

Zásady ochrany osobních údajů

1. O těchto zásadách
2. Kdo je správcem vašich dat?
3. K čemu vaše osobní údaje používáme?
4. Odkud vaše osobní údaje pocházejí?
5. Musíte poskytnout své osobní údaje?
6. Jaké osobní údaje zpracováváme?
7. Jaký je právní základ pro zpracovávání vašich osobních údajů?
8. S kým vaše osobní údaje sdílíme?
9. Jak dlouho vaše osobní údaje uchováváme?
10. Jaká jsou vaše práva?

O těchto zásadách

Zavazujeme se, že na stránkách **Jet2.com** a **Jet2holidays** budeme shromažďovat, používat a zpřístupňovat vaše osobní údaje způsobem, který očekáváte nebo se kterým jste souhlasili, nebo tak, jak to vyžadují či dovolují zákony. Tyto zásady vysvětlují, jakým způsobem vaše informace používáme, a týkají se všech zákazníků společnosti **Jet2.com** a **Jet2holidays** a návštěvníků naší aplikace a webových stránek (souhrnně nazývaných „webové stránky“).

Chápeme, že ne každý potřebuje nebo chce vědět, jak vaše informace používáme, stejně podrobně, a proto jsme pro vás vytvořili dvě úrovně informací. Pokud chcete znát jen základní informace, přečtěte si prosím část „Základní informace“ u každého tématu. Chcete-li se dozvědět více, přečtěte si část „Podrobné informace“.

Kdo je správcem vašich dat?

Pokud si u nás zarezervujete letenku, je správcem vašich osobních údajů společnost **Jet2.com Limited**, a pokud si zarezervujete dovolenou, je příslušným správcem společnost **Jet2holidays Limited**.

Společnost Jet2.com Limited společně se společností Jet2holidays Limited budou jednat jako společní správci pro účely zobrazování informací o vašich nadcházejících letech a dovolených v naší aplikaci nebo na zákaznickém účtu myJet2 a/nebo pro účely správy vašeho zákaznického účtu myJet2.

Když používáte naše webové stránky, pamatujte prosím, že některé z inzerovaných produktů a služeb jsou poskytovány třetími stranami. Tito partneři budou správci veškerých informací o vás, které budou zpracovávány v souvislosti s produkty a službami, jež poskytují. Abyste zjistili, jak budou vaše údaje používat, měli byste si přečíst zásady ochrany osobních údajů, které jsou k dispozici na jejich webových stránkách.

V případě dalších dotazů nás kontaktujte zde: privacy@jet2.com.

K čemu vaše osobní údaje používáme?

Základní informace

Vaše osobní údaje používáme především k uskutečnění vaší rezervace (ať už se jedná o rezervaci letu, nebo dovolené), abychom lépe porozuměli vašim potřebám a mohli vám poskytovat lepší služby.

Pokud si vytvoříte účet myJet2 a aktualizujete své osobní údaje v sekci s údaji o účtu, použijeme vaše osobní údaje také pro správu tohoto účtu. Můžeme ukládat informace o vaší historii cestování a vašich preferencích. Vaše osobní údaje můžeme také použít pro marketingové účely, postaráme se však o to, abychom vám nezasílali sdělení s nabídkami a informacemi, pokud jste uvedli, že si je nepřejete dostávat.

Detailní informace

Kromě vyřízení rezervace letu nebo dovolené a poskytování aktuálních informací o vaší rezervaci používáme vaše údaje následujícími způsoby:

Marketingová komunikace

- marketing prostřednictvím SMS, e-mailu, dopisu nebo telefonu: Vaše osobní údaje můžeme (včetně společností naší skupiny) použít k tomu, abychom vás e-mailem, dopisem, telefonicky nebo prostřednictvím SMS informovali o nabídkách, produktech a službách, o nichž se domníváme, že by vás mohly zajímat, a můžeme vás také informovat o produktech a službách jiných organizací. Pokud si tato sdělení nepřejete dostávat, můžete se kdykoli odhlásit podle pokynů uvedených v našich e-mailech či SMS nebo prostřednictvím následujících odkazů <https://www.jet2holidays.com/unsubscribe> nebo <https://www.jet2.com/unsubscribe>. Upozorňujeme, že pokud si založíte účet myJet2 a souhlasíte s e-mailovým marketingem, budete dostávat e-maily od myJet2 (včetně myJet2Perks), Jet2.com a Jet2holidays týkající se letů i dovolených. Pokud se však přihlásíte pouze k marketingovým e-mailům Jet2.com nebo Jet2holidays, budete dostávat e-maily pouze přímo od dané značky.*
- marketing prostřednictvím WhatsAppu: Vaše osobní údaje můžeme použít k tomu, abychom vás prostřednictvím WhatsAppu informovali o nabídkách, produktech a službách, o nichž se domníváme, že by vás mohly zajímat. Pokud si tato sdělení nepřejete dostávat, můžete se kdykoli odhlásit podle pokynů ve zprávě WhatsApp nebo nás kontaktovat na adrese privacy@jet2.com.*
- pro marketingové účely na sociálních sítích a jiných webových stránkách: Vaše osobní údaje můžeme použít k cílenému marketingu na různých sociálních sítích, mimo jiné například na Facebooku. Vaše osobní údaje můžeme také použít k omezení nebo vyřazení z našich marketingových kampaní na těchto platformách. Doporučujeme vám pravidelně kontrolovat oznámení o ochraně osobních údajů a nastavení předvoleb dostupná na sociálních sítích. Pokud si takový cílený marketing obecně*

nepřejete, můžete jej vypnout na příslušné sociální síti.

<https://www.jet2holidays.com/unsubscribe> nebo <https://www.jet2.com/unsubscribe>.

