

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

verze červen 2020

Společnost AlfaOptima s.r.o., IČO: 09174061 (dále jen „my“) věnuje ochraně osobních údajů velkou pozornost. V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme zejména o našich zákaznících a uživatelích našeho webu, zda údaje zpracováváme na základě souhlasu nebo na základě jiného právního důvodu, k jakým účelům je používáme, komu je můžeme předávat a jaká máte v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů práva.

A. Jaké osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme následující osobní údaje:

- a) identifikační údaje, kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, uživatelské jméno a heslo;
- b) kontaktní údaje, jimiž se rozumí osobní údaje, které nám umožňují kontakt s vámi, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa pro doručení a fakturační adresa;
- c) vaše nastavení, kterými se rozumí údaje ve vašem účtu, zejména profily, nastavení newsletterů či používané funkce;
- d) údaje o objednávkách vaší organizace, kterými jsou zejména údaje o službách, které si vaše organizace objednala, číslo platebního účtu, údaje o uživatelské podpoře;
- e) údaje o vašem chování na webu, zejména služby, které si zobrazujete, odkazy, na které klikáte, způsob pohybu po našem webu a posouvání obrazovky a také údaje o zařízení, ze kterého si náš web prohlížíte, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry jako operační systém, jeho verze, rozlišení obrazovky, použitý prohlížeč a jeho verze a také údaje získané ze souborů cookie a obdobných technologií pro identifikaci zařízení;
- f) údaje o vašem chování při čtení zpráv, které vám zasíláme, zejména časy otevření zpráv a také údaje o zařízení, na kterém zprávy čtete, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry jako operační systém, jeho verze, rozlišení obrazovky, použitý prohlížeč a jeho verze a také údaje získané ze souborů cookie a obdobných technologií;
- g) odvozené údaje, kterými se rozumí osobní údaje odvozené z vašeho nastavení, údajů o službách, které si u nás vaše organizace nakoupíte, údajů o vašem chování na webu a údajů o vašem chování při čtení zpráv, které vám zasíláme; zejména se jedná o údaje o vašem pohlaví, nákupním chování a vztahu k různým službám;

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

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

- a) bez vašeho souhlasu na základě plnění smlouvy, našeho oprávněného zájmu nebo
- b) z důvodu plnění právní povinnosti, nebo
- c) na základě vašeho souhlasu.

Jaká zpracování můžeme provádět bez vašeho souhlasu, závisí na tom, k jakému účelu příslušné zpracování směřuje a v jaké pozici k nám vystupujete – zda jste jen návštěvníkem našeho webu, nebo u nás nakoupí vaše organizace. Vaše údaje můžeme také zpracovávat, pokud s námi komunikujete.

B.1 Pokud navštívíte náš web

Pokud navštívíte náš web, do vašeho zařízení ukládáme a následně z něj čteme malé soubory jako cookies. Cookie je malý soubor písmen a čísel, který ukládáme ve vašem internetovém prohlížeči nebo pevném disku vašeho počítače. Některé cookies nám umožňují propojit vaše aktivity během prohlížení našich stránek od chvíle, kdy otevřete okno webového prohlížeče, do okamžiku, kdy jej zavřete. Ve chvíli, kdy zavřete okno internetového prohlížeče se tyto cookies vymažou. Jiné zůstávají v zařízení po nastavenou dobu a aktivují se pokaždé, když navštívíte webovou stránku, která konkrétní cookie vytvořila. Dále používáme pixelové značky (také známé jako web beacons), což jsou malé obrázky, které mají podobnou funkci jako cookies. Oproti cookies, které jsou ukládány na pevném disku vašeho počítače, jsou pixelové značky pevnou součástí webových stránek. O všech těchto technologiích budeme pro zjednodušení v tomto dokumentu dále mluvit jako o cookies. Cookies do vašeho zařízení nejen ukládáme, ale také čteme cookies, které do vašeho zařízení uložil náš web. Dále v tomto dokumentu budeme pro jednoduchost mluvit pouze o ukládání.

