomoci s podáváním žádostí o vízum
- správě účtů a fakturování
- dodržování cestovních zásad klientů a podávání zpráv o konsolidaci nákladů
- sdělování zásadních informací o cestě včetně itineráře a upozornění, stejně jako k aktualizací produktů a služeb společnosti CWT včetně průzkumů spokojenosti zákazníků
- odhalování a prevenci podvodů, což zahrnuje, pokud je to relevantní, bezpečnostní a schvalovací kontroly, jak je předepisují místní platné zákony
- analýze vnitřního trhu

Osobní údaje, které shromažďujeme, jsou proto nezbytné k plnění naší smlouvy s korporátními klienty a bez nich bychom nebyli schopni plnit jejich potřeby a požadavky související s cestováním, pohoštěním, schůzkami a akcemi.

Shromažďujeme také kontaktní informace podniků pro účely přímého marketingu (popsané v bodě Oznámení o přímých marketingových sděleních).

Které osobní informace shromažďujeme?

Osobní údaje, které shromažďujeme pro výše uvedené účely, mohou zahrnovat: jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail a adresu, název společnosti, pohlaví, datum narození, způsob platby a čísla karet, cestovní preference, pokud jsou uvedeny (sedadlo, jídlo, kouření, zvláštní služby atd.), údaje uvedené v pasu a vízu, Passenger Name Record (PNR), stejně jako informace o nejbližších příbuzných.

Společnost CWT také shromažďuje kontaktní informace od návštěvníků webových stránek společnosti CWT prostřednictvím on-line formulářů „Kontaktujte nás“, jejichž pole zahrnují jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail, adresu a název společnosti.

Jak vaše osobní údaje shromažďujeme nebo získáváme?

Když korporátním klientům poskytujeme služby odpovídající jejich potřebám v souvislosti s cestováním a pohoštěním, vytvoří se ve značkovém nástroji společnosti CWT nazvaném Portrét CWT elektronický „Profil cestujícího“. Osobní údaje vloží korporátní klienti a/nebo cestující nebo oprávněný manažer pro cestování. Informace do profilu lze také získat od poskytovatele on-line rezervačních služeb (OBT), pokud naši klienti služby takového poskytovatele vyžadují.

Při organizování schůzek a akcí pro korporátní klienty zpracovává společnost CWT seznam jmen účastníků a informace o účastnících, které získá přímo od klientů nebo nepřímo prostřednictvím on-line poskytovatelů služeb, které si klient vybere.

Jak vaše osobní údaje používáme?

Vaše osobní údaje používáme k zajištění služeb, které jsou popsány v našich obchodních dohodách.

Když se například učiní rezervace, společnost CWT zpracuje PNR obsahující osobní údaje, které jsme získali, spolu s rezervačními údaji, které jsou potřeba ke splnění cestovních požadavků, a v některých případech s dalšími informacemi požadovanými k dodržování místních předpisů upravujících cestování. Například v USA je to program Secure Flight a v několika zemích, jako například ve Velké Británii a v Číně, je běžný systém předběžných informací o cestujících.

Jak dlouho vaše osobní údaje uchováváme?

Vaše osobní údaje si v případě potřeby ponecháváme k plnění našich dohod a poskytování služeb, odpovídání na dotazy našich korporátních klientů týkající se

minulých cest a obchodních činností a k dodržování zákonných povinností, plnění regulačních požadavků, jako například zákonů o finančním reportingu, k řešení rozepří, požadavků nebo sporů.

S kým vaše osobní údaje sdílíme?

Aby bylo možné rezervovat ubytování a pohoštění a pro zachování shody s postupy cestovního průmyslu, musí společnost CWT sdílet osobní údaje, které shromáždila a zpracovala (obvykle PNR), s různými externími dodavateli, jako například s/se:

- poskytovateli služeb v rámci cestovního průmyslu, tj. s aeroliniemi, hotely, půjčovnami aut
- OBT
- poskytovateli zabezpečení a bezpečnostních služeb
- systémy General Distribution Systems (GDS); jde o počítačové síťové systémy, které umožňují transakce mezi poskytovateli služeb v rámci cestovního průmyslu a cestovními kanceláři, jako je společnost CWT, a to prostřednictvím agregace inventáře v reálném čase (počtu hotelových pokojů, sedadel v letadle a dostupných vozů atd.)
- počítačovými rezervačními systémy; jde o rezervační systémy používané poskytovateli služeb (aeroliniemi, hotely atd.), které mají k dispozici inventáře (počtu hotelových pokojů, sedadel v letadle a dostupných vozů atd.)
- poskytovateli platebních karet
- Čas od času v souladu s regulačními požadavky, s vládními orgány, jako například s Ministerstvem vnitřní bezpečnosti Spojených států amerických.

Pokud bychom osobní údaje s poskytovateli služeb v rámci cestovního průmyslu nesdíleli, nebylo by cestování možné.

Aby společnost CWT mohla zajistit a spravovat schůzky a akce klientů a byla v souladu s postupy v rámci tohoto odvětví, musí osobní údaje sdílet s různými externími dodavateli, jako například s:

- poskytovateli přepravních služeb (auta, autobusy, vlaky)
- poskytovateli přístupových karet a psacích potřeb
- poskytovateli cateringu (kvůli požadavkům na stravování)
- společnostmi poskytujícími audiovizuální služby (kvůli prezentacím a konferencím)

Společnost CWT dále ke správě určitých administrativních a IT nástrojů a platform využívá určité autorizované externí zpracovatele (tj. subdodavatele). Takoví subdodavatelé mohou mít k vašim osobním údajům přístup, ale pouze jménem nebo dle pokynů společnosti CWT, a musejí dodržovat zásady, postupy a procesy společnosti CWT a příslušné zákony o ochraně osobních údajů.

