

Persónuverndarskilmálar VITA

VITA virðir friðhelgi einkalífs og tekur verndun persónuupplýsinga þinna alvarlega.

Hér er samantekt á því hvernig VITA tekur á réttindum þínum til friðhelgi einkalífs, söfnunar, nýtingar og vinnslu persónuupplýsinga þinna:

- VITA mun veita þér upplýsingar um þau gögn sem við söfnum og hvað við gerum við þau.
- VITA mun gera ráðstafanir og beita aðferðum til þess að varðveita og vernda upplýsingarnar þínar.
- VITA mun tryggja að persónuverndarréttindi þín séu virt og veita þér meira vald yfir þínum eigin upplýsingum.
- VITA mun nota upplýsingarnar sem þú gefur okkur í þeim tilgangi sem lýst er í stefnu okkar um persónuvernd. Það felur meðal annars í sér að veita þér þá þjónustu sem þú hefur óskað eftir og bæta upplifun þína hjá VITA.
- VITA mun einnig nýta upplýsingarnar til að hjálpa okkur að skilja þig betur og til að bjóða þér viðeigandi tilboð og þannig betur bæta samskipti.
- VITA mun ekki senda þér markaðsefni ef þú lætur okkur vita að þú viljir ekki taka við slíku. Hins vegar munum við halda áfram að senda þér mikilvægar uppfærslur og upplýsingar um þjónustu eða vöru sem þú hefur keypt til þess að halda þér upplýstri/upplýstum um bókun, þjónustu eða ferðaáætlun þína.

Hér að neðan er hægt að lesa frekar um Persónuverndarstefnu VITA. Með því að lesa persónuverndarstefnuna munt þú fá betri skilning á því hvernig persónuupplýsingarnar þínar eru nýttar, hvaða tegundir upplýsinga við söfnum, hvernig við söfnum þeim, í hvaða tilgangi þær verða nýttar og með hverjum við deilum þeim.

Við munum gefa þér tiltekin dæmi um vinnslu á persónuupplýsingunum þínum. Vinsamlegast hafðu samband við okkur í tölvupósti gegnum info@vita.is ef þú hefur frekari fyrirspurnir.

Vinsamlegast hafðu í huga að samantektin hér að ofan og persónuverndarstefnan hér að neðan hafa ekki samningsgildi og eru því ekki hluti af samningi þínum við okkur með fyrirvara um réttindi þín samkvæmt gildandi lögum.

Hvenær sendum við þér markaðsefni?

Þegar þú hefur skráð þig fyrir því markaðsefni.

Þegar þú veitir okkur upplýsingar beint getur þú verið spurð/ur hvort þú viljir ekki fá markaðsefni frá okkur. VITA kynnir stundum vörur og þjónustu þriðju aðila og dótturfélaga Icelandair Group.

VITA getur beðið um samþykki þitt fyrir því að taka við markaðsefni frá þriðja aðila utan Icelandair Group.

Við virðum óskir þínar um hvort þú viljir fá markaðsefni frá okkur og með hvaða hætti þú vilt fá það afhent.

Hvaða valkosti hefur þú þegar kemur að móttöku markaðsefnis frá okkur?

Þú getur skipt um skoðun hvenær sem er um hvort þú vilt fá sent markaðsefni eða ekki. Til að hætta að fá markaðsefni sent frá okkur getur þú gert eftirfarandi:

- Í öllum markaðssamskiptum sem send eru í tölvupósti er gefinn kostur á að skrá sig úr áskrift að frekara markaðsefni. Neðst í tölvupóstum okkar er hægt að smella á „Afskrá af póstlista“. Með því að smella á þessa skipun ætti að koma upp staðfestingarpóstur þess efnis að netfangið þitt hafi verið afskráð af póstlista okkar. Við notum Zenter samskiptakerfi.
- Þar að auki getur þú hringt í þjónustuver okkar í síma 570-4444 eða skrifað okkur tölvupóst á info@vita.is og beðið um að fá ekki markaðsefni frá okkur í framtíðinni.

Ef þú kýst að fá ekki markaðsefni frá okkur munum við samt eiga í samskiptum við þig í tengslum við þjónustu eða vörur sem þú hefur keypt. Til dæmis sendum við þér ferðagögn, áminningar um greiðslu eða til að upplýsa þig um einhverjar breytingar eða truflanir á þjónustu okkar.

Vinsamlega hafðu í huga að ef þú gefur til kynna að þú viljir ekki frá markaðsefni frá okkur munum við halda eftir persónuupplýsingum þínum til að geta uppfyllt ósk þína um að fá ekki slíkt efni.

Hversu lengi höldum við eftir persónuupplýsingum þínum?

Persónuupplýsingar þínar verða geymdar eins lengi og nauðsynlegt er í þeim tilgangi sem þau eru ætluð til vinnslu. Við munum til dæmis halda eftir upplýsingum sem tengjast ferðalagi þínu eins lengi og þess er þörf til að ganga frá ferðatilhögun þinni og eftir það svo að við getum brugðist við kröfum, ágreiningi eða spurningum varðandi bókunina. Upplýsingum þínum getur einnig verið haldið eftir svo við getum veitt þér sérsniðna og betri þjónustu og svo þú getir notið þeirra fríðinda sem þú hefur áunnið þér.

