

Politica de protectie a datelor personale

Terra Tours - Agentie de turism incearca sa protejeze cat mai mult posibil dreptul privind confidentialitatea si imaginea utilizatorilor site-ului. Intentia noastra este aceea de a iti oferi tie, utilizatorul site-ului, o experienta online sigura, care nu iti va afecta negativ viata personala. In acest sens, depunem toate eforturile necesare pentru a ne asigura ca informatiile pe care le introduci in baza noastra de date sunt utilizate exclusiv in scopurile gandite de tine.

Datele personale pe care le prelucram

Prin accesarea acestuia sau prin activarea mesajelor promotionale sau publicitare, **Terra Tours - Agentie de turism** va prelucra informatiile cu caracter personal de natura sa identifice o anumita persoana. Datele cu caracter personal pe care le prelucram pot include:

A. Datele personale furnizate de tine

Cand comanzi un serviciu de pe site-ul nostru sau prin intermediul celorlalte metode ale noastre de contact (telefon, email, chat, Facebook sau orice retea de socializare, etc.), iti vom cere sa ne furnizezi informatii cu caracter personal, inclusiv numele si prenumele, numarul de telefon, adresa de email, detaliile pentru facturare.

Pe baza alegerii tale, dintre serviciile noastre, daca acestea includ un bilet de avion, vom retine, de asemenea, urmatoarele informatii: numarul biletului de avion, numarul rezervarii, pretul biletului, codul de rezervare, numarul zborului, data si locul plecarii/intoarcerii, destinatia zborului si orice alte detalii privitoare la serviciul legat de biletul de avion.

Daca serviciile alese de tine includ cazare la hotel, pachete de calatorie, inchirierea unei masini, transferuri, bilete la destinatie sau orice alt serviciu de calatorie, vom retine urmatoarele informatii: numarul rezervarii, numarul voucherului, pretul rezervarii, denumirea hotelului, numarul de stele al hotelului, destinatia sau orice alte informatii legate de serviciile de cazare/pachetul de calatorie.

In cazul in care serviciile alese de tine sunt legate de un numar de asigurare de calatorie, vom retine, de asemenea, toate informatiile legate de asigurare: destinatia, perioada acoperita, pretul asigurarii, detaliile cu caracter personal asigurate.

Cand te abonezi la Newsletter-ul **Terra Tours - Agentie de turism**, iti vom cere sa ne furnizezi adresa ta de email.

Cand ne scrii, folosind formularele de pe site-ul nostru, iti cerem sa ne furnizezi datele tale de contact: numele si prenumele, adresa de email, numarul de telefon.

B. Datele cu caracter personal pe care le colectam automat

Cand vizitezi website-ul **Terra Tours - Agentie de turism**, colectam automat anumite informatii, care includ, dar nu se limiteaza la adresa ta IP, informatii cookie, mai exact data si ora la care ai accesat serviciile noastre, hardware-ul, software-ul sau browser-ul pe care le folosesti si informatiile despre sistemul de operare al computerului tau, cum ar fi setarile privind limba si locatia de unde accesezi serviciile noastre.

Cand achizitionezi un serviciu sau cand te abonezi la Newsletter-ul nostru, colectam, de asemenea, informatii cu privire la istoricul cautarilor si achizitiilor tale si despre activitatea ta pe site-ul nostru web, inclusiv informatii cu privire la click-uri si la paginile pe care le-ai vazut.

C. Datele cu caracter personal pe care ni le furnizezi despre alte persoane

Cand achizitionezi un serviciu de pe site-ul nostru sau prin intermediul oricarui alt canal (telefon, e-mail, chat, fata in fata la sediul nostru, Facebook sau orice alta retea de socializare, WhatsApp etc.), poti face o calatorie cu alte persoane, ale caror detalii ni le furnizezi ca parte a procesului de rezervare sau poti achizitiona un serviciu in numele altcuiva. In aceste conditii, este responsabilitatea ta sa te asiguri ca persoana ale carei date cu caracter personal le-ai furnizat este informata despre acest lucru si a inteles si a acceptat modul in care folosim informatiile respective, conform descrierii din Politica de confidentialitate.

