

Zásady zpracování osobních údajů

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů určených pro servisní partnery a zákazníky společnosti Smart Home Security s.r.o., které vydala společnost Smart Home Security s.r.o., IČO 06321399, DIČ CZ06321399, se sídlem Vyskočilova 1326/5, Michle, 140 00 Praha 4 („Zásady“ a „společnost SHS“), je informovat zákazníky nebo servisní partnery o tom, jaké osobní údaje o nich společnost SHS jako správce zpracovává při poskytování služeb pod značkou BEDO (Bezpečný domov), prodeji zboží v e-shopu bedocz.cz a při návštěvách internetových stránek provozovaných společností SHS a kontaktech s potenciálními servisními partnery nebo zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho společnost SHS 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 zákazníkům nebo servisním partnerům v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů servisních partnerů nebo zákazníků společnosti SHS a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb, zájemců o služby a zboží a návštěvníků internetových stránek provozovaných společností SHS („odběratel“), a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich postavení vůči společnosti SHS.

Tyto Zásady jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“) za účelem zajištění informační povinnosti společnosti SHS jako správce dle čl. 13 GDPR.

A. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost SHS schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb a prodejem zboží může ze strany společnosti SHS 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:

- jméno a příjmení
- název obchodní firmy
- IČO, DIČ
- poštovní adresa
- adresa sídla nebo místa podnikání

- fakturační adresa
- identifikační údaje zástupce odběratele nebo kontaktní osoby, kterou odběratel určí
- identifikační údaje plátce vyúčtování
- bankovní spojení
- smlouva

2. Kontaktní údaje

- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail

3. Údaje o zakoupeném zboží, odebíraných službách, využívání služeb, certifikaci

- druh a specifikace poskytované služby nebo zboží
- IP adresa
- Identifikační číslo hlavní jednotky HUB
- údaje o certifikačním řízení

4. Údaje z komunikace mezi společností SHS a odběratelem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb a zboží mezi společností SHS a odběratelem. Jedná se o písemnou a elektronickou komunikaci s odběratelem, chatové a video-chatové komunikace mezi odběratelem a společností SHS.

5. Údaje spojené s marketingovými průzkumy a využíváním služeb

Jedná se o údaje odběratelů (zákazníků společnosti SHS) získané marketingovými průzkumy a údaje o využívání služeb, produktů, výhod a bonusů a typovém chování odběratelů (zákazníků společnosti SHS) při využívání služeb. Jsou zpracovány na základě oprávněného zájmu společnosti SHS.

6. Údaje zpracované na základě vašeho souhlasu

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či k ochraně oprávněných zájmů společnosti SHS, ale jejich zpracování umožní společnosti SHS zlepšovat služby, zaměřit se na to, co odběratele opravdu zajímá, a případně odběratele 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:

- kontaktní údaje v případě, že se nejedná o zákazníka společnosti SHS (jsou zpracovány na základě souhlasu s marketingovým oslovením)
- záznamy o chování na internetových stránkách spravovaných společnostmi SHS získané z cookies v případě povolení cookies ve webovém prohlížeči (jsou zpracovány pro vylepšení provozu internetových stránek provozovaných společnostmi SHS, internetovou reklamu a v případě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely jsou tyto údaje zpracovány společně s ostatními osobními údaji pro tento účel)

B. 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 společnosti SHS 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 společnosti SHS

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností společnosti SHS a pro ochranu oprávněných zájmů společnosti SHS je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas, nicméně proti zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů společnosti SHS je možné podat námitku.

Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout.

Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- poskytování služeb nebo zboží (plnění smlouvy)
- vyúčtování za služby nebo zboží (plnění smlouvy)
- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- vymáhání pohledávek za odběratelem a ostatní spory (oprávněný zájem společnosti SHS)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
- procesy spojené s identifikací odběratele (plnění smlouvy)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti SHS, včetně obchodního monitoringu (oprávněný zájem společnosti SHS)
- evidence dlužníků (oprávněný zájem společnosti SHS)
- marketingové průzkumy prováděné u odběratelů zboží nebo služeb společnosti SHS (oprávněný zájem společnosti SHS)

- sledování využívání služeb, produktů, výhod a bonusů a typovém chování odběratelů zboží nebo služeb společnosti SHS při využívání zboží nebo služeb (oprávněný zájem společnosti SHS)

Osobní údaje pro tyto dílčí účely jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto účelů a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány.