VITA skoðar persónuupplýsingar með virkum hætti svo að þeim sé ekki viðhaldið lengur en lagastoð er fyrir því að vinna þær. Í sumum tilvikum verða þær ópersónugreinanlegar og í öðrum tilfellum eytt.

Hvenær á þessi stefna við?

Persónuverndarstefna VITA á við þegar við söfnum, nýtum eða vinnum með öðrum hætti persónuupplýsingar sem varða samband þitt við okkur sem viðskiptavinur eða tilvonandi viðskiptavinur. Þar með talið er þegar þú bókar flug, ferðast með okkur eða nýtir viðbótarþjónustu og vefsíðu okkar. Einnig á persónuverndarstefnan við þegar þú hefur samband við þjónustuaðila okkar eða bókar þjónustu okkar í gegnum þriðja aðila. Dæmi um slíkan þriðja aðila er önnur ferðaskrifstofa eða flugfélag.

Þegar við vísum til annarra sem ábyrgðaraðila í köflunum „Ábyrgðaraðili persónuupplýsinga“ og „Með hverjum deilum við persónuupplýsingum þínum“ skaltu skoða persónuverndarstefnu viðkomandi til að fá frekari upplýsingar.

Til að nálgast frekari upplýsingar um gildissvið persónuverndarstefnanna, til dæmis þegar það eru fleiri „ábyrgðaraðilar gagna“, eins og lýst er í kaflanum „Upplýsingar um ábyrgðaraðila persónuupplýsinga þinna“, eða hvenær við deilum persónuupplýsingum þínum, eins og lýst er í kaflanum „Í hvaða tilfellum og með hverjum deilum við persónuupplýsingum þínum?“, mælum við með því að þú kynnis þér persónuverndarstefnu viðkomandi. Viðbótarskilmálar eða -stefnur geta átt við ef þú óskar eftir frekari þjónustu frá okkur.

Hvað eru persónuupplýsingar?

Allar upplýsingar sem auðkenna þig eða væri hægt að nota í þeim tilgangi teljast til persónuupplýsinga. Dæmi um slíkt er nafnið þitt, tengiliðaupplýsingar þínar eða kaupsaga þín. Upplýsingar um hvernig þú notar vefsíðu okkar getur einnig flokkast sem persónuupplýsingar.

Í hvaða tilfalli vinnum við upplýsingar og frá hverjum gætum við fengið þínar persónuupplýsingar?

Við söfnum persónuupplýsingum um þig hvenær sem þú nýtir þér þjónustu okkar eða vefsíðu eða hefur samband við okkur í gegnum tölvupóst, samfélagsmiðla eða þjónustuaðila. Það sama gildir þegar þjónustan er veitt af þriðja aðila eða aðilum sem koma fram fyrir hönd VITA. Vinsamlegast hafðu í huga að ef þú vilt ekki veita okkur persónuleg gögn sem eru nauðsynleg til þess að efna samning eða þegar vinnsla er krafist af okkur samkvæmt lögum getum við mögulega ekki veitt þér þá þjónustu sem óskað er eftir, að öllu leyti eða að hluta.

Enn fremur getum við fengið persónuupplýsingar þínar frá þriðja aðila svo sem:

- Þegar fyrirtæki sem er verktaki eða þjónustuaðili VITA veitir þér þjónustu.
- Þegar fyrirtæki eða þriðji aðili sem tengist ferð þinni veitir þér þjónustu, svo sem tollayfirvöld eða útlendingaeftirlit, hótél, rekstraraðilar flugvalla, flugfélög sem þú ferðaðist með áður eða munt ferðast með næst á ferðalagi þínu.
- Þegar fyrirtæki veitir VITA upplýsingar þínar eins og fram kemur í persónuverndarstefnu þeirra.

Hvaða tegundir persónuupplýsinga vinnum við?

Til þess að veita þér þjónustu okkar eða annarra ábyrgðaraðila gagna, sem veita hluta af þjónustunni sem þú hefur óskað eftir, verðum við að vinna úr persónuupplýsingunum þínum. Frekari vinnsla getur átt sér stað til þess að veita þér viðeigandi markaðsefni og bæta upplifun þína hjá VITA.

VITA vinnur eftirfarandi tegundir persónuupplýsinga:

- Upplýsingar sem þú veitir sem eru notaðar til að sjá um og klára bókun eða að veita þér þjónustu sem þú hefur óskað eftir.
 - Nafnið þitt, heimilisfang, tölvupóstfang, tengiliðaupplýsingar, fæðingardagur, kyn, vegabréfsnúmer, reiknings- og greiðsluupplýsingar þínar.
 - Ef þú bókar fyrir einhvern annan getum við safnað reikningsupplýsingum þínum en kunnum að vera í beinu sambandi við farþegann.
 - Við munum vita hvort þú bókaðir ferðina á vefsíðu okkar eða notaðir aðra söluleið svo sem ferðaþjónustuaðila, þjónustuver okkar eða samfélagsmiðla.
- Upplýsingar sem safnað er á meðan þú ferðast með okkur.
 - Við getum safnað upplýsingum á borð við samskipti þín við starfsfólk á meðan á ferðalaginu stendur.
- Upplýsingar um ferðatilhögun þína.
 - Upplýsingar um bókun þína og ferðaáætlun.
 - Upplýsingar um séróskir svo sem óskir um sérstakar máltíðir, sætisbeiðnir, beiðnir um viðbótaraðstoð eða þjónustu og aðrar viðeigandi upplýsingar.
- Upplýsingar um þjónustu sem þú hefur notað áður.
 - Upplýsingar um fyrri ferðir, hótél, ferðatilhögun, ferðatengd mál og truflanir, breytingar á þjónustu svo sem uppfærslu, farangurskröfur, tapaðan farangur og endurgjöf viðskiptavina.
- Upplýsingar um samskipti á netinu og skráningar.
 - Við munum geyma upplýsingarnar þínar til að tryggja að samskipti okkar við þig séu viðeigandi og rétt.

