

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

společnosti Zásilkovna s.r.o.

účinné od 30.8.2023

1 ÚVOD

Ochrana Vašeho soukromí je pro nás velmi důležitá. V tomto dokumentu naleznete informace o tom, za jakým účelem, z jakého důvodu, jakým způsobem a jaké kategorie Vašich osobních údajů zpracováváme.

Naleznete zde také informace o Vašich právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o možnostech, jak nás kontaktovat, pokud budete mít dotazy týkající se zpracování Vašich osobních údajů nebo pokud budete žádat o opravu nebo výmaz Vašich osobních údajů.

Vaše údaje zpracováváme v minimálním rozsahu nutném pro dosažení účelu, pro který byly údaje pořízeny a při jejich zpracování dodržujeme adekvátní bezpečnostní pravidla.

2 KDO JSME A JAK NÁS KONTAKTOVAT

Při poskytování a v souvislosti s poskytováním služeb my, společnost Zásilkovna s.r.o., se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, IČ: 28408306, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 139387 (dále jen „my“, „správce“ nebo také „Zásilkovna“) shromažďujeme a zpracováváme Vaše osobní údaje jako jejich správce.

Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s 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 Identifikace těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Při zpracování osobních údajů dbáme na to, abychom zajistili ochranu Vašich osobních údajů, zejména aby nedošlo k neoprávněnému nakládání s osobními údaji nebo k jejich jiném zneužití.

Vaše dotazy a práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů můžete uplatnit:

- prostřednictvím e-mailu
- listinnou formou na adrese sídla Zásilkovny: **Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9.**

Bližší informace k možnostem uplatnění práv naleznete v části **Postup při podání žádosti týkající se ochrany osobních údajů**. Před zpracováním žádosti týkající se ochrany osobních údajů máme právo a současně povinnost ověřit identitu žadatele.

3 JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Jako správce zpracováváme osobní údaje v níže uvedených kategoriích. Z těchto kategorií osobních údajů o Vás zpracováváme vždy pouze vybrané osobní údaje v závislosti na tom, jaké údaje jsou nezbytné pro splnění konkrétního účelu, především pro to, abychom Vám mohli poskytovat služby nebo abychom s Vámi mohli spolupracovat.

Zpracováváme následující kategorie osobních údajů:

- **Identifikační a autentizační** (zejm. jméno, příjmení, firma, datum narození, IČO, login, heslo, nickname, ID FB Messenger, ID aplikace, případně částečné číslo průkazu totožnosti, avšak to pouze tam, kde to naše služba vyžaduje, například pro ověření identity či věku.)
- **Adresní a kontaktní** (zejm. e-mail, telefonní číslo, adresa pro vyzvednutí a doručení zásilky, sídlo)
- **Provozní** (zejm. systémové údaje o přepravované zásilce, o přihlášení do aplikace nebo o provedené platbě, systémové údaje o zaslaných sděleních, IP adresa, cookies, SPZ, IMEI mobilního telefonu)
- **Údaje o aktivitách** (zejm. osobní údaje obsažené v příchozích e-mailech či záznamech tel. hovorů v rámci call centra a fotodokumentace případně jiná dokumentace uplatněného nároku, nebo údaje o online chování a postojích vyjádřených veřejně v souvislosti s našimi službami.)
- **Lokalizační** (zejm., údaje o průběhu doručování zásilky, , například v souvislosti s vyzvedáváním zásilky ze Z-BOXU, při doručení do vozu, či při sledování pohybu vozidla, které zásilku přepravuje a které monitorujeme pomocí elektronického systému zjišťování polohy)
- **Ekonomické a fakturační** (zejm. údaje o dobírce, výši platby, číslo bankovního účtu, číslo platební karty, fakturační adresa)
- **Životopisné** (zejm. údaje obsažené v životopisu o profesní historii, vzdělání)

Konkrétní účely zpracování údajů a kategorie osobních údajů, které pro jednotlivé účely zpracováváme jsou rozepsány v následující části: **Účely a způsoby zpracování osobních údajů.**

4 JAK DLOUHO VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Ve většině případů Vaše osobní údaje uchováváme po dobu trvání zákaznického nebo jiného smluvního vztahu, tj. zejména po dobu existence uživatelského účtu a po dobu realizace přepravy zásilky, a dále po dobu trvání reklamačních lhůt, promlčecích lhůt a případně archivačních lhůt stanovených právními předpisy.

V případě, že je zpracování Vašich osobních údajů založeno Vaším souhlasem, uchováváme Vaše osobní údaje jen po dobu trvání tohoto souhlasu. Za tímto účelem vedeme databázi udělených souhlasů. Udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat. Podrobnější informace o době zpracování osobních údajů naleznete v následující části: **Účely a způsoby zpracování osobních údajů.**

5 ÚČELY A ZPŮSOBY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

5.1 PŘÍJEMCI ZÁSILEK Z E-SHOPU NEBO ZÁSILEK V RÁMCI SLUŽBY MEZI NÁMI

Když Vám doručujeme zboží z e-shopu nebo prostřednictvím naší služby Mezi námi, zpracováváme Vaše osobní údaje pro účely uvedené v tabulce níže. Osobní údaje pro tyto účely získáváme přímo od Vás (zadáním do aplikace Zásilkovna), nebo od odesílatelů zásilek (e-shopů a uživatelů služby Mezi námi) nebo naší vlastní provozní činností. Pokud údaje získáme od jiného zdroje než od Vás, například tak, že je zadá odesílatel v rámci služby Mezi Námi, nejsme schopni při zadávání ověřit, zda údaje jsou správné. Pokud získáte dojem, že Vaše údaje byly zneužity, dejte nám vědět, rádi poskytneme součinnost.

Účel	Popis	Kategorie osobních údajů	Právní titul
Doručování zásilek	<p>Abychom Vám mohli doručit zboží, které jste si objednali z e-shopu, nebo aby Vám mohla dorazit zásilka od odesílatele využívajícího službu Mezi námi a abychom Vás mohli informovat o průběhu doručování, zpracováváme v nezbytném rozsahu Vaše osobní údaje. V této souvislosti také vedeme evidenci o odeslaných zásilkách a o případných dobírkách</p> <p>V průběhu doručování zásilky Vám na kontaktní údaje získané od odesílatele zásilky odesíláme notifikační zprávy o průběhu doručování Vám určené zásilky. Tyto zprávy jsou ve formě emailu, SMS, notifikace do aplikace Zásilkovna, případně zprávy na FB Messenger.</p> <p>Trasu zásilky sledujeme a vyhodnocujeme tak nejefektivnější způsob doručení.</p> <p>V některých případech Vás můžeme požádat o sdílení Vaší momentální lokace, a to zejména při vyzvedávání zásilky přes Z-BOX. V takovém případě tyto údaje použijeme pouze k provedení vydání zásilky, případně ujištění, že jste dostatečně blízko u výdejního místa nebo poskytnutí asistence při hledání jiného Z-BOXU.</p> <p>V případě, že zvolíte doručení do vozidla, můžeme zpracovávat údaje o vozidle, a to včetně jeho poznávací značky, typu a modelu vozidla a jeho polohy v době doručování. Takové zpracování je prováděno výhradně za účelem realizace doručení pomocí vybrané služby a omezeno na minimální rozsah nutný k doručení zásilky do vozu.</p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Lokalizační</p> <p>Ekonomické fakturační</p> <p>a</p>	<p>Oprávněný zájem, jímž je splnění smlouvy uzavřené s odesílatelem zásilky nebo naším smluvním partnerem - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR</p> <p>Splnění právní povinnosti - čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR</p>