Colectarea si utilizarea datelor cu caracter personal de catre **TERRA TOURS - Agentie de turism**

Terra Tours - Agentie de turism utilizeaza informatiile tale cu caracter personal stocate - detaliile furnizate la inregistrare si activitatea pe care ai desfasurat-o pe site-ul nostru - in special pentru a iti usura accesul pe site, pentru a imbunatati produsele si serviciile si pentru a te informa cu privire la ultimele produse si servicii de care esti interesat.

Este posibil sa folosim datele tale cu caracter personal exclusiv pentru urmatoarele scopuri ("Scopuri autorizate"):

A. Furnizarea serviciilor noastre

In primul rand, folosim datele tale cu caracter personal pentru a iti furniza serviciile de calatorie pe care le-ai comandat.

B. Comunicarea cu tine

Utilizam datele tale cu caracter personal pentru a te contacta in legatura cu serviciile pe care le-ai achizitionat de la noi. Este posibil sa te contactam prin email, posta, telefon sau prin mesaje text. Metoda depinde de informatiile de contact pe care ni le-ai impartasit anterior si de metoda prin care ne-ai contactat.

Motivele pentru care te-am putea contacta includ:

1. gestionarea serviciilor de calatorie pe care le-ai achizitionat;
2. confirmarea, din partea ta, a detaliilor calatoriei tale;
3. oferirea, in mod gratuit, a serviciilor noastre de consultanta pentru serviciile legate de calatoria achizitionata: cum sa ajungi de la aeroport la hotel, ce sa vizitezi la destinatie, care zona din destinatia aleasa este recomandata pentru rezervarea cazarii etc.;
4. raspunsul la sau gestionarea oricaror cereri din partea ta;

5. trimiterea, catre tine, a unui chestionar sau invitatie de a ne oferi o recenzie a experientei avute cu noi, in urma achizitionarii serviciilor noastre;
6. trimiterea, catre tine, a altor informatii sau materiale administrative, legate de serviciile pe care le-ai achizitionat, cum ar fi alertele de securitate, cum sa ne contactezi in cazul in care ai nevoie de asistenta cat timp esti plecat si informatiile care consideram ca ti-ar putea fi utile in planificarea vacantei tale;
7. trimiterea, catre tine, a unui chestionar sau invitatie de a ne oferi o recenzie a experientei avute cu furnizorul de servicii sau cu hotelul;
8. trimiterea, catre tine, a materialelor legate de viitoarele rezervari sau un rezumat al rezervarilor anterioare pe care le-ai facut prin **Terra Tours - Agentie de turism**;
9. in cazul in care ne vei mentiona faptul ca o recenzie a unui oaspete este utila sau nu, vom alatura acest aspect feedback-ului primit de la alti clienti, pentru a sorta si a prioritiza recenziile oaspetilor. Facem acest lucru pentru a ajuta alti clienti asemenea tie sa gaseasca cele mai bune servicii, care sa li se potriveasca.

C. Serviciul de relatii cu clientii

Poti contacta serviciul nostru de relatii cu clientii 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana.

Datele tale cu caracter personal, cum ar fi informatiile cu privire la serviciile pe care le-ai achizitionat sau informatiile despre contul tau de utilizator sunt folosite pentru a gasi solutiile potrivite cererilor tale si pentru a raspunde oricaror intrebari pe care le-ai putea avea cu privire la serviciile pe care le-ai achizitionat sau orice alte intrebari.

Cand ne contactezi (prin telefon, email, chat, fata in fata la sediul nostru, Facebook sau prin intermediul oricarei alte retele de socializare, WhatsApp etc.), agentii **Terra Tours - Agentie de turism** iti vor solicita cateva detalii, pentru a te identifica in mod corespunzator. Iti vom adresa intrebari cu privire la detaliile pe care ni le-ai furnizat in cadrul rezervarilor facute, astfel incat, daca nu vei putea sa ne furnizezi suficiente detalii, este posibil sa nu putem ajuta la solutionarea cererii tale.

