

Ενημέρωση Επιβάτη για τα Προσωπικά του Δεδομένα

Πρότυπο που δίνει η εταιρεία μεταφορών στους επιβάτες της · άρθρα 13 & 14 ΓΚΠΔ

Ποιος επεξεργάζεται τα δεδομένα σας

Υπεύθυνος επεξεργασίας: [επωνυμία], [ΑΦΜ], [διεύθυνση έδρας], [email], [τηλέφωνο].

Τι δεδομένα

Ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, διεύθυνση email, **σημείο παραλαβής και προορισμός**, αριθμός επιβατών, **αριθμός πτήσης** και ώρα άφιξης/αναχώρησης, τυχόν **σημείωσή σας** (π.χ. παιδικό κάθισμα, αποσκευές), και ο **προσωπικός σύνδεσμος παρακολούθησης** της διαδρομής σας.

Αν η διαδρομή σας είναι **κοινή μεταφορά με ενδιάμεσες στάσεις**, καταχωρούνται και οι **στάσεις**: το σημείο κάθε παραλαβής, πόσα άτομα επιβιβάζονται εκεί και **το επώνυμο — και, όπου δόθηκε, το τηλέφωνο — κάθε παρέας**, ώστε ο οδηγός να ξέρει ποιον περιμένει σε κάθε στάση.

Αν η κράτησή σας συνοδεύεται από **έγγραφο** — voucher πρακτορείου, PDF ή φωτογραφία που μας έστειλε το ξενοδοχείο ή το πρακτορείο σας — αυτό **επισυνάπτεται στην κράτηση** και μπορεί να περιέχει τα στοιχεία σας όπως τα έγραψε εκείνος που το εξέδωσε.

Μόνο αν ζητήσετε παραστατικό από τη σελίδα παρακολούθησης: **επωνυμία και ΑΦΜ** για την έκδοσή του, και η **διεύθυνση email** στην οποία θα σταλεί. Αν δεν ζητήσετε, δεν συλλέγονται καθόλου.

⚠ Ο σύνδεσμος παρακολούθησης είναι προσωπικός. Τα στοιχεία της διαδρομής — το όνομά σας, η παραλαβή, ο προορισμός, ο οδηγός και η πινακίδα — ταξιδεύουν **μέσα στην ίδια τη διεύθυνση**, ώστε να μη χρειάζεται να τα κρατά κανείς αποθηκευμένα. Αυτό σημαίνει ότι **όποιος έχει τον σύνδεσμο τα βλέπει**: μην τον προωθείτε σε τρίτους. Τα στοιχεία αυτά μπαίνουν **μετά το σύμβολο «#»** της διεύθυνσης, που σημαίνει ότι **δεν φεύγουν ποτέ από τη συσκευή σας**: ο φυλλομετρητής δεν τα στέλνει σε κανέναν διακομιστή όταν ανοίγετε τη σελίδα. Η σελίδα δεν μπαίνει σε μηχανές αναζήτησης και ο σύνδεσμος παύει να δείχνει τη θέση του οχήματος λίγες ώρες μετά την παραλαβή σας.

Από πού τα πήραμε

Είτε **από εσάς** κατά την κράτηση, είτε **από το ξενοδοχείο, το πρακτορείο ή τη διαδικτυακή πλατφόρμα** μέσω της οποίας κλείσατε τη μεταφορά. *(άρθρο 14§2στ)*

Γιατί και με ποια νόμιμη βάση

Σκοπός	Νόμιμη βάση
Εκτέλεση της μεταφοράς σας (ανάθεση οχήματος & οδηγού, ώρα παραλαβής)	Εκτέλεση σύμβασης — άρθρο 6§1(β)
Ενημέρωσή σας για το όχημα, τον οδηγό και την ώρα άφιξης	Εκτέλεση σύμβασης — άρθρο 6§1(β)
Παρακολούθηση της πτήσης σας ώστε η παραλαβή να ακολουθεί την πραγματική ώρα προσγείωσης	Εκτέλεση σύμβασης — άρθρο 6§1(β)
Έκδοση παραστατικού και τήρηση λογιστικών αρχείων	Νομική υποχρέωση — άρθρο 6§1(γ)
Ασφάλεια της διαδρομής και επίλυση διαφορών	Έννομο συμφέρον — άρθρο 6§1(στ)
Ένα email μετά τη διαδρομή για την απόδειξη, τη μεταφορά επιστροφής ή τα σχόλιά σας	Έννομο συμφέρον — άρθρο 6§1(στ) · άρ. 11§3 ν.3471/2006

