

Zásady ochrany osobních údajů

Balíkobot, s. r. o.

Naše společnost Balíkobot, s.r.o., IČO 062 83 799, se sídlem Karolinská 706/3, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „Balíkobot“ nebo „my“), věnuje ochraně osobních údajů velkou pozornost. S osobními údaji nakládáme zejména v souvislosti s naší obchodní činností, kterou je především poskytování technologického agregátoru poštovních a přepravních služeb (dále jen „Software Balíkobot“) a poskytování funkcionalit našich webových portálů a aplikací (souhrnně dále jen „Web“). V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jak zpracováváme osobní údaje našich zákazníků a dalších níže uvedených osob.

1. Obecně ke zpracování osobních údajů

Osobní údaje zpracováváme v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a dalšími souvisejícími právními předpisy na ochranu osobních údajů.

Osobními údaji jsou veškeré informace, které o Vás jako o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě máme k dispozici, ať už jsme je získali od Vás, nebo jsme je získali jiným zákonným způsobem (typicky jestliže nám je předal jiný subjekt, jak je dále uvedeno v tomto dokumentu). Osobními údaji nejsou informace o právnícké osobě.

Ke zpracování osobních údajů z naší strany dochází tehdy, jestliže provádíme jakékoli operace s osobními údaji (například shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, použití, zpřístupnění, omezení, výmaz nebo zničení). Osobní údaje zpracováváme primárně v elektronické podobě automatizovanými prostředky, v některých případech také manuálně či v listinné podobě. Při zpracování osobních údajů neprovádíme automatizované rozhodování. Při zpracování osobních údajů dodržujeme nezbytná organizační a technická opatření na ochranu osobních údajů.

2. Na koho se vztahuje tento dokument?

Tento dokument se na Vás vztahuje, jestliže jste některou z následujících osob:

- naši zákazníci, kteří využívají naši službu (například využívají službu Software Balíkobot, navštíví náš Web nebo si založí uživatelský účet na našem Webu), konkrétně se jedná o tyto osoby:
 - zákazníci, kteří jsou fyzickými osobami podnikajícími, nebo
 - fyzické osoby, které jednájí jménem zákazníků (tj. obchodních korporací či jiných právnických osob) jakožto jejich zástupci či zmocněnci (zejména jejich zaměstnanci, členové statutárního orgánu či smluvní zmocněnci)(dále jen „Odběratelé“);
- obchodní partneři a spolupracující fyzické osoby Odběratelů, jestliže nám jejich osobní údaje Odběratelé poskytnou v souvislosti s plněním smluvních závazků;

- naši obchodní partneři a kontraktóři;
- adresáti zásilek, kteří jsou fyzickými osobami a jejichž údaje obdržíme za účelem poskytnutí služby usnadňující doručování zásilek koncovým adresátům (dále jen „Adresáti“);
- a případně další fyzické osoby, s kterými jednáme v souvislosti s našimi činnostmi.

3. Jaké je naše postavení při zpracování osobních údajů?

Naše postavení při zpracování osobních údajů závisí na tom, pro jaký konkrétní účel a jakým způsobem jsou data využívána, a liší se tak s ohledem na druh zpracování osobních údajů dle čl. 6 tohoto dokumentu. Naše postavení může být následující:

- správce osobních údajů (dále jen „správce“) – vystupujeme jako správce, jestliže samostatně stanovujeme účely a prostředky zpracování osobních údajů; a/nebo
- společný správce osobních údajů (dále jen „společný správce“) – vystupujeme jako společný správce spolu s dalším subjektem, jestliže společně s ním stanovujeme účely a prostředky zpracování osobních údajů; a/nebo
- zpracovatel osobních údajů (dále jen „zpracovatel“) – vystupujeme jako zpracovatel, jestliže zpracováváme osobní údaje jménem a na základě pokynů jiného subjektu, který je správcem.

