



# Všeobecné zásady zpracování osobních údajů společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. dle GDPR

---

Aktualizace 25.05.2018

Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 (GDPR) vydaných společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., IČ: 26453118, DIČ: CZ26453118, se sídlem Krahulčí 2016/9, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice („Společnost“).

Cílem je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. jako Správce osobních údajů („Správce“) zpracovává o fyzických osobách při dodávání a poskytování služeb, prodeji zboží, při návštěvách internetových stránek provozovaných DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. a kontaktech se stávajícími i potenciálními zákazníky, pro jaké účely a jak dlouho společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat. Dále také informovat o tom, jaká práva náleží fyzickým osobám v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů.

Tyto zásady jsou účinné od 25.5.2018 a jsou vydávány 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 o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („Nařízení“) nebo „GDPR“).

## 1. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoliv informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb a prodejem zboží může ze strany DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

### 1.1. Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje

Takové údaje jsou nutné pro uzavření a plnění smlouvy. Jedná se zejména o:

Akademický titul

Jméno

Příjmení

Název obchodní firmy

IČ

DIČ

Adresa trvalého pobytu

Adresa sídla nebo místa podnikání

Fakturační adresa

Korespondenční adresa

Bankovní spojení

### 1.2. Kontaktní údaje

Údaje jsou potřebné pro kontaktování subjektu údajů. Jedná se zejména o:

Akademický titul

Jméno a příjmení

Telefonní číslo

Korespondenční adresa

E-mail



### 1.3. Údaje o zakoupeném zboží, odebíraných službách, využívání služeb a platební morálce

Druh a specifikace poskytované služby nebo zboží

Objem poskytnutých služeb a jejich cena

Informace o platební morálce

### 1.4. Údaje z komunikace mezi DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb mezi společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. a zákazníkem. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem, písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem a evidence v podnikovém informačním systému o telefonických hovorech mezi zákazníkem a DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

### 1.5. Údaje zpracované na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů

Zpracování na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či ochranu oprávněných zájmů DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., ale jejich zpracování umožní společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. zlepšovat služby a případně zákazníky informovat o nabídkách, které jsou pro ně vhodné. Osobní údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu. Jedná se zejména o:

Využití kontaktních údajů pro marketing (zpracování na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely).

Záznamy o chování na internetových stránkách spravovaných společností DOBRÁ AGENTURA s.r.o., případně získané z cookies v případě povolení cookies ve webovém prohlížeči (jsou zpracovány pro vylepšení provozu internetových stránek společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., internetovou reklamu, a v případě souhlasu se zpracováním obchodních údajů pro marketingové a obchodní účely, jsou tyto údaje zpracovány společně s ostatními osobními údaji pro tento účel).

## 2. Účely, právní důvody a doby zpracování osobních údajů

Rozsah zpracovávaných údajů závisí na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat údaje přímo na základě smlouvy, oprávněného zájmu DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

### 2.1. Zpracování z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností DOBRÁ AGENTURA s.r.o. a ochranu oprávněných zájmů DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebuje společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. souhlas. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout. Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

Prodej produktů a služeb (plnění smlouvy)

Poskytnutí licence (plnění smlouvy)

Vyúčtování za služby (plnění smlouvy)

Poskytnutí licenční služby k některému z SW (plnění smlouvy)

Plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných daňových povinností)



Poskytování všech služeb k poskytovanému HW a SW (plnění smlouvy)  
Záruční i pozáruční servis (plnění smlouvy)  
Procesy spojené s identifikací zákazníka (plnění smlouvy)  
Monitorování hovorů od zákazníků (plnění smlouvy)  
Účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky (plnění zákonných povinností)  
Vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem)  
Evidence dlužníků (oprávněný zájem)  
Zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. (oprávněný zájem)

Osobní údaje pro tyto činnosti jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto činností a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Základní lhůty pro zpracování osobních údajů jsou k dispozici níže. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány.

U zákazníků, kterým společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. poskytla licenci k distribuovanému SW nebo přístup k SW aplikacím, je společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. oprávněna zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. po dobu ochrany autorských práv.

U zákazníků služeb DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. je společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

V případě zakoupení zboží od společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. je společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. oprávněna zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem a společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

V případě jednání mezi společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od posledního jednání, nebo od doby konce platnosti cenové nabídky.

Faktury vystavené společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. jsou v souladu s §35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení. Z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur, jsou po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivovány i smlouvy se zákazníky.

## 2.2. Zpracování údajů zákazníků služeb DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

V souvislosti s užíváním produktů a služeb DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. může společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. využít kontaktní údaje k zaslání informací ohledně těchto užívaných produktů a služeb s tím, že zákazník si může zvolit, jak a zda vůbec chce informace dostávat.