D. Activitati de marketing

Utilizam datele cu caracter personal furnizate de tine pentru activitati de marketing, care pot include:

1. utilizarea adresei tale de email, pentru a iti trimite buletinul informativ (Newsletter) cu privire la produsele si serviciile noastre. Poti sa te dezabonezi de la comunicari de marketing prin email, in orice moment, facand click pe link-ul Unsubscribe, inclus la finalul fiecarui email;
2. pe baza informatiilor privitoare la cautarile si achizitiile tale anterioare, putem include in Newsletter-urile noastre oferte personalizate, pentru a iti permite sa alegi dintre cele mai bune oferte care te-ar putea interesa;
3. daca participi la alte activitati promotionale pe care le desfasuram, vor fi utilizate informatii relevante pentru administrarea acestor activitati;
4. din cand in cand, este posibil sa iti cerem sa participi la cercetari de marketing. Cand esti invitat sa participi la astfel de cercetari, vei primi toate informatiile necesare pentru a intelege care sunt datele cu caracter personal colectate si cum datele tale cu caracter personal sunt utilizate in continuare.

Este necesar sa ai cel putin 16 ani pentru a te abona la comunicariile noastre de marketing prin email.

E. Imbunatatirea calitatii serviciilor noastre

Ne straduim in mod constant sa ne imbunatim serviciile si este posibil sa folosim datele cu caracter personal in scopuri analitice, pentru a optimiza si personaliza platforma noastra online, conform nevoilor tale, transformand site-ul nostru intr-unul mai usor de utilizat si mai agreabil si sa ne imbunatim Serviciul de relatii cu clientii.

F. Monitorizarea apelurilor

Cand utilizezi liniile noastre telefonice pentru Serviciul de relatii cu clientii, cu scopul de a ne contacta sau cand te contactam noi prin telefon, vom inregistra apelul, pentru urmatoarele motive: imbunatatirea calitatii si performantelor echipei noastre, gestionarea plangerilor, materiale de instruire. In timpul convorbirilor telefonice cu echipa serviciului nostru de relatii cu clientii este posibil sa existe o ascultare in direct sau apelurile ar putea fi inregistrate pentru controlul calitatii si in scopuri de instruire, care includ utilizarea inregistrarilor, pentru gestionarea plangerilor si in scopul depistarii tentativelor de fraudă.

G. Scopuri juridice

Este posibil sa utilizam datele tale pentru a ne respecta obligatiile legale (cum ar fi, de exemplu, obligatiile privind pastrarea inregistrarilor), pentru verificarea conformitatii sau obligatiile de inregistrare (de exemplu, conform legilor antimonopol, a legilor privind exportul, sanctiuni comerciale si legile privind embargo-ul, legile contra spalarii banilor, verificarea financiara si a creditelor si prevenirea fraudelor si a infractiunilor si in scopul depistarii acestora).

De asemenea, este posibil sa iti utilizam datele, daca este necesar, cu scopul de a respecta ordinele instantelor de judecata si de a ne urmari si a ne apara drepturile legale.

H. Securitatea sediului nostru

Folosim un sistem de supraveghere video, pentru a asigura securitatea sediului nostru, in scopuri legate de siguranta persoanelor si securitatea cladirilor si a proprietatii. Pentru sprijinirea acestor scopuri, supravegherea video poate fi folosita pentru monitorizarea zonelor exterioare si interioare ale birourilor noastre, acolo unde nu exista asteptari rezonabile privind viata privata.

Temeiurile legale pentru prelucrarea datelor tale personale

Luand in considerare faptul ca ai dreptul sa cunosti scopul prelucrării datelor tale cu caracter personal, te vom informa anterior prelucrării datelor tale cu caracter personal in alte scopuri decat cele pentru care ne-ai divulgat datele tale cu caracter personal.

Executarea contractelor cu clientii nostri

Pe baza contractului sau a termenilor si conditiilor acceptate de tine, in calitate de client al **Terra Tours - Agentie de turism**, iti vom prelucra datele cu caracter personal pe care ni

le-ai pus la dispozitie, precum si orice alte date necesare pentru ca noi sa iti putem furniza serviciile noastre, conform prevederilor contractuale si celor ale legii din Romania.

Executarea contractului incheiat cu tine este temeiul legal pentru prelucrarea datelor tale cu caracter personal in urmatoarele scopuri: furnizarea serviciilor noastre, comunicarea cu tine si activitatile legate de serviciul de relatii cu clientii.

