

Polityka Prywatności

1. Informacje ogólne

Niniejszy dokument zwany Polityką prywatności określa prawa i zasady związane z przetwarzaniem danych osobowych za pomocą serwisu internetowego: www.hoper.pl.

Podstawowe prawa i obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych zawiera rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO). W zakresie nieuregulowanym w niniejszej Polityce prywatności zastosowanie ma więc RODO.

Korzystając z serwisu www.hoper.pl lub może Pani/ Pan przekazać nam Pani/Pana dane osobowe np. podczas transakcji nabycia biletu. W takim przypadku będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe.

2. Administrator danych:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Teroplan spółka akcyjna z siedzibą w Oświęcimiu, ul. Klucznikowska 1, kod pocztowy 32-600, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XII Gospodarczy w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000493001, NIP: 5492295534, REGON: 120390028, kapitał zakładowy 1.425.456 zł, wpłacony w całości, e-mail: bilety@hoper.pl, tel. 222 692 050.

3. Inspektor ochrony danych:

Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych i realizacji swoich praw. Kontakt jest możliwy w formie elektronicznej na adres e-mail: daneosobowe@e-podroznik.pl.

4. Cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawa prawna przetwarzania:

Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywać się będzie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a), b), c), f) RODO między innymi w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów, zlecenia przewozu przesyłki, prawidłowego wykonania umowy przewozu, w tym zapewnienia możliwości kontroli biletów, obsługi posprzedażowej oraz zapewnienia sprawnego działania procesu reklamacji co szerzej wyjaśniamy poniżej.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzamy:

1. w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów, zlecenia przewozu przesyłki, wykonania umowy przewozu, w tym zapewnienia możliwości kontroli biletów, obsługi

posprzedażowej oraz sprawnego działania procesu reklamacji (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

2. w celu wysyłania informacji handlowej lub marketingu bezpośredniego za pomocą poczty elektronicznej na podstawie Pani/Pana zgody – w przypadku jej wyrażenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
3. w celach analitycznych [np.: doboru usług do potrzeb naszych klientów; optymalizacji naszych produktów na podstawie Pani/Pana uwag na ich temat, Pani/Pana zainteresowania, logów technicznych aplikacji; optymalizacji procesów obsługi na podstawie przebiegu procesów obsługi sprzedaży i posprzedażowej, w tym reklamacji, itp.], co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
4. w celach archiwalnych (dowodowych) dla zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
5. w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
6. w celu badania satysfakcji klientów i określania jakości naszej obsługi, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
7. w celu oferowania Pani/Pana przez nas produktów i usług bezpośrednio (marketing bezpośredni), w tym dobierania ich pod kątem Pani/Pana potrzeb z pomocą profilowania (co wyjaśniamy dalej), co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
8. w celu oferowania Pani/Panu bezpośrednio (marketing bezpośredni) produktów i usług firm z nami współpracujących (naszych partnerów), np. w formie kuponów rabatowych, w tym dobierania ich pod kątem Pani/Pana potrzeb z pomocą profilowania (co wyjaśniamy dalej), co jest naszym i naszych partnerów prawnie uzasadnionym interesem, (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w zakresie określonym przeprowadzoną przez nas i udokumentowaną analizą prawnie uzasadnionego interesu.

5. Kategorie Danych osobowych:

Jeżeli nabywa Pani/Pan bilet lub zleca przewóz przesyłki na rzecz osoby trzeciej, przetwarzamy dane osobowe tej osoby w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów lub zlecenia przewozu przesyłki, prawidłowego wykonania umowy przewozu, w tym zapewnienia możliwości kontroli biletów, obsługi posprzedażowej oraz zapewnienia sprawnego działania procesu reklamacji. W takim przypadku przetwarzamy dane takie jak: podstawowe dane identyfikacyjne tj. imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, seria i nr dokumentu tożsamości

6. Okres przechowywania danych osobowych:

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do końca okresu obowiązywania biletu lub zakończenia usługi przewozu przesyłki, a po jego zakończeniu:

- a) przez okres obsługi posprzedażowej (np. w celu rozpatrywania reklamacji);
- b) do upływu okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z nabyciem biletu;
- c) przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych).

