

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

REFORK SE

REFORK SE, se sídlem Na poříčí 1071/17, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 08039763, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl H, vložka 2241 (dále jen „REFORK SE“ nebo též jako „Správce“) zpracovává v rámci své činnosti osobní údaje ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů (dále jen „GDPR“ nebo alternativně „nařízením“).

Za účelem splnění informační povinnosti vůči subjektům údajů zveřejňuje společnost tyto Zásady zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“):

1. Předmět

- 1.1. Správce zavedl, dodržuje a pravidelně aktualizuje vnitřní předpisy, které upravují povinnosti vyplývající pro Správce v oblasti ochrany osobních údajů GDPR, a z dalších souvisejících předpisů vytvářejících právní rámec ochrany osobních údajů aplikovatelný na činnost Správce.
- 1.2. Tento dokument shrnující zásady zpracování osobních údajů slouží k poskytnutí informace subjektům údajů o tom, jaké osobní údaje Správce v rámci své činnosti zpracovává, včetně informací o tom, pro jaké časové období a z jakého důvodu tak činí. Zásady rovněž obsahují základní informace o právech a povinnostech subjektů údajů podle GDPR a o způsobech jejich uplatnění.
- 1.3. Účelem zpracování osobních údajů je kromě základních operací zpracování nezbytných pro hlavní činnost Správce také umožnění poskytování reklamních a marketingových služeb v souladu s těmito zásadami a s obecně závaznými právními předpisy.
- 1.4. Předmětem zpracování osobních údajů mohou být citlivé údaje ve smyslu GDPR.
- 1.5. Tyto Zásady jsou účinné od 1. 10. 2019.

2. Kategorie osobních údajů

- 2.1. Osobními údaji jsou veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě. V rámci činnosti Správce může dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů:
 - identifikační údaje, například jméno a příjmení, název, titul, datum narození nebo rodné číslo, IČ, DIČ, číslo identifikačních dokladů;
 - kontaktní údaje, například telefonní číslo, e-mail, adresa trvalého pobytu, kontaktní adresa, fakturační adresa, jiné komunikační adresy nebo sociální sítě, bankovní spojení;
 - údaje o poskytnutých službách, například druh poskytnuté služby a/nebo dodaného zboží a jejich objem, údaje týkající se vozidel příjemců služeb, informace o platební morálce, další relevantní údaje týkající se zpracování;
 - údaje o odebraných službách, například druh poskytnuté služby a/nebo odebraného zboží a jejich objem, další relevantní údaje týkající se zpracování;

- údaje z komunikace mezi zákazníkem a Správcem, údaje z komunikace mezi dodavatelem a Správcem, údaje související se sjednáváním a plněním smluv o poskytnutí služeb a/nebo prodeji zboží;
- záznamy z bezpečnostních kamer v sídle Správce, údaje o návštěvě prostor Správce a akcí pořádaných Správcem;
- další údaje získané na základě souhlasu subjektu údajů, například údaje získané marketingovým průzkumem, údaje o využívání služeb a/nebo odběru zboží, zákaznické preference, údaje o slevách a bonusech a jejich využívání.

3. Zpracování osobních údajů

3.1. V souladu s článkem 6 GDPR je zpracování osobních údajů přípustné:

- pro účely splnění či uzavření smlouvy;
- pro splnění právní povinnosti;
- pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby;
- pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci; nebo
- pro účely oprávněných zájmů Správce či třetí strany, pokud nemá před těmito zájmy přednost zájem subjektu údajů; anebo
- na základě souhlasu subjektu údajů;

3.2. Zpracováním osobních údajů ve smyslu tohoto nařízení rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru pro reklamní kampaně) v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Služeb.

3.3. V případě odmítnutí subjektu údajů poskytnout Správci osobní údaje v rozsahu nezbytném pro splnění smlouvy, v rozsahu vyžadovaném právními předpisy a v rozsahu nezbytném pro ochranu oprávněných zájmů Správce nemůže Správce poskytnout předmětnou službu a/nebo dodat zboží. Ke zpracování osobních údajů se v těchto případech nevyžaduje zvláštní souhlas. Tento souhlas není vyžadován také v dalších případech, kdy je možné zpracovávat osobní údaje na základě jiného z výše uvedených právních důvodů.

3.4. Veškeré osobní údaje poskytnuté Správci jsou zpracovávány pro stanovený účel, přičemž nikdy nedochází ke zpracování těchto osobních údajů způsobem, který je s těmito účely neslučitelný. Správce zároveň zpracovává osobní údaje pouze po dobu nezbytnou ke splnění příslušného účelu, s výjimkou zpracování osobních údajů na základě právního předpisu, které probíhá po dobu stanovenou příslušným právním předpisem.

