

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO ZÁKAZNÍKY

Apartmány Dalov

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás prioritou. Vypracovali jsme tyto Zásady ochrany osobních údajů, abychom vás jako své zákazníky informovali o tom, jak společnost **Šternberská sportovní s.r.o.** (dále jen „**my**“ nebo „**Společnost**“) získává, uchovává a dále zpracovává Vaše osobní údaje v souvislosti s poskytováním našich služeb v rámci provozování Apartmánů Dalov (dále jen AD), jak Vaše osobní údaje chráníme a také o Vašich právech a způsobu, jakým je můžete uplatnit.

Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, tedy Vás zákazníků AD.

Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme zavázáni. Při poskytování služeb AD a tím daný účel získáváme a zpracováváme osobní údaje maximálně v níže uvedeném rozsahu v závislosti na využívané službě. Osobní údaje zpracováváme jako správce zejména za účelem: uzavření a plnění smluvního vztahu (registrace ubytovaného hosta, rezervace ubytování či pronájmu). Právním základem takového zpracování je tedy plnění smlouvy, popř. oprávněný zájem naší společnosti a plnění zákonných povinností (evidence osob, odvod poplatků). Ke zpracování také dochází i v jiných vybraných případech ze zákona, a to např. při evidenci úrazů a evidenci ztrát a nálezů. Osobní údaje dále můžeme zpracovávat i v postavení zpracovatele, a to v souladu s podmínkami uzavřenými smluvním vztahem ke správci takových údajů, který nám osobní údaje zpřístupnil.

1.1 Poskytování služeb.

1.1.1 Osobní údaje zpracováváme **za účelem poskytování služeb zákazníkům**, tj. za účelem registrace ubytovaných hostů a nájemců, rezervací, služeb, vyřizování reklamací, zasílání upomínek, atd., na základě smlouvy o poskytování služeb (zpravidla uzavřené ústně při ubytování v souladu s ubytovacím řádem) či smlouvy na poskytované pronájmy, služby, aj.

Právním základem tohoto zpracování je tedy zejména uzavření a plnění smlouvy, popř. oprávněný zájem naší společnosti (tj. zejména v případech, kdy s námi jednáte jako zástupce či doprovod zákazníka a nemáme s Vámi z tohoto důvodu uzavřen žádný smluvní vztah), v některých případech však může být právním základem plnění zákonných povinností (např. evidence ubytovaných, evidence úrazů, evidence ztrát a nálezů, vyřizování reklamací, uchovávání účetních dokladů). Povinnost zpracování vybraných údajů je dána i zákonem o pobytu cizinců na území ČR (326/1999 Sb.) a Zákonem a místních poplatcích (565/1990 Sb.) ve znění pozd. prepisů.

Povinnost zpracovávat osobní údaje zákazníka v souvislosti s reklamací nám vyplývá z platné legislativy a je rovněž součástí smluvního plnění v rámci uzavřené smlouvy.

Vaše osobní údaje zpracováváme za tímto účelem po dobu trvání daného smluvního vztahu, případně po dobu nezbytnou pro splnění smluvních závazků vyplývajících z příslušné smlouvy. Osobní údaje uvedené **na účetních dokladech** (tedy zejména fakturách, potvrzení o poskytnutí služby) zpracováváme v rámci plnění zákonné povinnosti až po dobu 10 let.

1.1.2 Po ukončení poskytování služeb můžeme rovněž zpracovávat některé z Vašich osobních údajů **za účelem ochrany našich práv a případnou obhajobu právních nároků**, včetně vymáhání neuhrazených plateb, a to po dobu trvání promlčecí doby, kdy je možné uplatnit jakýkoli nárok

z ukončeného smluvního vztahu, a dále po dobu 1 roku po marném uplynutí promlčecí doby (nedojde-li v té době k uplatnění našich práv v soudním či správním řízení nebo k výkonu našich práv).

