

Globalna polityka prywatności oraz informacja o polityce prywatności CWT

Ostatnia aktualizacja: maj 2018 r.

Twoja prywatność ma znaczenie

Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V., podmioty stowarzyszone, łącznie zwane CWT) jest światowym liderem zarządzania podróżami, posiadającym oddziały w wielu krajach na całym świecie. Obsługujemy firmy w zakresie organizacji podróży i pobytów służbowych, spotkań i imprez oraz świadczenia innych usług na rzecz klientów korporacyjnych.

CWT wyznaje zasadę przejrzystości i poszanowania Twojej prywatności w sieci oraz uznaje potrzebę odpowiedniej ochrony danych osobowych, które nam podajesz, oraz odpowiedniego zarządzania nimi.

Globalna polityka prywatności oraz informacja o polityce prywatności opisują dane osobowe, które zbieramy, sposób ich wykorzystania, oraz podają podmioty, którym udostępniamy dane w ramach świadczenia przez nas usług oraz podczas Twojej wizyty na naszych stronach i korzystania z naszych narzędzi online.

Dlaczego gromadzimy dane osobowe?

Dane osobowe umożliwiają nam Twoją identyfikację w trakcie świadczenia naszych usług. Wykorzystywanie, przetwarzanie i przekazywanie Twoich danych osobowych podlega odpowiednim przepisom i regulacjom ochrony danych i ochrony prywatności.

CWT zbiera dane osobowe od (i) klientów korporacyjnych, związanych z nimi osób podróżujących oraz uczestników spotkań i imprez w celu wykonania umów handlowych zawartych z naszymi klientami oraz (ii) osób odwiedzających strony CWT i użytkowników stron CWT. Zbieramy Twoje dane osobowe w celu świadczenia usług związanych z organizacją podróży i pobytów służbowych oraz spotkań i imprez m.in. w następującym zakresie:

- Rezerwacja podróży, transportu i pobytu;
- Rezerwacja spotkań i imprez, w tym zapewnienie identyfikatorów i artykułów papierniczych;
- Usługi cateringowe i audiowizualne;
- Pomoc przy ubieganiu się o wizę;
- Zarządzanie kontem i fakturowanie;
- Przestrzeganie polityki podróży klienta oraz raportowanie skonsolidowanych wydatków;
- Przekazywanie podstawowych informacji dotyczących podróży włącznie z planem podróży i alertami oraz aktualizacji dotyczących produktów i usług CWT oraz przesyłanie ankiet satysfakcji klienta;

- Wykrywanie oszustw oraz zapobieganie im w razie potrzeby, audyty w zakresie bezpieczeństwa i sankcji zgodnie z lokalnie obowiązującym prawem;
- Analiza rynku wewnętrznego.

Zbierane przez nas dane osobowe są zatem konieczne do wykonywania umów zawartych z klientami korporacyjnymi. Bez dostępu do danych osobowych nie moglibyśmy spełniać wymagań i potrzeb naszych klientów w zakresie organizacji podróży i pobytów służbowych, spotkań i imprez.

Zbieramy również informacje dotyczące kontaktów biznesowych do celów prowadzenia marketingu bezpośredniego (procedura została opisana w Informacji o komunikacji w marketingu bezpośrednim).

Jakie dane osobowe gromadzimy?

Dane osobowe, które gromadzimy do powyższych celów, mogą zawierać: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail oraz adres zamieszkania, nazwę firmy, płeć, datę urodzenia, formę płatności oraz numery kart płatniczych, preferencje związane z podróżami, jeżeli zostały podane (usytuowanie miejsca siedzącego, rodzaj posiłku, osoba paląca/niepaląca, usługi specjalne itd.), dane dotyczące paszportu i wizy, dane PNR oraz dane dotyczące najbliższych krewnych.

CWT zbiera również dane kontaktowe od osób odwiedzających strony CWT za pośrednictwem formularzy kontaktowych typu „Wyślij wiadomość”, których pola wymagają podania imienia, nazwiska, numeru telefonu, adresu e-mail i adresu zamieszkania oraz nazwy firmy.

Jak zbieramy lub otrzymujemy Twoje dane osobowe?

Podczas obsługi naszych klientów korporacyjnych w celu realizacji ich potrzeb w zakresie podróży i pobytów służbowych zostaje utworzony elektroniczny „Profil podróżującego” w autorskim narzędziu CWT Portrait, stanowiącym własność CWT. Dane osobowe są wprowadzane jako zbiory danych od klientów korporacyjnych lub przez podróżującego, lub przez uprawnionego menadżera ds. podróży. Informacja na profilu może również wpłynąć od OBT – dostawcy narzędzia do rezerwacji online, jeżeli nasi klienci zażądadają usługi takiego dostawcy.

Podczas organizacji spotkań i imprez dla naszych klientów korporacyjnych CWT przetwarza listę zawierającą imiona i nazwiska uczestników oraz informacje o uczestnikach otrzymane bezpośrednio od klientów lub pośrednio od dostawców odpowiedzialnych za zarządzanie danymi online, którzy mogą zostać wybrani przez klienta.

