

# Dokumentace k ochraně osobních údajů

## dle Obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR)

### Úvodní list

Správce osobních údajů: Zrnko, o. s.  
Právní forma: právnická osoba  
Adresa sídla: Tábořská 38a, 61500 Brno  
Identifikační číslo (IČ): 26995271  
Jednající osoba a její funkce: Mgr. Otakar Lávička, jednatel

### Kontaktní údaje

Osoba odpovědná za ochranu údajů: Mgr. Otakar Lávička  
Její funkce / pracovní zařazení: jednatel  
Kontaktní telefonní číslo: +420 534 00 99 55  
Kontaktní e-mail: info@zrnko.cz

# **Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů platných od 25. 5. 2018**

Dle nařízení bude mít subjekt údajů od 25. 5. 2018 v případě, že bude pro spolek Zrnko, o. s. , IČ 26995271 se sídlem Táborská 38a, 61500 Brno ( dále "správce") identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže správci svoji totožnost, následující práva.

## **1. 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 správce:

- 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 osobních údajů.

V případě opakované žádosti bude správce oprávněn za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace bude možné uplatnit písemně na adresu sídla správce.

Právo na kopii osobních údajů bude možné uplatnit písemně na adresu sídla správce, za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

## **1. Právo na opravu nepřesných údajů**

Dle čl. 16 nařízení bude mít subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude správce zpracovávat. Zákazník správce, 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. Opravu provedeme bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit na správce, za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

## **2. Právo na výmaz**

Dle čl. 17 nařízení bude mít subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud správce neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Správce 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 písemně na adresu sídla správce.

## **3. 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 písemně na adresu sídla správce.

## **4. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování**

Dle čl. 19 nařízení bude mít subjekt údajů právo na oznámení ze strany správce v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. 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 subjektu údajů můžeme poskytnout informaci o těchto příjemcích. Žádost je možné zaslat písemně na adresu sídla správce.

## **5. 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 správce 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 žádosti vyhovět. Žádost je možné uplatnit u správce po doložení oprávněnosti požadavku.

## **6. 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 správce.

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

**7. 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 telefonicky nebo písemně na adresu sídla správce.

Souhlas s marketingovým oslovením udělený ke konkrétnímu elektronickému kontaktu je možné kdykoli odvolat u správce, na zákaznické lince nebo proklikem z příslušného marketingového sdělení.

Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

#### **8. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování**

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

#### **9. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů**

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

# **Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky**

## **dle GDPR**

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů pro zákazníky dle GDPR vydaných spolkem **Zrnko, o.s.**, IČO 26995271, se sídlem Táborská 38a, 61500 Brno ( dále "**správce**"), je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje správce zpracovává o fyzických osobách při poskytování služeb, prodeji zboží, při návštěvách internetových stránek provozovaných správcem a kontaktech s potenciálními zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho správce tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat, a rovněž informovat o tom, jaká práva fyzickým osobám v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů zákazníků správce a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb, zájemců o služby a zboží a návštěvníků internetových stránek provozovaných správcem, a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich postavení vůči správci.

Tyto Zásady jsou účinné od 25. 5. 2018 a jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“).

## **Kategorie osobních údajů**

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je správce schopen identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb a prodejem zboží může ze strany správce dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

### **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  
rodné číslo (případně datum narození)  
IČO, DIČ  
adresa trvalého pobytu  
adresa sídla nebo místa podnikání  
adresa poskytování služeb  
fakturační adresa  
čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie (veškeré údaje, které nejsou potřebné pro poskytování služby, jsou na kopiích dokladů začerněny)  
identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí  
identifikační údaje plátce vyúčtování  
bankovní spojení  
podpis

V případě smluv na jednorázový prodej je rozsah omezen na základní identifikační údaje.