Δεν ζητούμε ούτε επιδιώκουμε ειδικές κατηγορίες δεδομένων (άρθρο 9). Το πεδίο σημείωσης είναι ελεύθερο κείμενο· **παρακαλούμε μην καταχωρείτε εκεί δεδομένα υγείας.**

Ποιος τα βλέπει

- Ο **οδηγός** που σας εξυπηρετεί — μόνο τη δική σας διαδρομή.
- Το **γραφείο** της εταιρείας μας.
- Ο **πάροχος λογισμικού Anasa** ως **εκτελών την επεξεργασία**, με υπογεγραμμένη σύμβαση άρθρου 28. Τα στοιχεία σας τηρούνται **κρυπτογραφημένα στη συσκευή της εταιρείας** και ο πάροχος **δεν έχει τεχνική δυνατότητα να τα διαβάσει**. *(Εξάιρεση: **κάθε μήνυμα που φτάνει από έξω** — με email στη διεύθυνση κρατήσεων της εταιρείας μας, με **WhatsApp**, από τη **φόρμα της ιστοσελίδας** μας, από την **πύλη του**

ξενοδοχείου ή του πρακτορείου σας, από **αίτημα επιστροφής** που καταχωρεί οδηγός μας, ή από **αίτημα που στέλνετε εσείς από τη σελίδα παρακολούθησης** (απόδειξη, μεταφορά επιστροφής, έξτρα υπηρεσία) — το γράφει ο **διακομιστής του παρόχου** τη στιγμή που φτάνει, γιατί ο αποστολέας δεν έχει — και δεν πρέπει να έχει — τη μυστική φράση της εταιρείας μας. Το μήνυμα μένει αποθηκευμένο εκεί κρυπτογραφημένο **με δικό του κλειδί** — του παρόχου — δηλαδή **μπορεί τεχνικά να το διαβάσει**: ολόκληρο, όπως το γράψατε, μαζί με το όνομα, το τηλέφωνο, τη διαδρομή και τη σημείωσή σας. Αν πρόκειται για **αίτημα απόδειξης** από τη σελίδα παρακολούθησης, περιλαμβάνει και την **επωνυμία, το ΑΦΜ και τη διεύθυνση email** που δώσατε για την έκδοση. Σβήνεται μαζί με τα υπόλοιπα στοιχεία σας — **3 μήνες μετά τη διαδρομή**, το πολύ 6. Η **κράτηση** που προκύπτει από αυτό κρυπτογραφείται μόλις την ανακτήσει η πρώτη συσκευή της εταιρείας μας. Επιπλέον, για τα δύο κανάλια ελεύθερου κειμένου — **email και WhatsApp** — το κείμενο διαβιβάζεται σε **υπηρεσία αυτόματης ανάγνωσης στις ΗΠΑ** ώστε να μετατραπεί σε κράτηση· εκείνη **κρατά το κείμενο έως 30 ημέρες** για δικό της έλεγχο κατάχρησης και **δεν το χρησιμοποιεί για εκπαίδευση μοντέλων**. Στην **ίδια** υπηρεσία φτάνει και ό,τι επικολλά ή φωτογραφίζει το **γραφείο μας** μέσα στην εφαρμογή για να γίνει κράτηση — π.χ. ένα μήνυμα από Viber ή SMS, ένα screenshot ή η **φωτογραφία ενός χειρόγραφου σημειώματος** — μαζί με ό,τι περιέχει: όνομα, τηλέφωνο, διαδρομή, πτήση, σημείωση. Η φόρμα της ιστοσελίδας και η πύλη του ξενοδοχείου **δεν** περνούν από εκείνη την υπηρεσία: έρχονται ήδη σε πεδία.)* *(Δεύτερη εξαίρεση: όσο ζει ο **σύνδεσμος παρακολούθησης** που σας στείλαμε — **έως 30 ημέρες** — ο πάροχος τηρεί αναγνώσιμα **το όνομά σας και το σημείο παραλαβής** — και μόνο αυτά για τη λειτουργία του συνδέσμου — ώστε, αν πατήσετε «είμαι έτοιμος», η ειδοποίηση προς τον οδηγό να λείι ποιον και πού. Η **ζωντανή θέση του οχήματος** παύει νωρίτερα, λίγες ώρες μετά την παραλαβή· η εγγραφή σβήνεται με τη λήξη των 30 ημερών.)* *(Τρίτη εξαίρεση: **το ίδιο το email που σας στέλνουμε**. Για να συνταχθεί και να παραδοθεί, περνούν αναγνώσιμα από τον διακομιστή του παρόχου και από την **υπηρεσία αποστολής email** η διεύθυνσή σας, το όνομά σας, η παραλαβή, ο προορισμός και τα στοιχεία του οχήματος. **Δεν αποθηκεύονται** στον διακομιστή του παρόχου: εκεί συντάσσονται, στέλνονται και δεν κρατούνται. Η **υπηρεσία αποστολής email** όμως κρατά αντίγραφο του μηνύματος και το ιστορικό παράδοσης **έως 30 ημέρες** — έτσι φαίνεται αν ένα email παραδόθηκε ή απέτυχε — και μετά τα διαγράφει. Αναγνώσιμο στον πάροχο μένει μόνο ό,τι περιγράφουν η **πρώτη**, η **δεύτερη** και η **τέταρτη** εξαίρεση. Το ίδιο ισχύει για κάθε email που ζητάτε εσείς, π.χ. την απόδειξη.)* *(Τέταρτη εξαίρεση: **ο αριθμός της πτήσης σας** και η ώρα της. Για να ακολουθεί η παραλαβή την **πραγματική ώρα προσγείωσης**, ο διακομιστής του παρόχου πρέπει να αντιστοιχίσει την κράτηση με τον πίνακα αφίξεων — άρα ο αριθμός πτήσης μένει **αναγνώσιμος** από αυτόν. Η εταιρεία μας μπορεί να τον κρυπτογραφήσει κι αυτόν, αλλά τότε **χάνεται** η παρακολούθηση της πτήσης και οι ειδοποιήσεις καθυστέρησης γίνονται γενικές, ανά αεροδρόμιο.)*

