

Polityka prywatności i pliki Cookies

W tym dziale opisujemy jak wykorzystujemy i przetwarzamy Twoje dane, oraz w jaki sposób strona Artsider.pl wykorzystuje „ciasteczka”. Treść tego dokumentu stworzona była z myślą o tym, by była dla Ciebie jasna i zrozumiała. Jeśli jednak czegoś nie rozumiesz, lub masz wątpliwości, skontaktuj się z nami poprzez Dział Obsługi Klienta. Terminy używane do określenia stron relacji wyjaśnione zostały na podstronie OWU.

Polityka prywatności odnosi się do danych zbieranych przez Artsider zarówno w formie strony internetowej jak i w wersji mobilnej, a także odnoszące się do danych uzyskiwanych drogą mailową. Jeśli treść dokumentu „polityka prywatności i pliki cookies” zostanie zmieniona / zaktualizowana, zostaniesz o tym wcześniej poinformowany drogą mailową. Dokument ten jest również dostępny na naszej stronie Artsider.pl.

Korzystanie z naszych Usług oznacza akceptację warunków określonych dokumentem Polityka prywatności i pliki Cookies.

Za przetwarzanie Twoich danych osobowych za pośrednictwem Artsider.pl odpowiedzialny jest Artsider Kamil Michalik posiadająca siedzibę w Krakowie, przy ul. Włoskiej 6/34 (30-638). Pytania dotyczące polityki prywatności oraz plików Cookies należy kierować na adres korespondencyjny firmy pocztą tradycyjną, lub też skontaktować się z naszym działem Obsługi Klienta (zakładka kontakt na stronie Artsider.pl).

Jakie dane zbieramy i przetwarzamy?

Aby dokonać rezerwacji na naszej stronie, wymagamy rejestracji. Podczas rejestracji potrzebujemy abyś podał nam swoje imię, nazwisko oraz dane kontaktowe (e-mail i numer telefonu). Jeśli planujesz korzystać z naszych usług częściej, lub jesteś firmą, pobieramy również dane o adresie firmy oraz numerze NIP. Przechowujemy również dane, w postaci Twoich opinii na temat danego Przewoźnika, z którego usług korzystałeś (o ile tej opinii udzieliłeś). O opiniach dowiesz się więcej z pliku OWU dostępnego na stronie Artsider.pl. Do Twojej dyspozycji pozostaje również chat, który ma ułatwić komunikację z wybranym Przewoźnikiem. Artsider w żaden sposób nie ingeruje w treść rozmów. Rozmowy są przechowywane przez okres dwóch miesięcy od daty zakończenia rozmowy.

Niektóre Twoje dane są zbierane automatycznie, niezależnie od tego, czy w efekcie dokonasz jakiejś rezerwacji. Do takich danych należą te zbierane z urządzeń elektronicznych, z których odwiedzasz naszą stronę: adres IP, rodzaj przeglądarki internetowej, data i godzina skorzytania ze strony, rodzaj urządzenia, z którego korzystasz do odwiedzin naszej strony, czy system operacyjny tego urządzenia. Ponadto zbieramy dane dotyczące ruchów na stronie, jakie wykonałeś, tj. ile czasu i na jakiej podstronie spędziłeś oraz w jakie elementy strony kliknąłeś. Ponadto zbieramy informacje o tym, z jakiej strony przeszedłeś na nasz serwis.

Dane uzyskiwane spoza strony

Artsider może otrzymywać również informacje o Tobie dotyczące plików cookies udostępniane przez partnerów mediów społecznościowych. Jeśli rejestrujesz się do Artsider za pomocą mediów społecznościowych, to Artsider otrzymuje od tych mediów dodatkowe informacje na Twój temat. Innym źródłem informacji na Twój temat mogą być Przewoźnicy, którzy w przypadku problemów w komunikacji lub pojawienia się sporu między Tobą a Przewoźnikiem, mogą udzielać informacji, których udzieliłeś uprzednio bezpośrednio Przewoźnikowi.

Dlaczego zbieramy dotyczące Cię dane? Są one konieczne do sprawnej obsługi Twojej rezerwacji. Mają również ułatwić kontakt z Tobą zarówno nam, jak i Przewoźnikowi, u którego zdecydowałeś się na podróż. Kontaktujemy się Tobą zarówno po to, by poinformować Cię o szczegółach Twojej rezerwacji, jak i w celach reklamowych, które mogą być dla Ciebie interesujące.