	<p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu zajišťování a obstarávání přepravy zásilky a dále případně po dobu, kterou nám ukládají příslušné právní předpisy.</i></p>		
Uživatelský účet v aplikaci	<p>Pokud si v aplikaci Zásilkovna vytvoříte uživatelský účet, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat v nezbytném rozsahu tak, abychom Vám mohli poskytovat všechny její funkce dle podmínek užívání aplikace, především Vás informovat o stavu přepravované zásilky. Vaše osobní údaje v tomto případě budeme zpracovávat také pro účely uvedené v čl. 5.5.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu existence uživatelského účtu. O výmaz účtu a souvisejících údajů můžete požádat přímo v aplikaci.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Ekonomické a fakturační</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p> <p>Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR</p>
Vyřizování reklamací a stížností	<p>Pokud jste nebyli spokojeni s naší poskytnutou službou při doručení zásilky, zpracováváme Vaše osobní údaje nutné pro řádné vyřízení Vaší reklamace nebo stížnosti.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu řešení reklamačního řízení a dále po dobu, po kterou je možné uplatnit nárok ze smlouvy uzavřené s odesílatelem zásilky.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Údaje o aktivitách</p> <p>Ekonomické a fakturační</p>	<p>Oprávněný zájem, jímž je splnění smlouvy uzavřené s odesílatelem zásilky nebo naším smluvním partnerem - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR</p>

Zákaznická podpora	<p>Pokud využijete služeb naší zákaznické podpory nebo budete chtít poskytnout hodnocení našich služeb, zaznamenáváme komunikaci z Vámi využitých komunikačních kanálů, jako je e-mail, chat a nahrávané telefonní hovory, a tyto dál zpracováváme abychom Vám mohli poskytovat služby, které požadujete a za účelem zlepšení poskytování našich služeb. Pokud se Váš dotaz týká služeb, které poskytl náš smluvní partner, můžeme mu předat Vaše osobní údaje, pokud to bude nutné pro poskytnutí podpory k Vaší spokojenosti. Ke zpracování údajů můžeme využít i nástroje využívající umělou inteligenci, například k provozování hlasového asistenta, ke třídění emailů, požadavků či provádění dalších administrativních úkonů. Před použitím takových nástrojů děláme dopadové analýzy.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu vyřizování Vašeho podnětu a dále nejdéle po dobu 1 roku od využití služeb zákaznické podpory.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Údaje o aktivitách	Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Určení, výkon nebo obhajoba právních nároků, vnitřní kontrola a evidence	<p>Vaše osobní údaje také uchováváme a zpracováváme za účelem určení, uplatnění nebo obhajoby právních nároků. Kdykoli Vám doručujeme zásilku, uchováváme všechny relevantní údaje kvůli potenciálním budoucím právním nárokům, které mohou být námi nebo našimi smluvními partnery vzneseny, především formou soudních a jiných řízení nebo v případě vyřizování nároků, jímž jste nás pověřili. Stejně tak pokud nám zašlete požadavek týkající se ochrany údajů, uchováme veškeré údaje, které nám za tímto účelem poskytnete, a také informace o našem řešení tohoto požadavku.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu, po kterou je možné uplatnit nárok související s poskytnutím konkrétní služby, zpravidla po kterou je možné uplatnit nárok ze smlouvy uzavřené s odesílatelem zásilky, případně po dobu, kterou nám ukládají právní předpisy.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Údaje o aktivitách Ekonomické a fakturační	Oprávněný zájem na ochraně našeho majetku a řádné péči hospodáře - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR

5.2 ODESÍLATELÉ ZÁSILEK V RÁMCI SLUŽBY MEZI NÁMI

Při odeslání zásilky v rámci služby Mezi námi prostřednictvím aplikace Zásilkovna pro Vás zajistíme realizaci přepravy zásilky a možnost sledování stavu přepravy a jejího doručení. V případě doručení s dobírkou, zajistíme výběr dobírky. V souvislosti s těmito službami zpracováváme Vaše osobní údaje pro účely uvedené v tabulce níže. Osobní údaje pro tyto účely získáváme přímo od Vás (především zadáním do aplikace Zásilkovna) nebo naší vlastní činností.

Účel	Popis	Kategorie osobních údajů	Právní titul
Obstarání přepravy zásilek	<p>Abychom s Vámi mohli uzavřít smlouvu, zrealizovat dohodnutou přepravu a Vaši zásilku řádně doručit, potřebujeme zpracovávat Vaše osobní údaje nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy, jak je popsáno v našich obchodních podmínkách. Vaše údaje požadujeme také pro řádné uhrazení odměny za obstarání přepravy. V této souvislosti také vedeme evidenci o odeslaných zásilkách a o případných dobírkách. Vaše údaje používáme pro zaslání nezbytných informací, které souvisejí s uzavřenou smlouvou (např. změna VOP nebo ceníku).</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po nezbytnou dobu před uzavřením smlouvy a po dobu trvání smluvního vztahu a dále případně po dobu, kterou nám ukládají příslušné právní předpisy. Jedná se především o povinnosti ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 634/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví. Pokud nám zašlete požadavek týkající se ochrany osobních údajů, abyste uplatnili jedno ze svých práv, požádáme vás o některé osobní údaje, které poté zpracujeme, abychom dodrželi platné právní předpisy.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Údaje o aktivitách</p> <p>Ekonomické a fakturační</p> <p>Lokalizační</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p> <p>Splnění právní povinnosti - čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR</p>
Uživatelský účet v aplikaci	<p>Pokud si v aplikaci Zásilkovna vytvoříte uživatelský účet, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat v nezbytném rozsahu tak, abychom Vám mohli poskytovat všechny její funkce dle podmínek užívání aplikace, především Vás informovat o stavu přepravované zásilky. Vaše osobní údaje v tomto případě budeme zpracovávat také pro účely uvedené v čl. 5.5.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu existence uživatelského účtu. O výmaz účtu a souvisejících údajů můžete požádat přímo v aplikaci.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Ekonomické a fakturační</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p>

