

# Zásady ochrany osobních údajů pro zákazníky PRONECO,s.r.o.

## 1 Obecná ustanovení

Na ochranu osobních údajů klademe velký důraz. Tyto Zásady osobních údajů Vás informují o tom, jak společnost PRONECO, s.r.o. získává, uchovává a dále zpracovává vaše osobní údaje, a to v souvislosti s objednávkami a dodávkami našeho zboží a služeb, provozem internetových stránek či mobilních aplikací a ubytovacích služeb, a jak dále s vašimi osobní údaji nakládáme a chráníme je. Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické nebo právnické osoby, tedy vás. Veškeré služby, které poskytujeme, jsou určeny pro vás jakožto našeho odběratele.

Účelem těchto Zásad ochrany osobních údajů je informovat vás o tom, jak shromažďujeme a zpracováváme vaše osobní údaje, o vašich právech, jak a jakými prostředky je můžete uplatňovat.

Doporučujeme vám pečlivě se seznámit s těmito Zásadami ochrany osobních údajů. Využíváním služeb a poskytnutím vašich osobních údajů potvrzujete, že jste byli informováni o našem využívání vašich osobních údajů, jak je uvedeno v těchto Zásadách ochrany osobních údajů.

## 2 Správce osobních údajů

Správce vašich osobních údajů je PRONECO,s.r.o., se sídlem 692 01 Klentnice, č. p. 78, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 8819, IČ: 46994645, DIČ:CZ46994645

Aktuální kontaktní údaje naleznete na [www.proneco.cz/kontakt](http://www.proneco.cz/kontakt)

## 3 Účel, způsob a doba zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme několika různými způsoby a pro odpovídající účely:

### 3.1 Nákup zboží a služeb

3.1.1 Abychom mohli zpracovat vaše objednávky a doručit vám objednané zboží a služby, potřebujeme znát a dále zpracovávat vaše osobní údaje. Osobní údaje zpracováváme zejména za účelem uzavření kupní smlouvy a právním základem takového zpracování je tedy plnění smlouvy, případně náš oprávněný zájem (zejména pokud objednáte zboží jako zaměstnanec). Osobní údaje od vás získáváme z různých zdrojů, a to zejména

- při registraci Vašeho zákaznického účtu na našem e-shopu [www.potrebyprovinare.cz](http://www.potrebyprovinare.cz)
- za účelem uzavření rámcové či jiné smlouvy na nákup zboží nebo služeb;
- při využívání našich služeb a objednávkách zboží (prostřednictvím obchodního zástupce, e-shopu, či jakýmkoliv jiným způsobem, který Vám umožňujeme zaslat objednávky zboží);

3.1.2 Rozsah zpracovávaných údajů. Zpracováváme pouze osobní údaje, které od vás získáváme prostřednictvím výše uvedených zdrojů. Jedná se tak zejména o následující údaje:

- jméno a příjmení, datum narození, adresa, e-mail, telefonní číslo, IČO, DIČ, sídlo a případně provozovna odběratele.
- údaje o objednaném zboží, provedených objednávkách, zaplacených částkách, provedených platbách apod.

3.1.3 Účel a doba zpracování. Vaše osobní údaje zpracováváme především za účelem poskytování zboží a služeb, zpracování objednávek a doručení objednaného zboží. Některé údaje, které o vás máme k dispozici, zpracováváme i po vyřízení objednávky či ukončení smlouvy. Osobní údaje tedy zpracováváme zejména pro účely:

- osobní údaje zpracováváme při poskytování zboží a služeb odběratelům, plnění kupních smluv a zajištění dodávek objednaného zboží a dále pro příjem a případné upomínky plateb za dodané zboží a služby a také pro případné reklamace zboží. Údaje uchováváme po dobu trvání smluvního stavu s odběratelem. Pro tyto účely vaše osobní údaje zpracováváme na základě právního základu plnění smlouvy a/nebo našeho oprávněného zájmu (zejména v případě, kdy s námi jednáte jako zaměstnanec odběratele a nemáme s vámi z tohoto důvodu žádný smluvní vztah). Osobní údaje budeme uchovávat po dobu nezbytnou pro zpracování vaší objednávky a naplnění kupní smlouvy, popř. po dobu trvání smluvního vztahu (např. v případě rámcové smlouvy);

