

Διεθνής Πολιτική και Ειδοποίηση περί Απορρήτου της CWT

Τελευταία ενημέρωση Μάιος 2018

Η ιδιωτικότητά σας είναι σημαντική

Η Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. και οι συνδεδεμένες εταιρείες της, μαζί αναφερόμενες ως CWT) είναι μία εταιρεία διαχείρισης ταξιδίων που δραστηριοποιείται σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο. Παρέχουμε υπηρεσίες οργάνωσης επαγγελματικών ταξιδίων και διαμονής καθώς και συναντήσεων και εκδηλώσεων στους εταιρικούς μας πελάτες.

Η CWT δεσμεύεται να τηρεί διαφάνεια και να σέβεται την ιδιωτικότητά σας στο διαδίκτυο, και αναγνωρίζει την ανάγκη για κατάλληλη προστασία και διαχείριση των προσωπικών δεδομένων που κοινοποιείτε σε εμάς.

Η παρούσα Διεθνής Πολιτική και Ειδοποίηση περί Απορρήτου περιγράφει τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγουμε, τον τρόπο με τον οποίο τα χρησιμοποιούμε και σε ποιους τα κοινοποιούμε στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών μας καθώς και της χρήσης του ιστότοπου και των ηλεκτρονικών μας εργαλείων.

Γιατί συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα;

Τα προσωπικά δεδομένα είναι πληροφορίες που μας δίνουν τη δυνατότητα να σας αναγνωρίζουμε όταν παρέχουμε τις υπηρεσίες μας. Η χρήση, η επεξεργασία ή η μεταβίβαση των προσωπικών σας δεδομένων διέπεται από τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς περί προστασίας δεδομένων και απορρήτου.

Η CWT συλλέγει προσωπικές πληροφορίες (i) από εταιρικούς πελάτες, τους ταξιδιώτες τους, τους συμμετέχοντες σε συναντήσεις και εκδηλώσεις, στο πλαίσιο της εκτέλεσης εμπορικών συμφωνιών που συνάπτονται με τους πελάτες μας, και (ii) από επισκέπτες και χρήστες των ιστότοπων της CWT. Ο σκοπός της συλλογής των προσωπικών σας δεδομένων αφορά στην παροχή υπηρεσιών οργάνωσης επαγγελματικών ταξιδίων και διαμονής καθώς και συναντήσεων και εκδηλώσεων, όπως οι εξής:

- Κρατήσεις για ταξίδια, μεταφορά και διαμονή,
- Κρατήσεις για συναντήσεις και εκδηλώσεις, συμπεριλαμβανομένης της παροχής διακριτικών και γραφικής ύλης,
- Υπηρεσίες τροφοδοσίας και οπτικοακουστικές υπηρεσίες,
- Παροχή βοήθειας για υποβολή αίτησης για χορήγηση βίζας,
- Διαχείριση λογαριασμού και τιμολόγηση,
- Συμμόρφωση με την πολιτική ταξιδίων των πελατών και συγκεντρωτική αναφορά εξόδων,

- Ενημέρωση για σημαντικές πληροφορίες του ταξιδιού όπως δρομολόγια και ειδοποιήσεις, καθώς και ενημερώσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της CWT, περιλαμβανομένων ερευνών ικανοποίησης πελατών,
- Εντοπισμός και πρόληψη κρουσμάτων απάτης περιλαμβανομένων, όπου απαιτείται, ελέγχων ασφάλειας και κυρώσεων, όπως προβλέπεται από τους τοπικούς ισχύοντες νόμους,
- Ανάλυση εγχώριας αγοράς.

Τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγουμε είναι συνεπώς απαραίτητα για την εκτέλεση των συμβάσεών μας με τους εταιρικούς μας πελάτες και χωρίς αυτά δεν θα μπορούσαμε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους όσον αφορά σε ταξίδια, διαμονή ή συναντήσεις και εκδηλώσεις.