W szczególności potrzebujemy Twoich danych do:

- skutecznego przeprowadzenia rezerwacji przejazdu oraz jej obsługi: skutecznego przekazania szczegółów zamówienia Tobie oraz Przewoźnikowi, ewentualnego wysłania przypomnienia, dodatkowych uwag czy zmian.
- skutecznej reakcji na problemy, które mogą się pojawić z przyczyn niezależnych lub zależnych od nas. Jeśli taki problem się pojawi, chcemy jak najszybciej powiadomić Cię o tym i pomóc w rozwiązaniu problemu.
- obsługi serwisu, w tym kont indywidualnych poszczególnych użytkowników, co jest konieczne do zapewnienia Ci sprawnego korzystania z naszych usług.
- umożliwienia Ci kontaktu z Przewoźnikiem zarówno poprzez wewnętrzny czat, jak i kanały zewnętrzne (mail / telefon).
- działań reklamowych: np. przypomnienia o możliwości korzystania z usług, które mogą Cię zainteresować, informowania o promocjach, specjalnych ofertach czy konkursach (z otrzymania informacji reklamowych możesz zawsze zrezygnować kontaktując się z działem Obsługi Klienta).
- działań mających na celu uzyskanie informacji o poziomie naszych usług, lub Usług Przewoźników oferowanych poprzez naszą stronę
- informowania Cię o zmianach w regulaminach, zasadach, czy funkcjonowaniu strony Artsider.pl i firmy Artsider.
- weryfikacji Twojej tożsamości, np. gdy dzwonisz do naszego Biura Obsługi, by zapewnić poufność przekazywanych szczegółów rezerwacji

Do kanałów komunikacji jakimi dysponujemy należą: poczta elektroniczna, poczta tradycyjna, telefon (sms / rozmowy), czat wewnętrzny na stronie Artsider.pl.

- Zebrane dane poddawane są analizie, w tym analizie statystycznej i jakościowej, zarówno w celach organizacji bazy danych jak i w celu polepszania jakości naszych Usług.
- Zebrane opinie o jakości Usługi Przewozowej, o których mowa wyżej, są zamieszczane na naszej platformie i poddawane analizie ich zgodności z naszymi zasadami dotyczącymi opinii, o których dowiesz się więcej z pliku OWU dostępnego na naszej stronie Artsider.pl.
- Niektóre rozmowy telefoniczne z naszym Biurem Obsługi klienta, mogą być nagrywane (zostaniesz o tym poinformowany na początku rozmowy). Nagrania mogą być archiwizowane przez jakiś czas i służyć celom szkoleniowym lub jako dowód rozstrzygający spory.
- Dane mogą być udostępniane organom ścigania, urzędów państwowych lub na wniosek sądu jednak tylko na wniosek tych organów zgodnie z przepisami prawa. Nigdy sami bez konieczności prawnej nie udostępniamy Twoich danych organom państwowym.

Udostępnianie danych Artsider jest dobrowolne, choć może być konieczne do skorzystania z naszych usług. Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości lub podejrzenie, że Twoje dane są przetwarzane wbrew Twojej woli, skontaktuj się z nami poprzez dział Obsługi Klienta.

Czy zebrane dane przekazujemy stronom trzecim? Tak, ale tylko tym podmiotom, które sam wybrałeś. Innymi słowy przekazujemy Twoje dane Przewoźnikowi, u którego dokonujesz rezerwacji przejazdu. Jest to konieczne zarówno do potwierdzenia rezerwacji, jak i późniejszego kontaktu Przewoźnika z Tobą, w celu ewentualnego omówienia szczegółów rezerwacji i usługi przewozowej. W żadnym wypadku nie handlujemy jednak Twoimi danymi. Nie przekazujemy jednak wszystkich Twoich danych, a jedynie te, które są konieczne do realizacji usługi lub ją ułatwiają. Należą do nich: imię, nazwisko / nazwa firmy, dane kontaktowe oraz Twoje preferencje dotyczące usługi (trasa, wyposażenie, terminy itp.).

Twoje dane są również czasem przekazywane firmom wykonującym dla nas usługi marketingowe, w celu dopasowania reklamy do Twoich ewentualnych potrzeb. Podmioty te, w ramach prowadzonej działalności są jednak również zobowiązane do ochrony Twoich danych.