- některé osobní údaje mohou být uvedeny na účetních dokladech (tedy zejména fakturách, účtenkách a dodacích listech). Zákony (např. zákon o účetnictví či zákon o DPH) nám ukládají tyto doklady uchovávat, a to až po dobu 10 let. Pokud nám tedy vzniká zákonná povinnost tyto doklady archivovat, ukládáme spolu s nimi i vaše osobní údaje uvedené na příslušném daňovém dokladu;
- v případě, že byste se opozdili s platbou, nesplnili svůj závazek, platbu bychom od vás vůbec neobdrželi, případně nám z vaší strany vznikla jiná škoda či újma, můžeme rovněž osobní údaje zpracovávat na základě oprávněného zájmu spočívajícím ve vymáhání našich pohledávek a/nebo určení, ochraně a výkonu právních nároků společnosti PRONECO,s.r.o. Vaše osobní údaje můžeme za tímto účelem uchovávat po dobu promlčecí lhůty.

## 3.2. Marketingová komunikace

3.2.1 V případě, že nám udělíte souhlas, budeme vaše osobní údaje využívat pro zasílání novinek o našich výrobcích, zboží, akčních cenách a novinkách a jiná obchodní sdělení související s produkty společnosti PRONECO,s.r.o.

Potvrzením toho, že chcete dostávat marketingová sdělení, souhlasíte s tím, že vaše osobní údaje můžeme zpracovávat a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení obchodu, služeb nebo produktů a služeb jiných subjektů, pro služby s přidanou hodnotou, pro marketingové obchodní účely společnosti PRONECO,s.r.o.

Svůj souhlas můžete kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu působí pouze do budoucna a není tedy dotčena zákonnost předchozího zpracování založeného na tomto souhlasu (před jeho odvoláním).

3.2.2 Rozsah zpracovávaných údajů. Abychom vám mohli zasílat novinky, využíváme vaše následující osobní údaje:

- jméno a příjmení, e-mail a telefonní číslo.

3.2.3 Účel a doba zpracování. Účelem zpracování vašich osobních údajů je zasílání marketingových nabídek a jiných obchodních sdělení, a to na základě vámi uděleného souhlasu. Údaje uchováváme po dobu trvání uděleného souhlasu, tedy po dobu 5 let.

## 3.3 Callcentrum

3.3.1 V případě, že nás kontaktujete na některém z našich kontaktních telefonních čísel [www.proneco.cz/kontakt](http://www.proneco.cz/kontakt).

Společnost PRONECO,s.r.o. nenahrává hovory, ale pokud má být vaše objednávka vyřízena k vaší spokojenosti, bude se spojovatelka ptát na:

- jméno a příjmení, e-mail, telefonní číslo, IČO, DIČ, dodací a fakturační adresu

3.3.2 Účel a doba zpracování. Účelem zpracování vašich osobních údajů je uzavření a zpracování objednávky (tedy uzavření kupní smlouvy) Tyto údaje uchováváme po dobu nutnou ke zpracování vaší objednávky a naplnění kupní smlouvy. V odůvodněných případech (ochrana před neplatiči či před hrozcím sporem) můžeme údaje rovněž uchovávat po dobu až tří let.

### **3.4. Cookies**

Při používání našich internetových stránek může docházet ke zpracování vašich osobních údajů prostřednictvím cookies.

## **4. Sdílení a předávání osobních údajů (příjemci osobních údajů)**

### **4.1 Příjemci osobních údajů**

Osobní údaje, které shromažďujeme výše popsanými způsoby, můžeme sdílet se třetími stranami, které zajišťují některé služby související se zajištěním prodeje našeho zboží a služeb, jeho doručování, vyřizování objednávek, administrativní podporou či využíváním softwarových prostředků. Tyto osoby jsou tak v postavení zpracovatelů osobních údajů. Vaše osobní údaje tak můžeme sdílet zejména:

- s našimi obchodními zástupci a řidiči, kteří s vámi mohou komunikovat za účelem plnění smluvních povinností mezi společností PRONECO,s.r.o. a odběratelem, včetně zajištění objednávek a doručení objednaného zboží;
- s dodavateli našich IT systémů, kteří mohou mít v určitých případech přístup k vašim osobním údajům.
- s externími právními zástupci, pokud je to nezbytné pro vymáhání pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zájmů.

## 4.2 Záruky

Se zpracovateli osobních údajů dle předešlého odstavce jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů, které zaručují nejméně stejnou úroveň ochrany vašich osobních údajů jako tyto Zásady ochrany osobních údajů.

## 5 Ubytovací služby

5.1 V souvislosti s poskytováním ubytovacích služeb je Správce povinen zpracovávat osobní údaje hostů. S těmito údaji pracují zejména:

- a. Recepční hotelu
  
- b. Majitel společnosti PRONECO, s.r.o.
  