Συλλέγουμε επίσης στοιχεία επαγγελματικών επαφών για σκοπούς άμεσου μάρκετινγκ (που περιγράφονται στην Ειδοποίηση Επικοινωνιών Άμεσου Μάρκετινγκ).

Ποιες προσωπικές πληροφορίες συλλέγουμε;

Το προσωπικά δεδομένα που συλλέγουμε για τους ανωτέρω σκοπούς ενδέχεται να περιλαμβάνουν: όνομα, επώνυμο, αριθμό τηλεφώνου, διεύθυνση email και ταχυδρομική διεύθυνση, εταιρική επωνυμία, φύλο, ημερομηνία γέννησης, τύπο πληρωμής και αριθμούς κάρτας, ταξιδιωτικές προτιμήσεις όπου υπάρχουν (θέση, γεύμα, κάπνισμα, ειδικές υπηρεσίες κ.λπ.), στοιχεία διαβατηρίου και βίζας, μητρώο ονόματος επιβάτη (PNR) καθώς και στοιχεία πλησιέστερου συγγενή.

Η CWT συλλέγει επίσης πληροφορίες από επισκέπτες στους ιστότοπούς της μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας, στην οποία συμπληρώνονται στοιχεία όπως όνομα, επώνυμο, αριθμός τηλεφώνου, διεύθυνση email και ταχυδρομική διεύθυνση, καθώς και εταιρική επωνυμία.

Πώς συλλέγουμε ή λαμβάνουμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Κατά την εξυπηρέτηση των αναγκών των εταιρικών μας πελατών για ταξίδια και διαμονή, δημιουργείται ένα ηλεκτρονικό «Προφίλ Ταξιδιώτη» στο ειδικό εργαλείο της CWT που λέγεται CWT Portrait. Τα προσωπικά στοιχεία εισάγονται μέσω καταχωρήσεων από εταιρικούς πελάτες και/ή από τον ταξιδιώτη ή εξουσιοδοτημένο διαχειριστή ταξιδίων. Τα στοιχεία του προφίλ μπορούν επίσης να ληφθούν και από κάποιον πάροχο υπηρεσιών διαδικτυακού εργαλείου κρατήσεων (OBT), στις περιπτώσεις που οι πελάτες μας ζητούν τις υπηρεσίες του εν λόγω παρόχου.

Κατά την οργάνωση συναντήσεων και εκδηλώσεων για τους εταιρικούς της πελάτες, η CWT επεξεργάζεται τη λίστα με τα ονόματα και τα στοιχεία των συμμετεχόντων που λαμβάνει είτε απευθείας από τους πελάτες είτε μέσω ηλεκτρονικών παρόχων διαχείρισης που έχουν επιλεγεί από τους πελάτες.

Πώς χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας δεδομένα προκειμένου να παρέχουμε τις υπηρεσίες μας όπως αυτές περιγράφονται στις εμπορικές μας συμφωνίες.

Για παράδειγμα, όταν γίνεται μία κράτηση, η CWT επεξεργάζεται ένα PNR που περιέχει τα προσωπικά στοιχεία που έχει λάβει, καθώς και τα στοιχεία της κράτησης που απαιτούνται για το ταξίδι, και σε ορισμένες περιπτώσεις και περαιτέρω πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμμόρφωση με τοπικούς κανονισμούς ταξιδίων, όπως το Πρόγραμμα Ασφαλών Πτήσεων (SFP) στις Ηνωμένες Πολιτείες και το Προηγμένο Σύστημα Πληροφοριών Επιβατών (APIS) που ισχύει σε πολλές χώρες όπως στο Ηνωμένων Βασιλείο και την Κίνα.

Πόσο καιρό κρατάμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα όπως απαιτείται προκειμένου να εκτελούμε τις συμφωνίες και να παρέχουμε τις υπηρεσίες μας, να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των εταιρικών μας πελατών για προηγούμενα ταξίδια και άλλες επαγγελματικές δραστηριότητες, καθώς και να εκπληρώνουμε τις νομικές υποχρεώσεις, να πληρούμε τις κανονιστικές μας απαιτήσεις όπως αυτές που προκύπτουν από τη νομοθεσία περί χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, να επιλύουμε διαφορές ή να εγείρουμε αξιώσεις ή αγωγές.

