

Ochrana osobních údajů zákazníků

Ve společnosti **Savaria Česko s.r.o., IČO: 49682041** (dále jen „my“) věnujeme ochraně osobních údajů velkou pozornost. V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme zejména o našich zákaznících a uživatelích našich zařízení, zda údaje zpracováváme na základě právního důvodu, k jakým účelům je používáme, komu je můžeme předávat a jaká máte v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů práva.

1. Jaké osobní údaje zpracováváme?

Když používáte naše služby, sbíráme různé typy údajů, jako jsou vaše jméno a příjmení, vaše objednávky, vaše kontakty a další.

Zpracováváme následující osobní údaje:

- a. **identifikační údaje**, kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, popř. rodné číslo, pokud máte dotaci od ÚP, IČO a DIČ, pokud jste podnikatel;
- b. **kontaktní údaje**, jimiž se rozumí osobní údaje, které nám umožňují kontakt s vámi, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa pro doručení, fakturační adresa;
- c. **údaje o vašich objednávkách**, kterými jsou zejména údaje o zboží a službách, které jste si objednali, způsobu doručení a platby včetně čísla platebního účtu a údaje o reklamacích;
- d. **popisné údaje**, akademický titul, v případě zaměstnanců i pracovní zařazení.
- e. **údaje související s využitím call centra nebo návštěvou prodejny**, kterými jsou zejména záznamy telefonních hovorů s call centrem, identifikace zpráv, které nám zasíláte, vč. identifikátorů, jako jsou IP adresy.

2. Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?

Vaše osobní údaje zpracováváme v různých situacích pro různé účely. Jestliže si u nás objednáte instalaci zařízení, používáme vaše údaje, abychom vyřídili vaši objednávku, chránili své právní nároky a plnili své zákonné povinnosti. Ke zpracování osobních údajů nás opravňuje buď příprava či plnění smlouvy s vámi, dodržování právních povinností, naše oprávněné zájmy.

Vaše údaje můžeme také zpracovávat, pokud jste adresátem zboží nebo služby, které jsou u nás objednány, pokud s námi komunikujete nebo pokud navštívíte sídlo firmy.

2.1 Zpracování na základě plnění smlouvy

Pokud u nás jako fyzická osoba objednáte službu, zpracováváme vaše osobní údaje za účelem vyřízení vaší objednávky vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách**.

Jestliže u nás nakoupíte jako zástupce právnické osoby, zpracováváme tytéž údaje za stejným účelem **na základě našeho oprávněného zájmu** spočívajícího v uzavření a plnění smlouvy s osobou, kterou zastupujete.

To, že tyto údaje použijeme za účelem vyřízení vaší objednávky, znamená, že je použijeme zejména:

- abychom s vámi mohli o objednávce komunikovat, například vám zaslat její potvrzení nebo vás upozornit na přípravu zakázky a její instalaci;
- pro potřeby doručení zboží; v této souvislosti můžeme vaše údaje předat také našim přepravním partnerům, a to výlučně pro potřeby dodání tohoto zboží; jak je popsáno v části **Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?**;
- v souvislosti s reklamací objednaného zboží či služby; v této souvislosti můžeme vaše údaje předat také dodavateli zboží nebo servisnímu centru, jak je popsáno v části **Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?**;
- v souvislosti s vašimi dalšími požadavky, se kterými se na nás obrátíte např. pomocí call centra, jak je popsáno v části **Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů**.

Pro tento účel osobní údaje používáme po dobu nezbytnou k vyřízení vaší objednávky, popř. vyřízení smluvního požadavku, jako je reklamace.

2.2 Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud u nás objednáte službu, uchováme vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách** na základě našeho oprávněného zájmu (bez vašeho souhlasu) za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly. Našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb. Dále zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) vaše **identifikační a kontaktní údaje, vaše nastavení a údaje o vašich objednávkách** (pokud u nás později nakoupíte) za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro vás budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, abyste byli spokojeni, zejména zjišťování vaší spokojenosti s našimi službami; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro vás
- poskytováním nabídek na míru a cílené reklamy, které vám můžeme **zaslat** emailem, textovou zprávou, sdělit je po telefonu nebo jinými elektronickými prostředky nebo vám je zaslat poštou; naším oprávněným zájmem je zde efektivní propagace našich produktů a služeb. Abychom vám mohli nabídku na míru připravit, výše uvedené údaje (tedy vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách) analyzujeme a získáváme z nich další **odvozené údaje**, které pro tento účel používáme.

Pokud jste si tedy u nás objednali instalaci plošiny, můžeme vás oslovit s cílenou nabídkou na záruční revize či pozáruční servis.

Za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly, zpracováváme údaje po dobu trvání promlčecí doby **20 let** a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení. Pro ostatní uvedené účely osobní údaje používáme po dobu nejvýše 1 rok.