- *pro marketing v jiných médiích: Vaše osobní údaje můžeme použít k vytváření cíleného marketingu nebo k omezení či vyřazení z našich marketingových kampaní prostřednictvím jiných mediálních platforem (např. služeb TV na vyžádání) nebo online platforem (např. Google). Pokud si nepřejete dostávat od nás takový cílený marketing, můžete nás kontaktovat na adrese privacy@jet2.com. Kromě toho můžete své preference spravovat také přímo na těchto platformách.*
- *pro komunikační a marketingové účely prostřednictvím push notifikací: Vaše osobní údaje můžeme použít k vytváření cílených zpráv nebo marketingových sdělení, které obdržíte jako notifikace přímo z aplikace Jet2 na vašem mobilním zařízení nebo webovém prohlížeči. Pokud od nás nechcete dostávat uvedené push notifikace, můžete kdykoli změnit souhlasy v nastavení mobilního zařízení nebo prohlížeče.*
- *v části myJet2Perks vašeho účtu myJet2: Pokud v aplikaci v rámci účtu myJet2 kliknete na myJet2Perks, můžeme informace o vás použít k zobrazování nabídek nebo propagačních akcí, které považujeme za relevantní. Pokud se například blíží termín vaší rezervace, může se vám zobrazovat více „předodjezdových“ nabídek.*

Marketingová analýza nebo výzkum

Pro analýzy a poznatky

- *rozvíjení našich poznatků o zákaznících: používáme osobní údaje, které nám poskytnete při interakcích s námi (například při rezervaci dovolené nebo letu, používání našich webových stránek či interakci s našimi sděleními nebo které jsme získali od některého z našich partnerů), abychom si o vás jako o zákazníkově vytvořili jednotný obraz, zjistili, zda můžete mít nárok na nabídky, slevy, pobídky nebo poukazy, pomohli si určit, které nabídky pro vás mohou být nejrelevantnější, přizpůsobili naši komunikaci a webové stránky a informovali vás o relevantních nabídkách, které by vás mohly zajímat;*
- *pro podporu obchodních rozhodnutí, například abychom zajistili, že nabízíme dovolené nebo lety, které naši zákazníci chtějí, rozuměli trendům, zlepšovali produkty a služby, které poskytujeme, a měli k dispozici odpovídající zdroje k uspokojení potřeb našich zákazníků;*
- *pro kontrolu a analýzu hovorů s naším kontaktním centrem nebo zpráv prostřednictvím platformy livechat za účelem měření spokojenosti zákazníků a zlepšování našich služeb;*
- *vaše osobní údaje můžeme používat k měření účinnosti našich marketingových kampaní, abychom zajistili, že naše reklama oslovuje správné publikum;*
- *pro průzkum trhu: čas od času můžeme vaše informace použít k tomu, abychom vás dopisem, telefonicky, SMS, e-mailem nebo prostřednictvím naší aplikace či webových stránek kontaktovali za účelem průzkumu spokojenosti zákazníků nebo obdobného průzkumu trhu;*
- *abychom mohli navrhovat naše webové stránky a zlepšovat nebo přizpůsobovat vaše zkušenosti a komunikaci: shromažďujeme informace o tom, jak naše webové stránky používáte a jak k nim přistupujete, včetně IP adresy, identifikátorů zařízení, doby strávené na webových stránkách a pořadí navštívených stránek. Můžeme používat soubory cookie*

a/nebo podobné technologie k analýze toho, jak návštěvníci procházejí naše webové stránky, odkazy a formuláře. To nám pomáhá zlepšovat váš uživatelský zážitek, obsah našich marketingových materiálů a zasílat vám relevantní cílený marketing. Předvolby souborů cookie můžete kdykoli aktualizovat. Další informace naleznete v části o souborech cookie zde.

Mluvit s vámi ohledně vaší rezervace nebo jakéhokoli jiného dotazu:

- *vaše osobní údaje můžeme použít k reakci na jakoukoli stížnost, dotaz nebo žádost, s nimiž se na nás obrátíte. V rámci naší péče o zákazníky můžeme také zákazníky následně kontaktovat, například za účelem vyřešení stížnosti nebo vyžádání reference, a to dopisem, telefonicky, SMS, e-mailem nebo prostřednictvím sociálních sítí; nebo*
- *abychom vyhověli vašim požadavkům na uplatnění vašich práv podle právních předpisů týkajících se ochrany údajů, například když požadujete přístup ke svým osobním údajům.*
-

Další účely: Vaše osobní údaje můžeme použít:

- *k zajištění propagačních akcí a soutěží, které čas od času pořádáme;*
- *za účelem zajištění bezpečnosti a zabezpečení našich letů, našich rezortů a celého našeho provozu;*
-
- *pro předcházení podvodům: abychom sebe a naše zákazníky uchránili před podvody a krádežemi, můžeme nahlédnout do informací, které získáváme při kontrolách totožnosti, spolu s informacemi obsaženými v našich záznamech o zákaznících a dalšími informacemi, které jsou veřejně dostupné (včetně sociálních sítí);*
- *pro splnění našich regulačních povinností, včetně komunikace s regulačními orgány, a pro účely vnitřního auditu;*
- *za účelem dodržování platných zákonů a předpisů;*
- *pro účely školení a zajištění kvality, abychom i nadále poskytovali služby ve standardu, který od nás očekáváte;*
- *za účelem vyhovění zákonným požadavkům orgánů veřejné moci, orgánů ochrany veřejného zdraví nebo regulačních orgánů, požadavkům na zpřístupnění informací, nebo pokud to jinak vyžadují či dovolují platné zákony, soudní příkazy, vládní předpisy nebo jiné právní postupy;*
- *za účelem ochrany dětí (do 18 let) na našich letech a v našich rezortech;*
- *za účelem správy a ochrany našich právních zájmů, prosazování našich zákonných práv a povinností a pro jakékoli účely související s právními nároky vznesenými vámi nebo týkajícími se vás (včetně kontroly informací, které jste zveřejnili a které mohou být relevantní pro některý nárok, například obsah na sociálních sítích); a*
- *pro účely plánování, náležité pečlivosti a realizace související s obchodní transakcí nebo převodu služeb, které ovlivňují zákazníky, například fúze a akvizice či prodej celého nebo části našeho podniku.*

Umělá inteligence

Umělou inteligenci („AI“) můžeme používat k automatizaci a zlepšování našich procesů a k analýze informací, které uchováváme. Můžeme například v rámci funkce LiveChat používat bota, který směřuje zprávy správnému týmu nebo poskytuje odpověď na často kladený dotaz, případně můžeme generativní AI využít ke shrnutí rozhovoru, který jsme s vámi vedli. Používání AI může zahrnovat zpracování vašich osobních údajů. Předem posuzujeme každou takovou technologii, kterou používáme, a omezujeme zpracovávané osobní údaje na rozsah nezbytný pro naše účely. Ve vhodných případech vám v souvislosti se způsobem používání AI poskytneme další informace, abyste porozuměli tomu, jak ji používáme.