Με ποιους μοιραζόμαστε τα προσωπικά σας στοιχεία;

Προκειμένου να πραγματοποιεί κρατήσεις ταξιδίων και διαμονής, και σύμφωνα με τις πρακτικές του ταξιδιωτικού κλάδου, η CWT οφείλει να κοινοποιεί προσωπικά δεδομένα που έχει συλλέξει και επεξεργαστεί (συνήθως το PNR) σε διάφορους τρίτους παρόχους υπηρεσιών ταξιδίων, όπως:

- Παρόχους υπηρεσιών του ταξιδιωτικού κλάδου, π.χ. αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων,
- OBT (Διαδικτυακά εργαλεία κρατήσεων),
- Παρόχους υπηρεσιών ασφάλειας,
- Συστήματα γενικής διανομής (GDS), τα οποία είναι μηχανογραφημένα δικτυακά συστήματα που επιτρέπουν συναλλαγές για ταξίδια και διαμονή μεταξύ παρόχων υπηρεσιών του ταξιδιωτικού κλάδου και εταιρειών διαχείρισης ταξιδίων όπως η CWT, μέσω συνολικής απογραφής σε πραγματικό χρόνο (του αριθμού των δωματίων των ξενοδοχείων, των αεροπορικών θέσεων, των διαθέσιμων αυτοκινήτων κ.λπ.),
- Ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων, τα οποία είναι συστήματα κρατήσεων που χρησιμοποιούν οι πάροχοι υπηρεσιών (αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία κ.λπ.) και παρέχουν την απογραφή (του αριθμού των δωματίων των ξενοδοχείων, των αεροπορικών θέσεων, των διαθέσιμων αυτοκινήτων κ.λπ.),
- Εταιρείες πληρωμών μέσω κάρτας, και
- Εκάστοτε, σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις, με κυβερνητικούς φορείς όπως το Υπουργείο Εσωτερικών των ΗΠΑ.

Εάν δεν κοινοποιηθούν τα προσωπικά στοιχεία στους εν λόγω ταξιδιωτικούς φορείς, δεν είναι δυνατή η πραγματοποίηση του ταξιδιού.

Προκειμένου να οργανώνουμε και να διαχειριζόμαστε τις συναντήσεις και τις εκδηλώσεις των πελατών μας, και σύμφωνα με τις πρακτικές του κλάδου, η CWT πρέπει να κοινοποιεί προσωπικά δεδομένα σε διάφορους τρίτους παρόχους, όπως:

- Παρόχους υπηρεσιών μεταφοράς (αυτοκίνητα, λεωφορεία και πούλμαν),
- Παρόχους υπηρεσιών διακριτικών και γραφικής ύλης,
- Παρόχους υπηρεσιών τροφοδοσίας (για ιδιαίτερες διατροφικές απαιτήσεις),
- Εταιρείες παροχής οπτικοακουστικών υπηρεσιών (για παρουσιάσεις και συνέδρια).

Επιπλέον, η CWT χρησιμοποιεί συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη (δηλ. υπεργολάβους) για τη διαχείριση ορισμένων διοικητικών και πληροφοριακών εργαλείων και πλατφορμών. Οι εν λόγω υπεργολάβοι ενδέχεται να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα αλλά μόνο για, εκ μέρους και σύμφωνα με τις οδηγίες της CWT, και οφείλουν να εφαρμόζουν τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις μεθόδους της CWT και να συμμορφώνονται με την ισχύουσα νομοθεσία περί απορρήτου.

Διατηρούμε το δικαίωμα να αποκαλύπτουμε προσωπικά δεδομένα εάν αυτό απαιτείται από το νόμο ή εφόσον πιστεύουμε ότι κάτι τέτοιο είναι ευλόγως απαραίτητο προκειμένου να υπάρχει συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία.