Přijímání a úhrada plateb a vedení účetnictví	<p>Za poskytování našich služeb a při poskytování služeb s doručením na dobírku od Vás přijímáme platby nebo Vám hradíme platby a vystavujeme účetní a daňové doklady, které následně archivujeme a dále s nimi pracujeme pro potřeby řádného vedení našeho účetnictví a plnění zákonných povinností.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu. Účetní a daňové doklady jsou dále uchovávány po dobu stanovenou právními předpisy o účetnictví a DPH.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Ekonomické a fakturační	Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR Údaje nezbytné pro splnění právních povinností - čl. 6.1 písm. c) GDPR
Vyřizování reklamací a stížností	<p>Pokud jste nebyli spokojeni s námi poskytnutou službou při doručení zásilky nebo máte jiný podnět, který s ní souvisí, zpracováváme Vaše osobní údaje nutné pro řádné vyřízení Vaší reklamace nebo stížnosti.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu řešení reklamačního řízení a dále po dobu po kterou je možné uplatnit nárok ze smlouvy uzavřené s Vámi</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Údaje o aktivitách Ekonomické a fakturační	Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR Oprávněný zájem na ochraně našeho majetku a řádné péči hospodáře - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Zákaznická podpora	<p>Pokud využijete služeb naší zákaznické podpory, zaznamenáváme komunikaci z Vámi využitých komunikačních kanálů, jako je e-mail, chat a nahrávané telefonní hovory, tyto dále zpracováváme abychom Vám mohli poskytovat služby, které požadujete. Pokud se Váš dotaz týká služeb, které poskytl náš smluvní partner, můžeme Vaše mu předat Vaše osobní údaje, pokud to bude nutné pro poskytnutí podpory k Vaší spokojenosti.</p> <p>Ke zpracování údajů můžeme využít i nástroje využívající umělou inteligenci, například k provozování hlasového asistenta, ke třídění emailů či požadavků nebo provádění dalších administrativních úkonů. Před použitím takových nástrojů děláme dopadové analýzy.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu 1 roku od využití služeb podpory.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Údaje o aktivitách	Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR

Určení, výkon nebo obhajoba právních nároků, vnitřní kontrola a evidence	<p>Vaše osobní údaje také uchováváme a zpracováváme za účelem určení, uplatnění nebo obhajoby právních nároků (zahrnující vymáhání dluhů). Kdykoli pro Vás obstaráváme doručení zásilky, uchováváme všechny relevantní údaje kvůli potenciálním budoucím právním nárokům, které mohou být námi nebo Vámi vzneseny, především formou soudních a jiných řízení nebo v případě vyřizování nároků, jímž jste nás pověřili. Stejně tak pokud nám zašlete požadavek týkající se ochrany osobních údajů, uchováme veškeré údaje, které nám za tímto účelem poskytnete, a také informace o našem řešení tohoto požadavku.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu, po kterou je možné uplatit nárok související s poskytnutím konkrétní služby, zpravidla po dobu promlčecí lhůty vyplývající z příslušných právních předpisů.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Údaje o aktivitách Ekonomické a fakturační Lokalizační	Oprávněný zájem na ochraně našeho majetku a řádné péči hospodáře - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Přímý marketing ohledně souvisejících služeb, žádosti o zpětnou vazbu	<p>Pokud jsme Vám poskytli službu, můžeme Vám rovněž zasílat informace o našich jiných obdobných službách a produktech nebo vyhodnocovat Vaši zpětnou vazbu. Proti zpracování osobních údajů pro tento účel můžete vznést námitku a informace Vám přestaneme zasílat nebo Vás přestaneme žádat o zpětnou vazbu.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 1 roku od jeho skončení.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní	Oprávněný zájem na udržování a rozvoji obchodní činnosti a na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Přímý marketing pro ostatní služby	<p>Pokud nám udělíte výslovný souhlas, můžeme Vám zasílat obchodní sdělení i pro služby, které přímo nesouvisí se službami poskytnutými Zásilkovnou. Tento souhlas platí od jeho udělení a můžete ho kdykoliv odvolat.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání uděleného souhlasu.</i></p>	Adresní a kontaktní	Souhlas se zpracováním osobních údajů - čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR

5.3 ODESÍLATELÉ ZÁSILEK - E-SHOPY

V případě, že s námi uzavřete nebo máte zájem uzavřít smlouvu za účelem poskytnutí služeb spočívajících v obstarání přepravy zásilek od Vás Vašim zákazníkům (služba Doručení na výdejní místo, nebo služba Nejvýhodnější doručení na adresu, případně jiná obdobná služba), zpracováváme Vaše osobní údaje pro účely uvedené v tabulce níže. Osobní údaje pro tyto účely získáváme přímo od Vás nebo naší vlastní činností.

Účel	Popis	Kategorie osobních údajů	Právní titul
Obstarání přepravy zásilek	<p>Abychom s Vámi mohli uzavřít smlouvu a umožnili objednateli zboží z Vašeho e-shopu doručit jeho zásilku, spolupracujeme s Vámi a našimi partnery na tom, aby celý proces poskytnutí našich služeb proběhl hladce a za tímto účelem zpracováváme Vaše osobní údaje. V neposlední řadě Vaše údaje požadujeme i pro řádné uhrazení odměny za obstarání přepravy.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po nezbytnou dobu před uzavřením smlouvy a po dobu trvání smluvního vztahu a dále případně po dobu, kterou nám ukládají příslušné právní předpisy. Jedná se především o povinnosti ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 634/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví. Pokud nám zašlete požadavek týkající se ochrany osobních údajů, abyste uplatnili jedno ze svých práv, požádáme vás o některé osobní údaje, které poté zpracujeme, abychom dodrželi platné právní předpisy.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Lokalizační</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p> <p>Splnění právní povinnosti - čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR</p>
Uživatelský účet	<p>Pokud si jako e-shop na našich webových stránkách vytvoříte uživatelský účet, nebo Vám tento účet vytvoříme my na základě Vaší žádosti, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat v nezbytném rozsahu tak, abychom Vám mohli poskytovat všechny jeho funkce.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu existence uživatelského účtu.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Ekonomické a fakturační</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p>
Zasílání informací, které přímo souvisí s našim smluvním vztahem	<p>Vaše osobní údaje zpracováváme také v případech, kdy Vám zasíláme informace přímo souvisejících s uzavřenou smlouvou (např. změna VOP nebo ceníku).</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p>

