

# Zásady zpracování a ochrany osobních údajů

Veškeré osobní údaje chráníme a zpracováváme jako přísně důvěrné. Nakládáme s nimi výhradně v souladu s platnými právními předpisy a pouze pro účely, k nimž byly shromážděny.

Tento dokument vám poskytuje základní informace o tom, jak osobní údaje zpracováváme, a přehled práv, která vám v této souvislosti náleží.

## 1) Kdo je správce ?

Správcem vašich osobních údajů je Jakub Černý, IČ: 878 529 00, se sídlem Machuldova 576, Praha 4, e-mail: [doplníte] (dále jen „Správce“). Pro účely nakládání a zpracování Vašich osobních údajů je považován za správce osobních údajů. Správce můžete kontaktovat prostřednictvím výše zmíněné emailové adresy.

Správce je podnikatelem. S osobními údaji jménem Správce nakládají pouze pověřené osoby – zaměstnanci nebo smluvní partneři – a to výhradně při plnění úkolů souvisejících s provozem našich digitálních služeb.

Tyto osoby pracují s údaji jen v nezbytném rozsahu a jsou vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti.

Dodržujeme zásadu minimálního přístupu:

- Přístup k osobním údajům mají jen ty osoby, které je skutečně potřebují ke své práci.
- Všechny pověřené osoby jsou pravidelně školeny v ochraně osobních údajů.
- Zpracováváme jen údaje nezbytné pro konkrétní účel.
- S osobními údaji nakládáme pouze v případech a pro ty účely, které stanoví zákon, smluvní ujednání nebo oprávněný zájem Správce.
- Správce může na základě získaných osobních údajů doporučovat služby nebo produkty související s údaji poskytnutými uživatelem (např. tipy k údržbě vozidel).

## 2) Osobní údaje

**Osobní údaj** je jakákoliv informace, která sama o sobě nebo v kombinaci s jinými údaji umožňuje přímo či nepřímo identifikovat konkrétní fyzickou osobu.

Subjekty osobních údajů jsou osoby, jejichž údaje jsou zpracovávány.

V rámci služeb Serviska.eu se typicky jedná o:

- **Zákazníky** – fyzické osoby, které používají aplikaci Serviska.eu pro správu údržby svých vozidel, a také potenciální zákazníci či zájemce o naše služby.
- **Odborníky** – například mechaniky, techniky a další poskytovatele služeb v oblasti diagnostiky, údržby a oprav vozidel, kteří na základě smlouvy se Správcem získali přístup do aplikace za účelem poskytování služeb zákazníkům.
- **Klienty** – osoby, kterým jsou naše služby poskytovány přímo nebo prostřednictvím jiných partnerů.
- **Osoby, jejichž údaje nám byly poskytnuty** – například kontaktní osoby uvedené

ve smlouvách, vlastníci nebo držitelé vozidel či účtů, oprávnění zástupci, úřední osoby, a jiné osoby související s poskytováním našich služeb.

- **Zaměstnance a obchodní partnery Správce** – včetně jejich oprávněných zástupců nebo zaměstnanců.
- **Osoby jednající za orgány veřejné moci** – pokud právní předpisy vyžadují sdělení nebo poskytnutí údajů (například správní úřady, soudy).

### **3) Jaké osobní údaje zpracováváme**

V souvislosti s poskytováním našich služeb můžeme zpracovávat zejména tyto kategorie osobních údajů:

#### **Základní identifikační údaje**

- jméno, příjmení, titul, pohlaví, datum narození, rodné číslo, rodinný stav,
- adresa trvalého či přechodného pobytu, doručovací adresa, jiné lokační údaje,
- číslo občanského průkazu, pasu nebo povolení k pobytu,
- identifikační číslo (IČO) a daňové identifikační číslo (DIČ).

#### **Údaje o dokladech a vlastnictví**

- kopie osobních dokladů, technické a jiné průkazy,
- údaje o vlastnictví majetku a vztahu k majetku,
- údaje o pasivech a závazcích.

#### **Kontaktní údaje**

- telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo datové schránky,
- zmocněnci pro doručování, zástupci, profily na sociálních sítích.

#### **Technické a provozní údaje**

- síťové identifikátory a označení (např. IP adresa, ID zařízení, uživatelské profily),
- záznamy o aktivitě v aplikaci (přihlášení, operace, příkazy, časová razítka),
- údaje o používaném zařízení a prohlížeči.

#### **Platební údaje**

- bankovní spojení, údaje o platebních prostředcích a kartách,
- údaje související s fakturací a účetnictvím.

