

## ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ - GDPR

### 1. Identifikace správce a kontaktní údaje.

Poskytovatelem plnění pro zákazníka-klienta (subjekt údajů) dle Smlouvy o poskytování portálu a asistenční služby Bohouš je Občanům s.r.o., IČO: 06380964, se sídlem: Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, vedená u KS v Brně pod sp. zn. C 101777, webové stránky: [www.bohouš.cz](http://www.bohouš.cz), e-mail: [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz), infolinka: 530 519 019 (dále jen „Správce 1“).

Asistenční služba Bohouš je společným projektem Správce 1 a spolupracujících společností z koncernu Správce 1, jejichž seznam je k dispozici na adrese: [www.bohouš.cz](http://www.bohouš.cz) (dále jen „Spolupracující společnosti“).

Pokud již Klient má uzavřenou smlouvu o poskytování služeb (či jinak nazvanou smlouvu) s některou další Spolupracující společností či s více Spolupracujícími společnostmi z výše uvedeného seznamu (dále jen „Další správci“), mají tito Další správci též přístup k obsahu Portálu a datům tam uloženým.

Jelikož účely a prostředky zpracování osobních údajů subjektu údajů stanoví společně více správců, je Správce 1 společným správcem osobních údajů ve smyslu čl. 26 GDPR spolu s Dalšími správci (Správce 1 a Další správci dále společně jen „Společní správci“).

Pokud chce subjekt údajů kontaktovat Společné správce, je kontaktním místem Správce 1, a to na adrese Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, vedená u KS v Brně pod sp. zn. C 101777, webové stránky: [www.setrimeobcanum.cz](http://www.setrimeobcanum.cz), e-mail: [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz), infolinka: 530 519 019, pracovní doba: pracovní dny 8:00-16:30 hod. Bez ohledu na výše uvedené kontaktní místo může subjekt údajů vykonávat svá práva u každého ze Společných správců i vůči každému z nich.

### 2. Zpracovávané osobní údaje. Společným správcům jsou nebo mohou být subjektem údajů či jiným způsobem poskytovány následující osobní údaje subjektu údajů (Klienta):

1. identifikační a adresní údaje (jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, údaje o dokladu totožnosti, adresa trvalého či přechodného bydliště, kontaktní adresa, místo a stát narození, státní příslušnost, adresa a číslo odběrného místa, IČ, sídlo podnikání apod.);
2. kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mailová adresa apod.);
3. další osobní údaje spojené se smluvním vztahem (např. číslo bankovního účtu, spojovací číslo SIPO, údaje o zálohách a stávajícím dodavateli, údaje o spotřebě energií, údaje o uzavřeném pojištění, informace z podkladů nahraných na Portál apod.);
4. hlasové záznamy zákazníka (pořízené při telefonických hovorech s některým se Společných správců či zpracovatelem a dále záznamy vzájemné komunikace subjektu údajů a některého ze Společných správců či zpracovatelů);
5. osobní údaje, které vznikají jako výsledek adresných analýz spotřebitelského chování subjektu údajů, profilování, záznamů o spotřebitelské historii, prediktivních modelů a modelů umožňujících přímé oslovení konkrétního zákazníka či určitých skupin zákazníků;
6. biometrický dynamický podpis, popř. běžný podpis.

### 3. Účely zpracování. Osobní údaje budou manuálně, elektronicky a ve výslovných případech uvedených níže i automatizovaně zpracovávány za níže uvedeným účelem a po níže uvedenou dobu:

1. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 1 až 3 za účelem uzavření a plnění smlouvy, tj. zejména pro účely poskytování asistenční služby Bohouš a služeb Portálu, nabízení služeb a produktů na Portálu, provedení výběru vhodného dodavatele pro subjekt údajů a uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem vybraných služeb či produktů jménem subjektu údajů, včetně předání osobních údajů vybranému dodavateli za účelem uzavření dodavatelské smlouvy, a to vše po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem 1;

2. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 1 až 3 za účelem ochrany právních nároků Společných správců a subjektu údajů, zvýšení ochrany práv Společných správců a subjektu údajů, a to např. v případě sporu se subjektem údajů či s dodavatelem, a to vše po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem 1;
3. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 1 až 3 a 5 za účelem zaslání individualizovaných nabídek, jakýchkoli obchodních nabídek a obchodních sdělení šířených elektronickými, listinnými i hlasovými prostředky, týkajících se jakýchkoli produktů a služeb Společných správců či jiných osob, a to po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem 1 a dále po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem 1, přičemž při těchto činnostech může být mimo jiné využívána analýza spotřebitelského chování subjektu údajů včetně prediktivních modelů, může být využíváno profilování, prediktivní modely, adresné analýzy spotřebitelského chování, a mohou být používána i automatizovaná rozhodování;
4. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 4 za účelem ochrany právních nároků Společných správců a subjektu údajů, zvýšení ochrany práv Společných správců a subjektu údajů (verifikace uzavření smlouvy a poskytnutých osobních údajů) a zkvalitnění poskytovaných služeb, a to vše po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem 1 a dále po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem 1;
5. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 1 až 2 a 5 za účelem kontaktování subjektu údajů za účelem průzkumu trhu a marketingových výzkumů, včetně následného obchodního a marketingového zpracování výsledků těchto průzkumů a výzkumů, a to vše po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem 1 a dále po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem 1, přičemž při těchto činnostech může být mimo jiné využívána analýza spotřebitelského chování subjektu údajů včetně prediktivních modelů, může být využíváno profilování, prediktivní modely, adresné analýzy spotřebitelského chování, a mohou být používána i automatizovaná rozhodování;
6. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 6 za účelem uzavření a plnění smlouvy a dále za účelem ochrany právních nároků Správce 1 a subjektu údajů, zvýšení ochrany práv Správce 1 a subjektu údajů, zefektivnění a zjednodušení uzavírání smluv a zkvalitnění poskytovaných služeb, a to vše po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem 1 a dále po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem 1;
7. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 1 – údaje o dokladu totožnosti, místo a stát narození, státní příslušnost, za účelem ochrany práv Správce 1 a také za účelem plnění smlouvy, kdy je ze strany dodavatelů služeb a produktů vyžadována verifikace identifikačních údajů pouze na základě kopie dokladu totožnosti;
8. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 1 až 3 a 5 až 6 mohou být poskytnuty a zpřístupněny dalším osobám, přičemž tyto osoby budou v roli správce osobních údajů. Údaje budou poskytnuty za účelem dalšího zpracování těmito osobami, zejména za účelem oslovení subjektu údajů s obchodními a marketingovými nabídkami apod.;
9. osobní údaje: křestní jméno + první písmeno z příjmení + bydliště + údaje o úspoře mohou být správcem zpracovány pro reklamní a marketingové účely, a to formou zveřejnění na webech Společných správců za účelem prezentace úspory subjektu údajů, a to vše po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem 1 a dále po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem 1.

#### **4. Právní základ pro zpracování.**

1. Zpracování osobních údajů označených v bodě 2 odst. 1 až 3 a 6 je nezbytné pro plnění smlouvy, bez jejich poskytnutí a zpracování nelze smlouvu uzavřít a plnit, tedy právním titulem je plnění smlouvy, v případě účelů uvedených v bodě 3 odst. 2 a 6 jsou tyto údaje zpracovávány též na základě oprávněného zájmu Správce 1, resp. Společných správců (spočívající v ochraně právních nároků správce a subjektu údajů);
2. osobní údaje označené v bodě 2 odst. odst. 4 jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu Společných správců a subjektu údajů. Tento oprávněný zájem spočívá v ochraně právních nároků Společných správců a subjektu údajů, zvýšení

ochrany práv Společných správců a subjektu údajů, zejména při předcházení podvodům;

3. osobní údaje označené v bodě 2 odst. 1 až 3 a 5 až 6 jsou zpracovávány dále též na základě uděleného souhlasu subjektu údajů (pokud byl souhlas udělen), pokud jsou údaje zpracovávány za účelem uvedeným v bodě 3 odst. 3, 5 a 8 až 9 výše;

