

Zásady zpracování osobních údajů

Tímto dokumentem vás chceme ujistit, že Česká distribuční a.s., společnost se sídlem na adrese Na Rovince 879, 720 00 Ostrava – Hrabová, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 2648, IČ 26791692 (dále jen **Česká distribuční**), věnuje maximální pozornost zabezpečení vašich osobních údajů. Řídíme se platnými zákony České republiky a 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), dále jen **Nařízení**.

Veškeré osobní údaje, které společnost Česká distribuční (jako správce či zpracovatel osobních údajů) shromažďuje, zpracovává pouze pro odůvodněné účely, po omezenou dobu a s využitím maximální možné míry zabezpečení.

Ochrana osobních údajů našich zákazníků, adresátů, dodavatelů, partnerů a zaměstnanců je naší prioritou. V tomto dokumentu si můžete přečíst zásady zpracování osobních údajů ve společnosti Česká distribuční. Budete-li mít jakýkoliv dotaz ohledně zpracování vašich osobních údajů, neváhejte se na nás obrátit prostřednictvím emailové adresy osobniudaje@distribucni.cz.

V tomto dokumentu se dočtete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme o našich odesílatelích a adresátech adresných zásilek, stěžovatelích na doručení neadresných reklamních tiskovin či uživatelích našeho webu, zda údaje zpracováváme na základě souhlasu nebo na základě jiného právního důvodu, k jakým účelům je používáme, komu můžeme osobní údaje předávat a jaká máte v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů práva.

Osobním údajem se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

Jaké jsou kategorie subjektů údajů, jejichž osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme osobní údaje:

- odesílatelů zásilek
- adresátů adresných zásilek
- stěžovatelů
- uživatelů webových stránek České distribuční
- osob pohybujících se z jakéhokoliv důvodu v perimetru kamerového systému České distribuční

Vaše osobní údaje získáváme zpravidla od našich smluvních partnerů, pro něž zajišťujeme služby v rozsahu naší podnikatelské činnosti. Osobní údaje zpracováváme v tomto případě jako zpracovatelé. V rámci zajišťování těchto činností obvykle nezískáváme žádné další osobní údaje nad rámec osobních údajů poskytnutých.

Které osobní údaje zpracováváme?

Kategorie osobních údajů, jež zpracováváme:

- a) **identifikační a kontaktní údaje**, kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, datum narození, login a heslo, IČ a DIČ, doručovací adresa, fakturační adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo;
- b) **údaje související s poskytovanými službami**, kterými se rozumí především údaje o reklamacích, stížnostech na doručování adresných zásilek nebo letáků;
- c) **ostatní identifikační údaje, tj. údaje související s využitím informační telefonní linky či našeho webu**, kterými jsou zejména záznamy telefonních hovorů s informačním centrem, identifikace e-mailových zpráv, které zasíláte, případně nahrávky kamerových systémů na našich skladech.

Co nás opravňuje osobní údaje zpracovávat?

V rámci naší činnosti zpracováváme osobní údaje pro různé účely a v různém rozsahu:

- zpracováváme osobní údaje na základě plnění smlouvy, z důvodu plnění právní povinnosti či z důvodu našeho oprávněného zájmu, nebo
- na základě vašeho souhlasu.

Jaké jsou naše zákonné důvody pro zpracování osobních údajů?

1. Zpracování z právního titulu splnění smlouvy

Z titulu plnění smlouvy zpracováváme vaše identifikační a kontaktní a údaje související s poskytovanými službami.

Pro plnění smlouvy zpracováváme vaše výše uvedené osobní údaje zejména:

- abychom s vámi mohli o odeslané či doručované zásilce komunikovat;
- v souvislosti s reklamací.

2. Zpracování z právního titulu splnění právních povinností

Z titulu plnění právních povinností zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje související s poskytovanými službami, a to zejména z důvodu dodržování níže uvedených předpisů:

- zákona číslo 89/2012 Sb. – občanský zákoník;
- zákona číslo 634/1992 Sb. – o ochraně spotřebitele;
- zákona číslo 235/2004 Sb. – o dani z přidané hodnoty;

- zákona číslo 563/1991 Sb. – o účetnictví.