- c. Manažer hotelu
  
- d. Účetní a fakturanti

5.2 Výše uvedení uživatelé byli poučeni o citlivosti osobních údajů. S osobními údaji hostů nakládají výhradně v rámci služeb poskytovaným Správce. Správce ani zaměstnanci nepředávají osobní údaje hostů dalším subjektům. Dalšími zpracovateli osobních údajů hostů jsou:

- e. Hotelový systém Previo

5.3 Podmínky zpracování a nakládání s osobními údaji hostů jsou upraveny ve zpracovatelské smlouvě mezi hotelem a daným zpracovatelem.

### Informace o zákaznících

Správce z hlediska ubytovacích služeb má zákonnou povinnost uchovávat o svých hostech některé osobní údaje, a to zejména **jméno, příjmení, datum narození, adresa a doba ubytování, číslo a typ dokladu, případně vízum, účel pobytu**. Tato povinnost se řídí **Zákonem o pobytu cizinců na území ČR (326/1999)** a **Zákonem o místních poplatcích (565/1990)**. Dle těchto právních předpisů je hotel povinen uchovávat osobní údaje o zákaznících po dobu 6 let.

Zákazník má kdykoli právo požádat hotel o přehled svých osobních údajů. Tyto informace jsou uchovávány v kartě hosta v hotelovém systému, v domovní knize a evidenční knize, které jsou v tištěné podobě uschovány v uzamčené místnosti. V případě žádosti o výmaz osobních údajů Správce smaže kartu hosta a skartuje domovní a evidenční knihu. Výše uvedeným zákonům však Správce musí dostát. Vyjmenované osobní údaje mohou být smazány až po uplynutí zákonné lhůty.

## TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Správce se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování údajů zabezpečeny veškeré povinnosti správce osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, zejména Nařízení.
  2. Správce se zavazuje, že zpracování údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
    - a) k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby, které budou mít Správcem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;
    - b) Správce zabrání neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje;
    - c) učiní opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány.
3. Správce se zavazuje prostřednictvím vlastních vnitřních předpisů případně zvláštních smluvních ujednání zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje, tak budou činit pouze za podmínek a v rozsahu Správcem stanoveném a odpovídajícím pokynům Správce. Zejména bude sám (a závazně uloží i těmto uvedeným osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací u Správce.

## Kamerový systém

Společnost PRONECO, s.r.o. využívá k prevenci ochrany svých zákazníků, svého a jejich majetku kamerový systém. Správce prohlašuje, že se záznamy žádným způsobem nepracuje, neposkytuje je třetím osobám, či subjektům. Kamerový záznam je uchován po dobu 7 dnů.

## 6. Zabezpečení dat

Zavedli jsme a udržujeme nezbytná přiměřená technická a organizační opatření, vnitřní kontroly a procesy bezpečnosti informací v souladu s nejlepší obchodní praxí odpovídající možnému hrozícímu riziku pro vás jako subjekt údajů. Zároveň zohledňujeme stav technologického vývoje s cílem chránit vaše osobní údaje před náhodnou ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem. Tato opatření mohou mimo jiné zahrnovat zejména přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k vašim údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarová ochrana zařízení, na kterých jsou uložena osobní data atd.

## 7 Vaše práva jako subjektu údajů

Pokud uplatníte jakékoliv své právo podle tohoto článku nebo dle platných právních předpisů, informujeme o přijatém opatření nebo vymazání vašich osobních údajů nebo omezení zpracování v souladu s vaším požadavkem každého příjemce, kterému byly tyto údaje poskytnuty podle článku 5 těchto Zásad ochrany osobních údajů, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

Pokud si přejete uplatnit tato práva a/nebo získat příslušné informace, můžete tak učinit rovnou přihlášením se do svého zákaznického účtu na stránkách [www.potrebyprovinare.cz](http://www.potrebyprovinare.cz). Pokud u nás nemáte vytvořený zákaznický účet, ale přesto byste rádi uplatnili některé ze svých níže uvedených práv k ochraně svého soukromí, můžete nás kontaktovat prostřednictvím [sekretariat@proneco.cz](mailto:sekretariat@proneco.cz)

Pro přihlášení ke svému zákaznickému účtu na stránkách [www.potrebyprovinare.cz](http://www.potrebyprovinare.cz) potřebujete své přihlašovací údaje (uživatelské jméno a heslo). Pokud budete svá práva uplatňovat jiným způsobem, můžeme vás požádat o poskytnutí některých identifikačních informací, které jste nám poskytli. Poskytnutí takových údajů je nezbytné pro ověření, zda byl příslušný požadavek skutečně zaslán vámi. Odpovíme vám do jednoho měsíce po obdržení vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu prodloužit o dva měsíce.