1.1.3 Rozsah zpracovávaných údajů. Pro výše uvedené účely zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci smluvního ujednání a při poskytnutí služeb a platbách za ně. Rozsah osobních údajů se liší podle obsahu a povahy poskytované služby. Jedná se zejména o následující údaje:

Služba (povaha služby):	Zpracovávané údaje:
Ubytovací služby	<ul style="list-style-type: none"> • jméno, příjmení, telefonní kontakt či e-mailový kontakt, popř. adresa bydliště a bankovní spojení zákazníka, datum narození, číslo a druh dokladu totožnosti, popř. víza, národnost a pohlaví, účel pobytu; • jméno, příjmení, telefonní kontakt osoby, které je služba poskytována (je-li odlišná od osoby, která s námi službu sjednává), v případě dítěte pak také jeho datum narození, popř. jen měsíc a rok narození, jméno, příjmení, adresa bydliště a telefonní kontakt jeho zákonného zástupce či zástupců;
Pronájem prostor a ostatní zákazníci	<ul style="list-style-type: none"> • jméno, příjmení, datum narození a kontaktní adresa, číslo bankovního účtu, email a telefonní číslo zákazníka; • jméno a příjmení, funkce a kontaktní spojení (tel., e-mail) zástupců či zaměstnanců zákazníka (zejména doprovázející osoby, osoby pověřené výcvikem, dozorem nad organizací a bezpečností či provozem technických zařízení)
Ztráty a nálezy Evidence úrazů	Jméno, příjmení, adresa bydliště, email či telefonní kontakt a skutkové údaje nezbytné pro administraci v dané oblasti, vyžadované právními předpisy.

1.2 Zákaznický portál

Za účelem vedení databáze hostů a vedení rezervačního systému v rámci poskytování některých služeb AD zpracováváme osobní údaje zákazníků na zákaznickém portálu a v informačním systému (dále jen „**Zákaznický portál**“). Účelem zpracování osobních údajů je vytvoření zákaznického profilu a umožnění mimoprezenční rezervace ubytování či aktivit, získávání a předávání aktuálních informací, atd.

V rámci Zákaznického portálu nedochází ke zpracování jiných osobních údajů než údajů souvisejících s poskytováním služeb (viz kapitola 3.1), popř. pak provozních údajů nezbytných pro zajištění provozu tohoto portálu.

Osobní údaje v zákaznickém portálu jsou zpracovávány na základě plnění smlouvy, popř. oprávněného zájmu naší společnosti, a to nejvýše po dobu 3 let od posledního přihlášení do on-line účtu zákazníka.

1.3 Zákaznická linka

V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím naší telefonické zákaznické linky Vám poskytujeme provozní a zákaznické informace související se sjednanými službami.

V rámci zákaznické linky nedochází ke zpracování jiných osobních údajů než údajů souvisejících s poskytováním služeb (viz kapitola 3.1. výše), popř. pak provozních údajů nezbytných pro zajištění provozu této zákaznické linky a kontaktu s Vámi.

V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím zákaznické linky, mohou být vaše údaje zpřístupněné některým zaměstnancům naší Společnosti, kteří vás budou dále kontaktovat v nezbytně nutném rozsahu, zejména v souvislosti s nahlášením Vaší (ne)účasti, požadavků v oblasti poskytovaných služeb, ztrát a nálezů.

Osobní údaje poskytnuté v rámci využívání zákaznické linky jsou zpracovávány na základě plnění smlouvy, popř. oprávněného zájmu naší společnosti, a to nejvýše po dobu 3 let od využití zákaznické linky.

1.4 Marketingová komunikace

Vaše osobní údaje můžeme dále využívat pro zasílání novinek o našich službách a jiných obchodních sdělení související s našimi službami. Jedná se zejména o novinky týkající se našich služeb a produktů, které by pro Vás mohly být na základě Vašeho předchozího využívání našich služeb relevantní. Novinky Vám můžeme zasílat prostřednictvím Vámi poskytnutých kontaktních údajů. V žádném případě Vám však nebudeme zasílat obchodní sdělení týkající se třetích osob. Právním základem takového zpracování je náš oprávněný zájem na informování našich zákazníků o novinkách v rámci Společnosti či doručování jiných obchodních sdělení.