Odkud vaše osobní údaje pocházejí?

Základní informace

Většina údajů, které zpracováváme, pochází od vás. Jsou to například informace, které nám poskytnete za účelem realizace vaší rezervace.

Další informace jsou shromažďovány během používání našich webových stránek (např. IP adresy nebo informace získané prostřednictvím souborů cookie nebo podobných technologií), prostřednictvím vaší interakce s našimi sděleními a z vaší interakce s námi na letištích a v hotelech (např. údaje, které můžeme získat z letištních odbavovacích systémů). Pokud máte účet myJet2, uchováme informace o vaší návštěvě - například kdy jste se naposledy přihlásili.

Detailní informace

Většinu osobních údajů, které zpracováváme, nám poskytnete vy, například své jméno, kontaktní údaje, údaje o platební kartě, datum narození apod. Tyto informace nám obvykle poskytnete při rezervaci prostřednictvím našich webových stránek, mobilní aplikace nebo call centra nebo když nás kontaktujete e-mailem, dopisem či telefonicky. Tyto informace můžete poskytnout také při založení účtu myJet2 a kdykoli je ve svém účtu sami aktualizovat.

Vaše osobní údaje můžeme získat také od jiných společností, se kterými spolupracujeme, jako jsou maloobchodní partneři (například poskytovatelé cestovního pojištění nebo půjčovny aut) nebo jiné třetí strany, které využíváme k poskytování služeb nám nebo vám. Můžeme také využívat osobní údaje z jiných zdrojů, které poskytují veřejně dostupné informace.

Pokud používáte sociální sítě, jako jsou Facebook, X a Instagram, rezervační portály nebo osobní bankovníctví, vezměte prosím na vědomí, že tyto stránky provozují poskytovatelé třetích stran a mohou s námi sdílet vaše osobní údaje. Doporučujeme vám pravidelně kontrolovat oznámení o ochraně osobních údajů a nastavení předvoleb na platformách, které takové informace sdílejí. Budeme respektovat veškerá oprávnění, která jste na těchto platformách nastavili ve vztahu k našemu používání vašich osobních údajů.

Cookies Základní informace

Podobně jako tomu je u jiných komerčních webových stránek, využívají i naše webové stránky standardní technologie pro sběr informací o tom, jakým způsobem jsou naše webové stránky jednotlivými zařízeními připojenými k internetu používány.

Tyto informace se shromažďují prostřednictvím souborů cookie (nebo podobných technologií), které se stáhnou do vašeho zařízení při návštěvě webových stránek. Soubory cookie mohou o vás shromažďovat osobní údaje. Tyto malé soubory nám umožňují odlišit vás od ostatních uživatelů našich webových stránek, sledovat návštěvnost, zlepšovat naše webové stránky, přizpůsobovat vám obsah a poskytovat vám relevantní marketing. To nám v konečném důsledku pomáhá zajistit vám příjemný uživatelský zážitek při procházení našich webových stránek a zlepšovat a přizpůsobovat obsah našeho marketingu. V naší aplikaci používáme integrované sady pro vývoj softwaru (SDK), abychom porozuměli tomu, jak uživatelé s aplikací pracují (podobně jako u souborů cookie), identifikovali a odstraňovali problémy, zlepšovali uživatelské prostředí a poskytovali relevantní marketing.

Chcete-li se dozvědět více o tom, jak používáme soubory cookie, nebo spravovat své preference souborů cookie, přečtěte si naše zásady používání souborů cookie [zde](#).

Musíte poskytnout své osobní údaje?

Základní informace

Ve většině případů je poskytnutí vašich osobních údajů dobrovolné. Pokud však určité informace neposkytnete, možná nebudeme moci vaši rezervaci uskutečnit. Pokud si u nás například rezervujete let, potřebujeme k dokončení rezervace údaje, jako je vaše jméno a kontaktní údaje, a k provedení platby potřebujeme údaje o vaší platební kartě. Při vytvoření rezervace shromažďujeme pouze informace, které jsou pro rezervaci nezbytné. V ostatních případech si můžete zvolit, zda vaše osobní údaje budeme shromažďovat. Můžete například v nastavení prohlížeče vypnout soubory cookie a my do vašeho zařízení nebo počítače žádné soubory cookie neuložíme (to však může znamenat, že nebudete moci používat všechny části našich webových stránek), nebo můžete odmítnout jiné než nezbytné soubory cookie. Někdy musíme ze zákona shromažďovat určité údaje pro účely hraniční kontroly; pokud jste si u nás rezervovali let, tomuto shromažďování nelze zabránit jinak než tím, že se na let neodbavíte. Můžeme být také povinni sdílet vaše osobní údaje s příslušnými orgány před cestou nebo na jejich žádost.

Jaké osobní údaje zpracováváme?

Základní informace

Zpracováváme informace, které nám poskytnete při rezervaci letu nebo dovolené nebo při nákupu jiného produktu či služby, například jméno, datum narození, fakturační adresu a adresu bydliště, číslo rezervace, e-mailovou adresu, telefonní číslo a údaje o platební kartě. V případě potřeby shromažďujeme také údaje z cestovního pasu a dalších cestovních oprávnění, jako jsou víza. Pokud si založíte účet myJet2, poskytnete nám k tomu také svou e-mailovou adresu a heslo. Při návštěvě našich webových stránek automaticky

shromažďujeme i vaši IP adresu, která je jedinečným identifikátorem počítače nebo jiného zařízení, z něhož na naše stránky přistupujete.