- **Το ξενοδοχείο ή το πρακτορείο** από το οποίο έγινε η κράτηση, για τη δική του εξυπηρέτηση.
- Άλλη εταιρεία μεταφορών, **μόνο αν αναθέσουμε σε εκείνη τη διαδρομή σας**. Συμβαίνει όταν δεν έχουμε διαθέσιμο όχημα ή οδηγό την ώρα που σας χρειάζεται. Τότε της στέλνουμε **όνομα, τηλέφωνο, παραλαβή, προορισμό, ημερομηνία και ώρα, αριθμό ατόμων, πτήση, τα παιδικά καθίσματα που ζητήσατε και τη σημείωσή σας** — όσα χρειάζεται για να σας παραλάβει. **Δεν** της στέλνουμε την τιμή σας, τον σύνδεσμο ζωντανής παρακολούθησης, ούτε ιστορικό άλλων διαδρομών σας. Από τη στιγμή που αναλαμβάνει, η εταιρεία εκείνη είναι **δική της υπεύθυνη επεξεργασίας** για την εκτέλεση της μεταφοράς. Αν θέλετε να μάθετε σε ποιον ανατέθηκε η δική σας διαδρομή, ρωτήστε μας.
- Η **υπηρεσία ειδοποιήσεων της Google (Firebase Cloud Messaging)**. Όταν στέλνεται ειδοποίηση στο κινητό του οδηγού ή του γραφείου — π.χ. «ο πελάτης είναι έτοιμος» — το κείμενό της περιλαμβάνει το **όνομά σας και το σημείο παραλαβής**, ώστε ο οδηγός να ξέρει ποιον και πού. Ανάλογα με το τι συνέβη, μπορεί να περιλαμβάνει επίσης τον **προορισμό** σας, τον **αριθμό της πτήσης** με την ώρα και τον ιμάντα αποσκευών, και — αν η κράτηση ήρθε με **email** — το **θέμα του μηνύματός σας** ή, αν δεν έχει θέμα, τη **διεύθυνση email** από την οποία γράψατε. Αν ήρθε με **WhatsApp**, περιλαμβάνει το **όνομα με το οποίο εμφανίζεστε** εκεί και τους **πρώτους 120 χαρακτήρες του μηνύματός σας**, όπως ακριβώς το γράψατε. Περνά από την υποδομή της Google όπως κάθε ειδοποίηση κινητού.
- Οι **πάροχοι χάρτη και αναζήτησης διευθύνσεων**. Για να βρεθεί στον χάρτη το σημείο παραλαβής ή ο προορισμός, το **κείμενο της διεύθυνσης** ή οι **συντεταγμένες** στέλνονται σε υπηρεσία αναζήτησης διευθύνσεων και υπολογισμού διαδρομής. **Δεν** στέλνεται το όνομά σας, το τηλέφωνό σας ούτε η ταυτότητα της κράτησης — μόνο το σημείο. Ένα ακόμη, για να ξέρετε ακριβώς τι γίνεται: όταν ανοίγετε τη σελίδα παρακολούθησης, **ο χάρτης κατεβαίνει από τον πάροχο πλακιδίων απευθείας στη συσκευή σας**. Αυτό σημαίνει ότι ο πάροχος βλέπει τη **διεύθυνση IP** σας, όπως κάθε ιστοσελίδα που επισκέπτεστε. Ο σύνδεσμός σας **δεν** του αποκαλύπτεται: ο φυλλομετρητής είναι ρυθμισμένος να στέλνει μόνο το όνομα του ιστότοπού μας, ποτέ τη διεύθυνση της σελίδας σας με τα στοιχεία της διαδρομής.
- Η **Meta (WhatsApp)**, αν η εταιρεία μας επικοινωνεί μαζί σας μέσω **WhatsApp**. Τότε ο **αριθμός σας** και το **κείμενο του μηνύματος** περνούν από την υποδομή της Meta, όπως σε κάθε συνομιλία WhatsApp. Αν προτιμάτε να μη σας γράφουμε εκεί, πείτε μας — επικοινωνούμε με email ή τηλέφωνο. *[Διαγράψτε αυτή την παράγραφο αν η εταιρεία σας δεν χρησιμοποιεί WhatsApp.]*