5. Způsob a zásady zpracování osobních údajů, poučení o právech. Společní správci jsou oprávněni zpracovávat osobní údaje prostřednictvím svých k tomu oprávněných zaměstnanců nebo prostřednictvím specializované společnosti. Osobní údaje jsou uchovávány v zabezpečených databázích. Společní správci prohlašují, že veškeré zpracování osobních údajů subjektu údajů, popřípadě jejich nezbytné předávání, bude prováděno plně s ohledem na soukromí subjektu údajů a v souladu s platnými právními předpisy, zejména s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů a s právními předpisy regulujícími zprostředkovatelskou činnost správce.
6. Subjekt údajů může v souvislosti se zpracováním osobních údajů vůči Společným správcům uplatnit práva uvedená níže.

Pokud chce subjekt údajů kontaktovat Společné správce, je kontaktním místem Správce 1, a to na adrese Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, vedená u KS v Brně pod sp. zn. C 101777, webové stránky: [www.setrimeobcanum.cz](http://www.setrimeobcanum.cz), e-mail: [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz), infolinka: 530 519 019, pracovní doba: pracovní dny 8:00-16:30 hod.

Dle dohody Společných správců bude Správce 1 plnit informační povinnosti vůči subjektu údajů ve smyslu čl. 12 až 14 GDPR ohledně společně zpracovávaných osobních údajů.

Bez ohledu na výše uvedené kontaktní místo může subjekt údajů vykonávat svá práva u každého ze Společných správců i vůči každému z nich.

Veškeré uplatnění práv subjektů údajů ve smyslu ust. čl. 15 až 23 GDPR (zejména pak žádosti o přístup ke zpracovávaným osobním údajům, žádosti o opravu nesprávně zpracovávaných osobních údajů, žádosti o výmaz osobních údajů, žádosti o omezení zpracování osobních údajů) vyřídí a v souladu s GDPR vypořádá vždy ten ze Společných správců, kterému je uplatnění práva subjektu údajů doručeno, jinak vždy Správce 1.

#### *a) Právo na přístup, opravu, omezení a výmaz osobních údajů*

Subjekt údajů má právo získat od správce informace, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány. Pokud správce osobní údaje subjektu údajů zpracovává, je povinen poskytnout subjektu údajů bezplatně kopii zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie na žádost subjektu údajů může správce účtovat přiměřený poplatek. Subjekt údajů má dále právo na opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají a na doplnění neúplných osobních údajů s přihlédnutím k účelům zpracování, a to i prostřednictvím poskytnutí dodatečného prohlášení. Subjekt údajů má rovněž právo na omezení zpracování jeho osobních údajů, v kterémkoli z těchto případů:

- subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, v tomto případě bude zpracování omezeno na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
- zpracování osobních údajů je protiprávní, subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
- Správce již osobní údaje nepotřebuje pro stanovený účel zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- subjekt údajů uplatnil právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, v tomto případě bude zpracování omezeno, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu údajů.

Na žádost subjektu údajů správce bez zbytečného odkladu vymaže jeho osobní údaje, pokud je dán některý z níže uvedených důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
- subjekt údajů odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování;

- subjekt údajů vznesl námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování nebo subjekt údajů vznesl námitky proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu;
- osobní údaje jsou zpracovávány protiprávně;
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené právem Evropské unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;

#### *b) Právo na přenositelnost osobních údajů*

Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, které poskytl správci a které jsou zpracovávány automatizovaně, pokud je současně splněna některá z níže uvedených podmínek:

- osobní údaje jsou zpracovávány pro konkrétní účel/-y na základě souhlasu subjektu údajů;
- jedná se o zvláštní kategorii osobních údajů zpracovávaných pro jeden nebo více stanovených účelů na základě výslovného souhlasu uděleného subjektem údajů; nebo
- zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů.

#### *c) Právo vznést námitku*

V případě zpracování osobních údajů na základě právního titulu oprávněného zájmu správce má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů z důvodů, které v námitce popíše. V případě přijetí námitky správce osobní údaje přestane zpracovávat (ponechá si je pouze uložené) a provede posouzení, zda má závažné oprávněné důvody pro jejich zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Pokud správce dojde k závěru, že takové důvody má, informuje o tom subjekt údajů, sdělí mu zároveň možnosti další obrany a ve zpracování osobních údajů pokračuje. Pokud správce naopak dojde k závěru, že dostatečné důvody pro zpracování osobních údajů nemá, subjekt údajů o tom informuje, zpracování ukončí a provede výmaz osobních údajů.