Interesele legitime

Este posibil ca noi sa folosim informatiile tale pentru interese legitime, cum ar fi furnizarea serviciilor noastre, in cazul in care serviciul este achizitionat de catre o alta persoana decat beneficiarul.

Este posibil sa iti folosim informatiile pentru interesele noastre legitime, pentru a iti putea oferi cel mai bun si adecvat continut al site-ului web, al email-urilor si buletinelor informative, pentru a imbunatati si promova produsele si serviciile noastre si continutul site-ului nostru web si pentru monitorizarea apelurilor, in scopuri administrative, inclusiv pentru securitatea sediului nostru si in scopuri juridice.

Consimtamantul tau

Folosim datele tale cu caracter personal pe baza consimtamantului tau specific pentru a te abona la buletinul nostru informativ privind produsele si serviciile noastre. Poti sa iti retragi consimtamantul facand click pe butonul unsubscribe la finalul fiecarui email sau trimitand un email cu textul "Unsubscribe" la office@simian-turism.ro.

Obligatiile legale

Este posibil sa prelucram unele dintre datele tale, in contextul furnizarii serviciilor, pe baza obligatiilor legale (de ex., in scopuri de raportare sau in scopuri de combatere a spalarii banilor) sau a obligatiilor impuse site-ului **Terra Tours - Agentie de turism** de legile aplicabile.

Distribuirea si divulgarea informatiilor cu caracter personal

Ca regula, **Terra Tours - Agentie de turism** nu va furniza (prin vanzare sau inchiriere) catre terti informatiile tale cu caracter personal. Cu toate acestea, **Terra Tours - Agentie de turism** va transmite informatiile catre terti, cand acest lucru este necesar in scopul prelucrarii datelor, cum ar fi urmatoarele cazuri:

a. Furnizorii de servicii de calatorie

Datele cu caracter personal necesare furnizarii serviciilor de calatorie pe care le-ai achizitionat vor fi transferate companiilor terte, pentru ca serviciile de calatorie comandate sa fie prestate.

b. Partenerii de afaceri

Este posibil sa lucram cu parteneri de afaceri, care ofera servicii comercializate pe site-ul nostru (cazare, asigurare, furnizori de plati sau alte servicii legate de calatorii). In momentul in care achizitionezi un serviciu de la noi, anumite date cu caracter personal necesare pentru furnizarea unor astfel de servicii, cum ar fi numele si adresa ta de email, adresa de domiciliu, detaliile de plata si alte informatii relevante, pot fi transmise partenerilor nostri de afaceri. Datele transmise partenerilor nostri de afaceri sunt limitate

la datele cu caracter personal necesare pentru furnizarea serviciului, conform celor stabilite de partenerii de afaceri.

c. Autoritățile competente

Este posibil să divulgăm date cu caracter personal instituțiilor care aplică legea, în măsura în care acest lucru este solicitat prin lege sau este strict necesar pentru prevenirea, depistarea sau urmărirea penală a infracțiunilor și a fraudelor sau dacă suntem altfel obligați, prin lege, să facem acest lucru. Este posibil să fim nevoiți să divulgăm date cu caracter personal către Autoritățile competente pentru a ne proteja și a ne apăra drepturile sau bunurile sau drepturile și bunurile partenerilor noștri de afaceri.

d. Alte situații

În anumite situații specifice, când colectăm datele tale cu caracter personal, este posibil să îți cerem consimțământul pentru transmiterea respectivelor date către terți. În acest caz, te vom informa cu privire la o astfel de prelucrare și nu vom efectua transmiterea datelor înainte de a obține consimțământul tău.

Persoanele împuternicite cu prelucrarea datelor personale

Pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, putem utiliza persoane împuternicite pentru prelucrarea datelor personale, precum furnizori de soluții IT necesare pentru managementul afacerii, inclusiv soluții de contabilitate, furnizori de soluții de management contractual sau organizatori de conferințe. Vom încheia acorduri pentru prelucrarea datelor cu caracter personal cu toate persoanele împuternicite cu prelucrarea datelor personale, care vor include clauze corespunzătoare, care să ne asigure că acestea își asumă obligațiile de a prelucra datele cu caracter personal (inclusiv obligația de a le șterge) în acord deplin cu legile aplicabile și ca ofera o protecție adecvată datelor tale cu caracter personal.