- Við munum geyma upplýsingarnar þínar ef þú hefur tekið þátt í keppni, skráð þig fyrir kynningartilboði eða átt samskipti við okkur í gegnum samfélagsmiðla eins og Facebook, Instagram eða Twitter.
- Upplýsingar um hvernig þú notar og hefur samskipti á vefsíðu okkar og við þjónustuaðila.
 - Til að hjálpa okkur að sérsníða upplýsingar þínar að þér, bæta vefsíðuna okkar og leysa mál sem tengjast bókunarferlinu söfnum við upplýsingum um leitirnar þínar og efnið sem þú hefur skoðað og samskipti þín á vefsíðu okkar með því að nota vafrakökur og sambærilega tækni, svo sem vefsíðuna hvaðan þú kemur, auglýsingaborða á netinu og tengla sem birtast á vefsíðum samstarfsaðila okkar í markaðssetningu.
 - Við munum nýta gögn um fyrri vefnotkun sem eru geymd í vafrakökunni til að sníða upplýsingar að þér og skilja þig sem viðskiptavin.
 - Við getum séð á gagnanotkun þinni hvort þú hafir heimsótt vefsíðu okkar og leitað að flugi en ekki klárað bókunina. Við getum notað þessar upplýsingar til að hafa samband við þig og bjóða þér frekari upplýsingar um bókunina og áfangastaðina sem þú hefur sýnt áhuga á.
- Upplýsingar um staðsetningu þína út frá tækinu þínu ef þú hefur vafráð á vefsíðunni okkar. (Þetta er IP vistfangið þitt. IP vistfang (þ.e. Internet Protocol vistfang) er talnakóði sem getur gegnt því hlutverki að vera einstakt auðkenni fyrir tölvuna þína eða annað tæki – það er hægt að slökkva á því í tækinu þínu).
 - Auðkenna landið þaðan sem þú ferð inn á viðkomandi vefsíðu eða forrit, sem mun gera okkur kleift að veita meira viðeigandi efni og nota viðeigandi tungumáli.
- Upplýsingar sem þú veitir til að vera áskrifandi af netpóstum VITA
 - Við söfnum nafni, afmælisdag eða kennitölu, síma og ferðaáhuga til þess að geta sent þér pósta sem eru sér sniðnir að þér og því sem þú hefur áhuga. Þannig getum við takmarkað magn tölvupósta sem þú færð og bætt þjónustuna okkar.

- Upplýsingar sem þú gætir veitt okkur úr ánægjukönnunum
 - Þar söfnum við upplýsingar um ákveðnar ferðir um hvort fólk hafi verið ánægt með ferðir okkar. Við nýtum svo meðaltal hverrar ferðar (NPS gildi á skala 1-10) til að meta hversu ánægt fólk er með þjónustu okkar.
 - Ef þú gefur einkunn lægra en 5 þá munum við hafa mjög líklega hafa samband til að heyra í þér hvað við hefðum getað gert betur og leiðrétt við þig ef þörf þykir.

Frekari upplýsingar má finna í stefnu okkar um vafrakökur.

Hvenær og af hverju söfnum við „viðkvæmum persónuupplýsingum“?

Í sumum tilfellum getur VITA unnið úr persónuupplýsingum sem teljast viðkvæmar. Sérstakir flokkar persónuupplýsinga svo sem trúarbrögð, heilsufar eða þjóðernisuppruni krefjast frekari öryggisráðstafana samkvæmt lögum Evrópusambandsins og íslenskum lögum um persónuvernd. Vísað er til þessara flokka sem „viðkvæmra persónuupplýsinga“. VITA mun aðeins vinna þessa flokka gagna undir sérstökum kringumstæðum.

Eftirfarandi eru dæmi um hvenær við getum unnið úr „viðkvæmum persónuupplýsingum“:

- Ef þú hefur óskað eftir sérstakri lækniástoð, svo sem aðstoð með hjólastól eða súrefni.
- Sumar beiðnir um þjónustu, svo sem sérstakar tegundir máltíða, kunna að veita vísbendingar um trú þína, heilsufar eða aðrar óskir. Þessar tegundir upplýsinga kunna eða kunna ekki að teljast „viðkvæmar persónuupplýsingar“.
- Ef þú hefur óskað eftir heimild til að fljúga með tiltekinn sjúkdóm eða vegna þess að þú ert gengin meira en 28 vikur.
- Ef þú hefur valið að veita okkur slíkar upplýsingar eða þær hafa verið áframsendar til okkar af þriðja aðila svo sem ferðaþjónustuaðila sem þú bókar í gegnum.

Í hvaða tilgangi vinnum við persónuupplýsingar þínar?