#### *d) Vyřizování žádosti subjektu údajů při uplatnění jejich práv u Správce*

Správce umožňuje subjektu údajů podání žádosti v různých formách (zejm. v listinné podobě, elektronicky). Jestliže subjekt údajů podává žádost v elektronické formě, budou informace poskytnuty v běžně používané elektronické formě, ledaže by subjekt údajů ve své žádosti uvedl, že požaduje jiný způsob poskytnutí informací. O opatřeních přijatých na základě žádosti subjektu údajů informuje správce subjekt údajů do jednoho měsíce od přijetí žádosti, nejpozději však do tří měsíců od přijetí žádosti, byla-li lhůta v případě odůvodněné potřeby prodloužena.

#### *e) Právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů*

Subjekt údajů má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, případně u jiného příslušného dozоровého úřadu v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

- 7. Příjemci osobních údajů.** Osobní údaje mohou být předávány dalším subjektům, pokud k tomu subjekt údajů udělil souhlas. Správce údajů může dále jakékoliv osobní údaje subjektu (avšak jen v nezbytném rozsahu) i bez jeho souhlasu předat jiným osobám – zpracovatelům, které mohou se správcem údajů spolupracovat na plnění smlouvy v případě, že správce údajů tyto jednotlivé kroky nezajišťuje sám, nebo mohou zajišťovat úkony v souvislosti s fungováním správce (jedná se zejména o společnosti provozující callcentrum za účelem verifikace údajů obsažených ve smlouvě a za účelem zkvalitnění služeb, poskytovatele IT služeb a softwarových řešení, společnost zajišťující technický provoz Portálu, obchodní zástupci za účelem zajištění platného uzavírání smluv, externí účetní a auditorské společnosti, advokátní kancelář, aj.).

V případě uzavření dodavatelské smlouvy s vybraným dodavatelem jménem subjektu údajů budou osobní údaje subjektu údajů, uvedené v bodě 2. písm. 1 až 3 a 6 předány vybranému dodavateli, a to za účelem plnění dodavatelské smlouvy.

Osobní údaje nebudou předávány ani zpřístupňovány žádným příjemcům ve třetích zemích nebo mezinárodních organizacích.

8. Ostatní informace. Požadavek na zpracování veškerých osobních údajů poskytovaných správci je požadavkem smluvním, nikoliv zákonným. Poskytnutí osobních údajů tudíž není povinné.

Osobní údaje uvedené v bodě 2. odst. 1 až 3 a 6 jsou osobními údaji, bez nichž nelze řádně poskytovat služby či produkty dodávané správcem dle smlouvy, tedy bez nich nelze smlouvu uzavřít. Neposkytnutí těchto osobních údajů by mělo za následek nemožnost poskytnutí služby či produktu dodávaných správcem, a tedy i nemožnost uzavřít smlouvu.

Osobní údaje uvedené v bodě 2. odst. 4 jsou osobními údaji, jejichž poskytnutím je zajištěna ochrana subjektu údajů i správce a jejich právních nároků (verifikace uzavření smlouvy a poskytnutých údajů) a vede ke zkvalitnění služeb. Neposkytnutí těchto osobních údajů by mělo za následek zvýšení právní nejistoty stran.

Osobní údaje uvedené v bodě 2. odst. 1 až 3 a 5 jsou osobními údaji, jejichž poskytnutím je umožněno správci a třetím osobám nabízení nových služeb a produktů, informování o nových či výhodnějších možnostech, službách a produktech správce či jiných osob, a dále propagace služeb správce a jiných osob veřejnosti. Neposkytnutím těchto osobních údajů vznikne nemožnost správce a jiných osob tyto činnosti pro subjekt údajů provádět a dále nemožnost propagovat činnost správce a jiných osob.

Účinnost od 1.3.2020