Jeśli to konieczne, możemy udostępnić Twoje dane odpowiednim urządzeniom państwowym, organom ścigania czy sądowi. Dzieje się to jednak tylko w uzasadnionych sytuacjach i wynika z naszego prawnego obowiązku przekazania tych danych.

Przetwarzanie wymiany informacji między Klientem a Przewoźnikiem.

Artsider przetwarza informacje, które przekazuje sobie Klient i Przewoźnik za pośrednictwem udostępnianych przez nas kanałów komunikacji, w tym wewnętrznego czatu, czy e-maili. Czasem wiadomości te są przetwarzane przez człowieka, ale również w sposób automatyczny przy użyciu algorytmów. Głównym celem przetwarzania tych informacji jest dbanie o bezpieczeństwo i wykrywanie ewentualnych nadużyć, łamania zasad wymiany informacji, ale również w celu ewentualnej pomocy w rozwiązywaniu problemów spornych między Klientem a Przewoźnikiem, w tym docierania do ustaleń zawartych między stronami. Artsider ma prawo zamknąć dany kanał komunikacji między Klientem a Przewoźnikiem w sytuacji, w której treści się tam pojawiające naruszają zasady prowadzenia komunikacji lub w przypadku, gdy treść zagraża interesom firmy Artsider. Nadal masz jednak możliwość kontaktu z Przewoźnikiem poza serwisem Artsider.

Media społecznościowe

Do serwisu Artsider.pl możesz zalogować się rejestrując się na stronie, lub też wykorzystując posiadane konto w mediach społecznościowych. Artsider korzysta wykorzystuje również dane zbierane przez Twoje media społecznościowe w celu optymalizacji reklamy i jakości usług.

Artsider dba o prywatność Twoich danych

W celu ochrony bezpieczeństwa Twoich danych, stworzyliśmy zarówno wewnętrzne procedury ich obsługi, jak i wprowadziliśmy odpowiednie zabezpieczenia strony i korzystamy z bezpiecznych serwerów.

Jak możesz kontrolować swoje dane?

Zawsze możesz zwrócić się do nas o wykaz danych, jakimi dysponujemy na Twój temat. W każdej chwili masz również prawo do odmowy przechowywania i udostępniania Twoich danych, jak również ich aktualizacji zarówno poprzez kontakt z nami, jak i stronę Artsider.pl. Możesz również swoją zgodę do przechowywania i obsługi twoich danych wycofać, zgodnie z obowiązującym prawem lub zgłosić sprzeciw wobec konkretnemu

sposobowi wykorzystywania Twoich danych. Jeśli masz jakieś wątpliwości dotyczące kontroli swoich danych, skontaktuj się z naszym Działem Obsługi Klienta i / lub lokalną jednostką administracji publicznej zajmującą się ochroną danych osobowych obywateli.

Pliki cookies

Korzystając z naszego serwisu (Artsider.pl) aktywne są pliki cookies lub inne technologie, które umożliwiają wykorzystywanie Twoich ruchów na stronie, co jest potrzebne do poprawnego działania serwisu oraz działań reklamowych. Technologie te są wykorzystywane przez Artsider lub przez strony trzecie, świadczące nam swoje usługi.

Ciasteczka (cookies) - co to?

Pliki cookies to dane z Twojej przeglądarki. Dzieli się na takie, które są obsługiwane przez podmiot odpowiedzialny za domenę, poprzez którą pliki cookies są obsługiwane (w naszym przypadku są to pliki cookies strony Artsider.pl) oraz na takie, które są obsługiwane przez podmioty trzecie (inne strony).

Pliki cookies podzielić też można na sesyjne i trwałe. Ciasteczka sesyjne to takie, które wygasają po zamknięciu przeglądarki (lub zakończeniu sesji w inny sposób). Ciasteczka trwałe nie są kasowane po zakończeniu sesji i utrzymują się dłużej (maksymalnie 5 lat). Tylko w sytuacjach szczególnych względów bezpieczeństwa ciasteczka mogą być zapisywane na dłuższy okres czasu.