### 7.1 Co můžete požadovat?

V souladu s platnými právními předpisy máte právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, které jako správce osobních údajů zpracováváme, právo na jejich opravu, vymazání nebo přenos (např. přenos vašich osobních údajů k jinému poskytovateli služeb), právo podat námítky a také právo požadovat omezení našeho zpracování. Můžete také kdykoliv vzít zpět souhlas se zpracováním některých osobních údajů (např. údajů k marketingovým účelům), který jste nám poskytli.

## 7.2 Oprava vašich osobních údajů

Podle platné právní úpravy máte právo na opravu svých osobních údajů, které s námi sdílíte. Pokud máte vytvořený zákaznický účet na stránkách [www.potrebyprovinare.cz](http://www.potrebyprovinare.cz), můžete některé údaje upravit přímo po přihlášení do svého účtu. Pokud některé údaje není možné opravit prostřednictvím vašeho zákaznického účtu a/nebo tento účet nemáte vytvořený, kontaktujte nás prosím prostřednictvím našich internetových stránek na následujícím odkazu: [sekretariat@proneco.cz](mailto:sekretariat@proneco.cz)

Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abyste mohli udržovat vaše osobní údaje přesné a aktuální. Vždy nás můžete kontaktovat s dotazem, zda stále zpracováváme vaše osobní údaje.

## 7.3 Vymazání vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání svých osobních údajů. Pokud nás oslovíte s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny vaše osobní údaje, které máme, pokud vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro plnění smluvních a zákonných povinností či ochranu našich oprávněných zájmů, jak jsou popsány výše. Dále také smažeme (a zajistíme smazání ze strany zpracovatelů, které pověřujeme) všechny vaše osobní údaje v případě, že odvoláte svůj souhlas nebo pokud to bude vyžadovat zákon.

## 7.4 Odvolání souhlasu

Udělení souhlas ke zpracování některých osobních údajů (např. údajů pro marketingové účely) můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Kontaktujte nás prosím prostřednictvím emailu: [sekretariat@proneco.cz](mailto:sekretariat@proneco.cz). V takovém případě vaše osobní údaje smažeme postupem dle čl. 6.3.

Vezměte prosím na vědomí, že odvolání vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě dříve uděleného souhlasu.

## 7.5 Zpřístupnění a přenositelnost Vašich osobních údajů

Máte právo získat osobní údaje týkající se vaší osoby a osobní údaje, které jste nám poskytli. Pokud to budete požadovat, můžeme některé vaše osobní údaje (zejména tedy ty údaje, které zpracováváme na základě plnění smlouvy a/nebo vašeho souhlasu) zaslat přímo třetí straně (jinému správci údajů), kterého uvedete ve své žádosti, pokud takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob, a pokud bude technicky proveditelný.

## 7.6 Právo vznést námitky

V případě, že vaše osobní údaje zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu, máte právo z důvodu týkajícího se vaší konkrétní situace vznést námitku proti takovému zpracování. Pokud v takovém případě neprokážeme naše závažné oprávněné důvody pro zpracování, které by



převážily nad vašimi zájmy nebo právy a svobodami nebo pokud neprokážeme, že tyto údaje jsou nutné pro určení, výkon a obhajobu našich právních nároků, tak tyto údaje nebudeme dále zpracovávat a bez zbytečného odkladu je vymažeme.

## 7.7 Omezení zpracování

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu zpracovávat vaše osobní údaje, omezíme zpracování vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy. Pokud dojde ke zrušení omezení a my budeme ve zpracování vašich osobních údajů pokračovat, budeme vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

## 7.8 Stížnost u úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se našeho zpracování údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Internetové stránky úřadu: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

## 8 Aktualizace Zásad ochrany osobních údajů

Průběžně můžeme Zásady ochrany osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad ochrany osobních údajů se stanou účinnými po jejich zveřejnění na následujícím odkazu: [www.proneco.cz/gdpr-odberatele](http://www.proneco.cz/gdpr-odberatele).

## 9 Mlčenlivost

Dovolujeme si Vás ujistit, že naši zaměstnanci i spolupracovníci, kteří budou zpracovávat Vaše osobní údaje, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Vašich osobních údajů.

Tato mlčenlivost přitom trvá i po skončení závazkových vztahů s námi. Bez vašeho souhlasu nebudou vaše osobní údaje vydány žádné jiné třetí straně.