Některé cookies do vašeho zařízení ukládá přímo náš web. Tyto cookies nám pomáhají:

- identifikovat vás při přecházení mezi jednotlivými stránkami našeho webu a opětovných návštěvách,

například abychom si mohli zapamatovat vaše přihlášení z konkrétního zařízení a nežádat vás opakovaně o e-mail a heslo, nebo abychom si uložili, kterou verzi našeho webu vám máme zobrazit, pokud web nabízí v danou chvíli více variant;

- zaznamenat si, že jste nám udělili souhlas dle tohoto dokumentu, popř. zda jste např. nabídli účast v určitém průzkumu;
- se zajištěním bezpečnosti, například abychom zkoumali, zda někdo nezneužil vaše připojení k našemu webu a nejedná místo vás;
- evidovat, zkoumat a odstraňovat poruchy a nefunkční součásti našeho webu.

Takové cookies a další soubory jsou nezbytné pro fungování naší webové stránky. Pokud ve svém prohlížeči zablokujete tyto cookies, naše webová stránka nemusí fungovat správně a my vám nemusíme být schopni poskytovat naše produkty a služby.

Dále do vašeho zařízení:

- ukládáme cookies z našeho webu, které nám umožňují
 - sledovat návštěvnost našeho webu, jeho jednotlivých stránek, vytvářet statistiky a přehledy a měřit účinnost reklamy;
 - zobrazovat vám různé varianty našeho webu, pokud testujeme nové funkcionality;
 - přizpůsobovat pro vás obsah našeho webu, například vám zobrazit přednostně produkty, které jste si již prohlédli, a zobrazovat vám další nabídky na míru na našem webu;
- umožňujeme uložit cookies třetím stranám, které je mohou použít
 - ke sběru údajů o vašem chování na našem webu a dalších webových stránkách;
 - pro zobrazení přizpůsobených nabídek a cílené reklamy v rámci reklamních sítí na jiných webových stránkách, než je náš web;

Ukládání těchto cookies můžete odmítnout při návštěvě webu alfaoptima.cz.

Údaje o vašem chování na webu nezískáváme pouze z cookies. Doplňujeme je také o údaje jako je:

- IP adresa vašeho zařízení (adresa vašeho zařízení, pomocí které komunikujete s jinými zařízeními v síti internet),
- MAC adresa (adresa zařízení, pomocí které komunikujete s jinými zařízeními v místní síti),
- operační systém vašeho zařízení, jeho verze a jazykové nastavení;
- prohlížeč, který na svém zařízení používáte, jeho verze a jazykové nastavení;
- adresa webové stránky (URL adresa), ze které přicházíte na náš web.

Tyto údaje o vašem chování na webu zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro vás budeme moci web v budoucnu vylepšit; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro vás;
- vytváření statistik a přehledů, zejména sledování návštěvnosti našeho webu, jeho jednotlivých stránek a měření účinnosti reklamy; naším oprávněným zájmem je zde měření efektivity našeho webu a výdajů na reklamu; pro tento účel můžeme z vašeho chování na webu získávat další odvozené údaje a k tomuto účelu je použít;
- testování nových funkcí a aplikací před nasazením, zejména abychom předešli problémům s funkčností těchto novinek ve skutečném provozu, které by mohly zhoršit váš zážitek z využívání našich služeb; naším oprávněným zájmem je zde bezproblémová funkčnost našich služeb pro vás;
- předcházení útoků na náš web a ohrožení jeho funkčnosti i bezpečnosti vašich dat; naším oprávněným zájmem je zde bezproblémová funkčnost našich služeb pro vás a bezpečnost vašich dat.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu 12 měsíců. Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku.

Údaje o vašem chování na webu můžeme použít také k přizpůsobení našich webových stránek a zobrazení cílené reklamy, jak je popsáno v části B.5.1 Zasilání nabídek na míru a cílené reklamy.