- **Ο πάροχος ηλεκτρονικής τιμολόγησης και η ΑΑΔΕ, μόνο αν εκδοθεί παραστατικό** για τη διαδρομή σας. Τότε διαβιβάζονται το **όνομά σας** και η **διεύθυνση email** στην οποία στέλνεται η απόδειξη, μαζί με το ποσό — όσα απαιτεί η φορολογική νομοθεσία. Αυτό δεν το επιλέγουμε εμείς: είναι **νόμιμη υποχρέωσή** μας (άρθρο 6§1γ).
- **Κανείς άλλος.** Δεν πουλάμε και δεν παραχωρούμε τα δεδομένα σας για διαφήμιση.

Πόσο τα κρατάμε

- **Στοιχεία επικοινωνίας σας** (όνομα, τηλέφωνο, email, σημείωση, σύνδεσμος παρακολούθησης, **οι ενδιάμεσες στάσεις με τα ονόματα και τα τηλέφωνα των επιβατών τους, ο συνοδός ή ξεναγός** της διαδρομής όπου υπάρχει — όνομα και τηλέφωνο — και **το επισυναπτόμενο έγγραφο** της κράτησης): διαγράφονται **αυτόματα [1 / 3 / 6] μήνες** μετά τη διαδρομή — προεπιλογή **3 μήνες**, χωρίς δυνατότητα απενεργοποίησης.
- **Στοιχεία της διαδρομής** (ημερομηνία, διαδρομή, ποσό): **[3 / 6 / 12 / 24] μήνες** — προεπιλογή **12** — για τα βιβλία της επιχείρησης.
- **Αν η κράτησή σας ήρθε από ξενοδοχείο ή πρακτορείο με δική του πύλη**, ένα αντίγραφο μένει και στο ιστορικό εκείνης της πύλης, ώστε η ρεσεψιόν να βλέπει τι έχει στείλει. **Τα στοιχεία σας** σβήνονται από εκεί **το αργότερο σε 6 μήνες** — ακόμη κι αν η εταιρεία μας έχει ορίσει συντομότερο χρόνο για τα υπόλοιπα. Μετά τους 6 μήνες, και **έως τους 12**, μένει μόνο η γραμμή **χωρίς εσάς**: διαδρομή, αριθμός ατόμων, ημερομηνία και ώρα, πτήση και παιδικά καθίσματα — **χωρίς όνομα, χωρίς email, χωρίς τη σημείωσή σας** — ώστε η ρεσεψιόν να μπορεί να αποδείξει τι υπέβαλε. Στους **12 μήνες** διαγράφεται και αυτή.
- **Το παραστατικό** τηρείται όσο ορίζει η φορολογική νομοθεσία.
- **Αντίγραφα ασφαλείας**: έως **35 ημέρες** επιπλέον· δεν χρησιμοποιούνται στην κανονική λειτουργία.

