

Vážení zákazníci,

ke dni 25. 5. 2018 vstoupilo v účinnost obecné nařízení o ochraně osobních údajů, známé pod zkratkou GDPR (z anglického General Data Protection Regulation) a ke dni 24. 4. 2019 se stal účinným i zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

V souvislosti s touto novou právní úpravou zpracování osobních údajů si Vás proto dovoluujeme informovat o rozsahu, způsobu, účelu a dalších attributech zpracování Vašich osobních údajů naší společností na doménách kloktej.to a naslin.to. Osobní údaje ve smyslu uvedené právní úpravy jsou údaje o identifikovaných, případně identifikovatelných, fyzických osobách. Údajů právnických osob se tedy úprava, ani níže uvedené informace, netýkají.

1. Zásady zpracování osobních údajů

SOS ASISTENZA z.s., se sídlem V Jámě 699/1, 110 00 Praha 1 (dále jako „ASISTENZA“), zpracovává, ze své pozice správce, údaje svých klientů. Kontaktním místem pro klienty je v souvislosti s ochranou jejich osobních údajů vždy ASISTENZA, přičemž podrobnější údaje sdělí ASISTENZA obratem klientovi na jeho žádost. Klienti jsou pro účely zpracování jejich osobních údajů v pozici tzv. subjektů údajů. V těchto zásadách jsou stanovena pravidla, kterými se zpracování osobních údajů klientů řídí tak, aby bylo zachováno právo na ochranu osobních údajů, právo na soukromí a nemohlo dojít ke zneužití osobních údajů klientů. Těmito zásadami se ASISTENZA řídí po celou dobu, po kterou jsou osobní údaje zpracovávány. Pravidla zpracování osobních údajů uvedená v těchto zásadách odpovídají povinnostem, které ukládá Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES – Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jako „GDPR“), jakož i požadavkům zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. V těchto zásadách jsou stanoveny postupy a principy, na jejichž základě ASISTENZA zpracovává a nakládá s osobními údaji klientů.

2. Titul a účel zpracování osobních údajů

2.1. Důvody shromažďování osobních údajů

Osobní údaje klientů jsou zpracovávány výlučně z titulu:

1. nezbytnosti zpracování pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je klient, případně za účelem plnění zákonných povinností,
2. případně, pokud klient udělí v rámci vyplnění webového formuláře (**viz obchodní podmínky**) souhlas se zpracováním údajů tzv. zvláštní kategorie, také na základě tohoto souhlasu,
3. oprávněného zájmu ASISTENZA, a to pro účely přímého marketingu.

2.2. Nezbytnost zpracování pro splnění smlouvy či zákonné povinnosti

Aby ASISTENZA mohla zajistit, že služba bude řádně provedena klientovi, musí zpracovat identifikační údaje klienta, vyžadované účetními pravidly ASISTENZA, advokátů a platnou legislativou. Za účelem zajištění přístupu klienta do jeho uživatelského účtu zpracovává ASISTENZA také základní kontaktní údaje klienta. Zpracování uvedených osobních údajů je pro splnění smlouvy uzavřené mezi klientem a ASISTENZA nezbytné, neboť bez zpracování uvedených osobních údajů by nebylo možné zajistit přístup k uživatelskému účtu klienta. V případě zpracování osobních údajů za účelem plnění zákonných povinností (např. povinností souvisejících s vedením účetnictví) ASISTENZA zpracovává zákonem vyžadované osobní údaje způsobem určeným příslušnými právními předpisy.

2.3. Souhlas se zpracováním

Osobní údaje klienta v systému www.asistenza.cz neobsahují údaje o zdravotním stavu. S údaji o zdravotním stavu, který je osobním údajem tzv. zvláštní kategorie, nepracujeme a tyto údaje nevyužíváme.

2.4. Zpracování za účelem přímého marketingu

Jedním z oprávněných zájmů ASISTENZA je její zájem na prezentaci nabídky svých produktů a za tímto účelem provádí zpracování osobních údajů klienta za účelem přímého marketingu – zasílání obchodních sdělení. To znamená, že pokud klient historicky využil služeb ASISTENZA, může ASISTENZA zaslat nabídku podobných produktů, náhradních dílů či služeb, která by pro klienta mohla být zajímavá a to v takové frekvenci, která klienta neobtěžuje. Zasílání obchodních sdělení může klient kdykoliv zrušit prostřednictvím odkazu obsaženého v zaslaném obchodním sdělení nebo prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného níže. Pro tyto účely zpracovává ASISTENZA pouze základní kontaktní údaje klienta a informaci o kategorii produktů zakoupených klientem.

2.5. Cookies na webových stránkách

Zvláštním způsobem zpracování osobních údajů je automatické ukládání souborů cookies při návštěvě našich webových stránek. O souborech cookies a jejich nastavení se můžete dozvědět více v cookies.