#### **Údaje související s poskytováním služeb**

- údaje o smluvním plnění a předmětu plnění,
- údaje z komunikace s námi (e-mail, telefon, zprávy v aplikaci),
- fotografie, dokumentace k vozidlům a provedeným údržbám,
- hodnocení a recenze služeb.

#### **Údaje z veřejných registrů a jiných zdrojů**

- údaje z veřejných rejstříků, katalogů a databází,
- údaje z vašich veřejných profilů nebo webových stránek.

#### **Zvláštní (citlivé) kategorie osobních údajů**

Běžně tyto údaje aktivně neshromažďujeme. V ojedinělých případech je však můžeme

zpracovat, pokud je to nezbytné pro poskytování našich služeb, na základě zákonného důvodu nebo vašeho souhlasu. Může se jednat například o:

- údaje o zdravotním stavu (např. pro posouzení způsobilosti k řízení vozidla),
- údaje o trestných činech a přestupcích,
- biometrické a genetické údaje,
- údaje o politických názorech, členství v odborech, náboženském či filozofickém přesvědčení,
- údaje o rasovém nebo etnickém původu.

Tyto údaje jsou vždy chráněny zvláštním režimem a přísnými technickými a organizačními opatřeními.

#### **4) Získávání osobních údajů**

Vaše osobní údaje získáváme z různých zdrojů, vždy však pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování našich služeb a v souladu s právními předpisy.

##### **Údaje poskytnuté přímo vámi**

- Registrace a používání Webové aplikace Serviska.eu – například vyplněním registračních formulářů, zadáním údajů o vozidlech, plánu údržby nebo jiných servisních záznamů.
- Komunikace s námi – osobně, telefonicky, e-mailem, prostřednictvím chatu v aplikaci, formulářů na webu nebo jinými způsoby.
- Uzavírání smluv a objednávek služeb.
- Vyplnění dotazníků spokojenosti nebo poskytnutí recenze.

##### **Údaje od našich smluvních partnerů a odborníků**

- Od autorizovaných servisních techniků, mechaniků a dalších odborníků, kteří mají na základě smlouvy se Správcem přístup do aplikace a vkládají údaje s vaším souhlasem.
- Od partnerů poskytujících související služby (např. pojišťovny, technické kontroly), pokud s tím souhlasíte.

##### **Údaje získané automaticky při používání našich služeb**

- Technické informace – IP adresa, typ zařízení, operační systém, verze aplikace, používaný prohlížeč.
- Záznamy o aktivitě – přihlášení, provedené operace, zadání příkazů, časová razítka.
- Informace shromažďované prostřednictvím cookies a podobných technologií (viz Zásady cookies).

##### **Údaje získané komunikací a spoluprací s dalšími subjekty**

- Při přípravě a uzavírání smluv, v rámci realizace smluvních plnění, při vyřizování reklamací a poskytování podpory.
- Při plnění povinností vůči orgánům veřejné moci (např. policie, soudy, správní úřady).

- Prostřednictvím komunikace s vašimi partnery, dodavateli nebo našimi smluvními partnery.
- Z prostředků dálkové komunikace – e-mail, telefon, SMS, chat, sociální sítě, videokonference.

### **Údaje z veřejně dostupných zdrojů**

- Veřejné rejstříky, registry, katalogy, databáze.
- Veřejné profily na sociálních sítích.
- Webové stránky a data o prohlížení poskytovaná vaším prohlížečem nebo vyhledávačem (např. Google, Seznam).

### **Zvláštní případy získávání údajů**

- V případě akcí pořádaných Správcem (školení, semináře) může být pořízena fotodokumentace nebo videozáznam pro prezentační účely – vždy v přiměřeném rozsahu a s možností požádat o jejich výmaz.

## **5) účely zpracování osobních údajů**

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu a na základě zákonných důvodů, které stanoví tento článek. Účely zpracování rozdělujeme do čtyř hlavních kategorií:

### **Plnění zákonných povinností**

Zpracování je nezbytné pro splnění povinností, které nám ukládají právní předpisy, například:

- vedení účetnictví a daňové evidence,
- uchovávání dokladů dle daňových a účetních zákonů (obvykle po dobu 10 let),
- plnění povinností podle zákona o místních poplatcích,
- povinnosti v oblasti sociálního a zdravotního pojištění (např. evidenční listy),
- archivace dokumentace podle zvláštních právních předpisů,
- identifikace skutečných vlastníků a povinnosti dle předpisů proti praní špinavých peněz (AML),
- poskytování součinnosti orgánům veřejné moci, soudům a orgánům činným v trestním řízení,
- uchování údajů o nakládání s regulovanými nebo nebezpečnými látkami, pokud to stanoví právní předpis.