Přímý marketing ohledně souvisejících služeb, žádosti o zpětnou vazbu	<p>Pokud jsme Vám poskytli službu, můžeme Vám rovněž zasílat informace o našich jiných obdobných službách a produktech nebo vyhodnocovat Vaši zpětnou vazbu. Proti zpracování osobních údajů pro tento účel můžete vznést námitku a informace Vám přestaneme zasílat.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 1 roku od jeho skončení.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní	Oprávněný zájem, jímž je udržování a rozvoj obchodní činnosti - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Přímý marketing pro ostatní služby	<p>Pokud nám udělíte výslovný souhlas, můžeme Vám zasílat obchodní sdělení i pro služby, které přímo nesouvisí se službami poskytnutými Zásilkovnou. Tento souhlas platí od jeho udělení a můžete ho kdykoliv odvolat.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání uděleného souhlasu.</i></p>	Adresní a kontaktní	Souhlas se zpracováním osobních údajů - čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR
Podpora pro e-shopy	<p>Prostřednictvím služeb podpory poskytované našim smluvním partnerům zaznamenáváme veškerou komunikaci ze všech komunikačních kanálů, jako je e-mail, chat a nahrávané telefonní hovory, a tyto údaje dále zpracováváme abychom Vám mohli poskytovat podporu, kterou požadujete a zkvalitňovat naše služby.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu 1 roku od využití služeb podpory.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Údaje o aktivitách	Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Správa obchodních příležitostí	<p>Neustále se pro Vás snažíme udržovat a rozšiřovat portfolio našich služeb, pečujeme o své aktuální smluvní partnery a vyhledáváme nové a za tímto účelem můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 1 roku od jeho skončení.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní	Oprávněný zájem, jímž je udržování a rozvoj obchodní činnosti - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Přijímání plateb a vedení účetnictví	<p>Při poskytování služeb a při poskytování služeb s doručením na dobírku od Vás nebo Vašich zákazníků přijímáme platby a vystavujeme účetní a daňové doklady, které následně archivujeme a dále s nimi pracujeme pro potřeby řádného vedení našeho účetnictví a plnění zákonných povinností.</p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Ekonomické a fakturační	Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR

	<i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu. Účetní a daňové doklady jsou dále uchovávány po dobu stanovenou právními předpisy o účetnictví a DPH.</i>		Údaje nezbytné pro splnění právních povinností - čl. 6.1 písm. c) GDPR
Určení, výkon nebo obhajoba právních nároků, vnitřní kontrola a evidence	<p>Vaše osobní údaje také uchováváme a zpracováváme za účelem určení, uplatnění nebo obhajoby právních nároků (zahrnující vymáhání dluhů). Kdykoli pro Vás obstaráváme doručení zásilky, uchováváme všechny relevantní údaje kvůli potenciálním budoucím právním nárokům, které mohou být námi nebo Vámi vzneseny, především formou soudních a jiných řízení nebo v případě vyřizování nároků, jímž jste nás pověřili. Stejně tak pokud nám zašlete požadavek týkající se ochrany osobních údajů, uchováme veškeré údaje, které nám za tímto účelem poskytnete, a také informace o našem řešení tohoto požadavku.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu, po kterou je možné uplatit nárok související s poskytnutím konkrétní služby, zpravidla po dobu promlčecí lhůty vyplývající z příslušných právních předpisů.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Údaje o aktivitách Ekonomické a fakturační Lokalizační	Oprávněný zájem na ochraně našeho majetku a řádné péči hospodáře - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR

5.4 SMLUVNÍ PARTNEŘI – PŘEPRAVCI, VÝDEJNÍ MÍSTA A DALŠÍ

V případě, že s námi spolupracujete a pomáháte realizovat naše služby pro naše smluvní partnery a zákazníky, zpracováváme Vaše osobní údaje za účelem jejich hladkého poskytnutí a dosažení Vaší i zákaznické spokojenosti. V takovém případě zpracováváme Vaše osobní údaje pro účely uvedené v tabulce níže. Osobní údaje pro tyto účely získáváme přímo od Vás nebo naší vlastní činností.

Účel	Popis	Kategorie osobních údajů	Právní titul
Odesílání, přeprava a výdej zásilek	<p>Abychom mohli objednateli zboží z e-shopu doručit jeho zásilku nebo abychom umožnili našim klientům přepravu zásilek prostřednictvím našich služeb Mezi námi, uzavíráme s Vámi, našimi partnery, smlouvy a spolupracujeme s Vámi, na tom, aby celý proces poskytnutí našich služeb proběhl hladce. Za tímto účelem zpracováváme Vaše osobní údaje.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po nezbytnou dobu před uzavřením a po dobu trvání smluvního vztahu.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Lokalizační	Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR

Uživatelský účet	<p>Pokud si jako výdejní místo na našich webových stránkách vytvoříte uživatelský účet, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat v nezbytném rozsahu tak, abychom Vám mohli poskytovat všechny jeho funkce. Rozsah zpracovávaných osobních údajů se bude měnit v závislosti na tom, jaké osobní informace do svého účtu uložíte.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu existence uživatelského účtu.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Ekonomické a fakturační	Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR
Zasílání informací, které přímo souvisí s naším smluvním vztahem	<p>Vaše osobní údaje zpracováváme také v případech, kdy Vám zasíláme informace přímo související s uzavřenou smlouvou (např. změna VOP nebo ceníku).</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní	Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR
Přímý marketing ohledně souvisejících služeb, žádosti o zpětnou vazbu	<p>Pokud jsme Vám poskytli službu, můžeme Vám rovněž zasílat informace o našich jiných obdobných službách a produktech nebo vyhodnocovat Vaši zpětnou vazbu. Proti zpracování osobních údajů pro tento účel můžete vznést námitku a informace Vám přestaneme zasílat.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 1 roku od jeho skončení.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní	Oprávněný zájem, jímž je udržování a rozvoj obchodní činnosti - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Přímý marketing pro ostatní služby	<p>Pokud nám udělíte výslovný souhlas, můžeme Vám zasílat obchodní sdělení i pro služby, které přímo nesouvisí se službami poskytnutými Zásilkovnou. Tento souhlas platí od jeho udělení a můžete ho kdykoliv odvolat.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání uděleného souhlasu.</i></p>	Adresní a kontaktní	Souhlas se zpracováním osobních údajů - čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR
Správa obchodních příležitostí	<p>Neustále se pro Vás snažíme udržovat a rozšiřovat portfolio našich služeb, pečujeme o své aktuální smluvní partnery a vyhledáváme nové a za tímto účelem můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 1 roku od jeho skončení.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní	Oprávněný zájem, jímž je udržování a rozvoj obchodní činnosti - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Určení, výkon nebo obhajoba	<p>Vaše osobní údaje také uchováváme a zpracováváme za účelem určení, uplatnění nebo obhajoby právních nároků (zahrnující</p>	Identifikační a autentizační	Oprávněný zájem na ochraně našeho majetku a