Můžete nám poskytnout omezené informace o dalších osobách (např. když vytváříte rezervaci jménem skupiny, přidáváte údaje o dalších cestujících v rámci svého účtu myJet2 nebo nám poskytnete jméno a kontaktní údaje třetí strany, kterou můžeme kontaktovat v případě naléhavé situace). Pokud poskytnete údaje o dalších osobách, měli byste se ujistit, že k tomu máte jejich souhlas, a doporučit jim, aby si tyto zásady přečetli, pokud se chtějí dozvědět více o našich postupech ochrany údajů.

Detailní informace

Podrobnější popis informací, které zpracováváme, naleznete níže.

- *Přihlašovací údaje k účtu myJet2 (obvykle vaše e-mailová adresa) a heslo – můžete si je vytvořit při založení účtu myJet2;*
- *Kontaktní údaje – vaše jméno, adresa bydliště a fakturační adresa, PSČ, e-mailová adresa, telefonní čísla a případné údaje o sociálních sítích;*
- *Věk / datum narození – tyto informace budete muset poskytnout jako součást procesu vytváření rezervace anebo odbavení;*
- *Údaje o platební kartě – číslo karty, bezpečnostní kód, datum skončení platnosti, číslo vydání a jméno držitele karty;*
- *Historie rezervací – informace o rezervacích, které jste dříve uskutečnili na našich webových stránkách, prostřednictvím kontaktního centra nebo prostřednictvím zástupců cestovních kancelář;*
- *Číslo rezervace – abychom mohli vaši rezervaci identifikovat a mohli ji upravovat;*
- *Informace o zařízení – informace o zařízení (např. počítači, mobilním telefonu), které používáte k přístupu na naše webové stránky;*
- *CCTV snímky – váš snímek může být na letištích, na nichž působíme, zachycen na CCTV záznamu;*
- *Záznamy hovorů – pokud zavoláte do našeho kontaktního centra nebo hovoříte s naším týmem zákaznických služeb, můžeme váš hovor nahrát. O případném nahrávání budete během hovoru informováni;*
- *Informace obsažené v dotazech nebo stížnostech – pokud vznesete dotaz nebo podáte stížnost (jakýmkoli způsobem, například prostřednictvím našeho kontaktního centra, webových stránek, e-mailu, platformy livechat, pošty nebo sociálních sítí), poskytnete nám související informace, které mohou v některých případech zahrnovat zvláštní kategorie údajů, jako jsou informace o zdravotním stavu (např. pokud nám oznámíte potřebu asistence při cestě) nebo náboženství (např. pokud požadujete konkrétní typ jídla);*
- *Doklady totožnosti – abychom mohli zpracovat vaši rezervaci, potřebujeme údaje uvedené ve vašem cestovním pasu. V některých případech můžeme potřebovat ověřit vaši totožnost dodatečnými kontrolami, abychom se ujistili o pravosti vašich cestovních dokladů. Pokud uplatníte některé ze svých práv vyplývajících z právních předpisů na ochranu údajů, například požádáte o informace o osobních údajích, které o vás uchováváme, můžeme vás požádat o prokázání totožnosti, například kopií cestovního pasu nebo řidičského průkazu;*

- *IP adresa a údaje ze souborů cookie – při návštěvě našich webových stránek automaticky shromažďujeme vaši IP adresu, která je jedinečným identifikátorem počítače nebo jiného zařízení, z něhož na naše stránky přistupujete. Naše webové stránky používají také soubory cookie a podobné technologie – další informace naleznete zde. Prostřednictvím souborů cookie můžeme shromažďovat také další informace, které nám umožňují vás identifikovat a porozumět tomu, jak jste naše webové stránky používali a co jste si prohlíželi. Pokud máte účet myJet2, budeme shromažďovat informace o tom, jak webové stránky používáte, když jste přihlášení;*
- *Marketingové informace – uchováváme záznam o vašem marketingovém nastavení, například zda jste se přihlásili k odběru marketingových sdělení nebo se z něj odhlásili, spolu s údaji o marketingových sděleních, která vám byla zaslána, a souvisejícími marketingovými informacemi; a*
- *Kontaktní údaje pro naléhavé případy – můžete nám poskytnout jméno a kontaktní údaje jiné osoby (například nejbližšího příbuzného), abychom ji mohli kontaktovat v případě naléhavé situace nebo pokud je to jinak nezbytné pro vaši bezpečnost či zdraví. Měli byste se ujistit, že máte její souhlas s poskytnutím těchto údajů.*
- *Zvláštní kategorie údajů – můžeme o vás také zpracovávat informace, které zákon považuje za informace zvláštní kategorie. Těmi jsou například informace o vašem zdraví či zdravotním postižení, rasovém či etnickém původu, náboženském nebo jiném vyznání nebo o vaší sexuální orientaci. Tyto informace jsou známy jako „zvláštní kategorie údajů“ a podle zákonů na ochranu dat se jim dostává zvláštní ochrany. Shromažďujeme je proto, abychom byli schopni splnit veškeré zdravotní požadavky, které na cestách máte, nebo abychom zajistili stravu, která splňuje veškeré vaše náboženské požadavky. V ostatních případech mohou být tyto informace nutné k tomu, abychom vyřídili vaši objednávku, odpověděli na vaši stížnost, reagovali na vaše obavy týkající se ochrany dítěte nebo obhájili váš právní nárok nebo abychom byli schopni předpokládat informace o vás z toho, co jste nám sdělili.*

Jaký je právní základ pro zpracovávání vašich osobních údajů?