V případě jednání mezi společnostmi SHS a zájemcem o služby společnosti SHS, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je společnost SHS oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od příslušného jednání.

U odběratelů zboží nebo služeb společnosti SHS je společnost SHS oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat ve své databázi jejich základní osobní, identifikační údaje, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společnostmi SHS po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu společností SHS.

V případě zakoupení zboží od společnosti SHS je společnost SHS oprávněna zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje odběratele, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi odběratelem a společnostmi SHS po dobu 10 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

Faktury vystavené společnostmi SHS 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 zákaznické smlouvy.

2. 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 společnost SHS s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu kontakty, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení s nabídkou služeb a zboží společnosti SHS. Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím internetových stránek provozovaných společnostmi SHS, jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies společnosti SHS, 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.

3. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných společnostmi SHS

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

C. Předání osobních údajů jiným správcům

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

D. Kategorie dalších příjemců osobních údajů

Společnost SHS při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti SHS, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti SHS a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu, obchodní zastoupení nebo servisních partnerů. Společnost SHS každého dodavatele pečlivě vybírá a s každým uzavírá smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů. Seznam zpracovatelů je dostupný na webových stránkách bedocz.cz. 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.

E. Způsob zpracování osobních údajů

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

F. Obchodní sdělení

Pro obchodní sdělení společnosti SHS užívá společnost SHS zkratku OS nebo jiné vhodné označení, ze kterého je zřejmé, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů. Z obchodních sdělení zaslaných společností SHS je vždy zřejmé, že společnost SHS je jejich odesílatelem. Obchodní sdělení zasílá společnost SHS na kontakty

odběratelů buď na základě oprávněného zájmu společnosti SHS, a to jen do doby než vysloví námitku proti zpracování osobních údajů, nebo na základě souhlasu s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu. V zaslaných obchodních sděleních je rovněž kontakt pro odmítnutí zasílání těchto sdělení.

G. Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Subjekt údajů má v případě, že je pro společnost SHS identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže společnosti SHS svoji totožnost, níže uvedená práva. Tato práva je nutné uplatnit způsobem, který je pro uplatnění konkrétního práva určen. Na žádosti uplatněné v rozporu s těmito zásadami nebude brán zřetel. Uvedená práva je též možné realizovat pouze ve vztahu k osobním údajům, u nichž je nepochybné, že patří žadateli.

1. Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 GDPR má subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje následující práva:

- získat potvrzení, zda společnost SHS zpracovává osobní údaje,
- získat 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 (společnosti SHS) 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,
- získat kopii osobních údajů v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

V případě opakované žádosti bude společnost SHS oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace bude možné uplatnit písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla společnosti SHS.

Společnost SHS v rámci žádostí o kopii údajů neposkytuje dokumenty jako např. smlouvy či faktury, které již odběratel od společnosti SHS prokazatelně obdržel.

2. Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude společnost SHS zpracovávat. Odběratel má rovněž povinnost oznamovat společnosti SHS změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Odběratel je zároveň povinen společnosti SHS poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm společnost SHS zpracovává, nejsou přesné. Společnost SHS provede opravu bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit na e-mailové adrese gdpr@bedocz.cz za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

3. Právo na výmaz

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud společnost SHS neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Pokud se subjekt údajů domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může uplatnit žádost o výmaz, a to písemně s úředně ověřeným podpisem zasláným na adresu sídla společnosti SHS za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

4. Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 GDPR má 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 zasláním písemné žádosti s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla společnosti SHS.

5. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany společnosti SHS v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude společnost SHS informovat jednotlivé příjemce s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjektu údajů může společnost SHS poskytnout informaci o těchto příjemcích.

6. Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo vyžádat si od společnosti SHS osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl společnosti SHS v souvislosti se smlouvou nebo na základě souhlasu a které se zpracovávají automatizovaně, a to ve strukturovaném, běžně používaném a

strojově čitelném formátu, a dále právo žádat o předání těchto údajů jinému 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 žádosti vyhovět. Žádost je možné uplatnit na e-mailové adrese gdpr@bedocz.cz za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

7. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Dle čl. 21 GDPR má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu společnosti SHS.

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

8. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Souhlas s marketingovým oslovením udělený ke konkrétnímu elektronickému kontaktu je možné kdykoli odvolat způsobem stanoveným v zaslaném obchodním sdělení.

Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

9. 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 SHS uvádí, že neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

10. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

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