

## Politica de protecție a datelor personale

**Agencia de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** a implementat Regulamentul 679/2016 UE (GDPR), intrat în vigoare în data de 25 mai 2018 în toate țările din Uniunea Europeană, privind protecția datelor cu caracter personal, luând măsuri tehnice și organizatorice pentru protecția și confidențialitatea datelor dumneavoastră.

**Agencia de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** încearcă să protejeze cât mai mult posibil dreptul privind confidențialitatea și imaginea utilizatorilor site-ului. Intenția noastră este aceea de a îți oferi ție, utilizatorul site-ului, o experiență online sigură, care nu îți va afecta negativ viața personală. În acest sens, depunem toate eforturile necesare pentru a ne asigura că informațiile pe care le introduci în baza noastră de date sunt utilizate exclusiv în scopurile gândite de tine.

### Datele personale pe care le prelucram

Prin accesarea acestuia sau prin activarea mesajelor promoționale sau publicitare, **Agencia de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** va prelucra informațiile cu caracter personal de natură să identifice o anumită persoană. Datele cu caracter personal pe care le prelucram pot include :

#### A. Datele personale furnizate de tine

Când comanzi un serviciu de pe site-ul nostru sau prin intermediul celorlalte metode ale noastre de contact (telefon, email, chat, Facebook sau orice rețea de socializare, etc.), îți vom cere să ne furnizezi informații cu caracter personal, inclusiv numele și prenumele, numărul de telefon, adresa de email, detaliile pentru facturare.

Pe baza alegerii tale, dintre serviciile noastre, dacă acestea includ un bilet de avion, vom reține, de asemenea, următoarele informații : numărul biletului de avion, numărul rezervării, prețul biletului, codul de rezervare, numărul zborului, data și locul plecării/întoarcerii, destinația zborului și orice alte detalii privitoare la serviciul legat de biletul de avion.

Dacă serviciile alese de tine includ cazare la hotel, pachete de călătorie, închirierea unei mașini, transferuri, bilete la destinație sau orice alt serviciu de călătorie, vom reține următoarele informații: numărul rezervării, numărul voucherului, prețul rezervării, denumirea hotelului, numărul de stele al hotelului, destinația sau orice alte informații legate de serviciile de cazare/pachetul de călătorie.

În cazul în care serviciile alese de tine sunt legate de un număr de asigurare de călătorie, vom reține, de asemenea, toate informațiile legate de asigurare : destinația, perioada acoperită, prețul asigurării, detaliile cu caracter personal asigurate.

Când te abonezi la Newsletter-ul **Agencia de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE**, îți vom cere să ne furnizezi adresa ta de e-mail.

Când ne scrii, folosind formularele de pe site-ul nostru, îți cerem să ne furnizezi datele tale de contact : numele și prenumele, adresa de e-mail, numărul de telefon.

## **B. Datele cu caracter personal pe care le colectăm automat**

Când vizitezi website-ul **Agenciei de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** colectăm automat anumite informații, care includ, dar nu se limitează la adresa ta IP, informații cookie, mai exact data și ora la care ai accesat serviciile noastre, hardware-ul, software-ul sau browser-ul pe care le folosești și informațiile despre sistemul de operare al computerului tău, cum ar fi setările privind limba și locația de unde accesezi serviciile noastre.

Când achiziționezi un serviciu sau când te abonezi la Newsletter-ul nostru, colectăm, de asemenea, informații cu privire la istoricul căutarilor și achizițiilor tale și despre activitatea ta pe site-ul nostru web, inclusiv informații cu privire la click-uri și la paginile pe care le-ai văzut.

## **C. Datele cu caracter personal pe care ni le furnizezi despre alte persoane**

Când achiziționezi un serviciu de pe site-ul nostru sau prin intermediul oricărui alt canal (telefon, e-mail, chat, Facebook sau orice altă rețea de socializare, WhatsApp etc.), poți face o călătorie cu alte persoane, ale căror date personale ni le furnizezi ca parte a procesului de rezervare sau poți achiziționa un serviciu în numele altcuiva. În aceste condiții, este responsabilitatea ta să te asiguri că persoana ale cărei date cu caracter personal le-ai furnizat este informată despre acest lucru și a înțeles și a acceptat modul în care folosim informațiile respective, conform descrierii din Politica de confidențialitate.