Abychom Vám mohli zasílat relevantní marketingová sdělení, využíváme zejména následující osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno, příjmení);
- kontaktní údaje (korespondenční adresa, emailová adresa a/nebo telefonní číslo).

Údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu mezi vámi a naší Společností.

Pokud vznesete námitky proti takovému zpracování Vašich osobních údajů, bez dalšího přestaneme tyto osobní údaje pro účely marketingových sdělení zpracovávat.

1.5 Cookies a marketing

Při návštěvě našich webových stránek nezpracováváme Vaše osobní údaje prostřednictvím tzv. cookies. Vaše údaje nejsou zpracovávány ani pro účely marketingu, pokud výslovně neudělíte s tímto zvláštní souhlas.

2 ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje získáváme nejčastěji přímo od Vás, tedy našich zákazníků, v rámci jednání o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a dále v průběhu plnění daného smluvního vztahu. Někdy osobní údaje získáváme také od třetích osob, zejména tedy zákonných zástupců, zaměstnavatelů, aj. Některé osobní údaje můžeme dále ověřovat a/nebo přímo získávat z veřejně přístupných rejstříků, seznamů a evidencí (např. insolvenční rejstřík apod.)

3 SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ)

3.1 Příjemci osobních údajů

Osobní údaje, které zpracováváme výše popsanými způsoby, můžeme sdílet se třetími stranami, které zajišťují některé služby související s poskytováním našich služeb, zejména např. administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod. Tyto osoby jsou v postavení zpracovatelů osobních údajů.

- k některým Vaším osobním údajům mohou mít výjimečně přístup i dodavatelé našich IT systémů a souvisejících služeb, kteří se nacházejí v postavení zpracovatelů osobních údajů nebo v postavení servisních společností poskytujících služby pro naše pracovatele.
- k některým Vaším osobním údajům mohou mít výjimečně přístup externí auditoři, daňoví poradci či právní zástupci, pokud je to nezbytné pro vymáhání či zaúčtování pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zájmů;
- pokud se na nás při výkonu svých pravomocí obrátí orgány veřejné moci s žádostí o poskytnutí informací, jejichž součástí mohou být Vaše osobní údaje, budeme na základě povinností vyplývajících ze zákona nebo jiného právního aktu povinni v nezbytném rozsahu Vaše osobní údaje zpřístupnit.
- vybrané údaje v rozsahu dle platné legislativy předáváme orgánům veřejné moci (zejm. cizinecká policie, policie ČR), orgánům státní správy (např. ČSÚ), a to za podmínek a způsobem dle platné legislativy.

3.2 Záruky zpracování

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

4 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 opatření zajišťující fyzickou bezpečnost, přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k Vaším údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarovou ochranu zařízení, na kterých jsou uložena osobní údaje a další opatření.

5 VAŠE PRÁVA VE VZTAHU K VAŠIM OSOBNÍM ÚDAJŮM

V souladu s platnými právními předpisy máte právo požadovat informace o způsobech zpracování vašich osobních údajů a právo na opravu údajů, které o Vás jako správce osobních údajů zpracováváme. V určitých případech máte právo požadovat vymazání svých osobních údajů, dále pak máte právo na přístup ke svým osobním údajům nebo na jejich přenos (např. přenos k jinému poskytovateli služeb). V některých případech máte právo vznést námitky a také právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů. V případě, že jste nám dříve poskytli souhlas se zpracováním osobních údajů, můžete jej kdykoliv odvolat. Jednotlivá práva a způsob jejich uplatnění jsou podrobněji popsána níže.