Pokud tyto funkce nevypnete v notificačním řádku a budete po našem upozornění dále používat naše webové

stránky (např. kliknete na odkaz apod.), budeme mít za to, že s těmito zpracováními souhlasíte.

B.2 Pokud jste naším zákazníkem

V případě, že si objednáte naše produkty či služby a jste naším zákazníkem, pak navíc provádíme následující zpracování:

B.2.1 Zpracování na základě plnění smlouvy

Pro plnění smlouvy je nezbytný uživatelský účet, v jehož rámci zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje, vaše nastavení a údaje, na základě plnění smlouvy s vámi (bez vašeho souhlasu), abychom mohli vést váš uživatelský účet řádně. Smlouva, o kterou se naše zpracování opírá, je podepsána smluvními stranami nebo vzniká objednávkou a následně odsouhlasením obchodních podmínek při prvním vstupu do uživatelského rozhraní.

Pro tento účel osobní údaje používáme po dobu nezbytnou pro aktivní provoz služby a dále 36 měsíců po skončení provozu.

B.2.2 Zpracování na základě oprávněného zájmu

Společnost může zpracovávat další údaje, které mohou sloužit např. jako průkazní materiál při opravě chyb, určení viny poskytovatele a jeho následnou odpovědnost za odstranění chyby. Jedná se tak o údaje, které mohou například zaznít v rámci monitorovaných hovorů na zákaznické lince, nebo v jiné komunikaci se společností AlfaOptima s.r.o.

B.3 Pokud u nás vytvoříte objednávku za svou organizaci

Abyste si u nás mohli vytvořit objednávku, navštívíte nejspíše náš web či kontaktujete obchodního zástupce, proto se vás týkají zpracování popsaná v části B.1 Pokud navštívíte náš web. V případě, že u nás vytvoříte objednávku, pak navíc provádíme následující zpracování:

B.3.1 Zpracování na základě plnění smlouvy

Jestliže u nás vytvoříte objednávku jako zástupce právnické osoby, zpracováváme vaše osobní údaje za účelem přípravy, uzavření a plnění smlouvy s vaší společností vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje o objednávkách vaší společnosti na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícím v uzavření a plnění smlouvy s osobou, kterou zastupujete.

To, že tyto údaje použijeme za účelem přípravy, uzavření a plnění smlouvy s vámi, znamená, že je použijeme zejména:

- abychom s vámi mohli o objednávce komunikovat, například vám zaslat její potvrzení nebo vás upozornit na změnu jejího stavu;
- v souvislosti s vašimi dalšími požadavky, se kterými se na nás obrátíte např. v rámci podpory aplikace, jak je popsáno v části B.4 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 uživatelská podpora. 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 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. Našími oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb.

B.3.2 Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud u nás vytvoříte objednávku (stejně jako v případě, kdy si u nás máte uživatelský účet), zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách také na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za stejnými účely a stejným způsobem, jako na základě našeho oprávněného zájmu zpracováváme údaje o registrovaných uživateli (viz část B.2 Pokud jste naším zákazníkem).

B.3.3 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. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty; zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu nezbytně nutnou, pro zajištění souladu s potřebnými zákony.

B.4 Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů:

Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů, zejména prostřednictvím telefonu, emailu, a sociálních sítí budeme zpracovávat vaše identifikační a kontaktní údaje, a záznamy o proběhlé komunikaci, na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez vašeho souhlasu) za účelem:

- vyřízení vašich požadavků; pokud jste u nás vytvořili objednávku 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 vytvoříte objednávku nebo uplatníte reklamaci.

Pro tyto účely osobní údaje uchováváme po dobu nezbytnou pro provoz služby a 3 roky po jejím ukončení. Proti zpracování na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

B.5 Pokud nám udělíte svůj souhlas:

Souhlas od vás můžeme získat v různých situacích například při procházení našeho webu, při registraci či přihlášení, při objednávce nebo také po telefonu. Souhlasy také získáváme pro různé účely. Podle toho, kdy od vás souhlas získáme, a především podle účelu, ke kterému je udělen, se liší rozsah zpracování, které na jeho základě můžeme provádět.