### **Plnění smluv a poskytování služeb**

Zpracování je nezbytné pro uzavření nebo plnění smlouvy mezi námi a vámi, a zahrnuje zejména:

- vytvoření a správu uživatelského účtu v aplikaci Serviska.eu,
- poskytování služeb spojených s řádným provozem aplikace,
- vedení a správu údajů o vozidlech a provedené údržbě,

- komunikaci s vámi a vyřizování vašich požadavků,
- řešení reklamací, servisních a technických požadavků,
- poskytování dokumentace a součinnosti technickým kontrolám (např. STK),
- poskytování dokumentace a součinnosti pojišťovnám (včetně oprávnění k nahlížení do dokumentace),
- zastupování před správními nebo jinými orgány, pokud je to nezbytné pro poskytování služby.

### **Oprávněné zájmy Správce**

Zpracování je prováděno na základě našeho oprávněného zájmu, pokud nepřevažují vaše práva a svobody. Může jít například o:

- zajištění bezpečnosti a ochrany našich systémů a dat,
- ochranu práv a oprávněných zájmů Správce (včetně vymáhání pohledávek),
- sledování a optimalizaci provozu aplikace pro zlepšení uživatelského prostředí,
- vyhodnocování statistik a měření výkonnosti služeb,
- provádění interních kontrol a auditů,
- dotazníky spokojenosti k vylepšení služeb,
- pořizování fotodokumentace a videozáznamů z akcí Správce pro účely prezentace (při zachování přiměřenosti a možnosti požádat o výmaz).

### **Marketing a propagace (pouze na základě souhlasu)**

Pokud nám dáte souhlas, můžeme vaše osobní údaje zpracovávat pro marketingové účely, například:

- zasílání newsletterů a obchodních sdělení,
- nabízení služeb nebo produktů na míru,
- pořádání marketingových soutěží a akcí,
- zobrazení personalizovaného obsahu v aplikaci nebo na webu.

Souhlas můžete kdykoliv odvolat – podrobnosti najdete v části **Práva subjektu údajů**.

## **6) Délka uchování osobních údajů**

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytně nutnou pro naplnění účelu, pro který byly shromážděny, nebo po dobu stanovenou právními předpisy. Konkrétní doby uchování jsou následující:

### **Údaje zpracováváné pro plnění zákonných povinností**

- **Účetní a daňové doklady** – 10 let od konce účetního období, kterého se týkají.
- **Dokumentace podle zvláštních právních předpisů** – po dobu určenou těmito předpisy (např. AML, archivace spisů, dokumentace k regulovaným látkám).

### **Údaje zpracováváné pro plnění smluv**

- Po dobu trvání smluvního vztahu a **minimálně 5 let** od okamžiku jejich získání, pokud právní předpis nestanoví delší dobu.

- Údaje o servisních úkonech, údržbě vozidel a komunikaci s uživatelem uchováváme po dobu trvání účtu a 3 roky po jeho zrušení, pokud není třeba delší uchování z důvodu právních nároků.

### **Údaje zpracováváné pro oprávněný zájem Správce**

- Uchováváme po dobu nezbytnou k ochraně našich práv nebo k uplatnění právních nároků, nejdéle **3 roky** od jejich získání, pokud nevznikne důvod uchovávat je déle.

### **Údaje zpracováváné na základě souhlasu**

- Po dobu platnosti uděleného souhlasu nebo do jeho odvolání.
- U marketingových účelů uchováváme údaje maximálně **3 roky** od udělení souhlasu.

### **Údaje pro dotazníky spokojenosti**

- Nejvýše **6 měsíců** od jejich poskytnutí.

## **7) Práva subjektu údajů**

Jako uživatel (subjekt údajů) máte v souvislosti se zpracováním svých osobních údajů následující práva podle GDPR. Každé z těchto práv můžete uplatnit prostřednictvím kontaktů uvedených v části 1) **Kdo je Správce**.

### **Právo na přístup k osobním údajům**

Máte právo vědět:

- zda vaše osobní údaje zpracováváme,
- jaké údaje zpracováváme,
- pro jaké účely je zpracováváme,
- komu byly nebo mohou být zpřístupněny.

Na vaši žádost vám poskytneme kopii zpracovávaných osobních údajů.

### **Právo na opravu nepřesných nebo neúplných údajů**

Pokud zjistíte, že zpracováváme nepřesné nebo neúplné údaje, máte právo požadovat jejich opravu, doplnění nebo zpřesnění.

