

POLITYKA PRYWATNOŚCI (RODO)

W **AZUL HOLIDAY s.c.** („my”, „nas”, „nasz”) szanujemy prywatność i zobowiązujemy się do przetwarzania danych osobowych w sposób odpowiedzialny, przejrzysty oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 („RODO”). Niniejsza Polityka Prywatności wyjaśnia, w jaki sposób AZUL HOLIDAY s.c. przetwarza dane osobowe w związku z oferowaniem i realizacją usług turystycznych, w tym w szczególności w ramach procesu rezerwacji, realizacji imprezy turystycznej, obsługi posprzedażowej, komunikacji marketingowej oraz korzystania ze strony internetowej.

Data wejścia w życie: 31.12.2025

Ostatnia aktualizacja: 01.02.2026

1. KTO JEST ADMINISTRATOREM DANYCH OSOBOWYCH?

Administratorem Państwa danych osobowych jest:

AZUL HOLIDAY s.c.
ul. Koszykowa 63
00-667 Warszawa
NIP: 5252364342
REGON: 140566405

✉ E-mail: biuro@azulholiday.pl

☎ Telefon: +48 600023596

W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych można kontaktować się z Administratorem również pod adresem:

✉ biuro@azulholiday.pl

Dalej jako: „**Administrator**” lub „**Organizator**”.

2. KOGO DOTYCZY NINIEJSZA POLITYKA?

Polityka ma zastosowanie do Państwa, gdy:

- zawierają Państwo z nami umowę o udział w imprezie turystycznej,
- dokonują Państwo rezerwacji lub płatności,
- kontaktują się Państwo z nami telefonicznie, mailowo lub poprzez formularze,
- uczestniczą Państwo w organizowanych przez nas wyjazdach,
- wyrazili Państwo zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych,
- składają Państwo reklamację, zapytanie lub roszczenie,
- kontaktują się Państwo z nami jako kontrahent lub przedstawiciel kontrahenta (np. hotel, przewoźnik, agent).

Nie świadczymy usług bezpośrednio na rzecz dzieci bez udziału lub zgody opiekunów prawnych. Dane dzieci przetwarzamy wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji umowy o imprezę turystyczną. Dane dzieci nie są wykorzystywane do celów marketingowych ani profilowania.

3. JAKIE DANE OSOBOWE PRZETWARZAMY?

Zakres przetwarzanych danych zależy od charakteru relacji i etapu współpracy. Mogą to być w szczególności:

Dane identyfikacyjne i kontaktowe

- imię i nazwisko,
- adres zamieszkania lub korespondencyjny,
- numer telefonu, adres e-mail,
- data urodzenia, płeć,
- obywatelstwo.

Dane dokumentów podróży

- numer i data ważności dowodu osobistego lub paszportu (oraz inne dane wymagane przez przewoźnika / hotel w związku z realizacją świadczeń).

Dane transakcyjne i rozliczeniowe

- informacje o płatnościach,
- numer rezerwacji, historia wyjazdów,
- dane do faktury (w tym NIP – jeżeli dotyczy).

Dane dzieci

- dane dzieci zgłaszanych jako uczestnicy imprez turystycznych (wyłącznie w zakresie niezbędnym).

Dane szczególne (ograniczone)

- informacje niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa podróży (np. alergie, szczególne potrzeby zdrowotne) – wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO) i tylko w minimalnym zakresie.

Dane komunikacyjne / obsługowe

- treść korespondencji, zgłoszeń, reklamacji, rozmów (o ile zostały udostępnione),
- informacje organizacyjne dot. wyjazdu (np. preferencje co do pokoju) – o ile są niezbędne do realizacji usługi. Podanie danych dotyczących preferencji (np. preferencje pokoju) jest co do zasady dobrowolne, jednak może być niezbędne do spełnienia określonych próśb uczestnika i prawidłowej organizacji świadczeń.

Dane techniczne (dot. strony WWW) – jeżeli korzystają Państwo z naszej strony

- adres IP, identyfikatory cookies lub podobnych technologii, dane o urządzeniu/przeglądarce, logi serwera, dane o aktywności w serwisie.

4. SKĄD POCHODZĄ DANE?

Co do zasady pozyskujemy dane:

- bezpośrednio od Państwa (formularze, e-mail, telefon, dokumenty rezerwacyjne),
- od osoby dokonującej rezerwacji w imieniu uczestników (np. opiekun prawny, organizator grupy),
- od agentów / pośredników turystycznych – jeżeli rezerwacja jest składana przez taki podmiot,
- od partnerów niezbędnych do realizacji usługi (np. hotel / przewoźnik / ubezpieczyciel) – w zakresie obsługi świadczeń oraz potwierdzeń rezerwacji,
- z Państwa aktywności na stronie WWW (cookies i podobne technologie) – jeżeli dotyczy.