Durata stocării

Am implementat măsuri tehnice și organizatorice, pentru a organiza procesul și criteriile prezentate pentru ștergerea datelor tale cu caracter personal.

Datele tale cu caracter personal vor fi șterse în momentul în care nu mai sunt necesare, în mod rezonabil, scopurilor autorizate sau atunci când îți retragi consimțământul (acolo unde este cazul) și nu mai este necesar, din punct de vedere legal, ca noi să mai stocăm în continuare aceste date. Cu toate acestea, vom reține datele tale cu caracter personal, acolo unde este necesar ca noi să susținem sau să te apărăm pe tine sau alte persoane împotriva oricăror revendicări legale, până la sfârșitul perioadei relevante de păstrare sau până când revendicările în cauză au fost soluționate.

Securitatea datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal sunt securizate împotriva amenințărilor și noi ne asigurăm că acestea sunt protejate de o infrastructură IT și măsuri de securitate corespunzătoare. Mai mult decât atât, am implementat măsuri interne, care ne permit să descoperim, să notificăm și să documentăm încălcările de securitate, în cel mai scurt timp posibil.

Daca descoperim orice incalcare a datelor cu caracter personal, care prezinta un risc pentru drepturile si libertatile tale, vom informa Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal. Vei fi informat cu privire la incalcare a datelor tale cu caracter personal, daca acest lucru duce la un risc ridicat pentru drepturile si libertatile tale.

Drepturile tale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

Ai urmatoarele drepturi pentru prelucrarea datelor cu caracter personal:

1. Dreptul de a iti accesa propriile date cu caracter personal.
2. Dreptul de a iti corecta propriile date cu caracter personal inexacte.
3. Dreptul de a restrictiona prelucrarea propriilor date cu caracter personal. Acest drept este disponibil pentru tine atunci cand:
 - contesti exactitatea propriilor date cu caracter personal pe care le prelucram;
 - prelucrarea datelor tale cu caracter personal este nelegala;
 - nu mai avem nevoie de datele tale cu caracter personal, in scopul prelucrarii, insa acestea iti sunt necesare pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta;
 - te-ai opus cu privire la prelucrarea datelor tale cu caracter personal, pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale operatorului prevaleaza asupra drepturilor tale.

In cazul in care ai intrebari cu privire la prelucrarea datelor tale cu caracter personal sau daca doresti sa ne trimiti o cerere sau sa iti exerciti oricare dintre drepturile legate de prelucrarea datelor cu caracter personal, te rugam sa ne contactezi la office@simian-turism.ro.

Vom analiza fiecare cerere si te vom informa cu privire la actiunile intreprinse, in cel mai scurt timp posibil, in termen de maximum o luna de zile. In cazul in care vom avea nevoie de mai multe informatii de la tine sau daca intampinam dificultati in solutionarea cererii tale, te vom informa fara intarziere cu privire la faptul ca avem nevoie de mai mult timp pentru a efectua o analiza corespunzatoare a cererii tale.

In cazul in care vei considera ca nu am reusit sa iti solutionam toate cererile sau daca nu esti multumit de raspunsurile noastre, poti depune o petitie la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal. Poti, de asemenea, sa apelezi la instantele de judecata.

Despre noi

Operatorul responsabil cu prelucrarea datelor tale cu caracter personal, conform descrierii din prezenta Politica de confidentialitate, este **S.C. Terra Tours S.R.L.**, o societate romaneasca, avand sediul social in Barlad, str. Gh. Asachi nr 4, Romania, telefon 0235 421372, 0337 401609

Amendamente la Politica de protectie a datelor personale

In cazul in care hotaram modificarea prezentei notificari, pentru a furniza o mai buna protectie a drepturilor si datelor tale cu caracter personal, vom publica noua versiune aici, iar aceasta va inlocui versiunea actuala.

Iti multumim pentru increderea pe care ne-o acorzi cu privire la datele tale cu caracter personal si pentru ca ai alocat o parte din timpul tau citirii notificarii noastre cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. Te rugam, nu ezita sa ne contactezi daca ai intrebari legate de datele tale cu caracter personal si prelucrarea efectuata de noi a acestor date.