## **Colectarea și utilizarea datelor cu caracter personal de către Agenția de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE**

**Agencia de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** utilizează informațiile tale cu caracter personal stocate - detaliile furnizate la înregistrare și activitatea pe care ai desfășurat-o pe site-ul nostru - în special pentru a îți ușura accesul pe site, pentru a îmbunătăți produsele și serviciile și pentru a te informa cu privire la ultimele produse și servicii de care ești interesat.

Este posibil să folosim datele tale cu caracter personal exclusiv pentru următoarele scopuri ("Scopuri autorizate") :

### **A. Furnizarea serviciilor noastre**

În primul rând, folosim datele tale cu caracter personal pentru a îți furniza serviciile de călătorie pe care le-ai comandat.

### **B. Comunicarea cu tine**

Utilizăm datele tale cu caracter personal pentru a te contacta în legătură cu serviciile pe care le-ai achiziționat de la noi. Este posibil să te contactăm prin e-mail, poștă, telefon sau prin mesaje text. Metoda depinde de informațiile de contact pe care ni le-ai împărtășit anterior și de metoda prin care ne-ai contactat. Motivele pentru care te-am putea contacta includ :

1. gestionarea serviciilor de călătorie pe care le-ai achiziționat;
2. confirmarea, din partea ta, a detaliilor călătoriei tale;
3. oferirea, în mod gratuit, a serviciilor noastre de consultanță pentru serviciile legate de călătoria achiziționată : cum să ajungi de la aeroport la hotel, ce să vizitezi la destinație, care zonă din destinația aleasă este recomandată pentru rezervarea cazării etc.;

4. răspunsul la sau gestionarea oricăror cereri din partea ta;
5. trimiterea, către tine, a unui chestionar sau invitația de a ne oferi o recenzie a experienței avute cu noi, în urma achiziționării serviciilor noastre;
6. trimiterea, către tine, a altor informații sau materiale administrative, legate de serviciile pe care le-ai achiziționat, cum ar fi alertele de securitate, cum să ne contactezi în cazul în care ai nevoie de asistență cât timp ești plecat și informațiile care considerăm că ți-ar putea fi utile în planificarea vacanței tale;
7. trimiterea, către tine, a unui chestionar sau invitația de a ne oferi o recenzie a experienței avute cu furnizorul de servicii sau cu hotelul;
8. trimiterea, către tine, a materialelor legate de viitoarele rezervări sau un rezumat al rezervărilor anterioare pe care le-ai făcut prin **Agenția de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** ;
9. în cazul în care ne vei menționa faptul că o recenzie a unui oaspete este utilă sau nu, vom alătura acest aspect feedback-ului primit de la alți clienți, pentru a sorta și a prioritiza recenziile oaspeților. Facem acest lucru pentru a ajuta alți clienți asemeni ție să găsească cele mai bune servicii, care să li se potrivească.

### C. Serviciul de relații cu clienții

Poți contacta serviciul nostru de relații cu clienții 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

Datele tale cu caracter personal, cum ar fi informațiile cu privire la serviciile pe care le-ai achiziționat sau informațiile despre contul tău de utilizator sunt folosite pentru a găsi soluțiile potrivite cererilor tale și pentru a răspunde oricăror întrebări pe care le-ai putea avea cu privire la serviciile pe care le-ai achiziționat sau orice alte întrebări.

Când ne contactezi (prin telefon, e-mail, chat, Facebook sau prin intermediul oricărei alte rețele de socializare, WhatsApp etc.), agenții **Agenției de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** îți vor solicita câteva detalii, pentru a te identifica în mod corespunzător. Îți vom adresa întrebări cu privire la detaliile pe care ni le-ai furnizat în cadrul rezervărilor făcute, astfel încât, dacă nu vei putea să ne furnizezi suficiente detalii, este posibil să nu putem ajuta la soluționarea cererii tale.