5. DLACZEGO I NA JAKIEJ PODSTAWIE PRZETWARZAMY DANE OSOBOWE?

CEL PRZETWARZANIA	PODSTAWA PRAWNA
Zawarcie i wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej (rezerwacja, obsługa podróży, kontakt organizacyjny, wystawienie/obsługa dokumentów podróży)	art. 6 ust. 1 lit. b RODO
Wypełnianie obowiązków prawnych organizatora turystyki (rachunkowość, podatki, ustawa o imprezach turystycznych)	art. 6 ust. 1 lit. c RODO
Zapewnienie bezpieczeństwa uczestników (w tym kontakt w sytuacjach awaryjnych, spełnienie wymogów sanitarnych, obsługa ubezpieczenia, jeżeli jest to konieczne)	art. 6 ust. 1 lit. c i d RODO
Obsługa reklamacji oraz dochodzenie, obrona i ustalanie roszczeń	art. 6 ust. 1 lit. f RODO

CEL PRZETWARZANIA	PODSTAWA PRAWNA
Komunikacja marketingowa (newsletter, oferty specjalne)	art. 6 ust. 1 lit. a RODO (zgoda)

Podanie danych niezbędnych do zawarcia i wykonania umowy (w szczególności danych identyfikacyjnych i kontaktowych oraz – w zależności od kierunku podróży i wymogów przewoźnika/hotelu – danych dokumentów podróży) jest konieczne. Brak podania tych danych może uniemożliwić dokonanie rezerwacji lub udział w imprezie turystycznej.

Podanie danych w pozostałym zakresie (np. marketing, preferencje) jest dobrowolne. W przypadkach, w których przetwarzanie danych odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), Administrator każdorazowo dokonuje oceny równowagi interesów, uwzględniając prawa i wolności osób, których dane dotyczą. Prawnie uzasadnione interesy Administratora mogą obejmować w szczególności: obsługę korespondencji i zapytań, zapewnienie bezpieczeństwa systemów IT i przeciwdziałanie nadużyciom, prowadzenie statystyk i analiz sprzedaży na potrzeby rozwoju usług, badanie satysfakcji klienta, a także dochodzenie i obronę roszczeń.

6. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

Komunikacja marketingowa jest prowadzona wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody. Zgoda może być w każdej chwili wycofana, bez wpływu na zgodność z prawem wcześniejszego przetwarzania.

Wycofanie zgody / rezygnacja jest możliwa w każdym czasie (np. link rezygnacji, wiadomość zwrotna, kontakt z Administratorem).

Zgody marketingowe mogą być zbierane odrębnie dla poszczególnych kanałów kontaktu (np. e-mail, telefon, SMS) – zależnie od stosowanych narzędzi i obowiązujących przepisów.

Niezależnie od zgód marketingowych możemy kontaktować się z Państwem w sprawach związanych z realizacją umowy (np. potwierdzenia rezerwacji, zmiany organizacyjne) – ponieważ jest to niezbędne do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

Komunikacja marketingowa prowadzona jest z poszanowaniem przepisów dotyczących komunikacji elektronicznej, w szczególności przepisów Prawa komunikacji elektronicznej.

7. PLIKI COOKIES I TECHNOLOGIE PODOBNE (STRONA WWW)

Jeżeli korzystają Państwo z naszej strony internetowej, możemy przetwarzać dane techniczne takie jak adres IP, identyfikatory cookies lub podobnych technologii, dane o urządzeniu/przeglądarce, logi serwera oraz dane o aktywności w serwisie.

Dane te mogą być wykorzystywane w celu:

- zapewnienia działania i bezpieczeństwa strony,
- prowadzenia statystyk i analityki (ulepszanie serwisu),
- zapewnienia funkcjonalności (np. zapamiętywanie preferencji),
- a jeżeli stosujemy narzędzia marketingowe – także w celach marketingowych, zgodnie z dokonanymi wyborami/zgodami.

W zakresie, w jakim wykorzystanie cookies lub podobnych technologii wymaga uzyskania zgody, dane są przetwarzane wyłącznie po jej udzieleniu i w granicach wyrażonej zgody. Szczegółowe informacje (w tym rodzaje cookies, cele, okresy przechowywania oraz sposób zarządzania zgodami) znajdują się w **Polityce Cookies**, dostępnej pod adresem: <https://azulholiday.pl/cookies>.

Mogą Państwo w każdym czasie zmienić ustawienia dotyczące cookies poprzez ustawienia przeglądarki oraz – jeżeli jest dostępny – panel zarządzania zgodami na naszej stronie.

8. KOMU PRZEKAZUJEMY DANE OSOBOWE?

Dane osobowe są przekazywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług, w szczególności:

- liniom lotniczym i przewoźnikom,
- hotelom i obiektom noclegowym,
- lokalnym partnerom realizującym świadczenia,
- firmom ubezpieczeniowym (np. SIGNAL IDUNA),
- agentom i pośrednikom turystycznym,
- dostawcom usług IT, księgowych i prawnych,
- organom administracji publicznej – gdy wymagają tego przepisy prawa.

W przypadku przekazywania danych podmiotom przetwarzającym działającym na nasze zlecenie, Administrator zawiera z nimi umowy powierzenia przetwarzania danych zgodnie z art. 28 RODO.

