

POLITYKA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Biuro Usług Turystycznych Jolka spółka jawna Izabela Dziurska Jolanta Ignaszak

Adres: ul. Słowackiego 16, 58-300 Wałbrzych

NIP: 886 23 06 586

KRS: 0001134507

Telefon: 798 414 921

E-mail: jolka@hm.pl

Wersja dokumentu: 1.0

Data wprowadzenia: 01/06/2025

§ 1. Cel i zakres Polityki

1. Niniejsza Polityka określa zasady ochrony danych osobowych przetwarzanych przez Biuro Usług Turystycznych Jolka s.j. z siedzibą przy ul. Słowackiego 16, 58-300 Wałbrzych, zwane dalej „Biurem” lub „Administratorem”.

2. Polityka została opracowana w celu zapewnienia zgodności przetwarzania danych osobowych z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. – ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych („RODO”) oraz właściwymi przepisami prawa polskiego.

3. Polityka dotyczy danych osobowych przetwarzanych w formie:

- papierowej,
- elektronicznej,
- w systemach rezerwacyjnych,
- w poczcie elektronicznej,
- w systemach księgowych,
- w dokumentacji dotyczącej zawieranych umów i rezerwacji,
- w innych systemach wykorzystywanych w działalności Biura.

4. Do przestrzegania niniejszej Polityki zobowiązani są wspólnicy, pracownicy, współpracownicy oraz inne osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych w imieniu Biura.

§ 2. Administrator danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest:

Biuro Usług Turystycznych Jolka s.j.
ul. Słowackiego 16
58-300 Wałbrzych

2. W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych można kontaktować się:

- osobiście w siedzibie Biura,
- telefonicznie: [numer telefonu],
- pocztą elektroniczną: [adres e-mail],

- listownie na adres siedziby Biura.

3. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad przestrzeganiem zasad ochrony danych w Biurze jest: [imię i nazwisko / funkcja].

4. Biuro okresowo ocenia, czy zachodzą przesłanki wymagające powołania Inspektora Ochrony Danych.

§ 3. Zasady przetwarzania danych osobowych

Biuro przetwarza dane osobowe zgodnie z zasadami wynikającymi z RODO, w szczególności:

1. zgodności z prawem, rzetelności i przejrzystości – dane są przetwarzane zgodnie z prawem i w sposób zrozumiały dla osoby, której dotyczą;
2. ograniczenia celu – dane są zbierane w konkretnych i prawnie uzasadnionych celach;
3. minimalizacji danych – zbierane są wyłącznie dane niezbędne do realizacji określonego celu;
4. prawidłowości danych – Biuro podejmuje działania w celu zapewnienia aktualności i poprawności danych;
5. ograniczenia przechowywania – dane są przechowywane nie dłużej, niż jest to niezbędne;
6. integralności i poufności – dane są chronione przed dostępem osób nieuprawnionych, utratą, zniszczeniem lub przypadkowym ujawnieniem;
7. rozliczalności – Biuro jest w stanie wykazać przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych.

§ 4. Kategorie przetwarzanych danych

W związku z prowadzoną działalnością turystyczną Biuro może przetwarzać w szczególności:

1. dane identyfikacyjne klientów:

- imię i nazwisko,
- data urodzenia,
- obywatelstwo,
- płeć – jeżeli jest wymagana przy rezerwacji,
- numer PESEL – wyłącznie gdy jest niezbędny,
- seria i numer dowodu osobistego lub paszportu – jeżeli jest to konieczne do realizacji usługi;

2. dane kontaktowe:

- adres zamieszkania lub korespondencyjny,

- numer telefonu,
- adres e-mail;

3. dane dotyczące podróży:

- termin i kierunek wyjazdu,
- dane dotyczące rezerwacji,
- miejsce zakwaterowania,
- dane dotyczące transportu,
- numer rezerwacji,
- informacje niezbędne do odprawy lub wystawienia biletu;

4. dane finansowe i rozliczeniowe:

- informacje o płatności,
- dane wymagane do wystawienia faktury,
- numer rachunku bankowego, jeśli jest konieczny np. do dokonania zwrotu;

5. dane osób niepełnoletnich, jeżeli uczestniczą w wyjeździe;

6. dane osób wskazanych do kontaktu w nagłych sytuacjach – w zakresie niezbędnym do realizacji usługi;

7. inne dane przekazane przez klienta, których przetwarzanie jest konieczne do wykonania usługi turystycznej.