Proti těmto zpracováním realizovaným na základě našeho oprávněného zájmu máte **právo uplatnit námitku**.

2.3 Zpracování na základě plnění právních povinností

I my musíme plnit určité zákonem stanovené povinnosti. Pokud vaše osobní údaje zpracováváme právě z tohoto důvodu, nemusíme získat pro takové zpracování váš souhlas. Na tomto právním základě zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje, údaje o objednávkách**, a to z důvodu dodržování zejména následujících zákonů:

- zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
- zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu nejvýše 20 let od vydání posledního dokladu k vaší objednávce.

2.4 Pokud jste adresátem zboží nebo služby, které jsou u nás objednány

Pokud jste adresátem zboží nebo služby, které jsou u nás objednány, zpracováváme vaše **identifikační a kontaktní údaje**:

- na základě našeho oprávněného zájmu za účelem přípravy, uzavření a plnění smlouvy s naším zákazníkem. Splnění této smlouvy je také naším oprávněným zájmem;
- na základě našeho oprávněného zájmu pro získání informací, na základě kterých budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, nebo informací pro vytváření našich vnitřních statistik a přehledů; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro naše zákazníky;
- za účelem plnění právních povinností zejména dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
- za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly; našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb.

Pro přípravu, uzavření a plnění smlouvy s naším zákazníkem osobní údaje používáme po dobu nezbytnou k vyřízení objednávky. Po uplynutí této doby údaje dále uchováme na základě našeho oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly, a to po dobu trvání promlčecí doby **20 let** a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení. Našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb. Pro účely plnění právních povinností osobní údaje používáme po dobu nejvýše 10 let k příslušné objednávce.

Proti tomuto zpracování na základě oprávněného zájmu máte **právo uplatnit námitku**.

2.5 Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů:

Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů, zejména prostřednictvím call centra či emailu, budeme zpracovávat **vaše identifikační a kontaktní údaje a záznamy o proběhlé komunikaci včetně nahrávek hovorů** na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za účelem:

- vyřízení vašich požadavků; pokud jste u nás nakoupili a váš požadavek se vztahuje k objednávce, můžeme toto zpracování realizovat na základě plnění smlouvy s vámi;
- evidence vašich požadavků, abychom je mohli kontrolovat, že je plníme řádně a včas;
- prokazování, že jsme váš požadavek přijali a vyřídili, např. když u nás touto cestou objednáte nějaké zboží nebo uplatníte reklamaci;
- jejich analýzy pro zlepšování kvality našich služeb.

Pro tyto účely osobní údaje uchováváme po dobu 3 měsíců. Pokud u nás uděláte pomocí některého z kanálů objednávku, můžeme údaje uchovat pro ochranu právních nároků po dobu trvání promlčecí **doby 3 roky** a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení.

Proti zpracování na základě našeho oprávněného zájmu máte **právo uplatnit námitku**

3. Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?

Ve většině případů zpracováváme vaše údaje pro vlastní účely jako jejich správce. V takovém případě vaše údaje předáváme našim partnerům pro zajištění platby, přepravy a dalších náležitostí vaší objednávky. Údaje také předáváme našim zpracovatelům, kteří je zpracovávají dle našich pokynů. S vaším souhlasem můžeme údaje předat také reklamním a sociálním sítím pro zobrazení reklamy na míru na dalších webech a našim partnerům pro posouzení nároku na splátkový prodej.

Všechny zmíněné osobní údaje zpracováváme my jako **správce**. To znamená, že my stanovujeme shora vymezené účely, pro které vaše osobní údaje shromažďujeme, určujeme prostředky zpracování a odpovídáme za jejich řádné provedení.

Vaše osobní údaje můžeme předávat také dalším subjektům, které se nacházejí v roli **správce**, a to:

- v souvislosti vyřízením vaší objednávky našim partnerům, kteří se na tomto vyřízení podílejí, jak je uvedeno v části **Pokud u nás nakoupíte**, konkrétně:
 - partnerům provozujícím platební systémy pro potřeby zajištění platby, především v souvislosti s platbou kartou, zejména společností KB a.s., IČO 45317054;
 - přepravním partnerům, zejména společností Česká pošta, s.p., IČO: 47114983, KAMEX, spol. s.r.o. IČO: 46342591, pokud vám doručují vaši objednávku;
 - dodavateli zboží nebo servisnímu centru příslušného výrobce v souvislosti s reklamací objednaného zboží či služby;

Pro zpracování osobních údajů rovněž využíváme služeb dalších zpracovatelů, kteří osobní údaje zpracovávají pouze podle našich pokynů a pro účely, které jsou popsány

v části **Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje.**

Takovými **zpracovateli** jsou:

- zpracovatelé účetnictví, jako je STORMWARE s.r.o., IČO 25313142, Pagina Consult, spol. s r.o., IČO 61457817
- správce sítě a externí IT, jako je K-CAD, spol. s r.o., IČO 41194144

4. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?