Megintilgangurinn með vinnslu persónuupplýsinga þinna er:

- Að veita þér þá þjónustu sem þú hefur óskað eftir og tryggja að gengið sé frá ferðatilhögun þinni.
 - Við þurfum að nota upplýsingar eins og nafn, heimilisfang, tengiliðaupplýsingar, fæðingardag, kyn, vegabréfsnúmer, reiknings- og greiðsluupplýsingar til að geta unnið úr bókunum, gengið frá ferðatilhögun þinni, miðlað greiðslum, veitt upplýsingar til viðeigandi yfirvalda (svo sem skatta-, tolla- og útlendingaeftirlits) og svo að umboðsaðilar viti hver sé bókaður í flug, á hótél eða í ferðir.
- Til þess að sjá um ferlið þegar farið er um borð og til að auðvelda tengingar milli fluga á flugvelli.
 - Ef flugið þitt er um það bil að fara og þú hefur ekki gengið um borð í flugvélinu getum við þurft að athuga hvort þú hafir farið í gegnum öryggisleit á flugvellinginum eða hvort þú varst um borð í tengiflugi til að vita hvernig við eigum að hafa samband við þig varðandi brottförina.
 - Ef þú ert með tengiflug getum við þurft að vita hvert þarf að flytja innritaðan farangur þinn svo að hann komist á lokaáfangastað þinn.
- Til að senda þér uppfærðar upplýsingar um flugið þitt eða aðra þjónustu.
 - Við getum þurft að senda þér upplýsingar um hvenær hefur verið opnað fyrir innritun í flugið þitt eða ef það hafa orðið truflanir eða breytingar.
- Til þess að fylgjast með þér fyrir flugið og á flugvellinginum.
 - Þegar þú ferðast með okkur og notar flugvöll þar sem við störfum getum við eða flugfélagið sem þú flýgur með fylgst með hvar þú ert innan flugvallarins til þess að aðstoða þig með tengiflug og til að fara um borð í okkar flugvél sem og veitt þér sérsníðna þjónustu.
 - Ef þú hefur sýnt brottfararspjaldið þitt til þess að fá aðgang að einni setustofum flugfélaganna.

- Til að hjálpa til við að viðhalda öryggi og til að mæta tilteknum lagalegum kröfum og kröfum eftirlitsaðila sem eiga við um
 - Ferðaskrifstofum ber skylda samkvæmt regulgerðum að halda skrá yfir farþegaupplýsingar.
 - Lög ákveðinna landa eins og Bandaríkjanna, Kanada og Bretlands krefjast þess að flugfélög veiti landamæraeftirliti og útlendingaefirliti tilteknar farþegaupplýsingar.
 - VITA heldur utan um gögn sem geta verið notuð til að neita tilteknum einstaklingum um þjónustu vegna fyrri atvika t.d. að hafa stofnað farþegum eða starfsfólki í hættu eða með áreitni í garð farþega og starfsmanna.
- Til að veita þjónustu sem er sérsníðin að kröfum þínum eða óskum og til að veita þér persónulegri þjónustu.
 - Ef þú ert meðlimur Icelandair Saga Club er hægt að sérsníða upplifunina að þér.
 - Við getum uppfært og deilt ópersónulegum upplýsingum með miðlunaraðilum til þess að bjóða upp á sérsníðnar og viðeigandi auglýsingar frá samstarfsaðilum og þriðju aðilum á vefsíðu okkar og í rafrænum samskiptum.
- Til að framkvæma greiningar og markaðsrannsóknir.
 - Við greinum hvernig viðskiptavinir nota söluleiðir okkar, þjónustu og vörur til að vita hvernig við getum bætt þjónustuna sem við veitum og hvatt viðskiptavini til að nýta sér allt þjónustu- og vöruframboðið okkar.
- Til að markaðssetja og kynna vörur og þjónustu VITA.
 - Við getum sent þér upplýsingar um vörur og þjónustu okkar sem og vörur og þjónustu annarra Icelandair Group fyrirtækja með tölvupósti eða í smáskilaboðum.
 - Við getum sérsníðið innihald vefsíðu, tölvupósta og annarra samskipta okkar til að tryggja að þau eigi eins vel við þig og hægt er – þar á meðal

eru fyrri áfangastaðir og tilboð og/eða þjónusta sem tengist þeim eða sambærilegum áfangastað.

- Skilja flugóskir þínar og veita upplýsingar um tilboð eins og uppfærslur.
- Ef þú hefur leitað eftir ferð en ekki bókað hana getum við minnt þig á þjónustu okkar í gegnum samfélagsmiðla, t.d. Facebook eða Twitter, á grundvelli þeirrar ferðar sem þú leitaðir áður að.
- Við getum sameinað ópersónugreinanleg markaðsgögn um viðskiptasambönd við þriðja aðila (t.d. Facebook, Google) þannig að bæði fyrirtæki geti skilið hegðun og virkni svo sem að vita hvaða önnur vefsvæði eru heimsótt.
- Til að senda þér stöðuuppfærslur og þjónustusamskipti.
 - Jafnvel þótt þú hafir kosið að fá ekki markaðsefni frá okkur getum við samt sent þér samskipti um þjónustuna sem þú hefur bókað að, t.d. ferðaáætlun þína. Þessi samskipti munu auðvelda þér að fá sem mest út úr þjónustunni sem við veitum og gætu einnig innhaldið möguleika og aðrar upplýsingar um þjónustuna sem þú munt nota (t.d. um fyrirframsætisóskir, viðbótarfarangur eða fyrirframbókaðan mat).
 - Við getum einnig sent þér samskipti um þjónustuna sem þú hefur notað áður, til dæmis þegar einhvers konar vandamál kemur og við viljum hafa samband við þig að fyrra bragði til að leysa vel úr því.
- Til að bæta vefsíðu okkar, vörur og þjónustu.
 - Við getum fylgst með því hvernig þú og aðrir viðskiptavinir nota vefsíðu okkar svo við getum fundið leiðir til þess að bæta upplifunina á vefsíðunni og auka öryggi hennar.
- Til þess að bæta þjónustu okkar við meðlimi netklúbbs
 - Við biðjum um ýmsar upplýsingar um meðlimi netklúbss VITA til að geta sérsniðið tölvupósta að þeim meðlimi. Meðal annars til að fækka magni tölvupósta og senda frekar upplýsingar sem hann hefur óskað eftir að fá.