Pokud není v tomto dokumentu výslovně stanoveno jinak, vztahuje se tento dokument výlučně na případy, kdy zpracováváme osobní údaje jakožto správce nebo společný správce.

4. Jaké osobní údaje zpracováváme?

Vaše osobní údaje získáváme a zpracováváme zejména v souvislosti s poskytováním našich služeb a s dalšími činnostmi, jak je blíže popsáno v tomto dokumentu.

Jestliže neobdržíme Vaše osobní údaje, nemůžeme Vám poskytnout příslušnou službu nebo s Vámi spolupracovat jiným způsobem, pokud není stanoveno jinak.

Zpracováváme následující typy osobních údajů:

- identifikační údaje,
- kontaktní údaje včetně doručovací a fakturační adresy,
- nastavení klientské zóny či uživatelského účtu,
- údaje o objednávkách služeb a fakturační údaje,

- platební údaje a transakční údaje v souvislosti s platbami za služby,
- informace o chování na Webu,
- informace získané nebo související se vzájemnou komunikací,
- údaje související s doručováním zásilek,
- a případně další údaje získané v souvislosti s našimi činnostmi.

Podrobnější informace o zpracování Vašich osobních údajů naleznete vždy u jednotlivých druhů zpracování v čl. 6 tohoto dokumentu.

5. Za jakými účely a na základě jakých právních titulů osobní údaje zpracováváme?

Osobní údaje zpracováváme v různých situacích, pro různé účely a na různých právních základech s ohledem na konkrétní druhy zpracování, jak je uvedeno v čl. 6 tohoto dokumentu.

Osobní údaje zpracováváme vždy na základě některého/některých z následujících právních titulů:

- jestliže je to nezbytné pro přípravu a plnění smlouvy;
- jestliže získáme Váš souhlas se zpracováním (přičemž o udělení souhlasu zpracováváme informace dokládající udělení souhlasu, kterými jsou zejména datum a čas udělení souhlasu a IP adresa Vašeho zařízení, z kterého jste souhlas udělili, či jiné skutečnosti a data);
- jestliže je to nezbytné pro plnění našich právních povinností (např. povinností plynoucích z právních předpisů upravujících daně, účetnictví a archivaci dokumentů); a/nebo
- pokud je to nezbytné pro účely našeho oprávněného zájmu (např. pro účely ochrany našich právních zájmů a uplatňování nároků v případě zahájení soudního, správního či jiného řízení).

6. Konkrétní druhy zpracování

6.1. Uzavření a plnění smlouvy

Osobní údaje zpracováváme na základě a za účelem uzavření a plnění smlouvy (například smlouvy o poskytování služeb, smlouvy o založení a vedení uživatelského účtu či poskytování klientské zóny, smlouvy o spolupráci atd.). Pro tento účel zpracováváme zejména následující osobní údaje:

- identifikační údaje (například jméno, příjmení, IČO/DIČ, titul, datum narození, pracovní pozice);
- kontaktní údaje (například e-mailová adresa, telefonní číslo, doručovací a fakturační adresa, adresa sídla či pracoviště);
- údaje o provedených objednávkách služeb, fakturační a platební údaje, svozová (odesílací) adresa, kódy pro napojení systémů (zejména API klíče a tokeny pro napojení e-shopové platformy, ERP a WMS systému a systémů přepravních služeb), URL adresa e-shopu, a dále nastavení uživatelského účtu či klientské zóny, včetně uživatelského jména a hesla a informace o platební metodě, je-li to relevantní vzhledem k poskytované službě;
- a případně další související údaje.

Poskytnutí osobních údajů je nezbytným smluvním požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy. V rámci plnění smlouvy nebo pro provedení opatření před uzavřením smlouvy s námi můžete komunikovat – v takovém případě můžeme kromě Vašich výše uvedených osobních údajů zpracovávat také osobní údaje vymezené v čl. 6.2 tohoto dokumentu. Stejně tak budeme zpracovávat v rámci plnění smlouvy Vaši e-mailovou adresu pro zasílání oznámení o případných změnách tohoto dokumentu nebo *Všeobecných obchodních podmínek Balíkobot*.