§ 5. Dane szczególnych kategorii

1. W szczególnych przypadkach związanych z realizacją podróży Biuro może otrzymać informacje dotyczące np.:

- stanu zdrowia,
- niepełnosprawności,
- ograniczeń ruchowych,
- szczególnych potrzeb związanych z transportem lub zakwaterowaniem,
- wymagań żywieniowych mogących ujawniać informacje o stanie zdrowia.

2. Dane takie są przetwarzane wyłącznie wtedy, gdy jest to konieczne oraz istnieje odpowiednia podstawa prawna wynikająca z art. 9 RODO, w szczególności wyraźna zgoda osoby, której dane dotyczą, o ile taka podstawa jest wymagana.

3. Biuro nie pozyskuje danych dotyczących zdrowia, jeżeli nie są one konieczne do realizacji usługi.

§ 6. Cele i podstawy przetwarzania danych

Dane osobowe mogą być przetwarzane w następujących celach:

1. Rezerwacja i realizacja usług turystycznych

Dane są przetwarzane w celu:

- przygotowania oferty na żądanie klienta,
- dokonania rezerwacji,
- zawarcia i wykonania umowy,
- zakupu biletów,
- rezerwacji noclegów,
- organizacji transportu,
- wykupienia usług dodatkowych,
- kontaktowania się z klientem w sprawach dotyczących podróży.

Podstawą prawną jest przede wszystkim art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy.

2. Obowiązki prawne

Dane są przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności podatkowych, rachunkowych i dokumentacyjnych.

Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

3. Dochodzenie i obrona przed roszczeniami

Dane mogą być przechowywane i wykorzystywane w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora.

4. Zapewnienie bezpieczeństwa

Dane mogą być przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa systemów informatycznych, ochrony dokumentacji oraz przeciwdziałania nadużyciom.

Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

5. Marketing

Dane mogą być wykorzystywane do przysyłania informacji handlowych lub marketingowych, gdy istnieje odpowiednia podstawa prawna i uzyskano wymagane zgody.

Osoba może w każdej chwili wycofać udzieloną zgodę lub wnieść sprzeciw wobec marketingu bezpośredniego.

§ 7. Odbiorcy danych

1. W celu prawidłowej realizacji usług turystycznych dane klientów mogą być przekazywane podmiotom, których udział jest niezbędny do wykonania usługi, w szczególności:

- organizatorom turystyki,
- touroperatorom,
- liniom lotniczym,
- przewoźnikom autokarowym, kolejowym i innym przewoźnikom,
- hotelom i innym obiektom noclegowym,
- ubezpieczycielom,
- pośrednikom rezerwacyjnym,
- dostawcom systemów rezerwacyjnych,
- agentom i lokalnym kontrahentom turystycznym,
- podmiotom świadczącym usługi księgowe,
- dostawcom usług informatycznych,
- bankom i operatorom płatności,
- kancelariom prawnym, jeśli jest to niezbędne,
- organom administracji publicznej, jeżeli obowiązek przekazania danych wynika z przepisów prawa.

2. Dane są przekazywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji określonego celu.

3. Jeżeli podmiot zewnętrzny przetwarza dane w imieniu Biura, zawierana jest odpowiednia umowa powierzenia przetwarzania danych, jeżeli wymagają tego przepisy RODO.

§ 8. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

1. W związku ze specyfiką usług turystycznych dane klientów mogą zostać przekazane do państwa znajdującego się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, w szczególności wtedy, gdy podróż odbywa się do takiego państwa.

2. Przekazanie danych odbywa się tylko wtedy, gdy jest niezbędne do realizacji zamówionej usługi lub istnieje inna przewidziana prawem podstawa przekazania.

3. W zależności od sytuacji stosowane są mechanizmy przewidziane przez RODO, w tym decyzje Komisji Europejskiej stwierdzające odpowiedni stopień ochrony, odpowiednie zabezpieczenia lub – w przypadkach przewidzianych prawem – wyjątki dotyczące przekazywania danych niezbędnego do wykonania umowy.

§ 9. Okres przechowywania danych

1. Dane osobowe przechowywane są wyłącznie przez okres niezbędny do realizacji celu, w którym

zostały zgromadzone.