### D. Activități de marketing

Utilizăm datele cu caracter personal furnizate de tine pentru activități de marketing, care pot include:

1. utilizarea adresei tale de e-mail, pentru a îți trimite buletinul informativ (Newsletter) cu privire la produsele și serviciile noastre. Poți să te dezabonezi de la comunicările de marketing prin e-mail, în orice moment, făcând click pe link-ul Unsubscribe, inclus la finalul fiecărui email;
2. pe baza informațiilor privitoare la căutările și achizițiile tale anterioare, putem include în Newsletter-urile noastre oferte personalizate, pentru a îți permite să alegi dintre cele mai bune oferte care te-ar putea interesa;
3. dacă participi la alte activități promoționale pe care le desfășurăm, vor fi utilizate informații relevante pentru administrarea acestor activități;
4. din când în când, este posibil să îți cerem să participi la cercetări de marketing. Când ești invitat să participi la astfel de cercetări, vei primi toate informațiile necesare pentru a înțelege care sunt

datele cu caracter personal colectate și cum datele tale cu caracter personal sunt utilizate în continuare.

Este necesar să ai cel puțin 16 ani pentru a te abona la comunicările noastre de marketing prin e-mail.

### **E. Îmbunătățirea calității serviciilor noastre**

Ne străduim în mod constant să ne îmbunătățim serviciile și este posibil să folosim datele cu caracter personal în scopuri analitice, pentru a optimiza și personaliza platforma noastră online, conform nevoilor tale, transformând site-ul nostru într-unul mai ușor de utilizat și mai agreabil și să ne îmbunătățim Serviciul de relații cu clienții.

### **F. Monitorizarea apelurilor**

Când utilizezi liniile noastre telefonice pentru Serviciul de relații cu clienții, cu scopul de a ne contacta sau când te contactăm noi prin telefon, vom înregistra apelul, pentru următoarele motive : îmbunătățirea calității și performanțelor echipei noastre, gestionarea plângerilor, materiale de instruire. În timpul convorbirilor telefonice cu echipa serviciului nostru de relații cu clienții este posibil să existe o ascultare în direct sau apelurile ar putea fi înregistrate pentru controlul calității și în scopuri de instruire, care includ utilizarea înregistrărilor, pentru gestionarea plângerilor și în scopul depistării tentativelor de fraudă.

### **G. Scopuri juridice**

Este posibil să utilizăm datele tale pentru a ne respecta obligațiile legale (cum ar fi, de exemplu, obligațiile privind păstrarea înregistrărilor), pentru verificarea conformității sau obligațiile de înregistrare (de exemplu, conform legilor antimonopol, a legilor privind exportul, sancțiuni comerciale și legile privind embargo-ul, legile contra spălării banilor, verificarea financiară și a creditelor și prevenirea fraudelor și a infracțiunilor și în scopul depistării acestora).

De asemenea, este posibil să îți utilizăm datele, dacă este necesar, cu scopul de a respecta ordinele instanțelor de judecată și de a ne urmări și a ne apăra drepturile legale.

### **Temeiurile legale pentru prelucrarea datelor tale personale**

Luând în considerare faptul că ai dreptul să cunoști scopul prelucrării datelor tale cu caracter personal, te vom informa anterior prelucrării datelor tale cu caracter personal în alte scopuri decât cele pentru care ne-ai divulgat datele tale cu caracter personal.

### **Executarea contractelor cu clienții noștri**

Pe baza contractului sau a termenilor și condițiilor acceptate de tine, în calitate de client al **Agencia de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE**, îți vom prelucra datele cu caracter personal pe care ni le-ai pus la dispoziție, precum și orice alte date necesare pentru ca noi să îți putem furniza serviciile noastre, conform prevederilor contractuale și celor ale legii din România.

Executarea contractului încheiat cu tine este temeiul legal pentru prelucrarea datelor tale cu caracter personal în următoarele scopuri : furnizarea serviciilor noastre, comunicarea cu tine și activitățile legate de serviciul de relații cu clienții.

### **Interesele legitime**

Este posibil ca noi să folosim informațiile tale pentru interese legitime, cum ar fi furnizarea serviciilor noastre, în cazul în care serviciul este achiziționat de către o alta persoană decât beneficiarul.