Τα προσωπικά σας δεδομένα μεταφέρονται εκτός ΕΕ/ΕΟΧ;

Δεδομένης της διεθνούς φύσης των υπηρεσιών της CWT, πραγματοποιούνται διεθνείς μεταφορές προσωπικών δεδομένων μέσω της CWT, των συνδεδεμένων εταιρειών της, κοινοπραξιών και διεθνούς δικτύου συνεργατών προκειμένου να υποστηρίζονται ταξιδιωτικές υπηρεσίες όπως η έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων και αιτήματα για τεχνική υποστήριξη, καθώς και η διαχείριση συναντήσεων και εκδηλώσεων.

Σε περιπτώσεις όπου τα προσωπικά δεδομένα μεταφέρονται ή αποθηκεύονται κεντρικά σε χώρες στις οποίες δεν υπάρχει παρόμοιο επίπεδο προστασίας με εκείνο που ισχύει στη χώρα σας, η CWT έχει λάβει, όπου απαιτείται, τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διασφαλίσει ένα επαρκές επίπεδο προστασίας των δεδομένων που μεταφέρονται, συνάπτοντας κατάλληλες ενδοεταιρικές συμφωνίες περί μεταφοράς δεδομένων σύμφωνα με τις Ευρωπαϊκές Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες (EU Model Clauses).

Πώς διασφαλίζουμε ότι τα προσωπικά σας δεδομένα είναι ασφαλή;

Συνεχώς εφαρμόζουμε και διατηρούμε τα κατάλληλα διοικητικά, οργανωτικά, τεχνικά και φυσικά μέτρα ασφαλείας για να διασφαλίσουμε την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα και την ανθεκτικότητα των συστημάτων που επεξεργάζονται τα προσωπικά σας δεδομένα. Τα εν λόγω μέτρα παρακολουθούνται προκειμένου να αποτρέπεται η τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, αλλοίωση ή οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ή πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα, ή άλλοι αθέμιτοι τρόποι επεξεργασίας τους.

Συμμόρφωση με την παρούσα Πολιτική και τους νόμους περί προστασίας δεδομένων

Όλες οι οντότητες εντός του ομίλου CWT συμμορφώνονται με την παρούσα Διεθνή Πολιτική και Ειδοποίηση περί Απορρήτου και δεσμεύονται να τηρούν όλες τις ισχύουσες αρχές και κανονισμούς περί απορρήτου.

Ειδοποίηση περί Επικοινωνιών Άμεσου Μάρκετινγκ

Όταν επισκέπτεστε τον ιστότοπο και τα διαδικτυακά εργαλεία της CWT μπορείτε πάντοτε να επιλέξετε να μην παρέχετε συγκεκριμένες πληροφορίες. Εάν επιλέξετε να μην παρέχετε τα στοιχεία επικοινωνίας που ζητήθηκαν, μπορείτε ακόμη να επισκέπτεστε τους περισσότερους από τους ιστότοπους της CWT, αλλά ενδέχεται να μην μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες για τις οποίες πρέπει να επικοινωνήσουμε μαζί σας.

Όταν λαμβάνετε κάποιο μήνυμα από εμάς για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, αυτό συμβαίνει είτε επειδή εσείς ή η εταιρεία σας έχει ζητήσει την εν λόγω επικοινωνία είτε επειδή πιστεύουμε ότι το μήνυμα ενδιαφέρει εσάς ή την εταιρεία σας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, έχουμε συλλέξει τα στοιχεία επικοινωνίας σας από δημόσια διαθέσιμες πηγές ή μέσω κάποιου τρίτου μέρους με το οποίο εσείς ή η εταιρεία σας έχετε συμφωνήσει την συνεχή κοινοποίηση των στοιχείων σας. Βασιζόμαστε στο ειλικρινό ενδιαφέρον σας προκειμένου να σας κρατάμε ενήμερους για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Ωστόσο εάν δεν επιθυμείτε πλέον να λαμβάνετε προωθητικά μηνύματα, κάντε κλικ στον σύνδεσμο «διαγραφή» στο κάτω μέρος του μηνύματος και τα στοιχεία επικοινωνίας σας δεν θα χρησιμοποιούνται πια για αυτό τον σκοπό.

