

Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky dle GDPR

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů pro zákazníky dle GDPR vydaných společností **WELLEN a.s.**, IČ: 26751666, DIČ:CZ26751666, se sídlem Čerpadlová 991/4a, 190 00 Praha 9, gdpr@wellen.cz (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 (v případě, že z jakýchkoli důvodů nebylo rodné číslo přiděleno, pak datum narození)

IČO, DIČ

adresa trvalého pobytu

adresa sídla nebo místa podnikání

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 sítě

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 zákazník 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 tyto dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané správcem, 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, 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 nemá s ohledem na počet zaměstnanců, charakter a rozsah zpracování osobních údajů povinnost vést záznamy o činnostech zpracování.

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.