Διαβίβαση εκτός Ευρώπης

Τα δεδομένα αποθηκεύονται σε κέντρα δεδομένων **εντός ΕΕ (Βέλγιο/Ολλανδία)**. Ορισμένοι πάροχοι υποδομής λειτουργούν παγκόσμια· οι διαβιβάσεις καλύπτονται από **απόφαση επάρκειας** της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (π.χ. EU-US Data Privacy Framework) ή από **Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες (SCC)**.

Τα δικαιώματά σας

Πρόσβαση · διόρθωση · διαγραφή · περιορισμός · φορητότητα · εναντίωση. Απευθυνθείτε στο **[email της εταιρείας]**. Απαντάμε **εντός ενός μηνός** (άρθρο 12§3).

Το δικαίωμα εναντίωσης (άρθρο 21) αφορά τους σκοπούς που στηρίζονται σε έννομο συμφέρον.

Δικαίωμα καταγγελίας: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), Λεωφ. Κηφισίας 1-3, 115 23 Αθήνα, τηλ. 210 6475600, **dpa.gr**.

Τι ΔΕΝ γίνεται

- **Καμία κατάρτιση προφίλ** που να σας αφορά (άρθρο 22): δεν σας βαθμολογούμε, δεν σας κατατάσσουμε και δεν κρατάμε ιστορικό της συμπεριφοράς σας.
- **Ποιο όχημα και ποιος οδηγός θα σας παραλάβει μπορεί να επιλεγεί αυτόματα** — και το λέμε αντί να το αποσιωπήσουμε. Αν η εταιρεία μας έχει ανοίξει τη ρύθμιση «Ανάθεση οδηγών: αυτόματα», η εφαρμογή προτείνει και καταχωρεί μόνη της το όχημα. Τα κριτήρια είναι **αποκλειστικά λειτουργικά**: χωρητικότητα του οχήματος για τον αριθμό σας, αν είναι ελεύθερο εκείνη την ώρα, αν έχει πάνω τον εξοπλισμό που ζητήσατε (π.χ. παιδικό κάθισμα), η απόσταση/χρόνος μέχρι την παραλαβή σας, πόσες διαδρομές έχουν ήδη ανατεθεί στο κάθε όχημα εκείνη τη μέρα, και το μέγεθος του οχήματος σε σχέση με την παρέα σας. **Κανένα κριτήριο δεν αφορά εσάς ως πρόσωπο.** Η επιλογή **εμφανίζεται με τον λόγο της** και **αλλάζει από άνθρωπο** οποιαδήποτε στιγμή· **καμία έννομη συνέπεια** για εσάς δεν παράγεται αυτόματα από την εφαρμογή *(άρθρο 22§3)*.
- **Καμία πώληση των στοιχείων σας σε τρίτους**, καμία διαφημιστική χρήση από τρίτους, κανένα προφίλ διαφήμισης. Ένα πράγμα το λέμε καθαρά, γιατί συμβαίνει: αν η εταιρεία μας το έχει ενεργοποιήσει, λίγες ώρες μετά τη διαδρομή μπορεί να λάβετε **ένα email** από εμάς που σας παραπέμπει πίσω στη σελίδα της διαδρομής σας — για την **απόδειξή** σας, για **μεταφορά επιστροφής**, για **τι άλλο εκτελούμε**, ή για μια **κουβέντα για το πώς πήγε**. Στέλνεται **μία φορά** ανά διαδρομή και **σταματά αμέσως** αν απαντήσετε ότι δεν το θέλετε — το λέει και το ίδιο το μήνυμα. Νόμιμη βάση: **έννομο συμφέρον** (άρθρο 6§1στ) και **άρθρο 11§3 ν.3471/2006** για επικοινωνία με πελάτη για παρόμοια υπηρεσία, με δικαίωμα εναντίωσης.
- **Καμία παρακολούθηση της δικής σας θέσης.** Η θέση που βλέπετε στη σελίδα παρακολούθησης είναι του **οχήματος**, όχι δική σας.