právních nároků, vnitřní kontrola a evidence	<p>vymáhání dluhů). Kdykoli pro Vás obstaráváme doručení zásilky, uchovááme všechny relevantní údaje kvůli potenciálním budoucím právním nárokům, které mohou být námi nebo Vámi vzneseny, především formou soudních a jiných řízení nebo v případě vyřizování nároků, jímž jste nás pověřili. Stejně tak pokud nám zašlete požadavek týkající se ochrany osobních údajů, uchováme veškeré údaje, které nám za tímto účelem poskytnete, a také informace o našem řešení tohoto požadavku.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu, po kterou je možné uplatit nárok související s poskytnutím konkrétní služby, zpravidla po dobu promlčecí lhůty vyplývající z příslušných právních předpisů</i></p>	Adresní a kontaktní Provozní Údaje o aktivitách Ekonomické a fakturační Lokalizační	řádné péči hospodáře - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Podpora pro smluvní partnery	<p>Prostřednictvím služeb podpory poskytované našim smluvním partnerům zaznamenáváme veškerou komunikaci ze všech komunikačních kanálů, jako je e-mail, chat a nahrávané telefonní hovory, a tyto údaje dále zpracováváme abychom Vám mohli poskytovat podporu, kterou požadujete a zkvalitňovat naše služby.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu 1 roku od využití služeb podpory.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Údaje o aktivitách	Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Přijímání a úhrada plateb a vedení účetnictví	<p>Při poskytování služeb a při poskytování služeb s doručením na dobírku od Vás přijímáme platby nebo Vám hradíme platby a vystavujeme účetní a daňové doklady, které následně archivujeme a dále s nimi pracujeme pro potřeby řádného vedení našeho účetnictví a plnění zákonných povinností.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu. Účetní a daňové doklady jsou dále uchovávány po dobu stanovenou právními předpisy o účetnictví a DPH.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Ekonomické a fakturační	Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR Údaje nezbytné pro splnění právních povinností - čl. 6.1 písm. c) GDPR
Dodržování zákonných povinností	<p>Abychom vyhověli určitým zákonným povinnostem, které se na nás vztahují, musíme zpracovávat některé Vaše osobní údaje. Jelikož nám tuto povinnost ukládá zákon, nemusíme vás v tomto případě žádat o souhlas. Jedná se především o povinnosti ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 634/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví. Pokud nám zašlete</p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní	Údaje nezbytné pro splnění právních povinností - čl. 6.1 písm. c) GDPR

	<p>požadavek týkající se ochrany osobních údajů, abyste uplatnili jedno ze svých práv, požádáme vás o některé osobní údaje, které poté zpracujeme, abychom dodrželi platné právní předpisy.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu stanovenou daným právním předpisem.</i></p>		
--	--	--	--

5.5 ÚDAJE VŠECH UŽIVATELŮ APLIKACE ZÁSILKOVNA

Pokud si nainstalujete naši aplikaci, zpracováváme Vaše osobní údaje, abychom Vám co nejvíce zjednodušili odesílání a přijímání zásilek a umožnili Vám využití všech užitečných funkcí aplikace Zásilkovna.

Naše aplikace Vám může na domácí stránce čas od času zobrazovat reklamní texty a bannery. V rámci takového zobrazování nedochází k dalšímu zpracování Vašich osobních údajů ani k sledování Vaší aktivity, či k profilování nebo předávání Vašich osobních údajů třetím stranám. Více o tom, jak zpracováváme osobní údaje v souvislosti s používáním aplikace Zásilkovna se můžete dozvědět níže.

Účel	Popis	Kategorie osobních údajů	Právní titul
Uživatelský účet a poskytování funkcí aplikace	<p>Když si prostřednictvím aplikace Zásilkovna vytvoříte uživatelský účet, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat v nezbytném rozsahu tak, abychom Vám mohli poskytovat všechny funkce aplikace. Rozsah zpracovávaných osobních údajů se bude měnit v závislosti na tom, jaké osobní údaje do svého účtu uložíte a jaké služby aplikace budete využívat v souladu s podmínkami používání aplikace.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání uživatelského účtu.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Údaje o aktivitách</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p>
Zasílání informací, které přímo souvisí aplikací	<p>Vaše osobní údaje zpracováváme v případech, kdy Vám zasíláme informace přímo související s fungováním aplikace.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání uživatelského účtu.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p>	<p>Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR</p>

Přímý marketing ohledně souvisejících služeb, žádosti o zpětnou vazbu	<p>Pokud jste uživateli aplikace Zásilkovna, můžeme Vám jejím prostřednictvím zasílat či zobrazovat informace o našich jiných obdobných službách a produktech nebo vyhodnocovat Vaši zpětnou vazbu. Proti zpracování osobních údajů pro tento účel můžete vznést námitku a informace Vám přestaneme zasílat.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání uživatelského účtu.</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní	Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb a informování odběratelů našich služeb o obdobných službách - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
Přímý marketing pro ostatní služby	<p>Pokud nám udělíte výslovný souhlas, můžeme Vám zasílat či zobrazovat obchodní sdělení i pro služby, které přímo nesouvisí se službami poskytnutými Zásilkovnou. Tento souhlas platí od jeho udělení a můžete ho kdykoliv odvolat.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání uděleného souhlasu.</i></p>	Adresní a kontaktní	Souhlas se zpracováním osobních údajů - čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR
Určení, výkon nebo obhajoba právních nároků, vnitřní kontrola a evidence	<p>Vaše osobní údaje také uchováváme a zpracováváme za účelem určení, uplatnění nebo obhajoby právních nároků (zahrnující vymáhání dluhů). Kdykoli pro Vás obstaráváme doručení zásilky, uchováváme všechny relevantní údaje kvůli potenciálním budoucím právním nárokům, které mohou být námi nebo Vámi vzneseny, především formou soudních a jiných řízení nebo v případě vyřizování nároků, jímž jste nás pověřili. Stejně tak pokud nám zašlete požadavek týkající se ochrany osobních údajů, uchováme veškeré údaje, které nám za tímto účelem poskytnete, a také informace o našem řešení tohoto požadavku.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu, po kterou je možné uplatit nárok související s poskytnutím konkrétní služby, zpravidla po dobu promlčecí lhůty vyplývající z příslušných právních předpisů</i></p>	Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní Provozní Údaje o aktivitách	Oprávněný zájem na ochraně našeho majetku a řádné péči hospodáře - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR

5.6 DALŠÍ TYPY SUBJEKTŮ A MOŽNÁ ZPRACOVÁNÍ JEJICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V některých případech můžeme Vaše údaje zpracovávat i pokud Vám přímo nedoručujeme zásilku nebo pokud s námi nemáte uzavřenou smlouvu. V takovém případě zpracováváme Vaše osobní údaje pro účely uvedené v tabulce níže. Osobní údaje pro tyto účely získáváme přímo od Vás, od třetích subjektů (například Vašich zaměstnavatelů) nebo naší vlastní činností.

Účel	Popis	Kategorie osobních údajů	Právní titul
Vyřizování ostatních podnětů	<p>Pokud nám zašlete jakýkoliv podnět, který přímo nesouvisí se službou, kterou bychom Vám poskytovali (nejde např. o vyřizování reklamace či stížnosti), můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje nezbytné pro vyřízení takového podnětu.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu 1 roku od zaslání podnětu.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Provozní</p> <p>Údaje o aktivitách</p>	<p>Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR</p>
Vyhodnocování vztahu k naší značce.	<p>V rámci zjišťování loajality našich současných, minulých nebo potenciálních zákazníků a jejich vztahu k naší značce můžeme analyzovat a vyhodnocovat jejich komunikaci na našich webových stránkách a sociálních sítích, včetně komentářů o našich službách či firmě.</p> <p>Ke zpracování údajů můžeme využít i nástroje využívající umělou inteligenci, například k provozování hlasového asistenta, ke třídění zpráv, výrobě grafů, či k provádění dalších administrativních či analytických úkonů. Před použitím takových nástrojů děláme dopadové analýzy.</p> <p>Kde je to možné, využíváme pro účely analýzy agregace či anonymizace údajů.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání účelu.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační</p> <p>Adresní a kontaktní</p> <p>Údaje o aktivitách</p>	<p>Oprávněný zájem na zkvalitňování našich služeb - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR</p>