Veškeré souhlasy, které získáváme, jsou zcela dobrovolné a nejste povinni je poskytnout. Své souhlasy můžete odvolat na info@alfaoptima.cz. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování před tímto odvoláním.

B.5.1 Zasílání nabídek na míru a cílené reklamy

Pokud nám při poskytnutí kontaktních údajů nebo kdykoli později udělíte svůj souhlas se zasíláním nabídek na míru a cílené reklamy můžeme vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje o objednávkách (pokud u nás vytvoříte objednávku), vašem nastavení (pokud u nás máte účet), údaje o vašem chování na webu a chování při čtení zpráv obohacovat pomocí analýzy a získávat odvozené údaje z vašeho chování na webu a chování při čtení zpráv. K tomu můžeme použít rovněž údaje o vašem chování na webu, které jsme oprávněně získali před tím, než jste vytvořili objednávku, nebo se zaregistrovali a můžeme pro něj sbírat údaje o vašem chování na webu i když se nepřihlásíte (např. když vás identifikujeme pomocí cookie nebo obdobné technologie). Můžeme používat také údaje, které odvodíme na základě našeho oprávněného zájmu, pokud provedete objednávku, nebo jste naším zákazníkem, jak je popsáno v části B.1.

Veškeré tyto údaje můžeme na základě vašeho souhlasu použít pro vytváření přizpůsobených nabídek a cílených reklam, které vám zobrazíme na webu, a můžeme vám je také zaslat e-mailem, textovou zprávou, pomocí sociálních sítí, sdělit je po telefonu nebo jinými elektronickými prostředky, popř. vám je můžeme zaslat poštou. Tyto nabídky se mohou týkat jak našich produktů a služeb, tak produktů a služeb třetích stran.

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

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 jeho řádné provedení.

Pro zpracování osobních údajů využíváme služeb dalších zpracovatelů, kteří osobní údaje zpracovávají pouze podle našich pokynů a pro účely, které jsou popsány v části B. Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?“ Takovými zpracovateli jsou:

- poskytovatelé cloudových služeb a další dodavatelé technologií a podpory;
- provozovatelé marketingových nástrojů, kteří nám pomáhají s optimalizací webu a personalizací obsahu a nabídek pro vás;
- provozovatelé CRM a účetních systémů.

D. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci objednávání služeb, vytváření a používání účtu, nebo při komunikaci s námi například v rámci poskytování uživatelské podpory. Osobní údaje přímo od vás získáváme také sledováním vašeho chování na našem webu či v aplikaci a při čtení zpráv. Pokud u nás vytvoříte objednávku, můžeme v souvislosti s plněním uzavřené smlouvy obdržet dodatečné údaje o objednávkách, od bank, například údaj o číslu vašeho účtu, nebo úspěšném provedení platby.

E. Předávání údajů mimo EU

V rámci předání údajů příjemcům, uvedeným v části C. Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme? můžeme vaše údaje předat také do třetích zemí mimo Evropský hospodářský prostor, včetně zemí, které nezajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů. Veškeré takové předávání budeme uskutečňovat pouze v případě, že bude plně v souladu s kapitolou V. Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

F. Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?

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. 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.

Právo na opravu

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,
- odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je váš souhlas nezbytný a zároveň nemáme jiný důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat,
- 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 nebo obhajobu našich právních nároků (viz část B. 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
- vzneste 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 získat všechny vaše osobní údaje, které jste nám vy sám poskytl a které zpracováváme na základě vašeho souhlasu (viz část B.5 Pokud nám udělíte svůj souhlas) a na základě plnění smlouvy (viz část B. Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?). 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 B. Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?). Jde-li o marketingové aktivity, přestaneme bez dalšího vaše osobní údaje zpracovávat; 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.

G. Jak lze uplatnit jednotlivá práva?

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním vašich osobních údajů, ať již jde o dotaz, uplatnění práva, podání stížnosti či cokoliv jiného, se můžete obracet na info@alfaoptima.cz

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.