Základní informace

Zákony o ochraně údajů požadují, abychom vám sdělili, jaký právní základ při zpracovávání vašich osobních údajů používáme. Tento základ je stanoven v příslušném zákoně o ochraně údajů. Obecně používáme následující základ:

- zpracování je nezbytné k výkonu smlouvy s vámi (tj. smlouvy o prodeji a nákupu vašeho letu či dovolené) nebo pro vykonání kroků, které jste si před uzavřením této smlouvy vyžádali;
- zpracování je v našem legitimním zájmu nebo v zájmu někoho jiného a tyto zájmy se nepřekrývají s vašimi zájmy ani s právem na ochranu vašich osobních údajů;
- v některých případech se můžeme opírat o uznané oprávněné zájmy, jako je předcházení a odhalování trestné činnosti, ochrana dětí nebo zranitelných osob nebo spolupráce s donucovacími a regulačními orgány. Pokud se opíráme o tento

právní základ, zajišťujeme, aby zpracování bylo nezbytné, přiměřené a prováděné způsobem, který respektuje vaše právo na soukromí;

- ke zpracování vašich údajů jste poskytli souhlas; nebo
- zpracování je nezbytné pro splnění zákonné povinnosti, která se na nás vztahuje.

Někdy zpracováváme údaje o vás, které podle zákona spadají do zvláštní kategorie (podrobnosti viz část „Jaké osobní údaje zpracováváme?“). V takovém případě použijeme jeden z následujících základů:

- zpracování je nezbytné pro ochranu vašich zájmů nebo zájmů jiné osoby v případech, kdy nejste fyzicky či právně schopni svůj souhlas poskytnout (např. v naléhavých případech);
- zpracování je nezbytné pro vznik, výkon či obhajobu právních nároků;
- zpracování je nezbytné z důvodu závažného veřejného zájmu na základě zákonů EU nebo vnitrostátních zákonů; nebo
- svobodně jste poskytli svůj souhlas se zpracováním.

Chcete-li se dozvědět, jaké konkrétní důvody používáme pro každé konkrétní zpracování, prohlédněte si níže uvedenou tabulku.

Detailní informace

Níže vysvětlíme, jaký konkrétní základ pro každou z činností používáme. V případech, kdy se spoléháme na to, že zpracování je v našem legitimním zájmu nebo v zájmu někoho jiného, vysvětlíme vám, jaké tyto zájmy jsou (zákony o ochraně údajů vyžadují, abychom vás o tom informovali).

Typ údajů / činnost	Základ, o němž se opíráme				Základ, o němž se opíráme u speciálních kategorií údajů	Podrobnosti o legitimním zájmu, o němž se tento důvod opírá
	Dodržování zákonné povinnosti	Výkon smlouvy	Legitimní zájmy společnosti Jet2.com / Jet2holidays / uznaný oprávněný zájem	Souhlas		
Pro uskutečnění rezervace	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné

letů či dovolených (a souvisejících služeb).						
Pro změny v rezervacích a odpovědi na dotazy týkající se stávajících rezervací	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné
Údaje o platbě získané v průběhu provádění a přijetí platby	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné
Marketing letů a dovolených našim zákazníkům (včetně správy propagačních akcí a slosování o ceny).	-	-			neaplikovatelné	K prodeji letů a dovolených zákazníkům, kteří mají vztah s Jet2.com nebo Jet2holidays a kteří by pravděpodobně mohli mít o budoucí nabídky zájem To může spadat do kategorie souhlasu nebo oprávněného zájmu v závislosti na typu marketingu.

Analýzy a poznatky (včetně vytváření jednotného pohledu na naše zákazníky).					neaplikovatelné	Zlepšovat a spravovat produkty a služby společností Jet2.com a Jet2holidays a lépe porozumět potřebám zákazníků. Právním základem může být oprávněný zájem nebo souhlas v závislosti na způsobu shromažďování údajů – například pokud jsou údaje shromažďovány prostřednictvím souborů cookie, získáme váš souhlas prostřednictvím banneru se soubory cookie.
Poskytování a správa účtu myJet2	-	-		-	neaplikovatelné	Chcete-li spravovat všechny své rezervace na jednom místě, aktualizovat své údaje a porozumět svým potřebám.

E-maily a SMS zprávy s informacemi o letech a dovolených	-		-	-	neaplikovatelné	K poskytování informací o letech a dovolených našim zákazníkům týkajících se jejich rezervace
Odpovídání na stížnosti a dotazy zákazníků	-	-		-	Zvláštní souhlas v případě poskytnutí údajů speciální kategorie jako součást dotazu / stížnosti	Za účelem vyšetření a reakci na stížnosti a dotazy týkající se našich produktů a služeb
Pro provádění průzkumů spokojenosti zákazníků	-	-		-	neaplikovatelné	Pro zlepšování kvality produktů a služeb, které společnosti Jet2.com a Jet2holidays poskytují svým zákazníkům
Řízení zabezpečení a bezpečnosti zákazníků a hlášení bezpečnostních incidentů.		-	-	-	Nutné z důvodu závažného veřejného zájmu	Pro zajištění bezpečnosti zákazníků a řízení bezpečnosti letadel a rezortů
Tisk a vystavování	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné

letenek zákazníkům						
Ochrana zájmů dětí a péče o jejich bezpečí	-	-	-	-	neaplikovatelné	Pro zajištění ochrany zájmů a práv našich dětských hostů a jejich ochrany před újmou.
Řízení nástupu do letadla a odletu	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné
Pro zaznamenávání a správu případů obtěžujících cestujících	-	-		-	neaplikovatelné	K naplnění naší odpovědnosti za zajištění bezpečnosti letů a pro informování o rozhodnutích o možných sankcích
Řízení prodeje na letišťích (např. nadměrná zavazadla)	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné
Pro nalezení ztraceného zavazadla	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné
Přizpůsobení obsahu webových stránek	-	-		-	neaplikovatelné	Pro pomoc při navrhování webových

Jet2.com a Jet2holidays zákazníkům						stránek a zlepšování zážitku zákazníků společností Jet2.com a Jet2holidays
Prodej exkurzí zákazníkům Jet2.com a Jet2holidays před odjezdem na pobyt nebo v rezortu	-		-	-	neaplikovatelné	neaplikovatelné
Řízení jakýchkoli problémů týkajících se zdraví a bezpečnosti zákazníků	-	-		-	Zvláštní souhlas, pokud je požadován	Pro řízení a zaznamenávání ní zdravotních potíží cestujících
Pro účely školení a kvality	-	-		-	neaplikovatelné	Zpracování údajů zákazníku v rámci probíhajícího školicího programu pro naš tým
Odhalování a předcházení podvodům	-	-		-	neaplikovatelné	Pro ochranu společností Jet2.com a Jet2holidays a jejich zákazníků před podvodnými aktivitami

