Zásady ochrany osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů pro zákazníky a návštěvníky webu betty-tours.cz podle čl. 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) · verze 1.0, účinné od 1. 11. 2026

1. Kdo je správcem vašich údajů

Správcem osobních údajů je cestovní kancelář **Betty Tours** – Tibor Notín, IČO 63952190, se sídlem Vratislavská 391/16, 181 00 Praha 8 – Bohnice (dále „Betty Tours“ nebo „my“).

Ve všech záležitostech týkajících se osobních údajů nás kontaktujte na e-mailu **info@betty-tours.cz**, telefonu +420 602 395 092 nebo poštou na adrese sídla. Pověřence pro ochranu osobních údajů jsme nejmenovali, protože nám tato povinnost ze zákona nevzniká; kontaktní osobou pro ochranu osobních údajů je Tibor Notín, tel. +420 602 395 092, e-mail notin.t@seznam.cz.

Tyto zásady platí pro web betty-tours.cz, pro objednávky dárkových poukazů, pro poptávky a rezervace zájezdů (přes web, telefonicky, e-mailem nebo osobně) a pro naše profily na sociálních sítích Facebook a Instagram.

2. Jaké údaje zpracováváme, proč a jak dlouho

Zpracováváme jen údaje, které potřebujeme k danému účelu. Přehled účelů, údajů, právního základu a doby uložení:

Účel	Jaké údaje	Právní základ	Jak dlouho
Prodej a doručení dárkového poukazu – vyřízení objednávky, zaslání poukazu, komunikace k objednávce, uplatnění poukazu	jméno a příjmení, e-mail, telefon, případně fakturační adresa; hodnota, kód a platnost poukazu; údaje o platbě (částka, datum, způsob, identifikátor platby – nikoli číslo karty); jméno obdarovaného a text věnování	plnění smlouvy a jednání o ní – čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR	po dobu platnosti poukazu a 1 rok poté; účetní a daňové doklady podle řádku „Účetnictví a daně“
Poptávky, rezervace a zajištění zájezdů – odpověď na poptávku z formuláře, telefonu nebo e-mailu, uzavření smlouvy o zájezdu, zajištění dopravy, ubytování, stravování, delegáta a pojištění, péče během zájezdu, vyřízení reklamace	jméno a příjmení, datum narození, adresa, e-mail, telefon, údaje spolucestujících, požadavky na ubytování a stravu, údaje o cestovním dokladu (jen pokud je vyžaduje ubytovatel nebo pojišťovna), údaje o platbách a reklamacích	plnění smlouvy – čl. 6 odst. 1 písm. b); plnění právních povinností cestovní kanceláře – čl. 6 odst. 1 písm. c) (zákon č. 159/1999 Sb., občanský zákoník)	po dobu trvání smlouvy a 3 roky od skončení zájezdu (obecná promlčecí lhůta, § 629 občanského zákoníku; u práv z vad zájezdu nejméně 2 roky, § 2540 odst. 2); doklady podle řádku „Účetnictví a daně“
Zdravotní a stravovací omezení sdělená dobrovolně kvůli ubytování, stravě nebo pomoci během zájezdu	informace o zdravotním stavu, dietě, pohybovém omezení	výslovný souhlas – čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR; souhlas lze kdykoli odvolat	do skončení zájezdu, poté vymažeme
Účetnictví a daně – vedení účetnictví, vystavování dokladů, daňová evidence, kontrola finanční správy	fakturační a platební údaje, doklady o platbách a vratkách	plnění právní povinnosti – čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (zákon o účetnictví, zákon o DPH, daňový řád)	účetní doklady 5 let a účetní závěrky 10 let od konce účetního období (§ 31 zákona č. 563/1991 Sb.); daňové doklady 10 let od konce