CCTV	<p>Pokud navštívíte prostory našich dep či naší recepce, uchováváme v zájmu ochrany našeho majetku, ochrany bezpečnosti a zdraví Vás a našich zaměstnanců a za účelem řádného vyřízení případných reklamačních řízení Vaše osobní údaje ve formě obrazového záznamu, a to včetně obrazových záznamů pořízených kamerami s funkcí umělé inteligence</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme v případě kamerových záznamů prostor naší recepce po dobu 3 dnů a v případě našich dep po dobu maximálně 90 dnů z důvodu případných reklamačních řízení.</i></p>	<p>Obrazové záznamy obsahující osobní údaje (zejm. o aktivitě a podobě subjektu)</p>	<p>Oprávněný zájem, kterým je ochrana majetku správce a bezpečnosti a zdraví jeho zaměstnanců nebo smluvních partnerů - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR</p>
Zaslání dalších obchodních sdělení s Vaším souhlasem	<p>V případě zájmu se můžete na webových stránkách, přes email, v aplikaci nebo na jakémkoli jiném místě spojeném s našimi službami přihlásit k odběru newsletteru či obdobného propagačního materiálu, který připravujeme pro stávající zákazníky i případné zájemce o naše služby, či služby našich partnerů. Pro přihlášení k odběru newsletteru či obdobného materiálu je nutné, abyste nám s Vaším souhlasem poskytli některé své osobní údaje k jejich zpracování.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme jen po dobu trvání uděleného souhlasu. Za tímto účelem vedeme databázi udělených souhlas, kde rozlišujeme různé typy souhlasů.</i></p>	<p>Adresní a kontaktní Provozní</p>	<p>Souhlas se zasíláním obchodních sdělení, který odběratel poskytl prostřednictvím webových stránek emailu, nebo aplikace - čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR</p>
Zaměstnanci nebo jiné pověřené osoby příjemců, odesílatelů nebo našich smluvních partnerů	<p>V případě, že jste zaměstnancem nebo jinou pověřenou osobou odesílatele, příjemce nebo našeho smluvního partnera, můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje v souvislosti s řádným poskytnutím naší služby.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme po dobu, po kterou je zpracováváme odesílateli, příjemci nebo jinému našemu smluvnímu partnerovi.</i></p>	<p>Identifikační a autentizační Adresní a kontaktní</p>	<p>Oprávněný zájem na řádném poskytnutí služby - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR</p>

Uchazeči o zaměstnání	<p>V případě že se ucházíte o zaměstnání, zpracováváme o Vás osobní údaje nezbytné k posouzení Vaší vhodnosti pro danou pracovní pozici a pro případné uzavření dané pracovněprávní smlouvy. Pokud nám k tomu udělíte souhlas, zpracováváme Vaše osobní údaje po stanovenou dobu rovněž za účelem Vašeho případného oslovení s nabídkou dalších pracovních pozic, pro které vyhodnotíme Vaši potencionální vhodnost.</p> <p><i>Vaše údaje pro tento účel zpracováváme jen po dobu trvání uděleného souhlasu a v případě, že takový souhlas neudělíte, zpracováváme Vaše údaje pouze po dobu trvání výběrového řízení či rozhodnutí o přijetí do pracovního poměru. Za tímto účelem vedeme databázi udělených souhlasů.</i></p>	Identifikační Adresní a kontaktní Životopisné	Oprávněný zájem, jímž je posouzení vhodnosti kandidáta - čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR Splnění smlouvy/opatření před jejím uzavřením - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR Souhlas kandidáta za účelem případného oslovení s nabídkou dalších pracovních pozic - čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR
------------------------------	--	---	--

6 Z JAKÝCH ZDROJŮ OSOBNÍ ÚDAJE ZÍSKÁVÁME?

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje poskytnuté přímo Vámi při objednávce naší služby, nebo při komunikaci s námi. V případě, že jste příjemcem zásilky, kterou přepravujeme a nevyužíváte aplikaci Zásilkovna, získáváme Vaše údaje od odesílatele této zásilky. V takovém případě nejsme odpovědní za správnost zadávaných údajů. Osobní údaje přímo od Vás získáváme také vyhodnocováním Vašeho chování na našich internetových stránkách pomocí cookies a obdobných nástrojů, či prostřednictvím aplikace Zásilkovna. V případě návštěvy našich dep nebo recepce je zdrojem obrazový záznam z kamer monitorujících naše provozovny za účelem ochrany osob a majetku.

7 COOKIES

Při návštěvě našich webových stránek může dojít ke zpracování tzv. cookies souborů a to buď námi, nebo třetími stranami jako samostatnými správci. Cookie je krátký textový soubor, který navštívená webová stránka odešle do prohlížeče. Umožňuje webu zaznamenat informace o vaší návštěvě, například preferovaný jazyk a další nastavení. V cookies souborech se mj. ukládají informace spojené s Vaším koncovým zařízením, které bylo použito pro zobrazení webových stránek. Tyto informace mohou být za určitých podmínek považovány za osobní údaj ve smyslu GDPR. Přehled informací (včetně popisu a doby uložení) obsažených v cookies je dostupný zde: <https://policies.google.com/technologies/cookies>.

Pokud nechcete umožnit využití uložených cookies, vymažte soubory cookies na Vašem zařízení prostřednictvím internetového prohlížeče. Více informací naleznete v nápovědě Vašeho internetového prohlížeče.

- Google Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=cs>

- Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/278835/how-to-delete-cookie-files-in-internet-explorer>
- Edge: <https://privacy.microsoft.com/cs-cz/windows-10-microsoft-edge-and-privacy> Firefox: <https://support.mozilla.org/cs/kb/vymazani-Cookies>
- Safari: <https://support.apple.com/en-us/HT201265>
- Případně nastavte Vaše zařízení do režimu „DNT“ (Do not track - <https://support.google.com/chrome/answer/2790761?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=cs>) nebo InPrivate (<https://support.microsoft.com/cs-cz/help/4026200/windows-browseinprivate-in-microsoft-edge>) v závislosti na technologii, kterou používáte.

Váš internetový prohlížeč můžete nastavit tak, že nebude umožňovat ukládání buď žádného souboru Cookies anebo jen vybraného do Vašeho zařízení. V tomto případě však není naše společnost schopna zajistit správnou a očekávanou funkčnost našich webových stránek, zároveň tím přijmete o možnost využívat některé součásti a funkce těchto stránek. Případně také můžete využít doplňků internetového prohlížeče, které Vám pomohou se správou Cookies, například: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=cs>. Další informace o Cookies můžete najít na stránkách: <https://www.aboutCookies.org/> a <https://policies.google.com/technologies/types?hl=cs> .