2. Dane związane z umową i rezerwacją mogą być przechowywane przez okres realizacji umowy, a następnie przez czas niezbędny:

- do wykonania obowiązków podatkowych i rachunkowych,
- do rozpatrywania reklamacji,
- do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami,
- do spełnienia innych obowiązków wynikających z przepisów prawa.

3. Dane przetwarzane na podstawie zgody są przetwarzane do czasu jej wycofania, chyba że istnieje inna podstawa prawna dalszego przechowywania określonych danych.

4. Dane wykorzystywane do marketingu bezpośredniego są przetwarzane do czasu wycofania zgody lub skutecznego wniesienia sprzeciwu.

5. Po zakończeniu okresu przechowywania dane są bezpiecznie usuwane lub niszczone.

§ 10. Prawa osób, których dane dotyczą

Osobie, której dane są przetwarzane, przysługują – w przypadkach przewidzianych w RODO – następujące prawa:

1. prawo dostępu do swoich danych;
2. prawo uzyskania kopii danych;
3. prawo sprostowania nieprawidłowych danych;
4. prawo uzupełnienia niekompletnych danych;
5. prawo żądania usunięcia danych;
6. prawo żądania ograniczenia przetwarzania;
7. prawo do przenoszenia danych;
8. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na prawnie uzasadnionym interesie;
9. prawo wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych do celów marketingu bezpośredniego;
10. prawo wycofania zgody w dowolnym momencie, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem;

11. prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli osoba uważa, że jej dane są przetwarzane niezgodnie z prawem.

Żądanie dotyczące realizacji praw można złożyć osobiście w Biurze, listownie lub na adres e-mail: [adres e-mail].

§ 11. Zasady dostępu pracowników do danych

1. Dostęp do danych osobowych posiadają wyłącznie osoby, którym jest on niezbędny do wykonywania obowiązków.
2. Osoby przetwarzające dane są zobowiązane do zachowania ich w poufności.
3. W miarę potrzeby Biuro nadaje pisemne lub elektroniczne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
4. Uprawnienia do systemów informatycznych są odbierane niezwłocznie po ustaniu zatrudnienia lub współpracy albo gdy dostęp przestaje być niezbędny.
5. Zabronione jest udostępnianie danych klientów osobom nieupoważnionym.

§ 12. Środki bezpieczeństwa

Biuro stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, dostosowane do ryzyka przetwarzania danych, w szczególności:

1. zabezpieczenie komputerów indywidualnymi hasłami;
2. stosowanie silnych haseł i ich ochronę przed ujawnieniem;
3. stosowanie dodatkowego uwierzytelniania tam, gdzie jest ono dostępne i uzasadnione;
4. aktualizowanie systemów operacyjnych oraz używanego oprogramowania;
5. stosowanie zabezpieczeń antywirusowych i innych odpowiednich zabezpieczeń urządzeń;
6. regularne wykonywanie kopii zapasowych istotnych danych;
7. ograniczenie dostępu do systemów i dokumentacji wyłącznie do osób uprawnionych;
8. blokowanie komputera podczas opuszczania stanowiska pracy;
9. zabezpieczanie papierowej dokumentacji przed dostępem osób postronnych;

10. przechowywanie dokumentów zawierających dane osobowe w zamykanych szafach lub pomieszczeniach, jeśli wymaga tego poziom ryzyka;
11. bezpieczne niszczenie dokumentacji papierowej, np. w niszczarce;
12. bezpieczne usuwanie danych z nośników elektronicznych;
13. niewysyłanie danych klientów do przypadkowych lub niezweryfikowanych odbiorców;
14. sprawdzanie adresatów przed wysłaniem wiadomości e-mail;
15. stosowanie pola „UDW/BCC” przy korespondencji zbiorowej, gdy odbiorcy nie powinni znać swoich adresów;
16. zabezpieczanie szczególnie istotnych dokumentów przesyłanych elektronicznie, jeżeli wymaga tego analiza ryzyka;
17. niepozostawianie dokumentów zawierających dane klientów w miejscach dostępnych dla osób postronnych;
18. stosowanie zasady „czystego biurka” po zakończeniu pracy;
19. przeprowadzanie okresowych przeglądów stosowanych zabezpieczeń.