Niektórzy odbiorcy danych (w szczególności linie lotnicze, przewoźnicy oraz obiekty noclegowe) mogą przetwarzać dane osobowe jako odrębni administratorzy, zgodnie z własnymi zasadami przetwarzania danych oraz obowiązującymi ich regulacjami. W takim przypadku cele i podstawy przetwarzania mogą wynikać z przepisów prawa lub regulacji branżowych obowiązujących u tych podmiotów. Realizacja niektórych praw może wymagać kontaktu bezpośrednio z danym odbiorcą jako odrębnym administratorem.

9. PRZEKAZYWANIE DANYCH POZA EUROPEJSKI OBSZAR GOSPODARCZY

W związku z charakterem usług turystycznych dane mogą być przekazywane do państw spoza EOG (np. hotele, lokalni kontrahenci, przewoźnicy). W takich przypadkach stosujemy odpowiednie zabezpieczenia, w szczególności:

- standardowe klauzule umowne UE (SCC),
- współpracę wyłącznie z podmiotami zapewniającymi odpowiedni poziom ochrony danych,
- inne mechanizmy zgodne z rozdziałem V RODO – jeżeli mają zastosowanie.

Mogą Państwo zwrócić się do Administratora o informacje dotyczące zastosowanych zabezpieczeń transferowych (w zakresie dozwolonym prawem i bez naruszania tajemnic handlowych/bezpieczeństwa).

Informacja o przekazywaniu danych poza EOG może być wskazywana w dokumentach podróży lub informacji organizacyjnej dot. wyjazdu.

10. JAK DŁUGO PRZECHOWUJEMY DANE?

Dane osobowe przechowywane są:

- przez czas trwania imprezy turystycznej,
- następnie:
 - 5 lat – dla celów podatkowych i rachunkowych,
 - 3 lata – dla celów roszczeń umownych,
 - do momentu cofnięcia zgody – w przypadku marketingu.

Po upływie tych okresów dane są usuwane lub anonimizowane.

Dodatkowo, korespondencja i dokumentacja mogą być przechowywane dłużej, jeżeli jest to konieczne do obrony przed roszczeniami lub wypełnienia obowiązków prawnych (zgodnie z zasadą ograniczenia przechowywania z art. 5 ust. 1 lit. e RODO).

11. JAKIE PRAWA PAŃSTWU PRZYSŁUGUJĄ?

Mają Państwo prawo do:

- dostępu do danych (art. 15 RODO),
- ich sprostowania (art. 16 RODO),
- usunięcia danych w przypadkach przewidzianych prawem (art. 17 RODO),

- ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO),
- przenoszenia danych (art. 20 RODO),
- wniesienia sprzeciwu (art. 21 RODO) – w szczególności wobec przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie (art. 7 ust. 3 RODO).

Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem wcześniejszego przetwarzania.

W celu realizacji praw prosimy o kontakt: ✉ biuro@azulholiday.pl. Dla ochrony danych przed dostępem osób nieuprawnionych możemy poprosić o dodatkowe informacje umożliwiające weryfikację tożsamości wnioskującego.

Co do zasady udzielamy odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminach wynikających z RODO; w przypadku wniosków złożonych lub licznych termin może zostać przedłużony zgodnie z RODO, o czym poinformujemy. W przypadku, gdy żądanie jest oczywiście nieuzasadnione lub nadmierne, Administrator może odmówić jego realizacji lub pobrać rozsądną opłatę, zgodnie z art. 12 ust. 5 RODO.

12. PRAWO WNIESIENIA SKARGI

Mają Państwo prawo wnieść skargę do:

Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych
ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa
www.uodo.gov.pl

13. ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZJI

Nie podejmujemy decyzji w sposób wyłącznie zautomatyzowany, w tym nie stosujemy profilowania wywołującego skutki prawne.

14. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH ORAZ LINKI DO STRON PODMIOTÓW TRZECICH

Stosujemy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych, w tym w szczególności kontrolę dostępu i ograniczenie upoważnień, środki zabezpieczenia systemów IT oraz procedury mające na celu zachowanie poufności, integralności i dostępności danych – adekwatnie do skali działalności i ryzyk. Środki te są regularnie weryfikowane i dostosowywane do zmieniających się ryzyk oraz charakteru przetwarzania. Nasza strona lub komunikacja może zawierać linki do stron internetowych podmiotów trzecich (np. partnerów). Nie ponosimy odpowiedzialności za zasady przetwarzania danych przez te podmioty; rekomendujemy zapoznanie się z ich politykami prywatności.

15. ZMIANY POLITYKI PRYWATNOŚCI & KONTAKT W SPRAWACH DANYCH OSOBOWYCH

Zastrzegamy sobie prawo do aktualizacji niniejszej Polityki. Aktualna wersja jest zawsze dostępna u Administratora.

✉ E-mail: biuro@azulholiday.pl

☎ Telefon: +48 600023596

Administrator nie ma obowiązku wyznaczenia Inspektora Ochrony Danych; we wszystkich sprawach dotyczących danych osobowych prosimy o kontakt z Administratorem.

*

* *