3. Zpracování z právního titulu oprávněného zájmu

Z titulu oprávněného zájmu zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje související s poskytovanými službami za účelem naší vnitřní evidence a kontroly a řádného poskytování našich služeb. Naším oprávněným zájmem je také propagace našich služeb.

4. Zpracování na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů

Pokud dosud nevyužíváte naše služby a při poskytnutí svých údajů jste České distribuční udělili svůj souhlas, můžeme vaše identifikační a kontaktní údaje použít pro zasílání nabídek e-mailem nebo jinými elektronickými prostředky, popř. vám je můžeme zaslat poštou.

Za jakým účelem zpracováváme vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje zpracováváme v nezbytném rozsahu pro příslušný účel – např. abychom vám mohli doručit zásilku, vyřizovat vaše žádosti a stížnosti.

1. Doručování zásilek

Jste-li adresáti zásilek, které doručujeme, zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje z titulu plnění smlouvy. Zde obvykle nejsme správcem vašich osobních údajů, ale jejich zpracovatelem.

2. Užívání komunikačních kanálů

Komunikujete-li s námi prostřednictvím infolinky či e-mailu, zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje související s poskytovanými službami a ostatní identifikační údaje, a to zejména za účelem přijímání vašich požadavků, prokazování jejich přijetí, jejich evidence a vyřizování, a to z právního titulu splnění smlouvy nebo náš oprávněný zájem.

3. Ochrana majetku, bezpečnosti, života a zdraví

Některé naše prostory (zejména skladové prostory) jsou monitorovány kamerovým systémem se záznamem za účelem ochrany majetku, bezpečnosti, života a zdraví, jakož i za účelem sekundárního bezpečnostního prvku pro případ narušení primárních zabezpečovacích systémů. Pro tento účel zpracováváme ostatní identifikační údaje, přičemž právním titulem pro zpracování této kategorie osobních údajů je náš oprávněný zájem.

Za účelem zlepšování našich služeb jsou současně monitorovány některé telefonní hovory vedené na informační linku České distribuční. Za tímto účelem rovněž dochází ke zpracování ostatních identifikačních údajů, přičemž právním titulem pro zpracování je náš oprávněný zájem, popř. váš souhlas.

4. Výzkum a analýza vývoje trhu

Údaje související s poskytovanými službami využíváme pro účely výzkumu, vývoje a analýzy trhu. Za tímto účelem analyzujeme situaci na trhu, zlepšujeme naše postavení na trhu a přicházíme s nabídkou nových produktů a lepších služeb. Neustále sledujeme nové trendy a vývoj v oblasti našeho podnikání a oblastech souvisejících. Právním titulem pro zpracování je náš oprávněný zájem, popř. váš souhlas.

Zásady zpracování osobních údajů

5. Řízení vztahů se zákazníky

Naším cílem je, abyste byli s našimi službami spokojeni. Řešíme vaše stížnosti, přání, příp. požadavky. Z těchto důvodů zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje související s poskytovanými službami a ostatní identifikační údaje. Právním titulem pro zpracování těchto údajů je ochrana našich práv a oprávněných zájmů, popř. váš souhlas.

6. Marketing

Za účelem marketingových činností a poskytování přímého marketingu zasíláme našim klientům a obchodním partnerům obchodní sdělení a newslettery. Tato sdělení jsou zasílána různými formami, včetně využití listinné korespondence, telefonu, SMS, faxu, e-mailu, internetu. Za účelem marketingu zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje související s poskytovanými službami a ostatní identifikační údaje. Právním titulem pro zpracování těchto údajů je náš oprávněný zájem, popř. váš souhlas.

7. Vytváření analytických modelů

V rámci vytváření datových analýz, statistik a analytických modelů spojujeme, porovnáváme a analyzujeme identifikační a kontaktní údaje, údaje související s poskytovanými službami a ostatní identifikační údaje, abychom byli schopni správně odhadnout a poté naplnit potřeby vybraných kategorií subjektů. Data v analýzách, statistikách a analytických modelech prozkoumáváme na plně anonymní úrovni a necílíme na konkrétní osoby.