5.1 Způsob uplatňování Vašich práv

Pokud uplatníte jakékoliv Vaše právo podle tohoto článku nebo dle platných právních předpisů, informujeme o přijatém opatření nebo vymazání osobních údajů nebo o omezení zpracování, v souladu

s Vaším požadavkem, každého příjemce, kterému byly tyto údaje poskytnuty podle kapitoly 5 těchto Zásad ochrany osobních údajů, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

Pokud si přejete uplatnit svá práva a/nebo získat příslušné informace, můžete tak učinit následujícími způsoby:

- Datovou schránkou - ID datové schránky: 3afgp4w
- Písemně zasláním žádosti s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla společnosti Šternberská sportovní s.r.o., Horní náměstí 78/16, 785 01 Šternberk;
- E-mailem se zaručeným uznávaným elektronickým podpisem na emailovou adresu: sternberskasportovni@sternberskasportovni.eu ;
- Osobně na podatelně v sídle společnosti (nutno prokázat totožnost).

Pokud budete uplatňovat svá práva, využijte, prosím, formuláře dostupné na www.sternberskasportovni.eu.

V rámci vyřizování Vaší žádosti po Vás můžeme požadovat poskytnutí některých dodatečných osobních údajů, které jste nám dříve již sdělili. 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 ve složitých případech prodloužit o další dva měsíce.

5.2 Oprava vašich osobních údajů

Podle platné právní úpravy máte právo na opravu Vašich osobních údajů, které jste nám poskytli. Svá práva můžete uplatnit způsoby uvedenými v bodě 7.1.

Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abychom mohli udržovat Vaše osobní údaje přesné a aktuální.

5.3 Vymazání vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání Vašich osobních údajů, a to výše způsoby uvedenými v bodě 5.1.

Pokud nás kontaktujete s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny Vaše osobní údaje, které máme, pokud Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro plnění smluvních nebo zákonných povinností či pro ochranu našich oprávněných zájmů, jak jsou popsány výše. Dále také vymažeme (a zajistíme výmaz ze strany námi pověřených zpracovatelů) všechny Vaše osobní údaje v případě, že odvoláte svůj souhlas se zpracováním údajů, pokud jste nám souhlas dříve poskytli.

5.4 Odvolání souhlasu

Souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Můžete tak učinit výše uvedenými způsoby. V takovém případě vaše osobní údaje smažeme postupem dle bodu 0.

Vezměte prosím na vědomí, že odvolání Vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě dříve uděleného souhlasu před jeho odvoláním z Vaší strany.

5.5 Zpřístupnění a přenositelnost vašich osobních údajů

Máte právo požadovat informaci o tom, zda o Vás zpracováváme osobní údaje a v jakém rozsahu. Rovněž máte právo požadovat, abychom Vám zpřístupnili osobní údaje, které jste nám poskytli a další osobní údaje týkající se Vaší osoby. V případě, že si chcete potvrdit rozsah údajů, které o vás zpracováváme, kontaktujte nás prosím výše uvedenými způsoby.

Pokud budete požadovat přenos Vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě plnění smlouvy a/nebo Vašeho souhlasu, můžete nás požádat o jejich přenos přímo třetí straně (jinému správci údajů), kterou uvedete ve své žádosti, za předpokladu, že takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob a bude technicky proveditelný.

5.6 Právo vznést námitky

V případě, že Vaše osobní údaje zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (např. pokud zpracováváme Vaše údaje jakožto kontaktní osoby našeho zákazníka), máte právo z důvodu týkajícího se Vaší konkrétní situace kdykoliv 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. Pokud vznesete námitky proti zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudou již Vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávány.

Námitky proti zpracování můžete vznést výše uvedenými způsoby.

5.7 Omezení zpracování

Pokud nás požádáte o omezení zpracování Vašich osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu zpracovávat Vaše osobní údaje, omezíme zpracovávání 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 zpracovávání Vašich osobních údajů pokračovat, budeme Vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

Žádost o omezení zpracování můžete uplatnit výše uvedenými způsoby.

5.8 Stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se námi prováděného zpracovávání Vašich osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Internetové stránky úřadu: www.uoou.cz.

6 AKTUALIZACE ZÁSAD OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Průběžně můžeme tyto Zásady zpracování osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad zpracování osobních údajů se stanou účinnými po jejich zveřejnění na www.sternberskasportovni.eu.