Účel	Jaké údaje	Právní základ	Jak dlouho
			zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo (§ 35 zákona č. 235/2004 Sb.)
Ochrana našich práv a vyřizování sporů – reklamace, odstoupení od smlouvy, stížnosti, soudní nebo mimosoudní spory, prevence zneužití poukazů	údaje z objednávky a smlouvy, komunikace s vámi, záznamy o uplatnění poukazu	oprávněný zájem – čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (obhajoba a uplatňování právních nároků)	3 roky od skončení smluvního vztahu nebo od posledního uplatnění nároku, při sporu do jeho pravomocného skončení
Zasílání novinek a nabídek našim zákazníkům e-mailem (obchodní sdělení o našich obdobných službách)	e-mail, jméno, informace o tom, co jste u nás nakoupili	oprávněný zájem – čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR a § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.; u osob, které nejsou našimi zákazníky, výhradně souhlas – čl. 6 odst. 1 písm. a)	do odhlášení nebo do 2 let od posledního nákupu či posledního zaslaného sdělení; u souhlasu nejdéle 3 roky od jeho udělení; záznam o udělení a odvolání souhlasu uchováváme 3 roky po odvolání, abychom jej mohli prokázat; při odhlášení uchováme jen e-mail v seznamu odhlášených, abychom vám už nepsali
Provoz a zabezpečení webu – technické cookies, logy serveru, ochrana proti útokům	IP adresa, údaje o prohlížeči a zařízení, čas a navštívené stránky	oprávněný zájem – čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (bezpečný provoz webu); technické cookies nevyžadují souhlas (§ 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.)	logy nejdéle 6 měsíců; cookies podle tabulky v článku 6
Měření návštěvnosti a reklama – statistiky webu, měření účinnosti reklamy, cílení reklamy na Googlu, Seznamu, Facebooku a Instagramu	cookies a podobné identifikátory, IP adresa, údaje o chování na webu, u konverzí informace o dokončené objednávce (hodnota, bez jména)	souhlas – čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR a § 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.; souhlas lze kdykoli odvolat přes „Nastavení cookies“ v patičce webu	podle tabulky v článku 6; souhlas platí nejdéle 12 měsíců
Sociální sítě – komunikace přes naše stránky na Facebooku a Instagramu, statistiky stránky	veřejný profil, obsah zpráv a komentářů, souhrnné statistiky od provozovatele sítě	oprávněný zájem – čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (komunikace se zákazníky a propagace)	zprávy nejdéle 1 rok; statistiky vede provozovatel sítě

Poskytnutí údajů označených ve formulářích jako povinné je nutné k uzavření a plnění smlouvy; bez jména, e-mailu a telefonu nemůžeme poukaz vydat ani zájezd zajistit. Ostatní údaje jsou dobrovolné. **Údaje o zdravotním stavu při objednávce poukazu nepotřebujeme – prosíme, neuvádějte je do věnování ani do poznámek**; případná zdravotní či stravovací omezení řešíme až při rezervaci konkrétního pobytu (viz řádek výše). Nepoužíváme automatizované rozhodování ani profilování, které by pro vás mělo právní nebo obdobné účinky; cílení reklamy je popsáno v článku 6. Telefonické hovory nenahráváme. Naše služby nejsou určeny dětem; souhlas v souvislosti se službami informační společnosti může udělit osoba starší 15 let (§ 7 zákona č. 110/2019 Sb.).

3. Údaje obdarovaného a spolucestujících (informace podle čl. 14 GDPR)

Kupující nám může sdělit **jméno obdarovaného a osobní věnování**, které vytiskneme na poukaz, a zákazník, který zájezd objednal, nám sděluje **údaje spolucestujících**. Tyto údaje jsme nezískali přímo od vás, ale od osoby, která poukaz nebo zájezd objednala. Zpracováváme je pouze pro vydání a uplatnění poukazu, respektive pro zajištění

zájezdu, na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) a f) GDPR, po dobu uvedenou v článku 2, a nikdy je bez vašeho souhlasu nepoužijeme k zasílání nabídek. Pokud jste obdarovaný nebo spolucestující, máte stejná práva jako ostatní subjekty údajů (článek 8). Kupující a zákazník, který zájezd objednal, odpovídají za to, že jsou oprávněni nám údaje těchto osob sdělit, a seznámí je s těmito zásadami; my je informujeme nejpozději při prvním kontaktu (na poukazu a při uplatnění poukazu).

