



ПРАВИЛА И УСЛОВИ

Тековните Услови и правила се договор помеѓу посетител на веб-локација или клиент и Видора, ДООЕЛ. („Видора“) како оператор на веб-страницата www.vidora.al (поединечно „страната“ и колективно „страните“ на овој Договор). Договорот ги регулира условите под кои Видора ги нуди информациите, софтверот и услугите на својата веб-страница. Услугите на Видора се нудат само во случај кога Клиентот ги прифатил овие Услови и правила.

1. Дефиниции

- 1.1. „Услови и правила“ – сегашни Услови и правила, достапни на веб-страницата vidora.al
- 1.2. „Видора“ – Видора, приватна компанија ограничена со акции, основана во Албанија под регистрирана адреса во Албанија на ул. „Абди Топтани“, 1001, Тирана
- 1.3. „Веб-страница“ - vidora.al.
- 1.4. „Посетител на веб-страница“ – некој што ја прегледува/оди на веб-страницата.
- 1.5. „Клиент“ – патникот кој склучува договор со Видора.
- 1.6. „Договор“ – договор помеѓу Клиентот и Видора, кој се постигнува по прифаќањето на овие Услови и правила од страна на Клиентот.
- 1.7. „Услуги“ – пристап до „Софтвер“; консултантски услуги, вклучително, но не ограничувајќи се на обезбедување информации за летот, информации за авиокомпаниите, информации за аеродромот, други информации поврзани со патувањето, информации за правата на патниците во воздушниот сообраќај, закони за заштита на потрошувачите; услуги за помош вклучувајќи објавување; ангажман на трети страни кога е потребно и какви било други услуги за кои може да се договараат Страните.
- 1.8. „Софтвер“ – дигитална интелигенција развиена за да ги процени ризиците и можностите за компензација и враќање на средствата, да ги подготви документите и да ги испрати до страните.
- 1.9. „Случај“ – спор на патникот за паричен надоместок/рефундирање кој настанал поради откажување, доцнење на летот или во други околности предизвикани од авиокомпанијата.
- 1.10. „Компензација“ - паричен износ што треба да го плати авиокомпанијата на патник чии права биле прекршени.
- 1.11. „Рефунд“ – сума на пари што авиокомпанијата му ја враќа на патник поради откажување на летот.
- 1.12. „Баланс“ – специјална привремена сметка на клиентот, генерирана со цел да се добие компензација/рефундирање.
- 1.13. „Лична банкарска сметка“ – финансиска сметка што ја води банка на име на Клиентот.
- 1.14. „Апликација“ – формулар пополнет од Клиентот на веб-страницата vidora.al, кој содржи лични податоци на клиентот.
- 1.15. „Надомест за услуга“ – договорен износ на надоместок на Видора за компензација/рефундирање добиен за Клиентот.
 - 1.15.1. „Парамен надоместок“ – неповратен договорен износ на надоместок од Видора за компензација/рефундирање што треба да се плати однапред.
 - 1.15.2. „Провизија“ - износот на надоместокот на Видора за компензација/рефундирање кој се пресметува од добиениот надоместок или цената на билетот.
- 1.16. „Партнер“ – физичко или правно лице кое стапило во договорни односи со Видора заради обезбедување услуги, маркетинг или информативна кампања за услугата Видора.
- 1.17. „Лични податоци“ – какви било информации во врска со посетителите и клиентите на веб-локацијата што може да ги собере Vidora, во согласност со Политиката за приватност.
- 1.18. „Субјект на податоци“ - секое лице чии лични податоци се собираат, чуваат или обработуваат. Ценовникот, Политиката за плаќање, Политиката за приватност, Политиката за колачиња се составен дел од Условите и правилата.