## **2. Kontaktní údaje**

kontaktní telefonní číslo  
kontaktní e-mail  
adresy na sociální síť

## **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  
zákaznický segment  
informace o platební morálce

## **4. Provozní údaje a lokalizační údaje**

Jsou údaje zpracovávány pro potřeby řešení případných sporů plynoucích z poskytování služeb a zboží, včetně plnění zákonných povinností správce. Jedná se zejména o:

volající číslo  
volané číslo  
adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)  
číslo, název a umístění koncového bodu sítě  
typ přístupu k internetu

## **5. Údaje z komunikace mezi správcem a zákazníkem**

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb a zboží správce mezi správcem a zákazníkem. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem na prodejnách nebo jiném přímém kontaktu se zákazníkem, písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem a záznamy telefonických hovorů, chatové a videochatové komunikace mezi zákazníkem a správcem.

## **6. Kamerové záznamy z prodejen správce a z prostor správce**

Správce umísťuje z důvodu ochrany oprávněných zájmů do prodejen správce a prostor správce. Prostory, kde jsou kamery umístěny, jsou vždy označeny upozorněním.

## **7. Údaje zpracované na základě vašeho souhlasu**

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy, objednávky, nabídky nebo zákonných povinností či ochranu oprávněných zájmů správce, ale jejich zpracování umožní správci zlepšovat služby, zaměřit se na to, co zákazník opravdu zajímá, a případně zákazníky informovat o nabídkách, které jsou pro ně vhodné. Tyto údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu.

Jedná se zejména o:

- údaje získané marketingovými průzkumy (jsou zpracovány u zákazníků služeb správce na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- údaje o využívání služeb, produktů, výhod a bonusů a typovém chování při využívání služeb (jsou zpracovány u zákazníků služeb správce na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- kontaktní údaje v případě, že se nejedná o zákazníka správce (jsou zpracovány na základě souhlasu s marketingovým oslovením)
- záznamy o chování na internetových stránkách spravovaných správcem získané z cookies v případě povolení cookies ve webovém prohlížeči (jsou zpracovány pro vylepšení provozu internetových stránek provozovaných správcem a v případě souhlasu, jsou tyto údaje zpracovány společně s ostatními osobními údaji pro účely, na které se souhlas vztahuje)



# 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 správce nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

## **1. Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů správce**

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností správce a ochranu oprávněných zájmů správce 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:

- vyúčtování za služby (plnění smlouvy)
- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (plnění zákonných povinností)
- provozování kamerových a monitorovacích systémů v prostorách správce pro účely prevence vzniku škod (oprávněný zájem správce)
- vyhodnocování chování zákazníka při využívání služeb a jeho platební morálky pro účely prevence vzniku pohledávek, které může mít vliv na rozhodování správce o uzavírání dalších smluv se zákazníkem, přičemž rozhodování o uzavření či neuzavření další smlouvy neprobíhá automatizovaně
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (plnění smlouvy)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
- procesy spojené s identifikací zákazníka (plnění smlouvy)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv správce (oprávněný

zájem správce)

- evidence dlužníků (oprávněný zájem správce)

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. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány. Základní lhůty pro zpracování osobních údajů jsou k dispozici níže.

U zákazníků služeb správce, je správce 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 správcem po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se správcem.

V případě zakoupení zboží od správce je správce oprávněna zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem a správcem po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

V případě jednání mezi správcem a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je správce oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od příslušného jednání.

Faktury vystavené správcem jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivována 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 zákaznické smlouvy, objednávky a nabídky.

U dlužníků si správce ponechává osobní údaje související s dluhem ještě po dobu 4 let poté, co je dlužník vymazán z Registru sdružení SOLUS, a to z důvodu oprávněného zájmu obhájit nároky související s předáním dlužníka do Registru sdružení SOLUS.

Kamerové záznamy z prodejen a z prostor správce a okolí budov správce jsou zpracovávány maximálně po dobu 90 dnů ode dne pořízení kamerového záznamu.