2.6. Získání osobních údajů

ASISTENZA získává osobní údaje vždy a pouze od klientů či od třetích osob, které s ASISTENZA spolupracují a získaly osobní údaje klientů v souladu s příslušnou právní úpravou a dle této právní úpravy je mohou ASISTENZA poskytnout. ASISTENZA vždy při zpracování osobních údajů důsledně dbá na zákonnost zpracování a vysokou úroveň ochrany zpracovávaných osobních údajů.

3. Způsob zpracování osobních údajů

Osobní údaje klientů jsou pro každou z dílčích operací zpracování vždy zpracovávány pouze v nejmenším, nezbytně nutném rozsahu.

4. Předávání Vašich osobních údajů dalším osobám

4.1. Předávání osobních údajů

ASISTENZA nesdílí osobní údaje klientů žádným dalším subjektům s výjimkou případů, které jsou popsány v těchto zásadách. K osobním údajům klientů mají přístup zaměstnanci ASISTENZA, kteří jsou pověřeni s těmito osobními údaji pracovat. Všichni zaměstnanci ASISTENZA jsou písemně zavázáni mlčenlivostí. Tito zaměstnanci jsou také odpovědně vybráni, seznámeni s interními pravidly o ochraně osobních údajů, a také řádně proškoleni, aby bylo jasné, jak zacházet s osobními údaji klientů a jak a za jakých podmínek se osobní údaje zpracovávají. ASISTENZA je oprávněn předat osobní údaje vybraným třetím stranám, pokud to bude nutné. Tyto osoby se nazývají zpracovatelé. ASISTENZA odpovídá za to, že vybraní zpracovatelé budou poskytovat vhodné záruky ke zpracování osobních údajů klientů. Zpracovatelé jsou současně smluvně zavázáni, aby plnili povinnosti při ochraně osobních údajů klientů.

4.2. Třetí osoby, jimž mohou být osobní údaje předávány

ASISTENZA je oprávněn předat osobní údaje klientů následujícím kategoriím osob:

Kategorie příjemců	Účel předání osobních údajů
Právní poradci	Využití právního poradenství
Účetní	Využití účetních služeb
Poskytovatelé IT služeb	Správa IT a správa uživatelských aplikací
Správce webových stránek	Správa webových stránek
Dopravci	Doprava objednaného zboží či služby

Osobní údaje jsou předávány pouze v případech, kdy je to nezbytné či účelné. Nad rámec uvedeného je ASISTENZA oprávněn předat osobní údaje za účelem splnění své povinnosti stanovené právními předpisy.

4.3. Předávání mimo EU

Osobní údaje nejsou předávány do zemí mimo Evropskou unii nebo do mezinárodních organizací.

5. Automatické individuální rozhodování a profilování

ASISTENZA při zpracování osobních údajů neprovádí žádné automatické individuální rozhodování ani profilování, které by pro klienty mělo nějaké právní účinky nebo by se klientů jinak významně dotýkalo. V případě, že by se toto změnilo, bude klient neprodleně informován.

6. Doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje zpracovává ASISTENZA pouze po nezbytně nutnou dobu. Pokud již osobní údaje nejsou potřeba pro účely zpracování, neprodleně jsou mazány. V případě, že osobní údaje jsou zpracovávány v důsledku zákonných ustanovení, jsou zpracovávány po dobu, po níž to zákon vyžaduje. V případě, že zákon vyžaduje archivaci některých údajů, jsou tyto archivovány v souladu se zákonem po požadované době. V případě, že osobní údaje jsou zpracovávány v důsledku uzavření smlouvy nebo poskytování služby, jsou osobní údaje zpracovávány po dobu plnění této smlouvy nebo poskytování služby a dále 10 let poté, co došlo k ukončení smlouvy nebo poskytnutí služby. Po tuto dobu jsou však osobní údaje zpracovávány pouze za účelem bránění se případným soudním nárokům nebo vedení soudního řízení. Lhůta 10 let pak odpovídá maximální promlčecí lhůtě, po níž mohou být nároky úspěšně uplatněny u soudu. V případě, že by došlo k zahájení soudního či jiného řízení, k němuž jsou potřebné osobní údaje, jsou tyto zpracovávány i po celou dobu těchto řízení, včetně případných vykonávacích a dalších navazujících řízení.

7. Práva klientů

7.1. Právo na informace

Klient je oprávněn se kdykoliv obrátit na ASISTENZA a požádat o zaslání potvrzení, zda jsou zpracovávány osobní údaje klienta, a to prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů. Pokud ASISTENZA osobní údaje zpracovává, má klient právo získat přístup k těmto informacím:

- a. Za jakým účelem osobní údaje zpracovávány a jaké jsou jejich kategorie.
- b. Kdo jsou příjemci a zpracovatelé osobních údajů.
- c. Po jakou dobu budou osobní údaje uloženy, a pokud není možno tuto dobu určit, kritéria použití ke stanovení této doby.