- Í tengslum við réttarkröfur eða ágreining.
 - Við getum nýtt persónulegar upplýsingar þínar til að halda uppi lagalegum rétti okkar sem fyrirtæki eða réttindum starfsmanna okkar, t.d. í tilfellum sem tengjast ólöglegri starfsemi, kröfum, svikum eða áreitni.
- Í rekstrarlegum og stjórnunarlegum tilgangi.
 - Við getum notað og geymt persónulegar upplýsingar þínar, þar með talið kaupsögu þína, í stjórnunarlegum tilgangi sem gæti falið í sér t.d. bókhald og reikningagerð, endurskoðun, staðfestingu á kreditkortu eða öðru greiðslukortu, skimun fyrir svikum (þar með talið leitir hjá aðilum sem veita upplýsingar um lánstraust og sannprófun á staðfestingu á greiðslukortum) og kerfisprófanir, viðhald og þróun.
 - Við getum unnið persónuupplýsingar þínar þegar við framkvæmum leitir sem tengjast beiðnum um afritun eða eyðingu persónuupplýsinga.

Á hvaða lagastoð hvílir vinnsla okkar á persónuupplýsingum þínum?

VITA vinnur ekki úr persónuupplýsingum þínum nema þar að lútandi lagastoð sé fyrir hendi. Lagastoðin kann að breytast eftir því hver tilgangur vinnslunnar er. Í næstum öllum tilvikum er lagastoðin eftirfarandi:

- Vegna þess að vinnsla upplýsinganna þinna er nauðsynleg til þess að efna samning eða til þess að taka skref til þess að uppfylla kröfur þínar áður en gengið er til samnings, þ.e. svo að við getum gengið frá ferðatilhögun þinni, unnið bókun þína eða veitt þér þá þjónustu sem þú hefur óskað eftir.
- Vegna þess að VITA hefur lögmæta hagsmuni sem ferðaskrifstofa af því að vinna persónuupplýsingar þínar til að reka og bæta starfsemi okkar.
- Vegna þess að VITA þarf að vinna persónuupplýsingar þínar til að hlíta lagalegum kröfum eða kröfum eftirlitsaðila.
- Vegna þess að VITA þarf að vinna persónuupplýsingar þínar til að vernda brýna hagsmuni þína eða annars einstaklings.

- Vegna þess að þú hefur gefið samþykki þitt til VITA um að vinna upplýsingar þínar í ákveðnum tilgangi.

Þú getur fundið frekari upplýsingar um vinnslu með tilliti til sérhverrar lagastoðar hér að neðan.

Í tilfellum þar sem vinnsla gagna þinna er háð öðrum lögum getur lagastoðin fyrir vinnslunni verið önnur en getið er að ofan. Undir slíkum kringumstæðum kann vinnslan að vera byggð á samþykki þínu í öllum tilfellum.

Vinnsla sem byggir á samningsbundinni nauðsyn

Til þess að við getum veitt þér þjónustu, svo sem að ganga frá ferðatilhögun þinni, er nauðsynlegt fyrir okkur að vinna sumar persónuupplýsingar þínar. Við munum þurfa að vinna upplýsingar eins og nafnið þitt, tengiliðaupplýsingar og greiðsluupplýsingar svo þú getir bókað vörur okkar, farið um borð í flug eða innritað þig á hótél ef um pakkaferð er að ræða.

Vinnsla sem byggir á lögmætum hagsmunum

VITA er ferðapjónustuveitandi. Sem slíkur aðili höfum við lögmæta hagsmuni af því að vinna persónuupplýsingar þínar til þess að veita, bæta og markaðssetja þjónustu okkar.

- Við getum sent þér markaðsefni til þess að kynna þjónustu og upplýsa þig um vörur okkar eða vörur annarra fyrirtækja Icelandair Group.
- Við getum framkvæmt greiningu og notað gögn til þess að veita þér persónulegri upplifun.
- Þegar við þurfum að hafa uppi réttarkröfur.

Vinnsla til að hlíta lagalegum skuldbindingum.

Sem ferðaskrifstofa þarf VITA að hlíta lagalegum kröfum og kröfum eftirlitsaðila og getur þurft persónuupplýsingar þínar til að uppfylla þær kröfur.

- Ef þjónusta okkar truflast eða farangurinn þinn týnist getum við þurft að veita þér viðeigandi upplýsingar.