## **2. Zpracovávání údajů zákazníků služeb správce se souhlasem pro marketingové a obchodní účely účinným od 25. 5. 2018**

U zákazníka služby správce s jeho souhlasem zpracováváme osobní údaje pro marketingové a obchodní účely. Pro období od 25.5.2018 nabírá správce nový souhlas pro marketingové a obchodní účely, který je účinný po tomto datu. Datum počátku účinnosti souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely je v textu souhlasu.

Se souhlasem pro marketingové a obchodní účely bude správce od 25. 5.2018 zpracovávat osobní údaje zákazníka primárně pro vytvoření vhodné nabídky produktů a služeb správce nebo třetích stran a v souvislosti s oslovením zákazníka, a to telefonicky, písemně (včetně příloží k vyúčtování), prostřednictvím veškerých prostředků internetové reklamy a formou elektronické komunikace prostřednictvím kontaktních údajů nebo čísel služby. Proto si správce bude též o zákaznících, kteří tento souhlas udělí, vytvářet uchovávat údaje o jejich typovém chování při využívání služeb a produktů správce a vytvářet a uchovávat anonymizované analýzy chování. Veškeré tyto činnosti jsou nezbytně nutné pro oslovení zákazníků s vhodnými marketingovými nabídkami.

Poskytnutí souhlasu k marketingovým a obchodním účelům je dobrovolné a zákazník jej může po 25. 5. 2018 kdykoli odvolat. Tento souhlas zůstává v platnosti po dobu využívání produktů a služeb správce a následující 4 roky poté nebo do doby, dokud jej zákazník neodvolá. Pro marketingové a obchodní účely mohou být v případě souhlasu zpracovány veškeré kategorie údajů uvedené výše tohoto dokumentu (s výjimkou podpisu a kopií identifikačních dokladů), a to po dobu, po kterou je správce oprávněn tyto údaje evidovat pro účely poskytování služeb, plnění zákonných povinností a ochranu svých oprávněných zájmů, nejdéle však do odvolání souhlasu či do uplynutí doby 4 let ode dne ukončení smlouvy na služby poskytované správcem, pokud zákazník souhlas dříve neodvolá.

### **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, zpracovává správce s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu kontakty, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení s nabídkou služeb, produktů a zboží správce. Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím internetových stránek provozovaných správcem, jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies správce, 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.

### **4. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných správcem**

V případě, že má subjekt ve svém koncovém zařízení povoleny cookies, zpracováváme o něm záznamy chování z cookies správce umístěných na internetových stránkách provozovaných správcem, a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek správce. Zároveň umožňujeme vybraným subjektům, umístění jejich cookies na internetových stránkách provozovaných správcem.

## **Sdílení osobních údajů s jinými správci**

Pokud zákon nestanoví jinak, můžeme jako správce osobních údajů předávat osobní údaje jiným správcům údajů jen v případě, že máme k takovému předání souhlas subjektu údajů. Udělení tohoto souhlasu je dobrovolné.

## **Kategorie příjemců osobních údajů**

Správce při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od správce, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od správce a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, účetních, 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.

Správce v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům a úřadům stanoveným platnou legislativou.

## **Způsob zpracování osobních údajů**

Správce zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. Správce vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

Osobní údaje jsou ukládány výhradně na zabezpečených úložištích v prostorech s omezeným a hlídaným přístupem (typicky serverovny s ostrahou).

## **Obchodní sdělení**

Pro obchodní sdělení správce nebo třetích stran užívá správce název firmy nebo jiné vhodné označení, ze kterého je zřejmé, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů. Z obchodních sdělení zaslaných správcem je vždy zřejmé, že správce je jejich odesílatelem. Obchodní sdělení můžeme zasílat buď na kontakty našich zákazníků na základě oprávněného zájmu správce, a to jen do doby než vyslovíte nesouhlas, nebo na základě výslovného souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely. V zaslaných obchodních sděleních je rovněž kontakt pro odmítnutí zasílání těchto sdělení.