

Zásady ochrany osobních údajů

Společnost **VMATE solutions, spol. s r.o.**, IČO : 06514545, se sídlem: Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10, Spisová značka: C 283070 vedená u Městského soudu v Praze (dále též jako „**My**“ nebo „**Naše společnost**“) věnuje ochraně osobních údajů velkou pozornost. V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme zejména o našich zákaznících a užívatelích našich služeb, 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.

Tyto zásady jsou zpracované v souladu s právními předpisy ohledně zpracování osobních údajů, zejména 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 též jako „**GDPR**“).

1. Úvodní ustanovení a vymezení základních pojmů

1.1. Naše společnost, jako poskytovatel služeb virtuálního asistenta (spočívajících zejm. v zajišťování a vyřizování Vašich požadavků, Vaším jménem a na Váš účet a náklady), a Vy (příp. Vaše společnost) (dále též jako „**Vy**“), jako objednatel služeb virtuálního asistenta, jsme spolu uzavřeli smluvní vztah, a to tím, že došlo k odsouhlasení našich obchodních podmínek dostupných na webovém portálu www.vmate.cz.

1.2. V rámci smluvního vztahu mezi Naší společností a Vámi jsme **správce** Vašich osobních údajů.

1.3. Termíny "**správce**", "**zpracovatel**", "**osobní údaje**", "**zpracování**" použitá v tomto textu je třeba vykládat v kontextu GDPR:

1.3.1. **Správce** se ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR rozumí fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů.

1.3.2. **Zpracovatelem** se ve smyslu čl. 4 odst. 8 GDPR fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce.

1.3.3. **Osobními údaji** se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, (tj. o subjektu údajů).

1.3.4. **Zpracováním** osobních údajů se ve smyslu čl. 4 odst. 2 GDPR myslí jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.

2. Za jakým účelem zpracováváme Vaše osobní údaje?

2.1. Vaše osobní údaje zpracováváme pouze za účely, o kterých jste byli Naší společností informováni. To, jaké osobní údaje zpracováváme a za jakými účely, záleží na tom, jakým způsobem jste nám osobní údaje sdělili. Máte možnost nám osobní údaje sdělit následujícími způsoby:

2.1.1. Při návštěvě webových stránek

Když navštívíte naše webové stránky www.vmate.cz, automaticky o Vás zpracováváme některé osobní údaje, a to v rozsahu, za účelem, po dobu a z oprávnění (právního titulu) uvedených zde:

Účel	R o z s a h zpracovávaných informací	Právní titul	D o b a zpracování
------	--	--------------	-----------------------

Zajištění základní funkčnosti našich webových stránek www.vmate.cz a analýza návštěvnosti webových stránek.	Údaje o Vašem chování na webu (pomocí tzv. cookies)	Oprávněný zájem Naší společnosti na zajištění funkčnosti webových stránek	po dobu 12 měsíců od poslední návštěvy webových stránek
---	---	---	---

Proti zpracování Vašich osobních údajů za účelem naplnění našeho oprávněného zájmu zajištění funkčnosti našich webových stránek www.vmate.cz máte právo vznést námitku. Pokud nebudeme mít oprávněné důvody, abychom i přes Vaši námitku ve zpracování osobních údajů za těmito účely pokračovali, se zpracováním Vašich osobních údajů v této souvislosti přestaneme.

2.1.2. Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů

Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů, zejména prostřednictvím vznesení dotazu přes naše webové stránky, emailu, chatovacích nástrojů a sociálních sítí. V tomto případě zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu, za účelem a z oprávnění (právního titulu) uvedených zde:

Účel	R o z s a h zpracovávaných informací	Právní titul	D o b a zpracování
Vyřízení a evidence Vašich požadavků, prokazování, že jsme Váš požadavek přijali a vyřídili, např. když u nás touto cestou vytvoříte objednávku či uplatníte reklamaci	Jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo, záznamy o Vašich požadavcích a proběhlé komunikaci	Oprávněný zájem spočívající v možnosti zůstat s Vámi v kontaktu	Po dobu trvání oprávněného zájmu, maximálně však po dobu 3 let od posledního komunikace

Proti zpracování na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku (viz čl. 4.8.).