Osobní údaje většinou získáváme přímo od vás prostřednictvím našeho webu nebo při komunikaci s vámi. Některé další údaje můžeme obdržet i od našich partnerů, např. stavebních společností nebo přepravních společností.

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci objednávání zboží nebo služeb, vytváření a používání účtu, nebo při komunikaci s námi například na call centru.

Pokud u nás nakoupíte, můžeme v souvislosti s plněním uzavřené kupní smlouvy obdržet **dodatečné údaje o vašich objednávkách** od bank, našich partnerů provozujících platební systémy a přepravních partnerů, například údaj o číslu vašeho účtu, úspěšném provedení platby, nebo doručení a převzetí zboží.

5. Předávání údajů mimo EU

Vaše osobní údaje můžeme v některých případech předávat také do zemí, kterou nejsou součástí Evropského hospodářského prostoru.

V rámci předání údajů našim zpracovatelům, uvedeným v části **Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?** můžeme vaše údaje předat také do třetích zemí mimo Evropský hospodářský prostor, které nezajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů. Veškeré takové předávání budeme uskutečňovat pouze v případě, že se příslušný zpracovatel zaváže dodržovat standardní smluvní doložky vydané Evropskou komisí a dostupné **na této adrese**.

6. Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?

Ve vztahu ke svým osobním údajům máte řadu práv. Jedná se o právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, vznesení námítky a podání stížnosti.

Stejně jako my máme svá práva a povinnosti při zpracování vašich osobních údajů, máte také vy při zpracování vašich osobních údajů určitá práva. Mezi tato práva patří:

Právo na přístup

Zjednodušeně řečeno máte právo vědět, jaké údaje o vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme, kdo je mimo nás zpracovává a jaká máte další práva související se zpracováním vašich osobních údajů. To vše se můžete dozvědět v tomto dokumentu „Ochrana osobních údajů“

zákazníků“. Pokud si však nejste jistí, které osobní údaje o vás zpracováváme, můžete nás požádat o potvrzení, zda osobní údaje, které se vás týkají, jsou či nejsou z naší strany zpracovávány, a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům. V rámci práva na přístup nás můžete požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů, přičemž první kopii vám poskytneme bezplatně a další kopie již s poplatkem.

Právo na opravu

Chybovat je lidské. Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

Právo na výmaz

V některých případech máte právo, abychom vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud je splněn některý z následujících důvodů:

- vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali;
- využijete svého práva vznést námitku proti zpracování (viz níže část **Právo vznést námitku proti zpracování**) u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů a my shledáme, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nemáme nebo
- domníváte se, že námi prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Ale mějte prosím na paměti, že i když půjde o jeden z těchto důvodů, neznamená to, že ihned smažeme všechny vaše osobní údaje. Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo určení, výkon či obhajobu našich právních nároků (viz část **Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?**).

Právo na omezení zpracování

V některých případech můžete kromě práva na výmaz využít právo na omezení zpracování osobních údajů. Toto právo vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení vašich osobních údajů a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Zpracování osobních údajů musíme omezit když:

- popíráte přesnost osobních údajů, než se dohodneme, jaké údaje jsou správné;
- vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (např. nad rámec toho, co zpracovávat musíme), ale vy budete před výmazem takových údajů upřednostňovat pouze jejich omezení (např. pokud očekáváte, že byste nám v budoucnu takové údaje stejně poskytli);
- vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo
- vznesete námitku proti zpracování. Právo na námitku je podrobněji popsáno níže v kapitole **Právo vznést námitku proti zpracování**). Po dobu, po kterou šetříme, je-li vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování vašich osobních údajů omezit.

Právo na přenositelnost

Máte právo získat od nás všechny vaše osobní údaje, které jste nám vy sami poskytli na základě plnění smlouvy. Vaše osobní údaje vám poskytneme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Abychom mohli na vaši žádost údaje snadno převést, může se jednat pouze o údaje, které zpracováváme automatizovaně v našich elektronických databázích.

Právo vznést námitku proti zpracování

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu (viz část **Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?**). Jde-li o marketingové aktivity, přestaneme vaše osobní údaje zpracovávat bez dalšího; v ostatních případech tak učiníme, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

Právo podat stížnost

Uplatněním práv výše uvedeným způsobem není nijak dotčeno vaše právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Stížnost proti námi prováděnému zpracování osobních údajů můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

7. Jak lze uplatnit jednotlivá práva?

Žádost můžete zaslat prostřednictvím datové schránky společnosti, případně v listinné podobě na adresu sídla společnosti. V takovém případě však musí být vaše žádost opatřena úředně ověřeným podpisem.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění vás samozřejmě budeme informovat.