Na našich stránkách www.zasilkovna.cz a www.packeta.com máte možnost plně ovládat nastavení toho, které cookies chcete povolit či zakázat. Více informací můžete získat po rozkliku odkazu „nastavení souboru cookies“ v patičce webové stránky.

8 SPOLEČNÍ SPRÁVCI A ZPRACOVATELÉ

K Vaším osobním údajům mají přístup pouze řádně proškolené osoby, a to jen ty, do jejichž kompetence zpracování spadá a které byly zavázány mlčenlivostí.

Vaše osobní údaje spravuje a zpracovává především sama společnost Zásilkovna. V případech stanovených zákonem, či v případech, kdy se jedná o ochranu našich oprávněných zájmů, jsme oprávněni předat Vaše osobní údaje například orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení apod.

Zásilkovna je také součástí skupiny společností **Packeta**. Z důvodu organizačního a ekonomického propojení a za účelem řádného zajištění přepravy zásilek a zákaznickém servisu (např. vyřizování reklamací, efektivní poskytování služeb při přepravě v rámci různých zemí EU) mohou být Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu sdíleny společnostmi ze skupiny, které společně se Zásilkovnou stanovily účely uvedené v těchto zásadách a prostředky zpracování Vašich osobních údajů.

Za těmito účely jsou společnosti uvedené v následujícím seznamu společně se Zásilkovnou společnými správci osobních údajů:

- **Packeta eCommerce GmbH**, se sídlem Torgauer Straße 231, 04347 Leipzig, Německo, IČ.: DE311123303,
- **Packeta Slovakia s. r. o.**, se sídlem Kopčianska 3338/82A Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01, Slovensko, IČ.: 48 136 999,
- **Packeta Poland Sp. z o.o.**, se sídlem ul. Postępu 14, Warszawa 02-676 Polsko, IČ.: 362497885,
- **PACKETA HUNGARY Kft.**, se sídlem 1044 Budapest, Ezred utca 1-3. B2/11. ép., Maďarsko, IČ: 01-09-202186,
- **Packeta Romania SRL se sídlem** Str. Calusei 21A E, Sectorul 2, Bucuresti, Rumunsko, IČ. No.: 38132017

Zásilkovna a výše uvedené společnosti, jakožto **společní správci**, zpracovávají Vaše osobní údaje v souladu s dohodou společných správců o zpracování osobních údajů podle čl. 26 GDPR. Vaše práva související s ochranou osobních údajů uvedená v čl. 9 těchto zásad můžete uplatnit u kteréhokoliv ze společných správců. Za vyřízení Vaší žádosti poté odpovídá ta společnost, u které byla žádost uplatněna, přičemž ostatní společnosti jí poskytují veškerou nezbytnou součinnost pro její řádné vyřízení.

Každá společnost zvlášť zveřejní informace podle článků 13 a 14 GDPR na svých webových stránkách v příslušné jazykové mutaci dle svého sídla. Odpovědnost za ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu má v první řadě vždy společnost, která má sídlo v zemi, ve které k porušení došlo. Pokud dojde k porušení ve více státech zároveň, vyvinou veškeré dotčené společnosti nezbytnou součinnost, aby došlo ke společnému ohlášení porušení dozorovému úřadu prostřednictvím společnosti sídlící ve státě, ve kterém se lze důvodně domnívat, že došlo nebo může dojít k nezávaznějšímu zásahu do práva a svobod fyzických osob.

Na zpracování Vašich osobních údajů se mohou v určitém rozsahu podílet také subjekty v postavení **zpracovatelů**, se kterými máme uzavřenou zpracovatelskou smlouvu. Zpracovateli, které využíváme, jsou například účetní společnosti, daňový poradci, advokáti, poskytovatelé platebních služeb, vývojáři nebo marketingoví specialisté a dále poskytovatelé software a cloudových řešení.

9 VAŠE PRÁVA V SOUVISLOSTI S OCHRANOU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V oblasti ochrany při zpracování osobních údajů jsou Vám garantována následující práva, která vůči nám můžete uplatnit prostřednictvím e-mailu nebo listinnou formou na adrese našeho sídla. Můžete se také obrátit na našeho pověřence pro ochranu osobních údajů, a to na adrese: dpo@zasilkovna.cz

9.1 Právo na přístup k osobním údajům

V rámci práva na přístup k informacím máte právo:

- požádat o potvrzení, zda zpracováváme Vaše osobní údaje,
- na informace o zpracování Vašich osobních údajů, především informace o účelech zpracování, kategoriích zpracovávaných osobních údajů, příjemcích (kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny), plánované době zpracování, zdroji osobních údajů (pokud nejsou získány od Vás), skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU,
- požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů, přičemž první kopii Vám poskytneme bezplatně.

9.2 Právo na opravu osobních údajů

Jestliže jsou Vaše osobní údaje, které zpracováváme nesprávné, nepřesné nebo došlo k jejich změně, můžete žádat jejich opravu, případně můžete žádat jejich doplnění.

9.3 Právo na výmaz osobních údajů (právo být zapomenut)

9.3.1. Pokud pomine účel, pro který byly Vaše osobní údaje zpracovávány, nebo pokud odvoláte souhlas, na základě kterého jsme Vaše osobní údaje zpracovávali, Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme. Vaše osobní údaje také vymažeme, pokud využijete svého práva vznést námitku proti zpracování u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů a my shledáme, že již pominuly oprávněné zájmy, které by nás k tomuto zpracování opravňovaly. Pokud chcete osobní údaje vymazat, máte pochybnosti o výmazu nebo se domníváte, že nedošlo k výmazu Vašich osobních údajů, můžete u nás uplatnit právo na výmaz. V některých případech nemáme povinnost Vaše osobní údaje nebo některé z nich vymazat. Jedná se o případy, kdy potřebujeme Vaše osobní údaje i nadále k řádnému plnění svých právních povinností nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

9.3.2. Smazání účtu v rámci služby Mezi námi prostřednictvím aplikace Zásilkovna

Odesílatel zásilek prostřednictvím služby Mezi námi a příjemce zásilek používající mobilní aplikaci Zásilkovna v ní mohou požádat o automatický výmaz svého účtu a souvisejících osobních údajů. Stisknutím tlačítka „Vymazat účet“ v sekci PROFIL se spustí proces výmazu účtu. Po uplynutí retenční lhůty 90 dnů od doručení zásilky, nebo 180 dnů od odeslání Vaší poslední zásilky se automaticky provede výmaz Vašeho účtu v aplikaci a s ním souvisejících osobních údajů v systémech Zásilkovny.

Upozornění:

- v rámci tohoto výmazu se nevratně smažou údaje nezbytné pro spárování vaší aplikace s Vašimi historickými zásilkami (odeslanými i přijatými).
- Svou žádost můžete v aplikaci manuálně odvolat kdykoliv během probíhajícího odpočtu zbývajících času retenční doby.
- Každé další využití aplikace Zásilkovna pro odeslání nebo přijetí zásilky je považováno za odvolání žádosti o výmaz účtu a běžící proces se automaticky zastaví. Za takové využití aplikace se považuje odeslání nebo přijetí zásilky, ke které je zadáno Vaše mobilní číslo, nebo emailová adresa přiřazená k vašemu účtu v aplikaci Zásilkovna.
- V případě, že je v danou chvíli pro daný účet neukončená zásilka (tj. zásilka na cestě, nebo vratka), tak není možné žádost o výmaz účtu podat.
- O počtu dnů zbývajících do uplynutí dané retenční lhůty budete v aplikaci Zásilkovna po podání a potvrzení žádosti o výmaz průběžně informován.