3.5. Správce zpracovává kontakty v elektronické podobě pro účely šíření vlastních obchodních sdělení. Obchodní sdělení Správce jsou zřetelně označena jako obchodní sdělení a neskrývají totožnost odesílatele. Adresáti mají možnost jejich zasílání kdykoli odmítnout. Tato možnost a příslušný kontakt k zaslání odmítnutí jsou v obchodním sdělení vždy uvedeny.

3.6. Správce zpracovává osobní údaje k šíření svých obchodních sdělení i na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů k marketingovým a obchodním účelům.

- 3.7. Účelem zpracování osobních údajů, k jejichž zpracování je nezbytný souhlas, je především zkvalitňování služeb, nabízení na míru šitých služeb zákazníkům nebo oslovování zákazníků a potenciálních zákazníků (telefonicky, elektronicky, písemně, jinými formami reklamy a dalšími prostředky). Z osobních údajů získaných na základě souhlasu mohou být pro tyto účely vytvářeny i profily zákazníků nebo anonymizované databáze chování zákazníků při využívání služeb a odběru produktů Správce.
- 3.8. Osobní údaje získané na základě souhlasu je možné zpracovávat výhradně po dobu platnosti uděleného souhlasu. Udělení souhlasu je dobrovolné a je tak možné souhlas kdykoli odvolat. Odvolání souhlasu je nutné učinit výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle prokazatelně doručeným Správci.
- 3.9. Osobní údaje jsou zpracovávány ručně i automatizovaně prostředky výpočetní techniky, nicméně automatizované vyhodnocování osobních údajů Správce neprovádí.
- 3.10. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování služeb s tím, že ukončením smluvního vztahu o jakémkoliv poskytování služeb Správce bez dalšího zaniká i tento vztah a podmínky zpracování osobních i dalších údajů dotčeného subjektu údajů. Ukončením takového smluvního vztahu nezanikají povinnosti Správce týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému správci nebo zpracovateli.
- 3.11. Správce pro vyloučení pochybností uvádí, že zpracování osobních údajů dotčených subjektů údajů provádí bezplatně. Tím není dotčen nárok Správce na odměnu za poskytování služeb.
- 3.12. Pro lepší představu o typických účelech zpracování osobních údajů uplatňujících se v rámci činnosti Správce uvádíme konkrétní příklady účelů zpracování a právních titulů, na základě kterých je zpracování prováděno:
- identifikace zákazníka (splnění smlouvy a zákonných povinností);
 - poskytování asistenčních služeb (splnění smlouvy);
 - poskytování poradenství (splnění smlouvy);
 - vyúčtování za služby (splnění smlouvy a zákonných povinností)
 - evidence dlužníků a vymáhání pohledávek (oprávněný zájem Správce);
 - bezpečnost a ochrana majetku (oprávněný zájem Správce);
 - plnění daňových nebo zaměstnavatelských povinností (splnění zákonných povinností); a
 - marketing a obchodní účely (oprávněný zájem nebo souhlas subjektu);
 - poskytování informací (splnění smlouvy/souhlas subjektu).
- 3.13. Správce přijal nezbytná opatření k zajištění bezpečnosti zpracovávaných osobních údajů jak v jejich fyzické, tak elektronické podobě. Mezi tato opatření patří zejména stanovení pravidel pro práci s danými informačními systémy, zajištění, aby systémy pro automatizované zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, aby tyto osoby měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány a zamezení neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, zejména prostřednictvím nastavení

hesel, přístupových práv, šifrování, vypracování dokumentace k přijatým technicko-organizačním opatřením, zvýšení bezpečnosti instalací zámků, apod.

- 3.14. Všichni zaměstnanci a spolupracující osoby, které mají v rámci naší činnosti přístup k osobním údajům, jsou řádně proškoleni a jsou seznámeni s pravidly bezpečnosti a důvěrnosti při nakládání s osobními údaji.