Dane osobowe przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego naszych usług przetwarzamy do czasu aż Pani/Pan: a) zgłosi sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu, b) cofnie zgodę, jeżeli przetwarzaliśmy te dane na podstawie udzielonej zgody, c) sami ustalimy, że dane się zdezaktualizowały.

7. Prawa związane z ochroną danych osobowych

Przysługują Pani/ Panu następujące prawa:

- 1) prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii;
- 2) prawo do sprostowania (poprawienia) swoich danych;
- 3) prawo do usunięcia danych - jeżeli Pani/Pana zdaniem nie ma podstaw do tego, abyśmy przetwarzali te dane, może Pani/ Pan zażądać abyśmy je usunęli;
- 4) prawo do ograniczenia przetwarzania danych - może Pani/Pan żądać, abyśmy ograniczyli przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z Panią/Panem działań, jeżeli Pani/Pana zdaniem mamy nieprawidłowe dane na Pani/Pana temat lub przetwarzamy je bezpodstawnie; lub nie chce Pani/Pan, żebyśmy je usunęli, bo są potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń; lub na czas wniesionego sprzeciwu względem przetwarzania danych;
- 5) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych - Sprzeciw „marketingowy”. Ma Pani/ Pan prawo sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego.

W przypadku skorzystania z tego prawa – zaprzestaniemy przetwarzania danych w tym celu.

- 6) prawo do wniesienia sprzeciwu z uwagi na szczególną sytuację. Ma Pani/ Pan także prawo sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu w celach innych niż marketing bezpośredni. Powinna Pani/Pan wtedy wskazać nam szczególną sytuację, która Pani/Pana zdaniem uzasadnia zaprzestanie przez nas przetwarzania objętego sprzeciwem. Przystaniemy przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach, chyba że wykazemy, że podstawy przetwarzania przez nas Pani/Pana danych są nadrzędne wobec Pani/Pana praw lub też że Pani/Pana dane są nam niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
- 7) prawo do przenoszenia danych – ma Pani/Pan prawo otrzymać od nas w

ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe Pana/Pani dotyczące, które posiadamy na podstawie umowy lub Pani/ Pana zgody. Może Pani/Pan też zlecić nam przesłanie tych danych bezpośrednio innemu podmiotowi;

7) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - jeżeli uważa Pani/Pan, że przetwarzamy Pani/ Pana dane niezgodnie z prawem, może Pani/Pan złożyć w tej sprawie skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innego właściwego organu nadzorczego;

9) prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych - w każdej chwili może Pani/Pan prawo cofnąć zgodę na przetwarzanie tych danych osobowych, które przetwarzamy na podstawie Pani/Pana zgody. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W celu wykonania swoich praw prosimy kierować żądanie pod adres email: daneosobowe@e-podroznik.pl, Proszę pamiętać, że przed realizacją Pani/Pana uprawnień będziemy się musieli upewnić, że Pani/Pan to Pani/Pan, czyli odpowiednio Panią/Pana zidentyfikować.

8. Konsekwencje niepodania danych osobowych:

Zakładając konto może Pani/Pan zostać poproszony do podania konkretnych informacji, takich jak adres e-mail i hasło. Może Pani/Pan utworzyć konto, które zawierać będzie dane takie jak lokalizacja, imię i nazwisko, numer telefonu, adres email, typ i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość Użytkownika okazywanego w trakcie kontroli biletów oraz powiązane informacje.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych w zakresie wymaganym przez administratora może skutkować niemożliwością świadczenia usług.

9. Odbiorcy danych:

Dane osobowe mogą być przekazane:

- 1) przewoźnikom, którzy świadczą usługę przewozu na podstawie nabytego przez Panią/Pana biletu wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celów przetwarzania danych osobowych wskazanych powyżej, w tym w szczególności w celu prawidłowego wykonania umowy przewozu, w tym zapewnienia możliwości kontroli biletów.
- 2) naszym podwykonawcom oraz partnerom handlowym, czyli podmiotom z których korzystamy przy przetwarzaniu danych osobowych, są to w szczególności firmy księgowe, kancelarie prawne,

firmy informatyczne, agencje marketingowe, partnerzy świadczący usługi techniczne, agenci sprzedaży, call center.

10. Przekazanie danych do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej:

Pani/Pana dane osobowe będą przekazywane do państwa trzeciego wyłącznie w przypadku nabycia biletów na przejazd komunikacją świadczoną przez przewoźnika zagranicznego.