4. Kdo má k údajům přístup

K údajům mají přístup naši zaměstnanci a spolupracovníci, kteří je potřebují ke své práci, a dále tyto kategorie příjemců:

Zpracovatelé, kteří údaje zpracovávají podle našich pokynů a na základě smlouvy o zpracování podle čl. 28 GDPR: poskytovatel webhostingu a správce webu (webmaster), poskytovatel e-mailových a kancelářských služeb (Google Workspace – Google Ireland Ltd.), externí účetní, externí správce reklamních kampaní a případně poskytovatel nástroje pro rozesílání newsletterů.

Samostatní správci, kteří údaje zpracovávají pro své vlastní účely a podle vlastních zásad: provozovatel platební brány **Comgate, a.s.** (Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové; údaje o platbě zpracovává jako platební instituce, informace na www.comgate.cz), **banky**, **ubytovací zařízení a dopravci** zajišťující zájezd (v Maďarsku a v České republice), **pojišťovna** cestovního pojištění a pojištění záruky pro případ úpadku, a v zákonem stanovených případech **orgány veřejné moci** (finanční správa, soudy, Česká obchodní inspekce, Policie ČR).

Společní správci: při používání Meta Pixelu a při provozu naší stránky na Facebooku a Instagramu je společnost **Meta Platforms Ireland Ltd.** společným správcem pro shromáždění a předání údajů (čl. 26 GDPR); rozdělení odpovědnosti stanoví dodatek Meta „Controller Addendum“ a „Page Insights Controller Addendum“, dostupné na www.facebook.com/legal/terms. Pro další zpracování těchto údajů je Meta samostatným správcem.

5. Předávání údajů mimo EU

Zájezdy zajišťujeme v Maďarsku, tedy v Evropské unii; údaje zde zůstávají pod ochranou GDPR. Někteří poskytovatelé technologií (Google LLC, Meta Platforms Inc.) mohou údaje zpracovávat také v USA. Předání probíhá na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně (EU-U.S. Data Privacy Framework, jsou-li příjemci v tomto rámci certifikováni) a dále na základě standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí podle čl. 46 odst. 2 písm. c) GDPR, které tito poskytovatelé mají zahrnuty ve svých smluvních podmínkách. Kopii příslušných záruk vám na vyžádání poskytneme.

6. Cookies a podobné technologie

Cookies jsou malé soubory, které web ukládá do vašeho prohlížeče. Technické cookies, bez kterých web nefunguje (například zapamatování vaší volby v cookie liště nebo zabezpečení formulářů), používáme bez souhlasu. **Analytické a marketingové cookies používáme jen s vaším souhlasem**, který udělujete v cookie liště při první návštěvě. Odmítnutí je stejně snadné jako přijetí; pokud lištu zavřete bez volby, cookies vyžadující souhlas nepoužijeme. Souhlas platí nejdéle 12 měsíců a můžete jej kdykoli změnit nebo odvolat kliknutím na **„Nastavení cookies“** v patičce webu. Nástroje měření a reklamy se načtou až po udělení souhlasu.

Kategorie	Nástroj a poskytovatel	Účel	Příklady cookies a doba	Země zpracování
Technické (nutné)	web betty-tours.cz	fungování webu,	cookie s volbou	ČR / EU

Kategorie	Nástroj a poskytovatel	Účel	Příklady cookies a doba	Země zpracování
	(WordPress), cookie lišta	zabezpečení formulářů, uložení vaší volby cookies	souhlasu – 12 měsíců; cookies relace – do zavření prohlížeče	
Analytické	Google Analytics 4 (Google Ireland Ltd.)	anonymizované statistiky návštěvnosti a chování na webu	_ga – 2 roky; *ga** – 2 roky	EU / USA
Marketingové	Google Ads (Google Ireland Ltd.)	měření konverzí a cílení reklamy ve vyhledávání Google	_gcl_au – 3 měsíce; IDE, test_cookie – podle Google	EU / USA
Marketingové	Sklik (Seznam.cz, a.s.)	měření konverzí a cílení reklamy na Seznamu	sid, retargeting cookies – podle Seznam.cz	ČR
Marketingové	Meta Pixel (Meta Platforms Ireland Ltd.)	měření konverzí a cílení reklamy na Facebooku a Instagramu	_fbp – 3 měsíce; _fbc – 3 měsíce	EU / USA

