

Zásady zpracování osobních údajů společností Besta Zápy spol. s r.o. dle GDPR

Aktualizace 23. 5. 2018

Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky Besta Zápy spol. s r.o. dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 (GDPR) vydaných společností Besta Zápy spol. s r.o. IČ 25611879, DIČ CZ25611879, se sídlem Zápská ul. 1872, Brandýs nad Labem PSČ 250 01 („Společnost“).

Cílem je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje společnost Besta Zápy spol. s r.o. jako Správce osobních údajů („Správce“) zpracovává o fyzických osobách při dodávání a poskytování služeb, prodeji zboží, při návštěvách internetových stránek provozovaných Besta Zápy spol. s r.o. a kontaktech se stávajícími a potenciálními zákazníky, pro jaké účely a jak dlouho společnost Besta Zápy spol. s r.o. tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat. Dále také informovat o tom, jaká práva náleží fyzickým osobám v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů.

Tyto Zásady jsou účinné od 25. 5. 2018 a jsou vydány v souladu s Nařízením 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) („Nařízení“ nebo „GDPR“).

1. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost Besta Zápy spol. s r.o. schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb a prodejem zboží může ze strany společnosti Besta Zápy spol. s r.o. dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

1.1. Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje

Takové údaje jsou nutné pro uzavření a plnění smlouvy. Jedná se zejména o:

- akademický titul
- jméno a příjmení
- název obchodní firmy
- IČ, DIČ
- adresa trvalého pobytu
- adresa sídla nebo místa podnikání
- fakturační adresa
- korespondenční adresa

- bankovní spojení

1.2. Kontaktní údaje

Údaje jsou potřebné pro kontaktování subjektu údajů. Jedná se zejména o:

- akademický titul
- jméno a příjmení
- telefonní číslo
- korespondenční adresa
- e-mail

1.3. Údaje o zakoupeném zboží, odebíraných službách, využívání služeb a platební morálce

- druh a specifikace poskytované služby nebo zboží
- objem poskytnutých služeb a jejich cena
- informace o platební morálce

1.4. Údaje z komunikace mezi Besta Zápy spol. s r.o. a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb mezi společností Besta Zápy spol. s r.o. a zákazníkem. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem, písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem a případné záznamy telefonických hovorů na mezi zákazníkem a Besta Zápy spol. s r.o.

1.5. Údaje zpracované na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů

Zpracování na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či ochranu oprávněných zájmů Besta Zápy spol. s r.o., ale jejich zpracování umožní společnosti Besta Zápy spol. s r.o. zlepšovat služby a případně zákazníky informovat o nabídkách, které jsou pro ně vhodné. Osobní údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu. Jedná se zejména o:

- využití kontaktních údajů pro marketing (zpracování na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)

- záznamy o chování na internetových stránkách spravovaných společností Besta Zápy spol. s r.o. získané z cookies v případě povolení cookies ve webovém prohlížeči (jsou zpracovány pro vylepšení provozu internetových stránek provozovaných společností Besta Zápy spol. s r.o., internetovou reklamou a v případě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely jsou tyto údaje zpracovány společně s ostatními osobními údaji pro tento účel)

2. Účely, právní důvody a doby zpracování osobních údajů

Rozsah zpracovávaných údajů závisí na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat údaje přímo na základě smlouvy, oprávněného zájmu Besta Zápy spol. s r.o. nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

2.1. Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů Besta Zápy spol. s r.o.

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností Besta Zápy spol. s r.o. a ochranu oprávněných zájmů Besta Zápy spol. s r.o. je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout. Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- vyúčtování prodeje zboží (plnění smlouvy)
- vyúčtování za služby (plnění smlouvy)
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (plnění zákonných povinností)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
- procesy spojené s identifikací zákazníka (plnění smlouvy)
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti Besta Zápy spol. s r.o. (oprávněný zájem)
- evidence dlužníků (oprávněný zájem)

Osobní údaje pro tyto činnosti jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto činností a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Základní lhůty pro zpracování osobních údajů jsou k dispozici níže. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány.

U zákazníků služeb Besta Zápy spol. s r.o., je společnost Besta Zápy spol. s r.o. oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností Besta Zápy spol. s r.o. po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností Besta Zápy spol. s r.o.

V případě zakoupení zboží od společnosti Besta Zápy spol. s r.o. je společnost Besta Zápy spol. s r.o. oprávněna zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem a společností Besta Zápy spol. s r.o. po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

V případě jednání mezi společností Besta Zápy spol. s r.o. a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je společnost Besta Zápy spol. s r.o. oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od posledního jednání.

Faktury vystavené společností Besta Zápy spol. s r.o. jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení. Z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur jsou po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivovány i smlouvy se zákazníky, přijaté poptávky a objednávky.

2.2. Zpracovávání údajů zákazníků služeb Besta Zápy s.r.o.

V souvislosti s užíváním produktů a služeb Besta Zápy spol. s r.o. může společnost Besta Zápy spol. s r.o. využít kontaktní údaje k zaslání informací ohledně těchto užívaných produktů a služeb s tím, že zákazník si může zvolit, jaké a zda vůbec chce informace dostávat.