Przekazanie danych do państwa trzeciego nastąpi na podstawie art. 49 ust. 1 lit. b lub c) RODO tj. w przypadku gdy przekazanie jest niezbędne do wykonania umowy między osobą, której dane dotyczą, a administratorem lub do wprowadzenia w życie środków przedumownych podejmowanych na żądanie osoby, której dane dotyczą lub przekazanie jest niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy zawartej w interesie osoby, których dane dotyczą, między administratorem a inną osobą fizyczną lub prawną.

Kopię danych osobowych przekazywanych do państwa trzeciego może Pani/Pan uzyskać poprzez maila: daneosobowe@e-podroznik.pl.

11. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie:

W procesie zakupu biletu możemy podejmować decyzje w sposób zautomatyzowany na podstawie danych, które o Pani/Panu posiadamy np. historia zakupów, lokalizacja.

W oparciu o te informacje przypisujemy Pani/Panu profil osobowy istotny z punktu widzenia możliwości zaoferowania Pani/Panu naszych usług lub usług naszych partnerów oraz wysokości upustów, które możemy przyznać. Decyzje te są podejmowane automatycznie na podstawie modeli scoringowych i analiz statystycznych oraz mogą wpływać na personalizację oferty.

Podejmowanie decyzji w wyżej wymieniony zautomatyzowany sposób jest niezbędne w celu nabycia przez Panią/Pana Biletu.

Jeżeli nie zgadza się Pan/ Pani z naszą oceną sytuacji w ten sposób dokonaną, może Pani/Pan zgłosić reklamację elektronicznie na adres email: daneosobowe@e-podroznik.pl.

Reklamacja zostanie rozpatrzona przez osobę o odpowiednich kompetencjach i upoważnieniu do podejmowania decyzji.

12. Reklama behawioralna i pliki cookies

Serwis internetowy www.hoper.pl korzysta z kodów remarketingowych zewnętrznych podmiotów. Kody te używane są do pobierania danych zawartych w Plikach cookies i przekazywania ich podmiotom trzecim, w celu wyświetlania przez nich użytkownikom spersonalizowanej i dopasowanej do ich preferencji reklamy. Przekazywane dane mogą zawierać dane geolokacyjne (na podstawie adresu IP). Korzystając z serwisu wyraża Pani/Pan zgodę na przekazywanie danych we wskazany wyżej sposób.

Może Pani/Pan w każdym czasie zrezygnować ze zbierania przez zewnętrzne podmioty, poprzez

kody remarketingowe informacji zawartych w Plikach cookies, a tym samym zrezygnować z wyświetlania spersonalizowanej i dopasowanej do ich preferencji reklamy za pomocą zmiany ustawień przeglądarki internetowej.

W każdej chwili istnieje możliwość usunięcia plików cookies zapisanych w pamięci komputera lub telefonu za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej.

Dostępne przeglądarki internetowe w ustawieniach początkowych (domyślnych) akceptują tworzenie plików cookies na Pani/ Pana urządzeniu. Każdy użytkownik może jednak sprzeciwić się umieszczeniu plików cookies na jego urządzeniu końcowym. Co do zasady, by zmienić te ustawienia, należy skorzystać z opcji wyłączenia mechanizmu plików cookies w danej przeglądarce internetowej, zarówno na komputerach, telefonach komórkowych, tabletach jak i innych urządzeniach. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).

Usunięcie lub zablokowanie możliwości tworzenia plików cookies na urządzeniu końcowym użytkownika może doprowadzić do utraty możliwości korzystania z istotnych funkcjonalności serwisów internetowych i aplikacji mobilnych Teroplan S.A.

W celu dowiedzenia się więcej o plikach cookies prosimy zapoznać się z **Regulaminem wykorzystywania plików cookies**.

12. Zmiany Polityki Prywatności

Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Polityce Prywatności. Każdego Użytkownika obowiązuje aktualna „Polityka Prywatności”. O zmianach Polityki Prywatności Administrator będzie informować na stronach Serwisu hoper.pl lub w inny dostępny dla Użytkownika sposób.

13. Dodatkowe informacje

W przypadku pytań lub wątpliwości, co do Polityki Prywatności, prosimy o kontakt na adres e-mail daneosobowe@e-podroznik.pl.