8. Výkon a ochrana práv

V případě, že jsme z jakéhokoliv důvodu účastníky soudního, správního či jiného řízení konaného před orgánem soudní či státní správy, můžeme být povinni v rámci tohoto řízení v nezbytném rozsahu zpracovávat vaše identifikační a kontaktní údaje, popř. též údaje související s poskytovanými službami a ostatní identifikační údaje nezbytné k ochraně našich oprávněných zájmů. Právním titulem pro toto zpracování je výlučně plnění právní povinností z právních předpisů, příp. ochrana našich oprávněných zájmů.

9. Vnitřní správa, řízení informací, optimalizace procesů, školení, reporting

Vaše osobní údaje zpracovávají při plnění svých interních povinností primárně naši zaměstnanci. Pro konkrétní situace a případy jsou u nás nastaveny procesy, interní pokyny, schvalovací systémy a reportovací systémy. Vaše osobní údaje jsou používány pro účely plánování, vyhodnocování nebo zvýšení efektivity. Za účelem reportingu či ekonomických výsledků jsou data agregována (spojována či seskupována), čímž již nedochází ke zpracování konkrétních osobních údajů týkajících se vaší osoby, ale jde již pouze o statistické vyhodnocení. Právním titulem pro zpracování osobních údajů je v tomto případě náš oprávněný zájem, plnění smlouvy či plnění povinností z právních předpisů.

Jaká je doba zpracování vašich osobních údajů?

Vaše osobní údaje používáme po dobu nezbytně nutnou pro naplnění účelů, pro něž jsou zpracovány. Délka zpracování většiny dat je určena právními předpisy, podle kterých je délka archivace v České distribuční nastavena. Není-li stanovena délka právními předpisy obvyklá délka archivace v České distribuční je stanovena lhůtou 3 let.

Osobní údaje, které zpracováváme pro účely, jejichž právními tituly jsou plnění smlouvy, plnění povinností z právních předpisů a ochrana našich oprávněných zájmů, zpracováváme do doby ukončení smluvního vztahu, příp. do doby vyřešení a vypořádání všech souvisejících právních záležitostí a dále po dobu běhu promlčecí či prekluzivní lhůty.

Vaše osobní údaje, které zpracováváme na základě vašeho souhlasu, uchováváme po dobu platnosti tohoto souhlasu. Pro prokázání vzniku, trvání, změnu či odvolání souhlasu uchováváme z titulu našich oprávněných zájmů tento souhlas po celou dobu jeho platnosti a dále po dobu 5 let po jeho zániku.

Kdo vaše osobní údaje zpracovává a kdo k nim má přístup?

Vaše osobní údaje můžeme předávat dalším dodavatelům podílejících se na adresném či neadresném doručování či řešení vašich stížností nebo podnětů k nám poskytovaným službám. Dále můžeme vaše osobní údaje předávat ekonomickým, účetním, daňovým nebo právním poradcům České distribuční a.s. nebo osobám zajišťujícím pro nás služby v oblasti softwaru a hardwaru. Se všemi těmito našimi dodavateli máme uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů a tyto subjekty podle našeho auditu a kontroly poskytují dostatečné záruky a mají zavedena vhodná technická a organizační opatření v souladu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů. Tito zpracovatelé jsou oprávněni zpracovávat vaše osobní údaje pouze pro účely výkonu činností, ke kterým byli pověřeni. Pro účely výkonu činnosti v souladu se smlouvou o zpracování osobních údajů není vyžadován váš souhlas, neboť takové zpracování probíhá na základě smlouvy a právního předpisu.

Vaše osobní údaje můžeme také předávat orgánům veřejné moci (například soudům, správním orgánům) a to pouze z titulu plnění právní povinnosti.

Akcionáři České distribuční

Vaše osobní údaje zpracovávané Českou distribuční, mohou být za účelem vnitřní správy předávány akcionáři, popř. akcionářům. Akcionáři České distribuční při zpracovávání osobních údajů dodržují vysoký standard ochrany osobních údajů.

Jaká jsme přijali technická a organizační opatření na ochranu vašich osobních údajů?

Česká distribuční přijala veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení vašich osobních údajů. Přijala technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě. K osobním údajům mají přístup pouze námi pověřené osoby.

Jaká jsou vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů?