- Sum lönd eins og Bandaríkin, Kanada og Bretland krefjast þess að flugfélög veiti landamæraeftirliti og útlendingaeftirliti upplýsingar um þig.

Til þess að vernda brýna hagsmuni þína eða annars einstaklings.

Í örfáum tilvikum getur verið knýjandi þörf á að við vinnum persónuupplýsingar þínar til að vernda brýna hagsmuni þína eða hagsmuni annars einstaklings.

- Ef um er að ræða læknisfræðilegt neyðartilvik getum við þurft að vinna persónuupplýsingar þínar svo að hægt sé að veita nauðsynlega læknisþjónustu.

Vinnsla sem byggir á samþykki

Í einhverjum tilvikum getum við þurft að vinna persónuupplýsingar þínar þegar þú hefur veitt samþykki þitt fyrir því.

Þegar við vinnum persónuupplýsingar sem byggja á samþykki þínu getur þú alltaf afturkallað samþykkið hvenær sem er. Vinsamlegast hafðu samband við VITA til að afturkalla samþykki þitt með því að senda tölvupóst á info@vita.is, hringja í þjónustuver okkar í síma 570-4444 eða skrifa okkur á heimilisfangið:

Feria ehf
Skógarhlíð 12
105 Reykjavík
Ísland

Vinsamlegast hafðu í huga að ef þú afturkallar samþykki þitt getum við mögulega ekki veitt þér þjónustuna sem þú hefur óskað eftir frá okkur, að öllu leyti eða að hluta. Að auki getur verið ómögulegt að afpanta bókun þína eða endurgreiða þér það sem þú hefur greitt okkur.

Í hvaða tilfellum og með hverjum deilum við þínum persónuupplýsingum?

VITA getur deilt persónuupplýsingum þínum með systurfélögum sínum innan Icelandair Group, sem eru Air Iceland Connect, Icelandair Hotels, Iceland Travel, Fjárvakur, Icelandair og Icelandair Cargo. VITA deilir upplýsingum innan Icelandair Group svo að systurfyrirtæki okkar geti hjálpað okkur við að veita, bæta og markaðssetja þjónustu okkar. Ef þú hefur til dæmis nýtt þér þjónustu systurfélaga okkar kunnum við að nota þær upplýsingar til að læra meira um þá þjónustu eða vörur sem þú kannt að hafa áhuga á. Frekari upplýsingar um fyrirtækin innan Icelandair Group er að finna á [vefsíðu - https://www.icelandairgroup.is/](https://www.icelandairgroup.is/) móðurfélags okkar.

VITA getur deilt persónuupplýsingum þínum með öðrum flugfélögum, ferðaskrifstofum eða hótélum sem taka þátt í að ganga frá ferðatilhögun þinni. VITA deilir eingöngu upplýsingum þínum í starfsemi sinni sem áætlunarflugfélag og ferðapjónustuaðili, eða ef okkur ber lagaleg skylda til þess.

Persónuupplýsingum þínum getur einnig verið deilt með eftirfarandi þriðju aðilum:

- Stjórnvöldum, tollayfirvöldum og útlendingaeftirliti í þeim löndum sem eru á ferðaáætlun þinni. Lönd sem þú kannt að fljúga yfir eru meðtalin. Flugfélögum ber lagaskylda til að deila persónuupplýsingum þínum með útlendingaeftirliti, tollayfirvöldum eða landamæraeftirliti landa svo sem Bandaríkjana, Kanada og Bretlands.
 - Allir farþegar sem ferðast t.d. til Bandaríkjana, Kanada eða Bretlands þurfa að leggja fram API upplýsingar (e. Advance Passenger Information). Nánari upplýsingar er að finna á vef [Icelandair - https://www.icelandair.com/is/adstod/fyrir-flugid/apis-esta-eta/](https://www.icelandair.com/is/adstod/fyrir-flugid/apis-esta-eta/)
- Önnur flugfélög, hótél og þjónustuaðilar sem taka þátt í þjónustunni sem þú hefur óskað eftir. Ef hluti af ferðalagi þínu felur t.d. í sér tengiflug eða gistingu á hóteli sem þú hefur bókað í gegnum VITA verður að deila persónuupplýsingum þínum með þeim flugfélögum eða þjónustuaðilum sem þurfa að veita þér þessa þjónustu. Þessir viðbótarþjónustuaðilar verða tilgreindir í bókunarferlinu.
- Ef þú gerist meðlimur Icelandair Saga Club eða tengdu vildarkerfi og þú safnar fríðindum getur þurft að deila þessum persónuupplýsingum með þessum vildarkerfum til þess að tryggja að þú fái fríðindin.