4. Příjemci osobních údajů a sdílení s jinými správci a zpracovateli

- 4.1. Správce předává osobní údaje jinému správci, pokud tak stanoví právní předpis, je-li to nezbytné pro účely splnění smlouvy nebo z důvodu ochrany oprávněného zájmu Správce či třetí strany, pokud nemá před těmito zájmy přednost zájem subjektu údajů. V ostatních případech Správce předává osobní údaje jinému správci výhradně na základě souhlasu subjektu údajů. Udělení souhlasu je dobrovolným rozhodnutím subjektu údajů, ke kterému není subjekt údajů jakýmkoli způsobem nucen.
- 4.2. Při své činnosti využívá Správce služeb odborných specializovaných subjektů, například advokátů, auditorů, dodavatelů IT systémů, marketingových odborníků, znalců nebo obchodních zástupců. Tyto osoby vystupují zpravidla v pozici samostatného správce osobních údajů, společného správce se Správcem nebo zpracovatele osobních údajů, se všemi povinnostmi s tím spojenými, a nakládají s nimi podle pokynů Správce. K předání osobních údajů třetím osobám dochází vždy v souladu s příslušnými právními předpisy při zachování práv subjektů údajů.
- 4.3. Osobní údaje nejsou předávány do třetích zemí ve smyslu GDPR.

5. Práva subjektů údajů

- 5.1. Předpokladem uplatnění práv subjektu údajů podle nařízení GDPR je, v souvislosti se zpracováním osobních údajů ze strany Správce, náležité prokázání totožnosti subjektu údajů, která umožní potřebnou identifikaci subjektu údajů či jiné oprávněné osoby.
- 5.2. Správce je povinen zajistit, že osobní údaje budou zpracovány vždy v souladu s nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
- 5.3. Správce je povinen přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů.
- 5.4. Právo na poskytnutí informací
 - 5.4.1. Za podmínek stanovených v článcích 13 a 14 GDPR poskytne Správce subjektu údajů informace týkající se zpracování osobních údajů, a to vždy alespoň do té míry, ve které subjekt údajů těmito informacemi již nedisponuje. Jedná se zejména o (i) kontaktní údaje Správce, (ii) účely zpracování osobních údajů, (iii) kategorie dotčených osobních údajů, (iv) případné příjemce či kategorie příjemců osobních údajů a (v) případný záměr správce předat osobní údaje příjemci ve třetí zemi nebo mezinárodní organizaci. Rozsah poskytovaných informací a doba jejich poskytnutí se liší dle specifik konkrétního případu, a to vždy dle specifikace vyplývající z GDPR.
 - 5.4.2. Obdobně jako v případě odstavce výše postupuje Správce v případech, kdy Správce hodlá osobní údaje dále zpracovat pro jiný účel, než pro který byly získány. V těchto

situacích poskytne Správce subjektu údajů potřebné informace ještě před uvedeným dalším zpracováním.

5.5. Právo na přístup k osobním údajům

5.5.1. Dle článku 15 GDPR má subjekt údajů zejména právo získat od Správce potvrzení, zda osobní údaje, které se jej týkají, jsou či nejsou zpracovávány. Pokud zpracovávány jsou, má subjekt údajů právo k nim získat přístup.

5.5.2. Subjekt údajů má dále právo na informaci o (a) účelu zpracování osobních údajů, (b) kategorii dotčených osobních údajů, (c) příjemcích nebo kategoriích příjemců osobních údajů, (d) plánované době uložení osobních údajů, (e) existenci práva požadovat od Správce opravu, výmaz nebo omezení zpracování osobních údajů a možnosti vznést námitku proti zpracování osobních údajů, (f) právu podat stížnost u dozorového úřadu, (g) zdroji osobních údajů, (h) skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, (i) o opatřeních přijatých při předávání osobních údajů do zemí mimo EU/EHP.

5.6. Právo na opravu

5.6.1. Dle článku 16 GDPR má subjekt údajů právo, aby Správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má také právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

5.7. Právo na výmaz („být zapomenut“)

5.7.1. Subjekt údajů má dle článku 17 GDPR právo na to, aby Správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se ho týkají, a Správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, a to zejména v případech, kdy (a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, (b) subjekt údajů odvolá udělený souhlas a neexistuje žádný další právní důvod zpracování, (c) subjekt údajů vznesl námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, (d) osobní údaje byly zpracovány protiprávně, (e) osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti Správce, nebo (f) osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti dítěti. Výjimky, kdy se práva na výmaz nelze domáhat plynou zejména z plnění povinností stanovených právními předpisy.

5.8. Právo na omezení zpracování

5.8.1. Dle článku 18 GDPR má subjekt údajů právo na to, aby Správce zpracování osobních údajů omezil, pokud (a) subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, (b) zpracování osobních údajů ze strany Správce je protiprávní a subjekt údajů odmítá jejich výmaz a žádá omezení, (c) Správce osobní údaje nadále nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo (d) subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování a dochází ke srovnávání kolidujících oprávněných zájmů.