Όταν αναθέτουμε σε τρίτους υπεργολάβους να διαχειρίζονται τις εκστρατείες μάρκετινγκ, αυτό γίνεται για λογαριασμό μας και σύμφωνα με τις δικές μας οδηγίες, και διασφαλίζουμε ότι δεσμεύονται να συμμορφώνονται με τις πολιτικές μας και την ισχύουσα νομοθεσία περί απορρήτου, και ότι δεν χρησιμοποιούν τα στοιχεία σας για οποιονδήποτε άλλο σκοπό πέραν αυτών που έχουν συμφωνηθεί.

Ως πάροχος υπηρεσιών διεθνούς διαχείρισης ταξιδίων, ενδέχεται να μεταφέρουμε τα προσωπικά σας δεδομένα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Όταν γίνεται αυτό προς κάποια χώρα που δεν θεωρείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ότι εφαρμόζει επαρκή προστασία, βεβαιωνόμαστε ότι οι εν λόγω μεταφορές επικυρώνονται μέσω των αναγνωρισμένων Ευρωπαϊκών Τυποποιημένων Ρητρών (European Model Clauses), ώστε να διασφαλίζονται τα δικαιώματά σας.

Η CWT θα διατηρεί τα στοιχεία σας μόνο για το χρονικό διάστημα που επιθυμείτε να λαμβάνετε/να εξακολουθείτε να λαμβάνετε το προωθητικό μας υλικό και/ή για το διάστημα που απαιτείται προκειμένου να συμμορφώνεται με τις νομικές υποχρεώσεις, κάποια δικαστική απόφαση ή τις κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς και για να εκπληρώνει το αίτημά σας για «διαγραφή» από τη λίστα αποστολής προωθητικού υλικού.

Τα δικαιώματά σας

Έχετε πολλά δικαιώματα όσον αφορά τα προσωπικά σας δεδομένα, όπως το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που συλλέγει για εσάς η CWT, το δικαίωμα

διόρθωσης, διαγραφής, και άρνησης της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων για βάσιμους λόγους.

Εάν θέλετε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας, για παράδειγμα να υποβάλετε αίτημα για πρόσβαση ή διόρθωση των δεδομένων σας, [κάντε κλικ εδώ](#), για να μεταβείτε στο έντυπο Αίτησης Πρόσβασης Υποκειμένου Δεδομένων (SAR) για την επεξεργασία του αιτήματός σας.

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε απορία (χρησιμοποιήστε το παρακάτω email επικοινωνίας), καθώς και για οποιοδήποτε αίτημα, ζήτημα ή παράπονο. Θα τα χειριστούμε με τη δέουσα επιμέλεια που αναμένετε από εμάς. Ωστόσο, εάν δεν είστε ικανοποιημένοι από τον τρόπο με τον οποίο χειριστήκαμε τα εν λόγω ζητήματα, και ανάλογα με τη χώρα στην οποία κατοικείτε, έχετε επίσης το δικαίωμα να εκφράσετε τα παράπονά σας στην εποπτική αρχή προστασίας δεδομένων.

Στοιχεία επικοινωνίας

Για να επικοινωνήσετε με την CWT για ερωτήσεις ή άλλα ζητήματα σχετικά με τη Διεθνή Πολιτική και Ειδοποίηση περί Απορρήτου, επικοινωνήστε μαζί μας στη διεύθυνση globalprivacy@carlsonwagonlit.com.

Η παρούσα πολιτική ενδέχεται να αλλάξει. Οι αλλαγές θα δημοσιεύονται κατά διαστήματα σε αυτόν τον ιστότοπο, επομένως βεβαιωθείτε ότι τον ελέγχετε τακτικά.