2. Општи услови

- 2.1. Со прифаќање на Условите и правилата, Клиентот се согласува со сите одредби во Условите и правилата, како и со одредбите во Политиката за приватност, Политиката за колачиња, Политиката за плаќање и ценовникот, до кои може да се пристапи на веб-страницата.
- 2.2. Заедно со договорните односи со Видора, Клиентот може да учествува во маркетинг или бонус програми на Видора. Во овој случај, релевантните договорни одредби на Видора со трети страни, Партнери на таквите програми, стануваат составен дел на овој Договор.
- 2.3. Со склучувањето на Договорот со Видора, Клиентот изјавува дека има право да го склучи овој Договор во негово име или во име на (колегите) барателот(ите) назначени од него и има правна способност да го стори тоа. Во случај на прекршување на налогот од страна на клиентот, Видора има право еднострано да го раскине Договорот со известување за клиентот.
- 2.4. Со прифаќање на Условите и правилата, клиентот со ова се согласува да ја ангажира Видора да му ги обезбеди услугите на клиентот.
- 2.5. Договорот ќе биде склучен само доколку Видора се согласи да се занимава со случајот на клиентот. Видора секогаш има право да го одбие Случајот без да наведе какви било причини. Во случај на одбивање, Видора ќе го извести Клиентот во рок од 7 (седум) работни дена.
- 2.6. Клиентот има право да го раскине Договорот во рок од 7 (седум) дена од датумот на неговото склучување освен ако Видора не испрати соодветни документи до авиокомпанијата во овие 7 (седум) дена.
- 2.7. Клиентот гарантира дека во овој момент компензацијата/рефундирањето не се извршува од него лично или од трета страна и дека не е во тек правен спор помеѓу Клиентот и авиокомпанијата за истото прашање. Во случај на за целите на личната сметка на клиентот се прикажуваат само информациите за бројот на поставените документи. Датотеките од самите документи не се прикажани и не се достапни за преземање.
- 1.7. Доколку се донесе одлука за плаќање на компензација, списокот со личните податоци на Клиентот што се бараат, целите на нивното користење, редоследот на неговата обработка и складирање се наведени во Политиката за плаќање на Vidora.
- 1.8. Покрај горенаведените податоци, Видора исто така собира и обработува кореспонденција помеѓу Видора и Клиентот.
- 1.9. Доколку клиентот ги остави своите повратни информации на веб-локацијата или официјалните заедници на Видора на социјалните мрежи, Видора може да ги користи за рекламни цели на гореспоменатите платформи, како и на веб-локациите на партнерите на Видора. Повратните информации се користат од Видора во анонимна форма што не дозволува да се идентификува личноста што ја напуштила.
- 1.10. Видора може да собира информации со поставување колачиња на компјутерот или мобилниот на клиентот. Информациите за колачињата и целите на нивната употреба се обезбедени во Политиката за колачиња на Видора.

2. Периодот на чување на личните податоци

- 2.1. Личните податоци на клиентот се чуваат 10 (десет) години од исполнувањето на договорот помеѓу Видора и Клиентот или од последното дејство на Клиентот на веб-локацијата доколку Клиентот не поднел барање за компензација.
- 2.2. Податоците поврзани со користењето од страна на клиентот на можностите или услугите што ги нуди веб-страницата на Видора и кои не се сметаат за лични податоци, може да се обработуваат анонимно за време на статистичките и маркетинг истражувања или други слични активности. Во секој случај, таквата обработка на податоци нема да дозволи директно или индиректно да се идентификува Клиентот.

3. Откривање на информации

- 3.1. Податоците на клиентот може да се објават на трети лица доколку тоа е потребно за целите на наплата на компензација за побарувањето на клиентот, како и за извршување на договорните обврски на Видора. Во овој случај, Видора ги открива само личните податоци што ги бараат трети лица за услугата испорака. Видора не ги открива податоците на трети лица затоа што им дава можност да ги рекламираат своите стоки или услуги на Клиентот.
- 3.2. Видора може да ги открие податоците на клиентот доколку тоа се бара со закон (на пример, од надзорните органи да ги исполни барањата на GDPR); да се усогласи со повик или други правни процеси,

кога Видора со добра волја верува дека обелоденувањето е неопходно за заштита на правата на Видора, за заштита на безбедноста на клиентите или на другите.

4. Права на клиентот

4.1. Клиентот има голем број права според европскиот закон за заштита на податоци доколку е член на ЕУ граѓанин:

4.1.1. Право на повлекување на согласност за обработка на лични податоци;

4.1.2. Право на информирање: кои лични податоци ги обработува Видора и зошто. Информациите се испраќаат до Клиентот на дадената е-пошта во рок од 1 (еден) месец од датумот на барањето на клиентот. Периодот на одговор може да биде

продолжен до 2 (два) месеци поради бројот и сложеноста на барањата;

4.1.3. Право на пристап: Клиентот може да побара копија од неговите податоци;

4.1.4. Право на исправка: доколку податоците се неточни, Клиентот има право на тоа нека се коригира;