2.1.3. Při poskytování našich služeb virtuálního asistenta

Vaše osobní údaje, které jste nám sdělili při provedení objednávky a některé další údaje o Vás uvedené v tabulce níže, zpracováváme v rozsahu, za účelem a z oprávnění (právního titulu) uvedených zde:

Účel	R o z s a h zpracovávaných informací	Právní titul	Doba zpracování	
Poskytování našich služeb virtuálního asistenta	Jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon, datum narození, bydliště	Nezbytnost pro splnění smlouvy	J m é n o , příjmení, e-mailová adresa, telefon, datum n a r o z e n í , bydliště	Do 3 let od ukončení smlouvy
			Základní údaje o právním vztahu a o jeho existenci (j m é n o , příjmení, e-mailová adresa)	Po dobu 10 let od ukončení smlouvy

Pokud se rozhodnete užívat naše služby, jsou tyto údaje nezbytné k tomu, abychom Vám mohli umožnit užívání našich služeb.

2.1.4. Při oslovování s nabídkami našich produktů a služeb vč. nabídek na míru

Chceme s Vámi udržovat další kontakt. V tomto případě zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu, za účelem a z oprávnění (právního titulu) uvedených zde:

Účel	R o z s a h zpracovávaných informací	Právní titul	Doba zpracování
Oslovování s našimi nabídkami produktů a služeb, vč. nabídek na míru	Jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon, historie užívání našich služeb	Oprávněný zájem spočívající v možnosti zůstat s Vámi v kontaktu a zasílat Vám speciální nabídky určené pro Vás	Po dobu trvání oprávněného zájmu, maximálně však po dobu 3 let od posledního přihlášení

Pokud jde o oslovování s našimi nabídkami produktů a služeb, vč. nabídek na míru, budeme rádi, když s Vámi budeme moci být v kontaktu. Proto, abychom Vám neposílali nabídky, které Vás nezajímají, využíváme informace o našich službách, které užíváte. Zároveň Vás však nechceme tímto obtěžovat, proto máte možnost postupem uvedeným níže a zároveň v rámci každého e-mailu, co Vám zašleme, zaslání obchodních sdělení vyloučit (viz čl. 4.9.).

Proti zpracování Vašich osobních údajů za účelem zaslání obchodních sdělení máte právo vyslovit námitku na základě které ihned se zasláním obchodních sdělení a zpracováním Vašich osobních údajů v této souvislosti přestaneme.

2.1.5. Při oslovování s nabídkami produktů a služeb našich obchodních partnerů, vč. nabídek na míru

Rádi bychom Vás oslovovali s obchodními sděleními, jehož obsahem budou newslettery a nabídky produktů a služeb našich obchodních partnerů, vč. nabídek přímo Vám na míru. V tomto případě zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu, za účelem a z oprávnění (právního titulu) uvedených zde:

Účel	R o z s a h zpracovávaných informací	Právní titul	Doba zpracování
Oslovování s nabídkami produktů a služeb, vč. nabídek na míru, našich obchodních partnerů Naší společnosti	Jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon, historie užívání našich služeb	Souhlas se zpracováním osobních údajů a zasláním obchodních sdělení	Do odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů a zasíláním obchodních nabídek

Uvedení těchto osobních údajů z Vaší strany je zcela dobrovolné, tyto údaje jsou však nutné pro to, abychom Vám mohli zasílat naše obchodní sdělení s nabídkou produktů či dalších služeb našich obchodních partnerů, vč. nabídek přímo Vám na míru.

Proto, abychom Vám neposílali nabídky, které Vás nezajímají, využíváme informace o našich službách, které užíváte.

Máte právo souhlas se zpracováním osobních údajů vždy odvolat, a to postupem uvedeným níže v článku 4.2.