Úplný a aktuální seznam cookies včetně jejich doby trvání najdete v cookie liště pod „Nastavení cookies“. Správu cookies můžete provádět také v nastavení svého prohlížeče; úplné zablokování technických cookies může omezit funkčnost webu.

7. Obchodní sdělení (newsletter)

Pokud jste u nás nakoupili (poukaz nebo zájezd), můžeme vám podle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. zasílat e-mailem nabídky našich obdobných služeb. Zasílání můžete odmítnout už při objednávce zaškrtnutím políčka „Nepřeji si dostávat nabídky“ a kdykoli později odkazem v každém e-mailu nebo zprávou na info@betty-tours.cz; odhlášení je zdarma a provedeme je nejpozději do 7 dnů. Každé obchodní sdělení je takto označeno a obsahuje naši identifikaci. Osobám, které u nás nenakoupily (například obdarovaným), zasíláme nabídky pouze na základě jejich souhlasu. Nabídky jiných firem nezasíláme.

8. Vaše práva

Podle GDPR máte právo:

- na **přístup** k údajům, které o vás zpracováváme, a na kopii těchto údajů (čl. 15);
- na **opravu** nepřesných nebo doplnění neúplných údajů (čl. 16);
- na **výmaz** údajů, pokud již nejsou potřebné, odvoláte souhlas, vznesete oprávněnou námitku nebo jsou zpracovávány protiprávně; výmaz nelze provést u údajů, které musíme uchovávat ze zákona (čl. 17);
- na **omezení zpracování** (čl. 18);
- na **přenositelnost** údajů, které jste nám poskytli a které zpracováváme na základě smlouvy nebo souhlasu (čl. 20);
- vznést **námitku** proti zpracování založenému na oprávněném zájmu; proti zasílání obchodních sdělení můžete vznést námitku kdykoli a my s ním ihned přestaneme (čl. 21);
- **odvolat souhlas** kdykoli, stejně snadno, jako jste jej udělili; odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování před odvoláním (čl. 7 odst. 3);
- podat **stížnost u dozorového úřadu**: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz, e-mail posta@uoou.gov.cz, datová schránka qkbaa2n, tel. +420 234 665 111; a dále právo na soudní ochranu.

Žádosti vyřizujeme bezplatně **do jednoho měsíce** od doručení; u složitých žádostí lhůtu prodloužíme nejvýše o další dva měsíce a informujeme vás. Abychom údaje nevydali nepovolané osobě, můžeme vás požádat o ověření totožnosti (například zasláním žádosti z e-mailu použitého při objednávce); kopii občanského průkazu nevyžadujeme.

9. Jak údaje chráníme

Údaje uchováváme v systémech chráněných heslem a dvoufaktorovým ověřením, s přístupem omezeným na osoby, které je potřebují. Platby zpracovává platební brána Comgate; čísla platebních karet k nám nikdy nepřicházejí ani je neukládáme. Se všemi zpracovateli máme uzavřeny smlouvy o zpracování osobních údajů. Porušení zabezpečení ohlásíme Úřadu pro ochranu osobních údajů do 72 hodin, ledaže je nepravděpodobné, že by pro vás představovalo riziko (čl. 33 GDPR); představuje-li vysoké riziko, budeme vás informovat i přímo (čl. 34 GDPR).

10. Změny těchto zásad

Zásady můžeme aktualizovat, například při změně dodavatelů nebo právních předpisů. Aktuální znění je vždy na betty-tours.cz/ochrana-osobnich-udaju s datem účinnosti; o podstatných změnách informujeme zákazníky e-mailem. Předchozí verze poskytneme na vyžádání.

Tyto zásady jsou účinné od 1. 11. 2026.