Pro správu vyplácení náhrad podle nařízení o náhradách za lety 261/2004		-	-	-	neaplikovatelné	
Pro odpovídání na žádosti o přístup subjektů		-	-	-	Zvláštní souhlas, jak je požadováno při zpracování žádostí o přístup subjektů	neaplikovatelné
K posouzení a obhájení nároků vznesených proti společnostem Jet2.com a Jet2holidays	-	-		-	Jak je nezbytné k obhájení nároku	K vyšetření a správě právních nároků
Pro pomoc donucovací m orgánům při výkonu jejich funkce	-	-		-	neaplikovatelné	K dodržování zákonných požadavků donucovacích orgánů

S kým vaše osobní údaje sdílíme?

Základní informace

Vaše osobní údaje sdílíme s námi vybranými dodavateli třetích stran, které vám i nám poskytují služby (například hotely, cestovní kanceláře atd.); s místní hraniční kontrolou a donucovacími orgány (například za účelem předcházení podvodům nebo imigrační kontroly); a s dalšími společnostmi ve skupině Jet2.

Některé z těchto organizací mohou sídlit mimo Velkou Británii, a proto vaše osobní údaje mohou být předávány mezi Velkou Británií a dalšími zeměmi. Pro případy, kdy k tomu dochází, máme zavedená bezpečnostní opatření, která zajistí ochranu vašich údajů.

Zavázali jsme se k ochraně zdraví a bezpečnosti našich zákazníků během pandemie koronaviru (COVID-19) a budeme úzce spolupracovat s orgány pro veřejné zdraví, vládními agenturami a našimi místními agenty, hotely a dodavateli, abychom zajistili vhodnou pomoc a podporu. V rámci tohoto úsilí můžeme požadovat nebo sdílet informace s těmito třetími stranami o zákaznících, kteří se nacházejí v zasažených oblastech nebo cestovali napříč těmito oblastmi. Učiníme to pouze tehdy, pokud je to nutné k zajištění vaší bezpečnosti a bezpečnosti ostatních.

Detailní informace

Typy poskytovatelů služeb třetích stran, s nimiž vaše údaje sdílíme, zahrnují:

- *Dodavatelé třetích stran, se kterými spolupracujeme při poskytování vašeho letu, dovolené nebo jakékoli jiné služby, kterou si u nás zakoupíte (např. hotely, dopravní společnosti, místní provozovatelé, poskytovatelé výletů/atrací, autopůjčovny, poskytovatelé cestovního pojištění). Těmto stranám poskytujeme pouze základní osobní údaje o vás, které jsou nezbytné k zajištění hladkého průběhu vaší dovolené, spolu s případnými následnými informacemi, které může být nutné sdílet při řešení incidentů, stížností nebo zpětné vazby. S těmito třetími stranami máme vždy uzavřeny smlouvy, které jim ukládají povinnost vaše údaje řádně chránit a používat je pouze za účelem poskytnutí konkrétní služby. Pokud tyto strany používají vaše osobní údaje k poskytování vlastních služeb odděleně od vaší rezervace u nás (například vybraný hotel může shromažďovat určité informace kvůli místním požadavkům na rezervaci nebo autopůjčovna může shromažďovat údaje z vašeho řidičského průkazu, aby splnila místní právní požadavky), budou ve vztahu k těmto údajům samostatnými správci. Doporučujeme vám přečíst si zásady ochrany osobních údajů příslušného hotelu / poskytovatele atrakcí atd., abyste porozuměli tomu, jak s vašimi údaji nakládá a jak můžete uplatnit svá práva. Pokud si zakoupíte pronájem vozidla prostřednictvím Jet2holidays nebo Jet2.com, předáme vaše osobní údaje společnosti Rental Cars (Travel Jigsaw Limited) nebo společnosti ETrawler Unlimited Company, která podniká pod názvem CarTrawler, aby vám mohly poskytnout služby pronájmu vozidla. Jet2holidays a Rental Cars budou ve vztahu k těmto údajům nezávislými správci. Rental Cars použije tyto údaje v souladu se svými zásadami ochrany osobních údajů. Podrobnosti o tom, jak bude Rental Cars s vašimi údaji nakládat, naleznete přímo v jejích zásadách ochrany osobních údajů: <https://www.jet2carhire.com/en/privacy-policy>. Pokud pronájem vozidla poskytuje CarTrawler, bude CarTrawler jako zpracovatel údajů nakládat s vašimi údaji jménem Jet2holidays výhradně za účelem poskytnutí služby pronájmu vozidla.*
- *Pokud je zakoupeno cestovní pojištění, sdílíme vaše údaje se správcem pojištění a pojistitelem za účelem sjednání a správy pojistné smlouvy a vyřizování nároků z ní.*
- *Poskytovatelé třetích stran, které využíváme k poskytování služeb nám, například aby nám pomohli lépe porozumět chování zákazníků nebo zlepšit naše webové stránky (např. marketingové agentury, vývojáři IT, poradci).*
- *Třetí strany, se kterými spolupracujeme na marketingových a propagačních aktivitách, včetně mediálních partnerů a partnerů v oblasti digitálního a online marketingu. S těmito*

společnostmi sdílíme údaje, abychom vám mohli zobrazovat reklamu a personalizovaný obsah (na webových stránkách Jet2 nebo na jiných platformách, které používáte) a měřit výkonnost našich marketingových aktivit.