§ 13. Dokumenty papierowe

1. Dokumentacja zawierająca dane osobowe powinna być przechowywana w miejscu zabezpieczonym przed dostępem osób nieupoważnionych.
2. Po zakończeniu pracy dokumenty nie powinny pozostawać w miejscu ogólnodostępnym.
3. Dokumentów zawierających dane klientów nie wolno wyrzucać do zwykłego kosza bez wcześniejszego zniszczenia uniemożliwiającego odczyt danych.
4. Wydruki wykonane omyłkowo również podlegają bezpiecznemu zniszczeniu.

§ 14. Poczta elektroniczna i telefon

1. Przed przekazaniem danych telefonicznie pracownik powinien upewnić się, że rozmówca jest osobą uprawnioną do otrzymania informacji.
2. Dokumentów zawierających dane osobowe nie należy przysyłać na adresy e-mail, których poprawność nie została zweryfikowana.

3. Nie wolno przekazywać haseł do systemów ani danych logowania innym osobom.
4. Przy wysyłaniu wiadomości do wielu klientów należy stosować rozwiązania zapobiegające ujawnieniu adresów e-mail pozostałych klientów.
5. Podejrzane wiadomości, linki lub załączniki powinny być traktowane jako potencjalne zagrożenie i nie powinny być otwierane bez weryfikacji.

§ 15. Naruszenie ochrony danych osobowych

1. Naruszeniem ochrony danych może być w szczególności:

- wysłanie dokumentu do niewłaściwej osoby,
- ujawnienie adresów e-mail klientów,
- utrata dokumentów,
- kradzież komputera lub telefonu zawierającego dane,
- zgubienie nośnika danych,
- włamanie do poczty elektronicznej,
- uzyskanie dostępu do danych przez osobę nieuprawnioną,
- przypadkowe usunięcie lub zniszczenie danych,
- atak informatyczny.

2. Każda osoba, która stwierdzi lub podejrzewa naruszenie ochrony danych, ma obowiązek niezwłocznie zgłosić je osobie odpowiedzialnej za ochronę danych w Biurze.

3. Zgłoszenie powinno zawierać, jeśli jest to możliwe:

- opis zdarzenia,
- datę i godzinę stwierdzenia,
- rodzaj danych,
- liczbę osób, których zdarzenie może dotyczyć,
- możliwe konsekwencje,
- działania podjęte bezpośrednio po stwierdzeniu zdarzenia.

4. Biuro dokumentuje stwierdzone naruszenia ochrony danych.

5. Każde naruszenie jest oceniane pod kątem ryzyka dla praw i wolności osób fizycznych.

6. Jeżeli naruszenie może powodować ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, Administrator dokonuje zgłoszenia Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych bez zbędnej zwłoki – w miarę możliwości nie później niż w ciągu 72 godzin od stwierdzenia naruszenia, chyba że zgodnie z RODO zgłoszenie nie jest wymagane.

7. Jeżeli naruszenie może powodować wysokie ryzyko dla praw lub wolności osoby, której dane dotyczą, Administrator zawiadamia również tę osobę bez zbędnej zwłoki, chyba że zachodzi

przewidziany w przepisach wyjątek.

§ 16. Podmioty przetwarzające

1. Przed powierzeniem danych osobowych podmiotowi zewnętrznemu Biuro dokonuje oceny, czy podmiot zapewnia odpowiednie gwarancje ochrony danych.
2. W przypadkach wymaganych przez RODO zawierana jest umowa powierzenia przetwarzania danych zgodna z art. 28 RODO.
3. Dostęp podmiotu zewnętrznego do danych jest ograniczony do zakresu niezbędnego do wykonania powierzonych usług.

§ 17. Rejestry i dokumentacja RODO

Biuro prowadzi, w zakresie wymaganym przez przepisy oraz charakter prowadzonej działalności, dokumentację dotyczącą ochrony danych, w szczególności:

- rejestr czynności przetwarzania;
- rejestr naruszeń ochrony danych;
- wykaz osób upoważnionych do przetwarzania danych;
- dokumentację dotyczącą podmiotów przetwarzających;
- dokumentację zgód – jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody;
- dokumentację żądań osób, których dane dotyczą;
- dokumentację oceny ryzyka;
- inne dokumenty niezbędne do wykazania przestrzegania RODO.