Jak wykorzystujemy Twoje dane osobowe?

Wykorzystujemy Twoje dane osobowe do świadczenia naszych usług zgodnie z opisem zawartym w naszych umowach handlowych.

Przykładowo podczas tworzenia rezerwacji CWT przetwarza dane PNR zawierające otrzymane dane osobowe razem z informacjami o rezerwacji

koniecznymi w celu realizacji zapotrzebowania na organizację podróży służbowej oraz w niektórych przypadkach z dodatkowymi informacjami wymaganymi zgodnie z lokalnymi przepisami dotyczącymi podróży, tj. programem Secure Flight Program w USA oraz systemem Advanced Passenger Information System obowiązującym w wielu krajach, m.in. w Wielkiej Brytanii i w Chinach.

Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?

Przechowujemy Twoje dane osobowe na okres potrzebny do wykonania naszych umów i realizacji naszych usług, udzielenia odpowiedzi na zapytania naszych klientów korporacyjnych dotyczących odbywania podróży w przeszłości oraz innych czynności biznesowych oraz do spełnienia naszych zobowiązań prawnych, wymogów regulacyjnych, np. przestrzegania przepisów dotyczących sprawozdawczości finansowej, rozstrzygania sporów oraz roszczeń i postępowań sądowych.

Komu udostępniamy Twoje dane osobowe?

W celu dokonywania rezerwacji związanych z podróżami i pobytami służbowymi oraz zgodnie z praktykami sektora podróży służbowych CWT musi udostępniać zebrane i przetworzone dane osobowe (zazwyczaj PNR) następującym zróżnicowanym dostawcom zewnętrznym związanym z sektorem:

- Dostawcy usług w sektorze podróży, tj. linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów;
- OBT – platforma internetowa do samodzielnego dokonywania rezerwacji;
- Dostawcy usług w zakresie bezpieczeństwa;
- Systemy GDS, czyli skomputeryzowane systemy sieciowe umożliwiające realizację transakcji w zakresie podróży i pobytów służbowych pomiędzy dostawcami usług w sektorze podróży a podmiotami zarządzającymi podróżami, np. CWT, przez agregację zasobów (liczba dostępnych pokoi hotelowych, miejsc na pokładzie samolotu, liczba dostępnych samochodów itd.) w czasie rzeczywistym;
- Komputerowe systemy rezerwacji, czyli systemy rezerwacji używane przez dostawców usług (linie lotnicze, hotele itd.) i posiadające określone zasoby (liczba dostępnych pokoi hotelowych, miejsc na pokładzie samolotu, liczba dostępnych samochodów itd.);
- Firmy przetwarzające płatności kartą oraz
- Zgodnie z wymogami prawa organy rządowe, np. Departament Bezpieczeństwa Krajowego USA.

Podróżowanie nie byłoby możliwe bez udostępniania danych osobowych powyższym podmiotom w sektorze podróży.

Aby móc organizować spotkania i imprezy klientów oraz zarządzać nimi, zgodnie z praktykami sektora CWT musi udostępniać dane osobowe następującym zróżnicowanym dostawcom zewnętrznym:

- Dostawcy usług transportowych (samochody, autobusy i autokary);
- Dostawcy identyfikatorów i artykułów papierniczych;
- Dostawcy usług cateringowych (w związku z wymaganiami dietetycznymi);

- Dostawcy usług audiowizualnych (prezentacje i konferencje).

Ponadto CWT korzysta z usług uprawnionych zewnętrznych podmiotów przetwarzających (tj. podwykonawców), zarządzających narzędziami i platformami technologicznymi do celów administracyjnych oraz informacyjnych. Podwykonawcy mogą uzyskać dostęp do Twoich danych osobowych, jednak wyłącznie w imieniu, na rzecz i na polecenie CWT, oraz są zobowiązani do przestrzegania polityki, procedur i procesów CWT oraz do przestrzegania obowiązujących przepisów ochrony prywatności.

Zastrzegamy sobie prawo do ujawniania danych osobowych, jeżeli wymaga tego prawo lub w dobrej wierze, gdy uznamy, że takie działanie jest w sposób uzasadniony konieczne w celu przestrzegania obowiązujących przepisów.

Czy Twoje dane osobowe są przekazywane poza UE/EOG?

Z uwagi na międzynarodowy charakter usług CWT dane osobowe w ramach CWT, podmiotów stowarzyszonych, spółek typu joint venture oraz globalnej sieci partnerskiej są przekazywane pomiędzy krajami w celu wsparcia usług związanych z podróżami, np. wydawania biletów lotniczych, zgłoszeń technicznych do działów wsparcia lub zarządzania spotkaniami i imprezami.

W sytuacjach, gdy dane osobowe są przekazywane do krajów lub centralnie przechowywane w krajach, w których stopień ochrony danych osobowych nie odpowiada stopniowi ochrony, jaki zapewnia Twój kraj, CWT podejmuje w miarę możliwości kroki w celu zapewnienia adekwatnego stopnia ochrony przekazywanych danych przez zawieranie odpowiednich umów o przekazywaniu danych pomiędzy podmiotami w oparciu o Europejskie standardowe klauzule umowne (zwane również modelowym pakietem standardowych klauzul umownych).