- *Imigrační/hraniční kontrola, místní letiště – pohraniční orgány v některých zemích vyžadují, abychom jim jako podmínku vaší cesty do dané země poskytli určité informace, například vaše jméno a údaje z cestovního pasu. Rozsah se liší podle země, do které cestujete.*
- *Donucovací agentury, vládní agentury, záchranné služby – Pokud na palubách našich letů dojde k incidentům s obtěžujícími cestujícími, můžeme osobní údaje sdílet s donucovacími orgány. V případě, že během letu dojde k naléhavé situaci vyžadující lékařskou péči, můžeme osobní údaje sdílet s poskytovateli služeb třetích stran, abychom požádali o radu při řešení a zaznamenání zdravotních problémů cestujícího. Osobní informace sdílíme také s donucovacími orgány a dalšími organizacemi, které jsou zapojené do předcházení a odhalování podvodů (jako jsou poskytovatelé řešení pro správu podvodů třetích stran, banky a finanční instituce), aby bylo možné identifikovat potenciálně podvodné rezervace. Vaše informace můžeme sdílet také s donucovacími orgány a vládními agenturami, pokud je to vhodné pro předcházení a odhalování trestných činů nebo pokud se domníváme, že žádost je podána podvodně nebo pokud máme podezření týkající se ochrany zájmů dítěte.*
- *Orgány ochrany veřejného zdraví, vládní agentury – v případě propuknutí nákazy nebo ohrožení veřejného zdraví můžeme požadovat nebo sdílet s těmito třetími stranami informace o zákaznících, kteří se nacházejí v dotčených oblastech nebo jimi mohli cestovat. Učiníme tak pouze v rozsahu nezbytném k ochraně vaší bezpečnosti a bezpečnosti ostatních.*
- *Soudy, právní poradci, zpracovatelé nároků – abychom mohli posoudit a obhájit jakékoli právní nároky vznesené proti nám, můžeme vaše osobní údaje sdílet s našimi právními poradci a společnostmi zabývajícími se nároky.*
- *Nástupnický subjekt naší obchodní činnosti– Pokud prodáme nebo nakoupíme jakoukoli firmu nebo majetek, předáme vaše osobní údaje potenciálnímu prodejci nebo kupci této firmy nebo majetku, a pokud nás nebo část našeho podnikání získá třetí strana, osobní údaje o našich zákaznících budou převedeny této třetí straně.*

Sdružení cestovních kanceláří (ABTA) nebo Úřad pro civilní letectví (CAA) – V případě naší platební neschopnosti můžeme my nebo jakýkoli jmenovaný insolvenční správce předat vaše osobní údaje úřadu CAA a/nebo sdružení ABTA, aby mohli posoudit stav vaší rezervace a informovat vás o vhodném postupu v rámci některého ze systémů finanční ochrany. Obecné oznámení o ochraně osobních údajů úřadu CAA najdete na webových stránkách <https://www.caa.co.uk/Our-work/About-us/General-privacy-notice/> Oznámení společnosti ABTA o ochraně osobních údajů je k dispozici na adrese <https://www.abta.com/privacy-notice>.

V rámci skupiny Jet2

Údaje můžeme běžně sdílet se společnostmi skupiny Jet2 se sídlem v EU, například s našimi zástupci v místních zemích. Abychom chránili vaše osobní údaje i za těchto okolností, zavedli

jsme interní ujednání o ochraně osobních údajů, které zahrnuje smluvní dohodu pro ochranu přenášených osobních údajů tak, jak ji schválila Evropská unie.

Pokud osobní údaje předáme do jiné země, kde příjemce není součástí skupiny Jet2, učiníme tak pouze tehdy, pokud je to vyžadováno zákonem nebo pokud je země uznána jako země poskytující odpovídající úroveň právní ochrany nebo pokud existují alternativní ujednání (např. přímé smluvní závazky a záruky od těchto třetích stran), které podle našeho mínění poskytují dostatečnou ochranu vašich práv na ochranu soukromí.

dlouho vaše osobní údaje uchováváme?

Základní informace

Vaše osobní údaje uchováváme tak dlouho, jak je to přiměřeně nezbytné pro účely, k nimž byly shromážděny, jak je vysvětleno v těchto Zásadách ochrany osobních údajů. V některých případech můžeme vaše osobní údaje uchovávat po delší dobu. Jsou to případy, kdy potřebujeme uchovat přesný záznam o styku s námi, abychom vám pomohli vyřešit stížnosti nebo reklamace, které byste mohli vy nebo další osoby vznést, nebo když musíme jinak dodržovat zákonné nebo regulační požadavky. Pokud byste se chtěli o tomto dozvědět více, kontaktujte nás prosím.

aká jsou vaše práva?

Základní informace

V souvislosti s vašimi osobními údaji máte několik práv. Ta zahrnují přístup k vašim údajům, opravu případných chyb, odstranění vašich údajů, omezení zpracování vašich údajů, zamítnutí zpracování vašich údajů, přenositelnost údajů a práva týkající se automatizovaného rozhodování a profilování. Ve většině případů existují s těmito právy spojené podmínky. Pokud se chcete dozvědět více, přečtěte si relevantní níže uvedené sekce.

Chcete-li uplatnit svá práva, kontaktujte nás prostřednictvím našeho webového formuláře: <https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/>.

Detailní informace

Přístup k vašim údajům

Můžete nás požádat, abychom potvrdili, zda vaše osobní údaje zpracováváme, a abychom vám společně s dalšími informacemi poskytli kopii těchto údajů o tom, jak vaše osobní údaje používáme.

O své údaje můžete požádat písemně, telefonicky nebo vyplněním našeho online formuláře, který naleznete zde: <https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/>. V žádosti uveďte podrobnosti o osobních údajích, které požadujete (spolu s dalšími údaji, které nám mohou pomoci vás identifikovat, jako jsou data a časy letů, destinace a referenční číslo

rezervace, pokud je znáte). Chcete-li podat žádost telefonicky, zavolejte prosím na naše kontaktní centrum, které nám vaši žádost zašle vaším jménem. Jakmile obdržíme vaši žádost, můžeme se pokusit ověřit vaši totožnost prostřednictvím příslušného ověření (které může zahrnovat bezpečnostní otázky nebo prokázání totožnosti, například kopií pasu).

Pokud žádáte o kopii osobních údajů jménem třetí strany, předložte nám také písemné zmocnění od osoby, jejíž údaje požadujete, a kopii jejího cestovního pasu nebo řidičského průkazu. Pokud je třetí stranou dítě mladší 16 let, písemné zmocnění by měla poskytnout osoba s rodičovskou odpovědností (spolu s kopií cestovního pasu dítěte).