Vaše osobní údaje zpracováváme transparentně, korektně a v souladu s předpisy upravujícími ochranu osobních údajů. V případě, že jsme správcem vašich osobních údajů, máte právo na přístup ke svým osobním údajům, jakož i další práva, pokud se domníváte, že zpracování vašich osobních údajů není v pořádku. Jsme-li zpracovateli vašich osobních údajů, svá práva v oblasti ochrany osobních údajů uplatňujete u jejich správce (tzn. obvykle u zadavatele doručení).

1. Právo na přístup k osobním údajům

Jako subjekt údajů máte právo získat informace o tom, zda zpracováváme jako správce vaše osobní údaje, a pokud ano, o jaké údaje se jedná a jakým způsobem jsou zpracovávány. Současně máte právo získat kopie zpracovávaných osobních údajů (pokud tím nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob). V případě opakované žádosti, či zneužívání tohoto práva, je Česká distribuční oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

2. Právo na opravu a doplnění

Česká distribuční musí bez zbytečného odkladu opravit na vaši žádost nepřesné osobní údaje, které se vás týkají, a které zpracováváme jako správci vašich osobních údajů. Neúplné osobní údaje máte právo kdykoli doplnit.

3. Právo na výmaz

Právo na výmaz osobních údajů představuje povinnost České distribuční zlikvidovat vaše osobní údaje, pokud jsou splněny určité podmínky a vy jste o tento výmaz svých osobních údajů požádali. Nejsme-li správcem vašich osobních údajů, ale pouze jejich zpracovatelem (zejm. v případech zajišťování doručovacích služeb), musíte toto práva uplatňovat u správce osobních údajů, kterým je společnost, které jste vaše osobní údaje primárně poskytli.

4. Právo na omezení zpracování

Místo práva na výmaz můžete dočasně požádat o omezení zpracování vašich osobních údajů v České distribuční. Toto právo je rovněž nezbytné uplatnit u správce osobních údajů. Jsme-li zpracovatelem, nemůžeme uplatnění tohoto práva vyhovět.

5. Právo na přenositelnost

Právo na přenositelnost údajů vás opravňuje požádat Českou distribuční o předání osobních údajů, které se vás týkají, a které jste České distribuční jako správci osobních údajů poskytl/la, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, jinému správci. Právo na přenositelnost osobních údajů můžete uplatnit pouze tehdy, pokud je zpracování osobních údajů prováděno automatizovaně a jeho zpracování je současně založeno na vašem souhlasu nebo smluvním vztahu. V případě, že by výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, nelze žádosti o přenositelnost osobních údajů vyhovět.

6. Právo vznést námitku

Máte právo vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů, které jsou zpracovávány z právního titulu oprávněného zájmu České distribuční.

V případě, že Česká distribuční neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převyšuje nad vašimi zájmy (jako subjektu údajů), je společnost Česká distribuční povinna na základě námitky vyhodnocené jako důvodné ukončit zpracování bez zbytečného odkladu.

7. Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování

Máte právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro vás právní účinky nebo se vás obdobným způsobem výrazně dotýká.

8. Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

Je-li zpracování osobních údajů Českou distribuční založeno na vašem souhlasu, můžete tento souhlas kdykoliv písemně nebo elektronicky na adresu nebo email správce uvedený níže odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním.

9. Právo obrátit se na Úřad na ochranu osobních údajů

V případě pochybností týkající se ochrany a zpracování vašich osobních údajů máte právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

Jak můžete svá práva uplatnit či informace získat?

Žádosti o uplatnění vašich práv přijímá Česká distribuční v sídle společnosti. S ohledem na skutečnost, že je v případech uplatnění práv subjektu údajů nezbytné jednoznačně identifikovat subjekt, který žádost uplatnil, přijímá Česká distribuční pouze žádosti, na základě nichž může být identifikace subjektu provedena tak, aby nebylo pochyb o totožnosti subjektu údajů. Provedení identifikace se nevztahuje na případy, kdy byla žádost provedena prostřednictvím veřejné datové sítě (datovou schránkou fyzické osoby), elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem, písemně s úředně ověřeným podpisem, osobně v sídle společnosti s provedením identifikace subjektu údajů (ověřením podle dokladu totožnosti). Výše uvedené se nevztahuje na odvolání souhlasu.

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.

V ostatních záležitostech (dotazy, nejasnosti a otázky na způsob podání žádostí o uplatnění práv) se můžete obracet na emailovou adresu osobniudaje@distribucni.cz.