Primárně se jedná o vytvoření vhodné nabídky produktů a služeb společnosti Besta Zápy spol. s r.o. v souvislosti s užívanými produkty a službami s oslovením zákazníka, a to telefonicky, písemně (včetně příložených informací k vyúčtování), prostřednictvím prostředků internetové reklamy a formou elektronické komunikace prostřednictvím kontaktních údajů.

2.3. Zpracovávání údajů subjektů údajů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu

U subjektů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu účinný od 25.5.2018, zpracovává společnost Besta Zápy spol. s r.o. s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu údaje, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení s nabídkou služeb a produktů Besta Zápy spol. s r.o.

Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím internetových stránek provozovaných společností Besta Zápy spol. s r.o., jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies společnosti Besta Zápy spol. s r.o., které jsou umístěny na internetových stránkách, na kterých byl tento souhlas udělen, a to jen v případě, že má subjekt cookies ve webovém prohlížeči povoleny.

Pokud subjekt údajů svůj souhlas odvolá, není tím dotčeno zpracování jeho osobních údajů ze strany Besta Zápy spol. s r.o. pro jiné účely a na základě jiných právních titulů, v souladu s těmito zásadami zpracování osobních údajů.

2.4. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných společností Besta Zápy spol. s r.o.

V případě, že má subjekt ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, zpracováváme o něm záznamy chování z cookies umístěných na internetových stránkách provozovaných společností Besta Zápy spol. s r.o., a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek Besta Zápy spol. s r.o. a pro účely internetové reklamy společnosti Besta Zápy spol. s r.o.

3. Kategorie příjemců osobních údajů

Společnost Besta Zápy spol. s r.o. při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Besta Zápy spol. s r.o., mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Besta Zápy spol. s r.o. a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu nebo obchodní zastoupení. Každý takový subjekt pečlivě vybíráme a s každým uzavíráme smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů.

Zpracovateli jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. K předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, dochází vždy v souladu s platnou legislativou.

Společnost Besta Zápy spol. s r.o. v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům a úřadům stanoveným platnou legislativou.

4. Způsob zpracování osobních údajů

Společnost Besta Zápy spol. s r.o. zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. Společnost Besta Zápy spol. s r.o. postupuje dle interních směrnic pro zpracování osobních údajů.

4.1. Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů platných

Dle Nařízení bude mít subjekt údajů v případě, že bude pro Besta Zápy spol. s r.o. identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže Besta Zápy spol. s r.o. svoji totožnost, následující práva.

4.2. Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 nařízení bude mít subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje jednak právo získat od společnosti Besta Zápy spol. s r.o.:

- potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,

- informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU,
- v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob i kopii zpracovávaných osobních údajů.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace bude možné uplatnit osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o.

Právo na kopii osobních údajů bude možné uplatnit osobně v sídle společnosti Besta Zápy spol. s r.o., za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

V případě opakované žádosti bude společnost Besta Zápy spol. s r.o. oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

4.3. Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 nařízení bude mít subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude společnost Besta Zápy spol. s r.o. zpracovávat. Zákazník společnosti Besta Zápy spol. s r.o., má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň je povinen nám poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm zpracováváme, nejsou přesné. Oprava bude provedena bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o., za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

4.4. Právo na výmaz

Dle čl. 17 nařízení bude mít subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud společnost Besta Zápy spol. s r.o. neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost Besta Zápy spol. s r.o. má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro nějž byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může se na nás obrátit osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o.

4.5. Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 nařízení bude mít subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování, a to osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o.

4.6. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 nařízení bude mít subjekt údajů, pokud to požaduje, právo na oznámení ze strany společnosti Besta Zápy spol. s r.o. v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů provedené v souladu s článkem 16, čl. 17 odst. 1 a článkem 18. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, budeme informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjekt údajů můžeme poskytnout informaci o těchto příjemcích. Žádost je možné zaslat písemně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o.

4.7. Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 nařízení bude mít subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat společnost Besta Zápy spol. s r.o. o předání těchto údajů jinému správci.

Pokud nám v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb nebo na základě souhlasu poskytne subjekt údajů osobní údaje a jejich zpracování se provádí automatizovaně, má právo od nás získat takové údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Bude-li to technicky proveditelné, lze údaje předat i Vámi určenému správci, bude-li řádně určena osoba jednající za příslušného správce a bude možné ji autorizovat.

V případě, že by výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, nelze vaši žádost vyhovět. Žádost je možné podat osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o. po doložení oprávněnosti požadavku.

4.8. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Dle čl. 21 nařízení bude mít subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu společnosti Besta Zápy spol. s r.o.

V případě, že společnost Besta Zápy spol. s r.o. neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost Besta Zápy spol. s r.o. zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné poslat písemně na adresu sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o.

4.9. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely účinný od 25. 5. 2018 je možné kdykoliv po tomto datu odvolat. Odvolání je zapotřebí učinit výslovným, srozumitelným a

určitým projevem vůle, a to buď osobně, písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti Besta Zápy spol. s r.o. nebo přes webovou aplikaci.

Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

4.10. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Subjekt údajů má právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. Společnost Besta Zápy spol. s r.o. uvádí, že neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

4.11. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).