9.4 Právo na omezení zpracování osobních údajů

Máte právo, abychom zpracování Vašich osobních údajů omezili, zejména, pokud popíráte přesnost zpracovávaných osobních údajů nebo pokud byla z Vaší strany vznesena námitka proti zpracování osobních údajů, a to na dobu potřebnou k posouzení.

9.5 Právo na přenositelnost údajů

Pokud je to pro Vás z hlediska usnadnění komunikace s jiným poskytovatelem služeb vhodné, máte právo, abychom Vám Vaše osobní údaje poskytnuli ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo aby tyto údaje byly rovnou přeneseny k jinému správci. Podmínkou je, aby dané zpracování bylo založeno Vaším souhlasem nebo plněním smlouvy, a současně aby bylo prováděno automatizovaně.

9.6 Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Jestliže nám byl z Vaší strany udělen souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů, máte právo jej kdykoli odvolat. Po odvolání souhlasu zastavíme zpracování osobních údajů, k nimž nemáme jiný právní titul než Váš souhlas.

9.7 Právo vznést námitku a automatizované individuální rozhodování

V případě, že si budete přát, abychom nepokračovali ve zpracování Vašich osobních údajů, které provádíme na základě oprávněného zájmu, můžete uplatnit tzv. námitku.

Námitka by měla být odůvodněna a mělo by z ní být zřejmé, proč se domníváte, že dané zpracování nepříznivě zasahuje do Vašeho soukromí nebo ochrany Vašich práv a právem chráněných zájmů. Následně vyhodnotíme, zdali je náš oprávněný zájem silnější než dopad do Vašich práv. To neplatí pro zpracování pro účely přímého marketingu, kde je zpracování ukončeno automaticky po obdržení Vaší námítky. Platí přitom, že i po odhlášení se z marketingové komunikace Vás můžeme kontaktovat, a to kvůli obsluze a plnění svých práv a povinností.

Automatizované rozhodování nečiníme.

9.8 Právo podat stížnost

Uplatněním výše uvedených práv není dotčeno Vaše právo podat žádost, stížnost nebo podnět u příslušného dozorového úřadu. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy Dozorovým orgánem v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (<http://www.uoou.cz/>).

10 POSTUP PŘI PODÁNÍ ŽÁDOSTI TÝKAJÍCÍ SE OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1 Kdo má právo podat žádost?

Žádost týkající se ochrany osobních údajů nám můžete podat, pokud jste subjektem osobních údajů, jeho zákonným zástupcem, opatrovníkem nebo osobou zmocněnou subjektem osobních údajů na základě plné moci.

10.2 Jakým způsobem lze žádost podat?

Žádost týkající se osobních údajů můžete podat:

- prostřednictvím e-mailu

- listinnou formou na adrese sídla Zásilkovny: **Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9.**
- žádostí o smazání účtu v rámci služby Mezi námi prostřednictvím aplikace Zásilkovna

10.3 Co musí být obsahem žádosti?

V žádosti musí být uvedena alespoň Vaše identifikace, předmět žádosti (popis, čeho se žádost týká a co žádáte) a podpis (u písemné formy). Většinu osobních údajů evidujeme pod Vaším telefonním číslem nebo Vaším emailem. V žádosti proto uveďte, k jakému telefonnímu číslu a jakému emailu se Vaše žádost vztahuje. Následně můžete být požádáni o prokázání, že uvedené telefonní číslo a email skutečně používáte Vy.

V případě, že neuvedete informace nezbytné pro rychlé a požadované vyřízení Vaší žádosti, požádáme Vás o jejich doplnění. Lhůta pro vyřízení žádosti se v takovém případě staví až do doplnění žádosti.

Pokud se nejedná o žádost týkající se požadavku na informace obecného charakteru (např. na typy osobních údajů a délky jejich zpracování), je zpracování žádosti podmíněno ověřením Vaší totožnosti. Anonymní žádosti nemohou být vyřízeny.

10.4 Do kdy a jak bude žádost vyřízena?

Po podání žádosti obdržíte informaci o tom, že žádost byla přijata ke zpracování. Součástí prvotní informace mohou být odkazy na veřejně dostupné části dokumentace týkající zpracování osobních údajů.

Žádost bude na základě řádného prověření vyřízena a o způsobu jejího vyřízení s ohledem na obsah žádosti Vás vyrozumíme. Žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného doručení, případně od dodání všech potřebných údajů. Neumožňuje-li to povaha žádosti pro svoji složitost, časovou či technickou náročnost nebo z důvodu počtu žádostí, může být shora uvedená lhůta pro vyřízení žádosti prodloužena, a to až o dalších šedesát (60) dnů. O takovém případném prodloužení a jeho důvodech Vás budeme informovat.

10.5 Hradí se za podání žádosti poplatek?

Žádosti jsou zpravidla vyřizovány bezúplatně. V některých případech můžeme přiměřený poplatek, například když žádáte o zaslání informací na CD/DVD nebo na jiném technickém nosiči dat.

10.6 V jakých případech může být žádost odmítnuta?

Odmítnout žádost lze v těchto případech:

- nepřiměřené opakování žádosti (třetí a další obsahově shodná žádost o poskytnutí informací nebo sdělení, a to v době šesti měsíců od podání první žádosti);
- žádost není důvodná; nebo
- subjekt údajů nedoplní žádost ani po druhé výzvě nebo odmítne zaplatit uložený poplatek, aniž dojde k jiné dohodě.

Nedůvodnost žádosti může být dána našimi jinými zákonnými povinnostmi (např. pokud požadujete vymazání určitých osobních údajů, jejichž zpracování nám ukládají právní předpisy). V takovém případě Vám podáme vysvětlení a odmítneme žádosti vyhovět. Odmítnuta bude dále žádost, u které je nutné ověřit Vaši totožnost, přičemž zjištění totožnosti nebylo z Vaší strany umožněno. Obdobně nelze vyhovět žádosti, která neobsahuje všechny informace nezbytné pro její zpracování, a to ačkoli jsme Vás vyzvali k jejímu doplnění.

Součástí odmítnutí Vaší žádosti je poučení o právu podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo žádat o soudní ochranu.

11 ZÁVĚR

Tyto informace o zpracování osobních údajů Vám předkládáme na základě čl. 12 až 14 GDPR a zákona o zpracování osobních údajů. Tyto informace jsou trvale zpřístupněny na webu: www.zasilkovna.cz.

Informace jsou určeny pro externí subjekty údajů spolupracující se společností Zásilkovna s.r.o. nebo využívajících jejích služeb.