3. Komu osobní údaje předáváme ?

3.1. Předem nevíme, komu budeme osobní údaje poskytovat. Proto zde uvádíme kategorie možných příjemců s odůvodněním, proč by mohlo k předání Vašich osobních údajů dojít:

Příjemce	Důvod zpřístupnění
Osoby poskytující konkrétní služby či činnosti, jejichž objednání za Vás Naše společnost (virtuální asistent) obstarává.	Nezbytné pro splnění smlouvy

Osoby provozující platební systémy pro potřeby zajištění platby, zejména v souvislosti s platbou kartou	Nezbytné pro splnění smlouvy
Osoba zajišťující naše účetní a daňové povinnosti	Potřebujeme, aby poskytovatel účetních a daňových služeb, který je v pozici zpracovatele, vedl naše účetnictví a plnil naše daňové povinnosti
Osoba zajišťující chod webu, aplikací a našeho software (počítačových systémů) včetně osob poskytujících cloudové služby	Potřebujeme, aby nám poskytovatel softwarového vybavení, který je v pozici zpracovatele, servisoval naše internetové stránky a zajišťoval chod informačních systémů
Osoba zajišťující rozesílání e-mailů	Může dojít k tomu, že rozesláním e-mailů s nabídkou produktů a služeb pověříme třetí osobu, které za tímto účelem poskytneme Vaši e-mailovou adresu

3.2. Rádi bychom Vás informovali, že vždy vyhovíme Vašemu právu získat informace o tom, komu, kdy a za jakým účelem byly Vaše osobní údaje předány.

4. Jaká jsou Vaše práva?

4.1. S ohledem na skutečnost, že Naše společnost o Vás zpracovává osobní údaje, náležejí Vám práva, o kterých bychom Vás rádi v této sekci informovali. Veškerá svá práva můžete u nás uplatnit jakýmkoliv způsobem, který Vám bude vyhovovat a který umožní ověřit, že nás skutečně žádáte Vy (umožní ověřit Vaši identitu), a my se Vám budeme snažit v největší možné míře vyjít vstříc. Abychom ale byli schopni Vám vyhovět co nejlépe, chtěli bychom Vás požádat, abyste svá práva uplatnili písemně na e-mailové adrese info@vmate.cz.

4.2. Právo na odvolání souhlasu - některé Vaše osobní údaje, zpracováváme na základě Vašeho souhlasu. Je Vaším právem odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, včetně souhlasu se zasíláním obchodních sdělení. Souhlas můžete odvolat žádostí na adresu info@vmate.cz.

Pokud jde o zpracování Vašich osobních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení, můžete svůj souhlas se zpracováním osobních údajů a souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat jednoduše tak, že kliknete na příslušný odkaz, který je uveden na konci každého obchodního sdělení, popřípadě upravíte Vaše uživatelské nastavení v rámci Vašeho uživatelského profilu.

4.3. Právo na přístup - máte právo na přístup k osobním údajům, které o Vás Naše společnost zpracovává, a současně právo na informace o tom, jaké osobní údaje o Vás zpracováváme, po jakou dobu, jaké jsou účely jejich zpracování, komu je zpřístupňujeme a jestli je používáme k automatizovanému rozhodování (případně jak toto automatizované rozhodování funguje).

Kopii Vašich osobních údajů Vám poskytneme bezplatně. Pouze v případě, že by se jednalo o více kopií, dovolíme si po Vás požadovat nezbytnou úhradu za jejich poskytnutí.

4.4. Právo na opravu - pokud zjistíte, že o Vás zpracováváme neúplné nebo nesprávné osobní údaje, máte právo na to, abychom osobní údaje opravili nebo, pokud to vyžaduje účel zpracování těchto osobních údajů, abychom je doplnili.

4.5. Právo na výmaz - Vaším právem je také právo na výmaz Vašich osobních údajů, které Naše společnost o Vaší osobě uchovává a zpracovává. Abyste mohli vymazání požadovat, musí být dán jeden z následujících důvodů:

- Vaše osobní údaje již nejsou potřebné pro účel, pro který byly shromažďovány nebo zpracovávány;
- Vaše osobní údaje zpracovává Naše společnost protiprávně;
- odvolali jste souhlas, na jehož základě bylo zpracování Vašich osobních údajů prováděno, a nemáme žádné jiné oprávnění (právní titul) tyto osobní údaje dále zpracovávat;
- vnesete námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, pokud jsou tyto osobní údaje zpracovávány za účelem přímého marketingu (např. zasílání obchodních sdělení);

- vznesete námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě Našeho oprávněného zájmu, a pokud nebudeme schopni prokázat, že Náš oprávněný zájem převažuje Vaše právo na výmaz;
- existuje nějaký zákonný důvod, který vyžaduje výmaz těchto osobních údajů;
- Naše společnost zpracovává osobní údaje dítěte, aniž by byl dán rodičovský souhlas k takovému zpracování.