Skąd mamy pewność, że Twoje dane osobowe są bezpieczne?

Nieustannie wdrażamy i utrzymujemy odpowiednie administracyjne, organizacyjne, techniczne i fizyczne środki bezpieczeństwa w celu zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności naszych systemów przetwarzających Twoje dane osobowe. Środki te są monitorowane, aby nie dopuścić do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do Twoich danych osobowych lub do innych, niezgodnych z prawem form przetwarzania.

Przestrzeganie niniejszej polityki i przepisów ochrony danych

Wszystkie podmioty wchodzące w skład Grupy CWT przestrzegają Globalnej polityki prywatności oraz informacji o polityce prywatności i zobowiązują się do przestrzegania wszystkich obowiązujących zasad i przepisów ochrony prywatności.

Informacja o komunikacji w marketingu bezpośrednim

Odwiedzając strony CWT oraz korzystając z narzędzi online, możesz nie przekazywać nam niektórych informacji. Jeżeli podejmiesz decyzję o niepodawaniu danych kontaktowych, o które się do Ciebie zwróciliśmy, możesz w dalszym ciągu odwiedzać większość stron CWT, ale możesz nie mieć dostępu do niektórych usług, które wymagają naszej interakcji z Tobą.

Jeżeli otrzymałeś/-aś od nas informacje o naszych produktach i usługach, oznacza to, że Ty lub Twoja firma zwróciliście się o takie informacje lub uważamy, że przekazanie takich informacji leży w interesie Twoim lub Twojej firmy. W niektórych przypadkach zbieramy dane kontaktowe z publicznie dostępnych źródeł lub od osób trzecich, z którymi Ty lub Twoja firma uzgodniliście, że Twoje dane mogą być udostępniane innym podmiotom. Informując Cię o naszych produktach i usługach, polegamy na naszym prawnie uzasadnionym interesie, jednakże jeżeli nie chcesz otrzymywać dalszych informacji marketingowych, prosimy Cię o kliknięcie linku „Wypisz się” na dole strony z informacjami. Twoje dane kontaktowe nie będą już wykorzystywane do przekazywania Ci informacji.

Podwykonawcy zewnętrzni, którym zlecamy prowadzenie naszych kampanii marketingowych, działają w naszym imieniu i zgodnie z naszymi poleceniami. Zobowiązujemy ich do przestrzegania naszej polityki ochrony prywatności i obowiązującego prawa w tym zakresie oraz do niewykorzystywania Twoich danych w celach innych niż uzgodnione.

Jako globalny dostawca usług w zakresie zarządzania podróżami możemy przekazywać Twoje dane osobowe poza Unię Europejską oraz poza Europejski Obszar Gospodarczy. Jeżeli przekazujemy Twoje dane osobowe do kraju nieuznawanego przez komisarzy europejskich za kraj zapewniający adekwatny stopień ochrony, staramy się, aby przekazywanie Twoich danych zostało zweryfikowane za pośrednictwem honorowanych standardowych klauzul umownych (zwanym również modelowym pakietem standardowych klauzul umownych) w celu zapewnienia właściwej ochrony Twoich praw.

CWT przechowuje Twoje dane osobowe przez okres, w którym chcesz otrzymywać nasze informacje marketingowe lub w celu wykonania zobowiązań prawnych, orzeczenia sądu lub spełnienia wymogów regulacyjnych, a także w celu realizacji Twojego wniosku o „wypisanie się” z listy osób otrzymujących nasze informacje marketingowe.

Twoje prawa

Masz szereg praw dotyczących Twoich danych osobowych, w tym prawo dostępu do danych dotyczących Ciebie i zbieranych przez CWT, prawo do sprostowania, prawo do usunięcia, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych z prawnie uzasadnionych przyczyn.

Jeżeli chcesz wykonać swoje prawa, np. zgłosić żądanie dostępu lub sprostowania, kliknij link zamieszczony tutaj, który przekieruje Cię do [formularza SAR](#) w celu przetworzenia Twojego żądania.

W razie jakichkolwiek pytań, żądań, wątpliwości, skarg czy wniosków jesteśmy do Twojej dyspozycji (napisz do nas na podany poniżej adres e-mail). Ustosunkowując się do opisanych przez Ciebie kwestii, dołożymy staranności, której możesz od nas oczekiwać. Jeżeli jednak sposób, w jaki ustosunkujemy się do przedstawionych przez Ciebie kwestii nie będzie dla Ciebie zadowalający, a także w zależności od Twojego kraju pobytu, możesz mieć prawo do wniesienia skargi do organu ochrony danych.

Dane kontaktowe

W razie pytań lub wątpliwości dotyczących niniejszej Globalnej polityki prywatności oraz informacji o polityce prywatności skontaktuj się z CWT pod adresem globalprivacy@carlsonwagonlit.com.

Niniejsza polityka podlega zmianom. Wszystkie zmiany będą zamieszczane na niniejszej stronie internetowej. Prosimy o regularne sprawdzanie treści zawartych na stronie.