- Ef þú ert meðlimur Icelandair Saga Club og þú flýgur með Finnair (eða öðru tengdu vildarkerfi) getur þú átt rétt á fríðindum innan Saga Club. Til þess að veita þér þessi fríðindi verðum við að deila upplýsingum um að þú sért meðlimur Saga Club með Finnair.
- Greiðslu- og kreditkortafyrirtæki, fyrirtæki sem gefa upplýsingar um lánstraust og fyrirtæki sem skima fyrir sviksemi til þess að vinna úr og taka á móti greiðslum frá þér og til að vernda okkur fyrir mögulegum svikum.
- Í tilfellum þar sem okkur ber samkvæmt lögum að deila upplýsingum þínum með stjórnvöldum og löggæslufirvöldum.
- Þriðju aðilar sem veita þjónustu sem við notum til þess að vinna gögn til að veita þér þjónustu, vörur eða markaðsefni. Til dæmis þriðju aðilar sem taka þátt í varðveislu gagna, flugafgreiðsluaðilar á flugvöllum eða markaðsþjónusta.
- Þriðju aðilar sem eiga hlut að máli við að halda uppi réttarkröfum, svo sem lögfræðifyrirtæki eða dómstólar.
- Þriðju aðilar eins og öryggisfyrirtæki, lögreglan og eftirlitsyfirvöld þegar við þurfum að tryggja öryggi fasteigna og eigna okkar, viðskiptavina, starfsmanna og eigna eða til að framfylgja réttindum okkar.
- VITA kann að veita öðrum vefsvæðum ópersónugreinanleg gögn um notkun sem gera þeim kleift að vita hvort þú hafir heimsótt vefsvæði okkar. Til að fá frekari upplýsingar, sjá stefnu okkar um vafrakökur.
- VITA getur þurft að láta af hendi persónulegar upplýsingar þínar ef okkur ber lagaskylda til, þar með talið ef hafið er áætlunarflug frá nýjum áfangastað þar sem landslög krefjast þess að við veitum persónuupplýsingar.

Ef þjónustan sem þú hefur óskað eftir felur í sér önnur Icelandair Group fyrirtæki, svo sem gistingu á hóteli eða dagsferðir, verða persónuupplýsingar þínar veittar Icelandair sem og öðrum Icelandair Group fyrirtækjum sem hlut eiga að máli.

VITA mun ekki selja persónuupplýsingar þínar til þriðju aðila. Við munum ekki heimila þriðju aðilum utan Icelandair Group að senda þér markaðsefni nema þú hafir veitt samþykki þitt fyrir því.

Hvernig varðveitir VITA persónuupplýsingar sem eru fluttar til þriðju landa?

Samkvæmt lögum Evrópusambandsins og íslenskum lögum um persónuvernd þurfa tilteknar kröfur að vera uppfylltar þegar persónuupplýsingar þínar eru fluttar til lands utan Evrópska efnahagssvæðisins. Tilgangurinn með þessum kröfum er að tryggja að persónuupplýsingar þínar séu varðveittar með fullnægjandi hætti, jafnvel þegar verið er að flytja þær utan Evrópska efnahagssvæðisins.

Þegar VITA flytur persónuupplýsingar þínar til þriðja lands mun eitt af eftirfarandi gilda:

- Flutningurinn er til lands sem telst veita fullnægjandi vernd á persónuupplýsingum samkvæmt [ákvörðun framkvæmdastjórnar – ESB - https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en)
Þegar gögn eru flutt til Bandaríkjanna getur flutningurinn byggt á [samkomulagi Evrópusambandsins og Bandaríkjanna til varnar friðhelgi einkalífs - https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/eu-us-privacy-shield_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/eu-us-privacy-shield_en)
- Móttakandi persónuupplýsinga hefur samþykkt [bindandi fyrirtækjareglur - https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/binding-corporate-rules_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/binding-corporate-rules_en) sem veita fullnægjandi stig verndar fyrir persónuupplýsingar þínar.
- VITA og móttakandi persónuupplýsinga þinna hafa gert með sér samning með [stöðluð samningsákvæði - https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en) varðandi flutning gagna, sem Evrópuráðið hefur samþykkt að veiti fullnægjandi stig verndar fyrir persónuupplýsingar þínar.
- Gögnin sem um ræðir eru [farþegabókunargögn - https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/transfer-air-passenger-name-record-data-and-terrorist-finance-tracking-programme_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/transfer-air-passenger-name-record-data-and-terrorist-finance-tracking-programme_en) og flutningurinn er gerður á grundvelli tvíhliða samnings milli Evrópusambandsins og þriðja lands, sem veitir hátt stig verndar á persónuupplýsingum.

- Móttakandi persónuupplýsinganna hefur samþykkt siðareglur sem uppfylla kröfur Evrópusambandsins og íslenskra laga um persónuvernd.
- Móttakandi persónuupplýsinganna hefur fengið vottun sem gefin er út af viðurkenndum vottunaraðila samkvæmt Evrópusambandinu og íslenskum lögum um persónuvernd.

Hvað getur þú gert til að tryggja öryggi persónuupplýsinga þinna?

VITA gerir allar mögulegar ráðstafanir til að vernda persónuupplýsingar þínar. Við hvetjum þig til að taka skref til að tryggja öryggi persónuupplýsinga þinna. Hér eru nokkrar ráðstafanir sem þú getur gert til að tryggja öryggi upplýsinga þinna:

Ekki deila bókunarnúmeri þínu með öðrum.

Í hvert skipti sem þú bókar ferð færðu bókunarnúmer. Þú ættir aldrei að deila bókunarnúmeri þínu með öðrum þar sem það kann að gera öðrum kleift að fá aðgang að upplýsingum í bókuninni.

Ef þú bókar ferð fyrir þig og fleiri og vilt ekki að hin sjái bókunarupplýsingar þínar mælum við með að hver og einn farþegi geri sérstaka bókun.

Haltu innskráningarskilríkjum þínum leyndum.