Do innych technologii zbierania danych należy technologia znaczników pikselowych, które śledzą adresy URL oraz inne narzędzia typu „software development kits” (SDK). Znaczniki pikselowe to małe pliki graficzne (o wielkości piksela), pobierane przez urządzenie użytkownika po otwarciu danej witryny internetowej, za pośrednictwem danej reklamy, wiadomości e-mail, czy aplikacji. Używa się ich do zbierania informacji dotyczących urządzenia, z którego korzystasz (np. o systemie operacyjnym, adresie IP, czasie odwiedzin czy odczytywania plików cookies z przeglądarki z jakiej korzystasz). Śledzące adresy URL wykorzystywane są do określenia, z jakiego źródła zostało wykonane przekierowanie na naszą witrynę. SDK to z kolei małe części kodu z aplikacji, które działają podobnie jak ciasteczka i śledzące adresy URL. Wszystkie powyższe technologie są nazywane plikami cookies lub ciasteczkami.

Do czego służą ciasteczka?

Ciasteczka pozwalają przede wszystkim na identyfikację użytkownika na różnych witrynach dzięki określeniu: adresu IP; odwiedzonych stron; numeru ID urządzenia; przeglądarki; przeglądanych treści; systemu operacyjnego; dostawcy usług internetowych; znaczników czasu; reakcji na reklamy; odsyłaczy adresów URL; używanych funkcji witryn i ruchów na nich podejmowanych.

Ciasteczka służą: poprawnemu wyświetlaniu strony, tworzeniu kont użytkowników, logowaniu się, zarządzaniu rezerwacjami, zapamiętywaniu preferencji (np. język, czy wcześniejsze wyszukiwania), zapamiętywaniu danych logowania - prócz hasła (by ułatwić powtórne logowanie), analizy ruchów na stronie w celach reklamowych czy udoskonaleniowych (np. kliknięcia, ruchy myszką / palcem), analizy źródeł z których nastąpiło przekierowanie lub przejście na naszą witrynę,

Ustawienia ciasteczek

Aby dowiedzieć się jak zmieniać ustawienia ciasteczek w swojej przeglądarce, odwiedź dział pomocy swojej przeglądarki, z którego dowiesz się więcej o tym czym one są i jak nimi zarządzać. Pamiętaj, że brak akceptacji na działanie niektórych ciasteczek może

uniemożliwić lub ograniczyć funkcje dostępne na naszej stronie. Aby dowiedzieć się więcej o ustawieniach ciasteczek, które są wykorzystywane przez Google Analytics, odwiedź stronę: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

Polityka prywatności względem Przewoźników

Artsider względem Przewoźników stosuje tę samą politykę prywatności, co względem Klientów witryny Artsider.pl, z tą różnicą, że większość gromadzonych danych Przewoźników nie może być uznana za dane osobowe, gdyż odnoszą się do firm nie zaś osób fizycznych.

Do takich danych należą następujące informacje: adres firmy, telefon firmowy, miejsce stacjonowania autobusów, e-mail firmowy, numer NIP, numer konta bankowego, nazwa banku, numery rejestracyjne pojazdów firmowych, model i wyposażenie pojazdu, zdjęcia pojazdów. Dane te konieczne są zarówno do kontaktu, jak i do poprawnego fakturowania zleceń i pomocy w kontakcie z klientem.

Ponadto w celu weryfikacji wymagamy podania numeru aktualnej licencji przewoźnika.

Gromadzimy jednak dane osobowe dotyczące osoby obsługującej (dyspozytor) konto firmowe na Artsider.pl. Do takich danych należy: imię, nazwisko, telefon komórkowy, e-mail, nazwa użytkownika.

Dane zbierane od Przewoźników służą przede wszystkim:

- Skutecznemu zarządzaniu kontami Przewoźników
- Utrzymaniu kontaktu i relacji z Przewoźnikami (w tym informowaniu o zmianach w funkcjonowaniu strony)
- Skutecznemu ułatwieniu komunikacji między Klientem a Przewoźnikiem (poprzez kanały dostępne na witrynie artsider.pl i poza nimi)
- działaniom marketingowym (np. przypomnieniu o rozpoczętej lecz nie zakończonej rejestracji, wysyłaniu informacji przydatnych dla przewoźników, takich jak zmiany w prawie transportowym, targach, nowościach na rynku autokarowym)
- analizie funkcjonowania witryny artsider.pl i jego poprawie (np. mogą zostać rozsyłane prośby o feedback dotyczący jakości usług Artsider)
- zabezpieczeniu i wykrywaniu nieprawidłowości, w tym oszustwom czy łamaniu prawa

Pozostałe aspekty polityki prywatności względem Przewoźników są tożsame z ogólną Polityką Prywatności opisaną w tym dokumencie.