Este posibil să îți folosim informațiile pentru interesele noastre legitime, pentru a îți putea oferi cel mai bun și adecvat conținut al site-ului web, al email-urilor și buletinelor informative, pentru a îmbunătăți și promova produsele și serviciile noastre și conținutul site-ului nostru web și pentru monitorizarea apelurilor, în scopuri administrative, inclusiv pentru securitatea sediului nostru și în scopuri juridice.

### **Consimțământul tău**

Folosim datele tale cu caracter personal pe baza consimțământului tău specific pentru a te abona la buletinul nostru informativ privind produsele și serviciile noastre. Poți să îți retragi consimțământul făcând click pe butonul unsubscribe la finalul fiecărui e-mail sau trimițând un e-mail cu textul "Unsubscribe" la [contact@calatorsprefericire.ro](mailto:contact@calatorsprefericire.ro).

### **Obligațiile legale**

Este posibil să prelucrăm unele dintre datele tale, în contextul furnizării serviciilor, pe baza obligațiilor legale (de ex., în scopuri de raportare sau în scopuri de combatere a spălării banilor) sau a obligațiilor impuse site-ului **Agenția de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** de legile aplicabile.

### **Distribuirea și divulgarea informațiilor cu caracter personal**

Ca regulă, **Agenția de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** nu va furniza (prin vânzare sau închiriere) către terți informațiile tale cu caracter personal. Cu toate acestea, **Agenția de Turism CĂLĂTOR SPRE FERICIRE** va transmite informațiile către terți, când acest lucru este necesar în scopul prelucrării datelor, cum ar fi următoarele cazuri:

#### **a. Furnizorii de servicii de călătorie**

Datele cu caracter personal necesare furnizării serviciilor de călătorie pe care le-ai achiziționat vor fi transferate companiilor terțe, pentru ca serviciile de călătorie comandate să fie prestate.

#### **b. Partenerii de afaceri**

Este posibil să lucrăm cu parteneri de afaceri, care oferă servicii comercializate pe site-ul nostru (cazare, asigurare, furnizori de plăți sau alte servicii legate de călătorii). În momentul în care achiziționezi un serviciu de la noi, anumite date cu caracter personal necesare pentru furnizarea unor astfel de servicii, cum ar fi numele și adresa ta de email, adresa de domiciliu, detaliile de plată și alte informații relevante, pot fi transmise partenerilor noștri de afaceri. Datele transmise partenerilor noștri de afaceri sunt

limitate la datele cu caracter personal necesare pentru furnizarea serviciului, conform celor stabilite de partenerii de afaceri.

### **c. Autoritățile competente**

Este posibil să divulgăm date cu caracter personal instituțiilor care aplică legea, în măsura în care acest lucru este solicitat prin lege sau este strict necesar pentru prevenirea, depistarea sau urmărirea penală a infracțiunilor și a fraudelor sau dacă suntem altfel obligați, prin lege, să facem acest lucru. Este posibil să fim nevoiți să divulgăm date cu caracter personal către Autoritățile competente pentru a ne proteja și a ne apăra drepturile sau bunurile sau drepturile și bunurile partenerilor noștri de afaceri.

### **d. Alte situații**

În anumite situații specifice, când colectăm datele tale cu caracter personal, este posibil să îți cerem consimțământul pentru transmiterea respectivelor date către terți. În acest caz, te vom informa cu privire la o astfel de prelucrare și nu vom efectua transmiterea datelor înainte de a obține consimțământul tău.

## **Persoanele împuternicite cu prelucrarea datelor personale**

Pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, putem utiliza persoane împuternicite pentru prelucrarea datelor personale, precum furnizori de soluții IT necesare pentru managementul afacerii, inclusiv soluții de contabilitate, furnizori de soluții de management contractual sau organizatori de conferințe. Vom încheia acorduri pentru prelucrarea datelor cu caracter personal cu toate persoanele împuternicite cu prelucrarea datelor personale, care vor include clauze corespunzătoare, care să ne asigure că acestea își asumă obligațiile de a prelucra datele cu caracter personal (inclusiv obligația de a le șterge) în acord deplin cu legile aplicabile și că oferă o protecție adecvată datelor tale cu caracter personal.