5.8.2. O zrušení omezení zpracování bude subjekt údajů ze strany Správce předem informován. Výjimky, kdy se práva na omezení zpracování nelze domáhat plynou zejména z plnění povinností stanovených právními předpisy.

5.9. Oznámení o opravě, výmazu nebo omezení zpracování

5.9.1. Dle článku 19 GDPR má subjekt údajů právo, aby Správce oznámil veškeré opravy, výmazy nebo omezení zpracování osobních údajů jednotlivým příjemcům osobních

údajů. To neplatí, pokud se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. O příjemcích musí být subjekt údajů informován, pokud tuto informaci požaduje.

5.10. Právo na přenositelnost údajů

5.10.1. Za podmínek článku 20 GDPR má subjekt údajů právo získat své osobní údaje, které poskytl Správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Subjekt údajů má dále právo tyto údaje předat jinému správci nebo požádat Správce, je-li to technicky proveditelné, aby je tomuto jinému správci sám předal přímo.

5.11. Právo vznést námitku

5.11.1. Dle článku 21 GDPR má subjekt údajů, z důvodů týkajících se své konkrétní situace, právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají a které jsou zpracovávány Správce pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci nebo pro účely oprávněných zájmů Správce jakožto správce či třetí strany. Pokud v těchto případech Správce neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebude Správce osobní údaje dále zpracovávat.

5.11.2. V případě, že subjekt údajů podá námitku proti zpracování osobních údajů shromážděných pro účely přímého marketingu, což zahrnuje i profilování, nebudou ze strany REFORK SE osobní údaje pro tyto účely nadále zpracovávány.

5.12. Automatizované individuální rozhodování, včetně profilování

5.12.1. Dle článku 22 GDPR má subjekt údajů právo ne být předmětem jakéhokoli rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká.

5.12.2. Správce nečiní žádná rozhodnutí s právními účinky pro subjekt údajů výhradně na základě automatizovaného zpracování, včetně profilování. Každé takové rozhodnutí Správce je zásadně činěno po posouzení k tomu příslušnou kvalifikovanou osobou.

5.13. Oznamování případů porušení zabezpečení

5.13.1. Dle článku 34 GDPR má subjekt údajů právo být ze stranu Správce informován, pokud dojde k takovému porušení zabezpečení osobních údajů, které bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob.

6. Žádosti, stížnosti, námitky nebo podněty

6.1. Z nařízení GDPR plynou subjektům údajů četná práva, která mají sloužit k zajištění vysoké úrovně ochrany jejich osobních údajů. Správce ochranu osobních údajů a soukromí subjektů údajů vždy považuje za prioritu. Ve věci svých práv se na nás proto neváhejte kdykoliv obrátit s jakýmkoli žádostmi, stížnostmi, námitkami (včetně kvalifikované námitky podle článku 21 GDPR), dotazy nebo podněty (dále společně jen „Žádost“).

6.2. V jakékoli záležitosti týkající se osobních údajů je možné Správce kontaktovat písemně na adrese REFORK SE, se sídlem Na poříčí 1071/17, Nové Město, 110 00 Praha 1, osobu pověřenou v oblasti ochrany osobních údajů, Davida Zabadala, MSC.

6.3. V případě, že Žádost bude obsahovat všechny potřebné údaje a relevantní informace pro její vyřízení, bude Správce žadatele kontaktovat a informovat o přijatém opatření.

- 6.4. V případě, že Žádost nebude obsahovat všechny potřebné údaje a relevantní informace pro vyřízení záležitosti, bude Správce žadatele kontaktovat s požadavkem o doplnění Žádosti. Po doplnění potřebných údajů a informací vyřeší Správce záležitost standardním postupem ve lhůtách předepsaných nařízením.
- 6.5. Za účelem ověření oprávněnosti Žádosti a k jejímu řádnému vyřízení může být žadatel požádán o prokázání své totožnosti či doložení jiných nezbytných informací.

7. Úřad na ochranu osobních údajů

- 7.1. Subjekt údajů má právo obrátit se kdykoli se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů (Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz, posta@uoou.cz, tel. +420 234 665 111).

8. Pověřená osoba

- 8.1. Osobou pověřenou Správce v oblasti ochrany osobních údajů je David Zabadal, MSC. (tel. +420 734 687 863 a email: d.zabadal@refork.eu).