Za kopii vašich údajů neplatíte žádný poplatek, pokud je vaše žádost opodstatněná, není opakovaná nebo není nepřiměřená. V opačném případě budeme účtovat přiměřenou částku. Před vyřízením vaší žádosti vás budeme o veškerých poplatcích informovat.

Naším cílem je odpovědět vám do jednoho kalendářního měsíce od obdržení žádosti, pokud není obzvláště složitá nebo jste nepodali více žádostí; v takovém případě se snažíme odpovědět do 3 měsíců. Pokud bude vyřízení vaší žádosti trvat déle než 1 měsíc, budeme vás o tom informovat. Pokud o vás máme mnoho informací, můžeme vás požádat, abyste upřesnili, co přesně si přejete obdržet. To nám pomůže vaši žádost vyřídit rychleji.

Oprava údajů

Můžete nás požádat o opravu všech údajů, které jsou nepřesné či neúplné. Je to bezplatné.

Naším cílem je vyřídit žádosti o opravu údajů do 1 měsíce. Může to však trvat až 3 měsíce, bude-li vaše žádost obzvláště komplikovaná.

Nemůžeme-li vaši žádosti o opravu údajů vyhovět, oznámíme vám to a vysvětlíme, proč tomu tak je.

Odstranění údajů

Toto právo se někdy označuje jako „právo být zapomenut“. Nejde o absolutní právo, ale za určitých okolností máte právo požádat o výmaz svých osobních údajů.

Z tohoto práva existují určité výjimky. Pokud se některá z nich uplatní, vysvětlíme vám důvod a údaje nemusíme vymazat.

O vymazání svých údajů můžete požádat písemně nebo telefonicky. Písemnou žádost zašlete na adresu: Privacy Team, Legal Services, Jet2.com Limited, PO Box 284, Leeds, LS11 1GE; nebo elektronicky prostřednictvím našeho online formuláře, který naleznete zde: <https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/>

Omezení zpracování vašich údajů

Za určitých okolností nás můžete bezplatně požádat, abychom omezili zpracování vašich osobních údajů. Nejedná se o absolutní právo. Pokud je zpracování údajů omezeno, můžeme údaje uložit a uchovávat dostatek informací, abychom zajistili, že omezení bude respektováno. Nemůžeme však údaje nadále zpracovávat.

Sdělíme vám, když se omezení zpracování vašich údajů rozhodneme ukončit.

Nesouhlas se zpracováním vašich údajů

Nesouhlas se zpracováním vašich údajů je bezplatný. Nejedná se o absolutní právo. Můžete však se zpracování vašich údajů nesouhlasit:

- na základě legitimního zájmu; nebo
- z důvodu vědeckého / historického výzkumu a statistik.

Vaše osobní údaje přestaneme zpracovávat tehdy, jestliže nebudeme mít přesvědčivé oprávněné důvody, které by převážily nad vašimi zájmy a právy, nebo pokud údaje zpracováváme s cílem vytvoření, výkonu nebo obhajoby právních nároků.

Můžete požadovat, abychom přestali vaše údaje používat pro účely přímého marketingu. Vaši žádost zpracujeme ihned po jejím obdržení, může však trvat až 28 dní, než nabude účinnosti. Neexistují žádné výjimky ani důvody pro odmítnutí.

Přenositelnost dat

Toto vám umožňuje získat a znovu použít osobní údaje pro vlastní účely v různých službách. Platí to za předpokladu, že jsou splněny následující podmínky:

osobní údaje jste nám poskytli sami;

- údaje zpracováváme buď na základě vašeho souhlasu, nebo proto, že je to nezbytné pro plnění smlouvy; a
- zpracování probíhá automatizovaně.
- Vaše údaje vám poskytneme zdarma ve strukturované, běžně používané a strojově čitelné podobě. Naším cílem je poskytnout vám údaje do 1 měsíce od obdržení vaší žádosti, pokud není obzvláště složitá nebo jste nepodali více žádostí; v takovém případě se snažíme odpovědět do 3 měsíců. Pokud vyřízení potrvá déle než 1 měsíc, dáme vám vědět a vysvětlíme, proč potřebujeme více času. Pokud se domníváme, že vám vaše údaje nemůžeme poskytnout, kontaktujeme vás a vysvětlíme vám proč.

Kontakt a stížnosti

*Společnosti **Jet2.com** a **Jet2 holidays** působí jak ve Velké Británii, tak v Evropské unii.*

Pokud jste ve Velké Británii:

Máte-li jakékoli dotazy k těmto zásadám, chcete-li získat další informace nebo podat stížnost na způsob, jakým nakládáme s vašimi osobními údaji, či na jinou záležitost týkající se ochrany soukromí, kontaktujte nás prostřednictvím webového formuláře na adrese <https://www.jet2.com/privacy-complaint>, e-mailem na privacy@jet2.com nebo písemně na adrese Privacy Team, Legal Services, Jet2.com Limited, PO Box 284, Leeds, LS11 1GE.

Pokud jste rezidentem Evropské unie:

Správce vašich osobních údajů je společnost Jet2.com Limited, pokud si u nás rezervujete let, případně společnost Jet2holidays, jestliže si rezervujete jeden z našich pobytů. Naším zástupcem je společnost Jet2 Support Services (Španělsko) Limited, kterou je možné kontaktovat na adrese privacy@jet2.com.

Pokud nejste spokojeni s tím, jak vaše údaje zpracováváme nebo jak jsme odpověděli na vaši žádost či stížnost, máte právo podat stížnost našemu regulačnímu orgánu. Pokud nejste rezidentem Evropské unie, je tímto orgánem úřad Information Commissioner's Office (ICO). Pokud jste rezidentem Evropské unie, je příslušným orgánem Agencia Española de Protección de Datos („AEPD“). Další informace o kontaktování ICO naleznete na adrese <https://ico.org.uk/> a informace o AEPD na adrese <https://aepd.es/>.

Poslední aktualizace: 8. září 2026