- d. U kterých osobních údajů může klient požadovat jejich výmaz nebo omezení zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování.
- e. O právu podat stížnost u dozorového úřadu.
- f. O zdrojích osobních údajů, pokud nebyly získány od klienta.
- g. Zda dochází k automatickému individuálnímu rozhodování nebo profilování. Pokud klient požádá ASISTENZA, je tento povinen poskytnout kopii osobních údajů klienta, které zpracovává. Pokud bude klient požadovat další kopie, může být jejich poskytnutí zpoplatněno ve výši vynaložených nákladů. ASISTENZA má právo požadovat po klientovi ověření identity, aby bylo zabráněno sdělení osobních údajů nepovolaným osobám. Požadované informace ASISTENZA sdělí nejpozději do 30 dnů.

7.2. Právo na opravu

Pokud klient zjistí, že některé osobní údaje jsou nepřesné, nesprávné či neúplné, má právo, aby byly tyto údaje bez zbytečného odkladu opraveny či doplněny dle instrukcí klienta.

7.3. Právo být zapomenut – právo výmazu

Klient má právo požádat o vymazání osobních údajů bez zbytečného odkladu, pokud:

- a. osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro něž byly shromážděny.
- b. odvolá svůj souhlas.
- c. vznese námitky proti zpracování.
- d. jsou osobní údaje zpracovávány protiprávně.
- e. výmazem bude splněna právní povinnost dle zákona.
- f. osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti.

Osobní údaje však ASISTENZA není povinna vymazat ani z výše uvedených důvodů, pokud existuje některý z důvodů dle čl. 17 odst. 3 GDPR. Pokud došlo ke zveřejnění osobních údajů nebo byly předány třetím osobám, zajistí ASISTENZA i vymazání těchto osobních údajů, pokud to bude technicky možné a proveditelné.

7.4. Právo na omezení zpracování

Klient má právo na omezení zpracování osobních údajů, pokud:

- a. sdělí, že osobní údaje jsou nepřesné, a to po dobu, než bude přesnost osobních údajů prověřena.
- b. osobní údaje jsou zpracovávány protiprávně, ale klient místo o výmaz požádá o omezení jejich použití.
- c. ASISTENZA již nebude osobní údaje potřebovat, ale klient je bude požadovat pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- d. klient vznesl námitku proti zpracování, a to po dobu, než bude prověřena oprávněnost námitky.

7.5. Právo vznést námitku

Klient má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, pokud jsou zpracovávány pro účely přímého marketingu. Námitku je nutné zaslat písemně nebo na email, který je uveden níže. V případě, že byla vznesena námitka proti zpracování za účelem přímého marketingu, osobní údaje v tomto rozsahu nadále ASISTENZA nebude zpracovávat, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro jejich zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

7.6. Právo přenositelnosti údajů

Klient může požádat o předání osobních údajů ve strukturovaném běžně použitelném formátu, který může následně poskytnout jinému správci. Pokud to bude technicky možné, může klient požádat o přímé předání správci, kterého označí.

7.7. Právo podat stížnost

Klient může kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování osobních údajů nebo neplnění povinností plynoucích z GDPR k dozorovému úřadu. Dozorovým úřadem je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7,7, www.uoou.cz.

8. Zavedená opatření

ASISTENZA zavedla personální, organizační i technická opatření pro eliminaci závažných rizik pro práva a svobody a pro ochranu osobních údajů klienta. Za tímto účelem jsou proškoleni zaměstnanci ASISTENZA, kteří přicházejí do styku s osobními údaji. Dále jsou všechny osobní údaje ve fyzické podobě zabezpečeny před neoprávněným přístupem. U osobních údajů uložených v elektronické podobě jsou pak dodržovány bezpečnostní standardy a taktéž jsou zabezpečeny před neoprávněným přístupem. Současně byla zpracována analýza rizik za účelem předcházení rizik a byla provedena příslušná opatření pro snížení rizik.

9. Koordinátor ochrany osobních údajů

ASISTENZA nemá povinnosti jmenovat pověřence pro ochranu osobních údajů ve smyslu GDPR a ani nebyl jmenován. Byl však určen koordinátor ochrany osobních údajů, který má u ASISTENZA na starosti ochranu osobních údajů. Na koordinátora ochrany osobních údajů se lze obrátit v jakékoliv záležitosti týkající se osobních údajů a k využití práv na email info@asistenza.cz.

10. Kontaktní údaje

V případě jakýchkoliv žádostí, požadavků, připomínek nebo nejasností je možno kontaktovat ASISTENZA prostřednictvím emailu info@asistenza.cz nebo písemně na adrese sídla uvedené v části 1. tohoto dokumentu.

11. Závěr

Tyto zásady byly přijaty dne 28.12.2024. ASISTENZA je oprávněn tyto zásady měnit tak, aby vždy jejich obsah byl v souladu se zákonem a GDPR. O případných změnách těchto zásad ASISTENZA informuje na svých webových stránkách.