Ef þú ert meðlimur Icelandair Saga Club færð þú einstök notendaskilríki til þess að fá aðgang að notendasvæði þínu. Til þess að tryggja öryggi þessara notendaskilríkja skaltu aldrei deila þeim með nokkrum öðrum.

Farðu varlega á netinu og forðastu netsvik.

Óheiðarlegir einstaklingar geta reynt að safna persónuupplýsingum um þig með því að reyna að blekkja þig á netinu. Þessi ólöglega starfsemi er kölluð „vefveiðar“. Vefveiðar fara gjarnan þannig fram að sendur er tölvupóstur sem er látinn líta út fyrir að vera frá lögmætu fyrirtæki. Hins vegar eru slíkir tölvupóstar oft hluti af svikamyllu þar sem markmiðið er að blekkja þig til að gefa upp upplýsingar svo sem persónuupplýsingar, skráningarskilríki eða bankaupplýsingar. Tölvupóstar með vefveiðum innihalda oft tengla á sviksamlegar vefsíður sem líkja eftir útliti lögmætra vefsíðna.

Breytingar á þessari persónuverndarstefnu?

VITA getur gert breytingar á þessari persónuverndarstefnu svo að hún endurspegli hvernig við megum vinna persónuupplýsingar á hverjum tíma. VITA getur sett tilkynningu á vefsíðu sína eða miðlað til þín með öðrum hætti þegar persónuverndarstefnunni er breytt. Þú getur skoðað nýjustu útgáfu persónuverndarstefnu okkar á þessari síðu.

Ef þú vilt ekki að við vinnum upplýsingar þínar samkvæmt persónuverndarstefnu okkar verður þú að hætta að nýta þér þjónustu okkar og eyða reikningi þínum ef við á. Enn fremur getur þú lagt fram beiðni um aðgang, leiðréttingu, takmörkun eða eyðingu á persónulegum upplýsingum þínum. Frekari upplýsingar er að finna í köflunum „Hver eru réttindi þín sem viðskiptavinur okkar?“ og „Hvernig get ég óskað eftir afriti af eða eyðingu á persónuupplýsingum mínum og hvernig legg ég fram kvörtun?“ hér fyrir neðan.

Hver er réttindi þín sem viðskiptavinur okkar?

Sem viðskiptavinur okkar hefur þú rétt á að óska eftir aðgengi að, leiðréttingu á, takmörkun að og eyðingu á persónulegum upplýsingum þínum sem eru geymdar hjá okkur. Enn fremur mátt þú fá afrit af persónuupplýsingum þínum. Frekari upplýsingar um slíkar beiðnir má finna í kaflanum „Hvernig óska ég eftir afriti af eða eyðingu á persónuupplýsingum mínum og hvernig legg ég fram kvörtun?“ hér fyrir neðan.

Sem viðskiptavinur okkar hefur þú einnig rétt á því að andmæla hluta vinnslunnar. Í tilvikum þegar vinnslan byggir á samþykki þínu getur þú afturkallað samþykkið hvenær sem er. Frekari upplýsingar um afturköllun á samþykki þínu er hægt að finna í kaflanum „Vinnsla sem byggir á samþykki“ hér fyrir ofan. Vinsamlegast hafðu í huga að ofangreind réttindi þín kunna að vera takmörkuð. Til dæmis getum við ef til vill ekki eytt gögnum um þig ef við getum sýnt fram á að til staðar sé lagaleg krafa um að vinna úr þeim.

Vinsamlegast hafðu í huga að ef þú óskar eftir að persónuupplýsingum þínum sé eytt getur slík beiðni haft áhrif á samband þitt við okkur sem viðskiptavinur.

Hvernig get ég óskað eftir afriti af eða eyðingu á persónuupplýsingum mínum og hvernig legg ég fram kvörtun?

Samkvæmt löggjöf Evrópusambandsins og íslenskum persónuverndarlögum getur þú óskað eftir afriti af persónuupplýsingum þínum ef þær eru unnar af VITA. Þú þarft ekki að borga gjald fyrir þessa beiðni nema að hún eigi sér bersýnilega enga stoð eða sé óhófleg. VITA mun gera allt sem á okkar valdi stendur til að bregðast við beiðni þinni innan 30 daga frá móttöku.

Beiðni þín verður að vera skrifleg og innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- Nafn, tölvupóstfang og póstfang.
- Upplýsingar um beiðni þína.
- Upplýsingar sem auðvelda okkur að finna þær upplýsingar sem þú ert að óska eftir t.d.:
 - Bókunarnúmer eða flugnúmer og dagsetningar.
 - Tölvupóstfang, símanúmer eða aðrar tengiliðaupplýsingar þínar.

Að auki biðjum við þig um að leggja fram:

- Afrit af skilríkjum útgefnum af opinberum stjórnvöldum svo sem vegabréf eða ökuskírteini. Þetta er nauðsynlegt svo að við getum staðfest hver leggi fram beiðnina.
- Undirskrift þína og dagsetning beiðninnar.
- Ef þú ert að sækja um fyrir hönd annars aðila þarf undirritað umboð frá aðilanum.

Vinsamlegast sendu beiðni þína til:

Data Protection Officer
Feria ehf.
Skógarhlíð 12
105 Reykjavík
Ísland

Þú hefur einnig rétt á að leggja fram kvörtun til Persónuverndar. Kvörtun má senda skriflega til:

Persónuvernd
Rauðarástigur 10
105 Reykjavík
Ísland