## **Durata stocării**

Am implementat măsuri tehnice și organizatorice, pentru a organiza procesul și criteriile prezentate pentru ștergerea datelor tale cu caracter personal.

Datele tale cu caracter personal vor fi șterse în momentul în care nu mai sunt necesare, în mod rezonabil, scopurilor autorizate sau atunci când îți retragi consimțământul (acolo unde este cazul) și nu mai este necesar, din punct de vedere legal, ca noi să mai stocăm în continuare aceste date. Cu toate acestea, vom reține datele tale cu caracter personal, acolo unde este necesar ca noi să susținem sau să te apărăm pe tine sau alte persoane împotriva oricăror revendicări legale, până la sfârșitul perioadei relevante de păstrare sau până când revendicările în cauză au fost soluționate.

## **Securitatea datelor cu caracter personal**

Datele cu caracter personal sunt securizate împotriva amenințărilor și noi ne asigurăm că acestea sunt protejate de o infrastructură IT și măsuri de securitate corespunzătoare. Mai mult decât atât, am

implementat măsuri interne, care ne permit să descoperim, să notificăm și să documentăm încălcările de securitate, în cel mai scurt timp posibil.

Dacă descoperim orice încălcare a datelor cu caracter personal, care prezintă un risc pentru drepturile și libertățile tale, vom informa Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Vei fi informat cu privire la încălcarea datelor tale cu caracter personal, dacă acest lucru duce la un risc ridicat pentru drepturile și libertățile tale.

## Drepturile tale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

Ai următoarele drepturi pentru prelucrarea datelor cu caracter personal:

1. Dreptul de a îți accesa propriile date cu caracter personal.
2. Dreptul de a îți corecta propriile date cu caracter personal inexacte.
3. Dreptul de a restricționa prelucrarea propriilor date cu caracter personal. Acest drept este disponibil pentru tine atunci când:
  - contești exactitatea propriilor date cu caracter personal pe care le prelucram;
  - prelucrarea datelor tale cu caracter personal este nelegală;
  - nu mai avem nevoie de datele tale cu caracter personal, în scopul prelucrării, însă acestea îți sunt necesare pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;
  - te-ai opus cu privire la prelucrarea datelor tale cu caracter personal, pentru intervalul de timp în care se verifica dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra drepturilor tale.

În cazul în care ai întrebări cu privire la prelucrarea datelor tale cu caracter personal sau dacă dorești să ne trimiți o cerere sau să îți exerciți oricare dintre drepturile legate de prelucrarea datelor cu caracter personal, te rugăm să ne contactezi la [contact@calatorsprefericire.ro](mailto:contact@calatorsprefericire.ro).

Vom analiza fiecare cerere și te vom informa cu privire la acțiunile întreprinse, în cel mai scurt timp posibil, în termen de maximum o lună de zile. În cazul în care vom avea nevoie de mai multe informații de la tine sau dacă întâmpinăm dificultăți în soluționarea cererii tale, te vom informa fără întârziere cu privire la faptul că avem nevoie de mai mult timp pentru a efectua o analiză corespunzătoare a cererii tale.

În cazul în care vei considera ca nu am reușit să îți soluționăm toate cererile sau dacă nu ești mulțumit de răspunsurile noastre, poți depune o petiție la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Poți, de asemenea, să apelezi la instanțele de judecată.

## Despre noi

Operatorul responsabil cu prelucrarea datelor tale cu caracter personal, conform descrierii din prezenta Politică de confidențialitate, este **Ellitiste Agency SRL**, o societate românească, având sediul social în B-dul Cetății, nr. 56, Timișoara, România, telefon 0040 726 679 975.

## Amendamente la Politică de protecție a datelor personale

În cazul în care hotărâm modificarea prezentei notificări, pentru a furniza o mai bună protecție a drepturilor și datelor tale cu caracter personal, vom publica noua versiune aici, iar aceasta va înlocui versiunea actuală.

Îți mulțumim pentru încrederea pe care ne-o acorzi cu privire la datele tale cu caracter personal și pentru că ai alocat o parte din timpul tău citirii notificării noastre cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. Te rugăm, nu ezita să ne contactezi dacă ai întrebări legate de datele tale cu caracter personal și prelucrarea efectuată de noi a acestor date.