Vyhrazujeme si právo sdělovat osobní údaje, pokud to vyžaduje zákon, nebo v dobré víře, že takový úkon je skutečně nezbytný k dodržování všech platných zákonů.

Přenášejí se vaše osobní údaje mimo EU/EHP?

Vzhledem k mezinárodnímu charakteru služeb poskytovaných společnostmi CWT probíhá mezinárodní přenos osobních údajů za účelem podpory služeb vztahujících se k cestování, například vystavení letenek, a kvůli požadavkům technické asistenční linky, stejně jako pro správu schůzek a akcí. K tomuto přenosu dochází mezi společnostmi CWT, jejími sesterskými společnostmi, společnými podniky a sítí globálních partnerů.

V těchto případech, kdy jsou osobní údaje přeneseny nebo centrálně uchovány v zemích, které nemají stejnou úroveň ochrany jako vaše země, učinila společnost CWT kroky k tomu, aby zajistila dostatečnou úroveň ochrany přenášených dat, a to uzavřením vhodných dohod o přenosu údajů mezi společnostmi na základě evropských standardních smluvních doložek (také známých jako modelové doložky EU).

Jak zajistíme, že jsou vaše osobní údaje v bezpečí?

Abychom zajistili důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů, které zpracovávají vaše osobní údaje, neustále zavádíme a přijímáme vhodná administrativní, organizační, technická a fyzická bezpečnostní opatření. Tato opatření se monitorují, aby se zabránilo náhodnému nebo nezákonnému poškození vašich osobních údajů, jejich změně nebo jakémukoliv nezákonnému sdělení, přístupu k nim nebo jiným formám jejich nezákonného zpracování.

Soulad těchto zásad se zákony o ochraně osobních údajů

Všechny subjekty v rámci skupiny CWT dodržují Globální zásady ochrany osobních údajů a oznámení o ochraně osobních údajů a zavazují se dodržovat všechny platné principy a předpisy týkající se ochrany soukromí.

Oznámení o přímých marketingových sděleních

Když navštívíte webové stránky a on-line nástroje společnosti CWT, vždy si můžete vybrat, že nám určité informace neposkytnete. Pokud se rozhodnete, že nám neposkytnete kontaktní údaje, které požadujeme, můžete i přesto navštívit většinu webových stránek společnosti CWT. Nebudete mít však nejspíše přístup k určitým službám, které zahrnují interakci.

Pokud jste od nás obdrželi sdělení týkající se našich produktů a služeb, je to proto, že jste buď vy nebo vaše společnost takové sdělení vyžadovali nebo se domníváme, že takové sdělení je pro vás nebo vaši společnost zajímavé. V některých případech shromažďujeme kontaktní informace z veřejně dostupných zdrojů nebo od třetích stran, se kterými jste se vy nebo vaše společnost domluvili na sdělení. Spoléháme se na svůj oprávněný zájem vás informovat o našich produktech a službách. Pokud si však již dále nepřejete marketingová sdělení dostávat, klepněte prosím na odkaz „odhlásit se“ ve spodní části sdělení a vaše kontaktní údaje se v tomto ohledu již nebudou používat.

Pokud jsme ke správě marketingových kampaní angažovali externí subdodavatele, jednají tito subdodavatelé naším jménem a podle našich pokynů a my zajistíme, že se zavazují dodržovat naše zásady a příslušné zákony o ochraně osobních údajů a vaše údaje nepoužijí k žádným jiným účelům, než které byly dohodnuty.

Jakožto globální cestovní kancelář můžeme vaše osobní údaje přenášet mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor. Pokud tak učiníme a osobní údaje přeneseme do země, jejíž ochrana není evropskými komisaři považována za dostatečnou, zajistíme, aby takové přenosy byly potvrzeny uznanými evropskými standardními doložkami (také známými jako „evropské modelové doložky“), aby byla ochráněna vaše práva.

Společnost CWT si vaše údaje ponechá pouze tak dlouho, jak dlouho si přejete dostávat naše marketingová sdělení a/nebo za účelem dodržování zákonných povinností, nařízení soudu nebo regulačních požadavků a za účelem splnění vašeho požadavku „odhlásit se“ od přijímání marketingových sdělení.

Vaše práva

Ve vztahu ke svým osobním údajům máte několik práv, jako například právo na přístup k údajům, které o vás společnost CWT shromažďuje, právo na opravu, právo na výmaz, právo vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů, a to z oprávněných důvodů.

Pokud si přejete svá práva uplatnit, například požadovat přístup nebo opravu, klepněte prosím sem na odkaz, který vás přesměruje do našeho [formuláře SAR](#) ke zpracování vašeho požadavku.

Pokud máte jakýkoliv dotaz, požadavek nebo problém, včetně stížností, jsme vám k dispozici (použijte prosím níže uvedený e-mail). Budeme vše řešit s péčí, jakou jste oprávněni od nás očekávat. Pokud však nejste spokojeni se způsobem, jakým s takovými otázkami nakládáme, můžete také uplatnit své právo podat stížnost u dozorového úřadu na ochranu osobních údajů, a to v závislosti na zemi, ve které žijete.

Kontaktní informace

Máte-li dotazy nebo připomínky týkající se těchto zásad a oznámení společnosti CWT, kontaktujte nás prosím na adrese globalprivacy@carlsonwagonlit.com.

Tyto zásady podléhají změnám. Čas od času budou na těchto stránkách zveřejněny změny, proto prosím stránky pravidelně kontrolujte.