§ 18. Dane dzieci

1. Dane osób niepełnoletnich są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług turystycznych.
2. Dane dotyczące dziecka mogą zostać przekazane Biuru przez jego rodzica, opiekuna prawnego lub inną uprawnioną osobę.
3. Biuro zwraca szczególną uwagę na ochronę i ograniczenie zakresu przetwarzanych danych dzieci.

§ 19. Szkolenia i obowiązki personelu

1. Każda osoba mająca dostęp do danych powinna zostać zapoznana z zasadami ochrony danych

osobowych.

2. Pracownicy i współpracownicy zobowiązani są w szczególności do:

- zachowania poufności,
- przestrzegania zasad bezpieczeństwa,
- ochrony haseł,
- nieudostępniania dokumentów osobom nieupoważnionym,
- niezwłocznego informowania o każdym podejrzeniu naruszenia.

3. Obowiązek zachowania poufności trwa również po zakończeniu zatrudnienia lub współpracy.

§ 20. Przegląd Polityki

1. Niniejsza Polityka podlega okresowemu przeglądowi.

2. Polityka powinna zostać zaktualizowana w szczególności:

- po zmianie przepisów,
- po zmianie sposobu przetwarzania danych,
- po wdrożeniu nowych systemów informatycznych,
- w przypadku stwierdzenia istotnych nieprawidłowości lub naruszeń.

3. Za aktualizację Polityki odpowiada Administrator lub wyznaczona przez niego osoba.

ZAŁĄCZNIK NR 1

KLAUZULA INFORMACYJNA RODO DLA KLIENTÓW

Zgodnie z art. 13 RODO informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Biuro Usług Turystycznych Jolka s.j., ul. Słowackiego 16, 58-300 Wałbrzych.

2. W sprawach dotyczących danych osobowych można skontaktować się z Administratorem pod numerem telefonu [telefon], adresem e-mail [e-mail] lub listownie na adres siedziby Biura.

3. Dane osobowe są przetwarzane przede wszystkim w celu:

- przedstawienia oferty,
- dokonania rezerwacji,
- zawarcia i wykonania umowy dotyczącej usług turystycznych,
- realizacji obowiązków prawnych, podatkowych i rachunkowych,
- obsługi reklamacji,
- ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami,
- prowadzenia marketingu – jeżeli istnieje odpowiednia podstawa prawna.

4. Podstawami przetwarzania danych są odpowiednio art. 6 ust. 1 lit. a, b, c lub f RODO, zależnie od celu przetwarzania.

5. Odbiorcami danych mogą być w szczególności organizatorzy turystyki, touroperatorzy, przewoźnicy, linie lotnicze, hotele, ubezpieczyciele, dostawcy systemów rezerwacyjnych, operatorzy płatności, podmioty księgowe i informatyczne oraz inne podmioty uczestniczące w realizacji zamówionej usługi.

6. W przypadku podróży do państwa spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego dane mogą zostać przekazane poza EOG, jeżeli jest to niezbędne do realizacji usługi lub istnieje inna zgodna z RODO podstawa takiego przekazania.

7. Dane będą przechowywane przez okres konieczny do wykonania umowy, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa oraz okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

8. Przysługuje Państwu – w zakresie określonym przez RODO – prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz wycofania zgody.

9. Mają Państwo prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uznają Państwo, że przetwarzanie danych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

10. Podanie danych niezbędnych do zawarcia i wykonania umowy jest dobrowolne, jednak odmowa ich podania może uniemożliwić dokonanie rezerwacji lub realizację usługi.

11. Jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody, zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

ZATWIERDZENIE POLITYKI

Niniejsza Polityka Ochrony Danych Osobowych zostaje wprowadzona do stosowania w Biurze Usług Turystycznych Jolka s.j.

Data wprowadzenia: 01/06/2025

Imię i nazwisko osoby zatwierdzającej:

IZABELA DZIURSKA

BIURO USŁUG TURYSTYCZNYCH
JOLKA SPÓŁKA JAWNA
ul. Słowackiego 16, 58-300 Wałbrzych
tel. 798 414 921; 517 791 061
KRS 0001134507
NIP 886 23 06 586, REGON 890630631
Izabela Dziurska

Podpis:

.....