Primárně se jedná o vytvoření vhodné nabídky produktů a služeb společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. v souvislosti s užívanými produkty a službami s oslovením zákazníka, a to telefonicky, písemně (včetně přiložených informací k vyúčtování), prostřednictvím prostředků internetové reklamy a formou elektronické komunikace prostřednictvím kontaktních údajů.

## 2.3. Zpracování údajů subjektů údajů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu

U subjektů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu účinný od 25.05.2018, zpracovává společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu



údaje, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení s nabídkou služeb a produktů DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím některých z internetových stránek provozovaných společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., které jsou umístěny na internetových stránkách, na kterých byl této souhlas udělen, a to jen v případě, že má subjekt cookies ve webovém prohlížeči povoleny.

Pokud subjekt údajů svůj souhlas odvolá, není tím dotčeno zpracování jeho osobních údajů ze strany DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. pro jiné účely na základě jiných právních titulů, v souladu s těmito zásadami zpracování osobních údajů.

## 2.4. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

V případě, že má subjekt ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, zpracovává společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. o něm záznamy chování z cookies umístěných na internetových stránkách provozovaných společností DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. a pro účely internetové reklamy společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

## 3. Kategorie příjemců osobních údajů

Společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. a nesmí je využít jinak. Jde zejména o případné vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu, nebo obchodní zastoupení. Každý takový subjekt společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. pečlivě vybírá a s každým uzavírá smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů.

Zpracovateli jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. K případnému předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, by došlo vždy jen v plném souladu s platnou legislativou.

## 4. Způsob zpracování osobních údajů

Společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. Společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. postupuje dle interních směrnic pro zpracování osobních údajů.

### 4.1. Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů platných

Dle Nařízení bude mít subjekt údajů v případě, že bude pro DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. svoji totožnost, následující práva.

### 4.2. Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 nařízení bude mít subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje jednak právo získat od společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.:

Potvrzení zda zpracovává osobní údaje

Informace o účelech zpracování

Kategoriích dotčených osobních údajů

Příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny



O existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování

Právu podat stížnost u dozorového úřadu

O veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování

O vhodných zárukách při předání údajů mimo EU

V případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob i kopii zpracovávaných osobních údajů

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace bude možné uplatnit osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

Právo na kopii osobních údajů bude možné uplatnit osobně v sídle společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

V případě opakované žádosti bude společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

### 4.3. Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 nařízení bude mít subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. zpracovávat. Zákazník společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň je povinen poskytnout společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. zpracovává nejsou přesné. Oprava bude provedena bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

### 4.4. Právo na výmaz

Podle článku 17 nařízení bude mít subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho dotýkají, pokud společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro nějž byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může se na společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. obrátit osobně nebo písemně, s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů, na adrese sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

### 4.5. Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 nařízení, bude mít subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování, a to osobně nebo písemně, s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů, na adrese sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

### 4.6. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 nařízení bude mít subjekt údajů, pokud to požaduje, právo na oznámení ze strany společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů provedené v souladu s článkem 16, čl. 17 odst. 1 a článkem 18. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude DOBRÁ



AGENTURA, s.r.o. informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjektu údajů může DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. poskytnout informaci o těchto příjemcích. Žádost je možné podat osobně nebo zaslat písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

#### 4.7. Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 nařízení bude mít subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají, a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. o předání těchto údajů jinému správci.

Pokud společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. v souvislosti se smlouvou o poskytování produktů nebo služeb, nebo na základě souhlasu poskytne subjekt údajů osobní údaje a jejich zpracování se provádí automatizovaně, má právo od společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. získat takové údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Bude-li to technicky proveditelné, lze údaje předat i subjektem osobních údajů určenému správci, bude-li řádně určena osoba jednající za příslušného správce a bude možné ji autorizovat.

V případě, že by výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, nelze žádosti subjektu údajů vyhovět. Žádost je možné podat osobně nebo písemně s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů na adrese sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. po doložení oprávněnosti požadavku.

#### 4.8. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Dle čl. 21 nařízení bude mít subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

V případě, že společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. zpracování na základě námítky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné poslat písemně na adresu sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

#### 4.9. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely účinný od 25.05.2018 je možné kdykoliv po tomto datu odvolat. Odvolání je zapotřebí učinit výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle a to buď osobně, písemně, s dostatečně průkazným ověřením identity subjektu údajů, na adrese sídla společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. nebo přes e-mailový odkaz.

Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

#### 4.10. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Subjekt údajů má právo nebyť předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. Společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. uvádí, že neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

#### 4.11. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).