### **Právo na výmaz (tzv. „právo být zapomenut“)**

Můžete nás požádat o výmaz vašich osobních údajů, pokud:

- už nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny,
- zpracování je protiprávní,
- odvoláte svůj souhlas a neexistuje jiný právní důvod pro zpracování,
- úspěšně vznesete námitku proti zpracování,
- výmaz vyžaduje právní předpis.

### **Právo na omezení zpracování**

Máte právo požadovat omezení zpracování, pokud:

- popíráte přesnost údajů (po dobu ověření správnosti),

- zpracování je protiprávní, ale nechcete údaje vymazat,
- už údaje nepotřebujeme, ale potřebujete je vy pro uplatnění právního nároku,
- vznesete námitku proti zpracování (po dobu posouzení).

Během omezení zpracování s údaji aktivně nepracujeme, pouze je uchováváme.

### **Právo na přenositelnost údajů**

Máte právo získat své osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a předat je jinému správci, nebo požádat, abychom je předali přímo. Toto právo se vztahuje jen na údaje, které zpracováváme na základě vašeho souhlasu nebo smlouvy a zároveň automatizovaně.

### **Právo vznést námitku**

Pokud zpracováváme vaše osobní údaje na základě oprávněného zájmu, máte právo proti takovému zpracování kdykoli vznést námitku. Pokud bude námitka oprávněná, vaše údaje přestaneme pro daný účel zpracovávat.

### **Právo podat stížnost**

Pokud se domníváte, že dochází k porušení vašich práv, můžete podat stížnost u dozorového úřadu:

### **Úřad pro ochranu osobních údajů**

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

Tel.: +420 234 665 111

Web: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

### **Poplatky za uplatnění práv**

Uplatnění práv je bezplatné. Pokud by však byly vaše žádosti opakované, zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, můžeme si účtovat přiměřený administrativní poplatek, případně žádost odmítnout.

## **8) Další zpracování přijatých osobních údajů**

Vaše osobní údaje předáváme jen v případech, kdy je to nezbytné pro poskytování našich služeb, plnění zákonných povinností, ochranu našich práv nebo na základě vašeho souhlasu.

### **Kategorie příjemců osobních údajů**

- **Naši zaměstnanci** – pouze v rozsahu nezbytném pro výkon jejich práce a vždy vázání povinností mlčenlivosti.
- **Smluvní zpracovatelé** – poskytovatelé IT služeb, hostingu, údržby aplikace, platebních bran, účetních a daňových služeb, zákaznické podpory apod.
- **Obchodní partneři** – např. servisní technici, pojišťovny, technické kontroly, kteří se podílejí na poskytování služeb a mají k údajům přístup jen v rozsahu nutném k plnění úkolů.
- **Orgány veřejné moci** – pokud je to vyžadováno právními předpisy nebo v rámci správních či soudních řízení.

### **Zpracovatelé a správci se kterými spolupracujeme**

Může jít například o:

- poskytovatele měření návštěvnosti webu a aplikace (např. Google Analytics – Google Ireland Ltd., Dublin, Irsko),
- externí technickou podporu a vývojáře aplikace,
- poskytovatele e-mailingových a marketingových nástrojů, pokud jste k tomu dali souhlas.

### **Pravidla pro předávání údajů**

- Příjemci jsou vždy vázáni zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti.
- Předáváme jen údaje nezbytné pro konkrétní účel.
- Osobní údaje nezpracováváme ani nepředáváme mimo Evropskou unii, pokud není zajištěna odpovídající úroveň ochrany podle GDPR.

## **9) Další informace**

### **Profilování a automatizované rozhodování**

Vaše osobní údaje nezpracováváme způsobem, který by vedl k automatizovanému rozhodování s právními nebo obdobně významnými účinky pro vás. Pokud bychom někdy profilování zavedli, vždy bychom vás o tom předem informovali a umožnili vám vznést námitku.

### **Zabezpečení osobních údajů**

Používáme technická a organizační opatření, která odpovídají rizikům spojeným se zpracováním osobních údajů. Patří mezi ně:

- šifrování přenosu dat,
- řízení přístupu a oprávnění,
- pravidelné aktualizace softwaru a systémů,
- školení osob, které mají k údajům přístup.

### **Místo zpracování údajů**

Vaše osobní údaje zpracováváme primárně na území České republiky a dalších států Evropské unie.

Nepředáváme je mimo EU/EHP, pokud není zajištěna odpovídající úroveň ochrany podle GDPR.

### **Účinnost a změny zásad**

Tyto Zásady zpracování osobních údajů jsou účinné od 25.8.2025.

Zásady můžeme aktualizovat, zejména pokud dojde ke změně právních předpisů nebo našich služeb. Nové znění vždy zveřejníme v rozhraní Webové aplikace.