4.1.5. Право на бришење („право да се биде заборавен“): Клиентот има право неговите податоци да се избришат во одредени околности;

4.1.6. Право на ограничување на обработката: во ограничени околности, Клиентот има право да побара обработката да се прекине, но податоците да се задржат;

4.1.7. Право на преносливост на податоци: Клиентот може да побара копија од неговите податоци во машински читлива форма која може да се пренесе на друг провајдер;

4.1.8. Право на приговор: во одредени околности (вклучително и кога податоците се обработуваат врз основа на легитимни интереси или за целите на маркетингот) Клиентот може да приговори на таа обработка;

Доколку Клиентот сака да искористи некое од неговите права наведени погоре, тој може да е-пошта Видора на service@vidora.al.

4.2. Одредбите од овој дел од Политиката за приватност не ги ограничуваат правата на Видора да ги чува податоците на клиентот во случај тоа да се бара со закон.

Заштитни мерки за лични податоци

4.3. Податоците што Видора ги собира од клиентот може да се пренесат и складираат на дестинација надвор од Европската економска област („ЕЕА“). Исто така може да биде обработени од персоналот кој работи надвор од ЕЕА, кој е привлечен од Видора за обработка на апликации, поднесување барања и обработка на плаќања и обезбедување други услуги за поддршка и се наоѓаат надвор од ЕЕА. Со поднесување на неговите лични податоци, Клиентот се согласува на овој пренос, складирање или обработка. Видора ќе ги преземе сите чекори кои се разумно неопходни за да се осигура дека податоците на клиентот се третираат безбедно и во согласност со оваа Политика за приватност.

4.4. Иако Видора прави се за да ги заштити личните податоци на клиентот, Видора не може да ја гарантира безбедноста на податоците на клиентот пренесени на веб-локацијата. Секој пренос е на сопствен ризик на клиентот. Онс е Vidora ги има добиено информациите од клиентот на страницата, при обработката на истите ќе користи безбедни организациски и технички мерки за да ги спречи таквите податоци од случајно и незаконско уништување, менување, откривање како и од сите други незаконски активности.

Информациите доставени до Видора се чуваат на безбедни сервери.

4.5. Клиентот мора да преземе активни мерки за да обезбеди приватност на неговите лични податоци, вклучително и да вложи максимални напори за да обезбеди приватност на лозинката неопходна за пристап до веб-локацијата. Клиентот мора да осигура дека трети лица нема директно или индиректно да добијат такви податоци и нема да ги користат податоците на клиентот за пристап до веб-страницата и/или услугите и/или за други цели. Клиентот е одговорен за какви било дејствија на трети лица направени со користење на податоците на Клиентот и сите обврски и одговорности, кои произлегуваат или поврзани со таквите дејствија на трети лица, ќе бидат во целост на клиентот.

4.6. Во случај Видора да се сомнева во точноста на податоците дадени од страна на

Клиент, Видора може да ја прекине обработката на личните податоци на таквите клиенти и да ги провери и разјасни тие податоци.

Ве молиме испратете ги сите прашања што можеби ги имате во врска со заштитата на личните податоци на следната е-пошта service@vidora.al

5. Линкови до други сајтови

5.1. Видора не е одговорна за обработка на лични податоци преку интернет-страниците во сопственост на трети лица („Поврзани веб-страници“). За погодност и информативни цели, веб-локацијата може, од време на време, да содржи линкови до поврзани веб-страници. Видора не презема никаква одговорност во однос на условите за користење, политиката за приватност или одредбите на политиката за колачиња, како и содржината и активностите на таквите поврзани веб-страници, иако Клиентот може да пристапи до таквите поврзани веб-локации преку веб-страницата на Видора. Видора му препорачува на клиентот да ги провери условите за користење, политиките за приватност и политиките за колачиња на секоја поврзана веб-локација пред да ги користи.

6. Завршни одредби

6.1. Одредбите на оваа Политика за приватност се регулирани и толкувани во согласност со законите на Сингапур.

6.2. Видора има право еднострано да ја измени и/или дополни оваа Политика за приватност без претходно известување од Клиентот. Измените и/или дополнувањата на оваа Политика за приватност важат од нивното објавување на веб-страницата.

6.3. Ако некоја одредба од оваа Политика за приватност се смета за нелегална, другите одредби ќе останат во целосна сила.