Dovolujeme si Vás upozornit, že může dojít k situaci, kdy Vaše osobní údaje nemohou být vymazány na základě Vašeho odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů nebo na Vaši žádosti o výmaz osobních údajů. Takovým případem je zejména situace, kdy po nás zpracování Vašich osobních údajů vyžaduje zákon. V případě, kdy tato situace nastane, bude Vás Naše společnost informovat o důvodu, na jehož základě nemůžou být Vaše osobní údaje vymazány i přes Vaši výslovnou žádost o výmaz osobních údajů.

4.6. Právo na přenositelnost - další právo, které můžete uplatnit, je tzv. právo na přenositelnost. Na základě tohoto práva můžete žádat o poskytnutí Vašich osobních údajů, které nám byly poskytnuty na základě Vašeho souhlasu a které zpracováváme automatizovaně. Vaše osobní údaje, které splňují tyto podmínky, Vám na požádání poskytneme v běžně používaném, strukturovaném a strojově čitelném formátu, popř. je na základě Vaši žádosti předáme jinému správci dle Vašeho určení, pokud to bude technicky proveditelné.

4.7. Právo na omezení zpracování - v případech, kdy budete mít pocit, že Vaše osobní údaje zpracovávané Naší společností jsou chybné, máte právo požadovat, abychom omezili zpracování Vašich osobních údajů na dobu nezbytně nutnou k ověření přesnosti Vašich osobních údajů a jejich případné opravě.

Toto právo máte také v těchto případech:

- zpracování Vašich osobních údajů Naší společností je protiprávní, ale nepřejete si, aby Vaše osobní údaje byly vymazány;
- Naše společnost již nepotřebuje Vaše osobní údaje za účelem, za kterým jsme je zpracovávali, ale Vy trváte na jejich zpracování (zejm. uchování) Naší společností pro určení, výkon nebo obhajobu Vašich právních nároků;

- vznesl/vznesla jste námitku proti zpracování Vašich osobních údajů na základě oprávněného zájmu Naší společnosti, přičemž omezení zpracování v tomto případě bude platné po dobu nezbytnou k určení toho, zda náš oprávněný zájem převyšuje nad Vaším právem na to, aby Vaše osobní údaje nebyly nadále zpracovávány.

4.8. Právo na námitku proti zpracování Vašich osobních údajů na základě oprávněného zájmu - s ohledem na skutečnost, že některé Vaše osobní údaje zpracováváme na základě oprávněného zájmu, máte právo podat proti tomuto zpracování námitku, na jejímž základě posoudíme, zda je skutečně v našem oprávněném zájmu Vaše osobní údaje pro daný účel zpracovávat nebo zda převažuje Vaše právo na to, aby Vaše osobní údaje nebyly nadále zpracovávány

4.9. Právo na námitku proti zpracování Vašich osobních údajů za účelem přímého marketingu - máte právo vznést námitku proti tomu, abychom Vaše osobní údaje zpracovávali za účelem přímého marketingu (např. za účelem zasílání obchodních sdělení). V takovém případě bez dalšího přestaneme Vaše osobní údaje za tímto účelem zpracovávat.

4.10. Právo na stížnost - v případě, kdy všechny výše uvedená práva jsou z Vašeho pohledu nedostatečná, nebo jste názoru, že jakýmkoliv způsobem Naše společnost porušuje Vaše práva, máte možnost podat stížnost u dozorového úřadu. Stížnost můžete vznést prostřednictvím kontaktu na Úřad pro ochranu osobních údajů, které jsou dostupné na stránce <https://www.uoou.cz/podatelna-uradu/os-1006> .