Výše uvedené osobní údaje zpracováváme také na základě našich oprávněných zájmů. Proti tomuto zpracování máte právo vznést námítku (viz čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu). Našimi oprávněnými zájmy jsou:

- zlepšování našich služeb,
- realizování přímého marketingu a související komunikace,
- evidence a kontrola řádného poskytování nebo dodávání služeb,
- kontrola využívání služeb pro zajištění souladu se smluvními závazky,
- ochrana našich právních zájmů a uplatňování nároků.

Výše uvedené osobní údaje zpracováváme také pro účely plnění našich právních povinností, pokud existuje právní povinnost je zpracovávat.

Nad rámec výše uvedeného Vás můžeme uvést jako naši referenci (zejména na našem Webu nebo prostřednictvím jiných médií), jestliže jste nám k tomu udělili souhlas nebo pokud je to sjednáno smlouvou. V případě zpracování na základě souhlasu můžete souhlas kdykoli odvolat dle čl. 11 písm. b) tohoto dokumentu.

Nad rámec výše uvedeného jestliže jste udělili souhlas společnosti ve skupině Heureka Group (viz čl. 9 tohoto dokumentu) nebo jiné osobě k tomu, aby nám předala Váš kontakt za účelem oslovení s nabídkou našich služeb, zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu Vámi uděleného souhlasu (například jméno, e-mailovou adresu, telefonní číslo, IČO, státní příslušnost, pracovní pozice, fakturační adresa a adresa provozovny a informace o uděleném souhlasu) pro marketingové účely. Váš souhlas můžete kdykoli bezplatně odvolat prostřednictvím nás postupem dle čl. 11 písm. b) tohoto dokumentu nebo skrze oznámení o odvolání souhlasu adresované osobě, které jste souhlas udělili.

6.2. Komunikace s Vámi

Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů (zejména centra zákaznické péče, e-mailu, chatovacích nástrojů, kontaktních formulářů a sociálních sítí), zpracováváme Vaše následující osobní údaje umožňující kontakt s Vámi:

- identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, uživatelské údaje na sociálních sítích, IP adresa a jiné identifikátory),
- kontaktní údaje (zejména telefonní číslo, e-mailová adresa),
- údaje o využívání našich služeb,
- záznamy o proběhlé komunikaci (včetně obsahu zpráv, záznamů telefonních hovorů či Vámi poskytnutých hlasových nahrávek),
- případné další údaje, které nám sami v rámci komunikace sdělíte.



Výše uvedené osobní údaje zpracováváme na základě Vašeho souhlasu, především jestliže nás kontaktujete, aniž byste byli náš zákazník, smluvní partner či jiná osoba ve smluvním vztahu s námi. Váš souhlas můžete kdykoli bezplatně odvolat (viz čl. 11 písm. b) tohoto dokumentu).

Výše uvedené osobní údaje zpracováváme také na základě našich oprávněných zájmů. Proti tomuto zpracování máte právo vznést námitku (viz čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu). Našími oprávněnými zájmy jsou:

- řádné vyřízení Vašich požadavků,
- evidence Vašich požadavků, abychom je mohli kontrolovat, že je plníme řádně a včas,
- prokázání, že jsme Váš požadavek přijali a vyřídili,
- ochrana našich právních zájmů a uplatňování nároků,
- zlepšování našich služeb.

Výše uvedené osobní údaje zpracováváme také pro účely plnění našich právních povinností, pokud existuje právní povinnost zpracovávat informace obsažené v naší komunikaci nebo s ní související.

6.3. Zasílání obchodních sdělení a další odběr informací

A) Základní informace k obchodním a jiným marketingovým sdělením

Abychom Vám mohli zasílat obchodní sdělení, kterými se rozumí newslettery a jiná marketingová a obchodní sdělení (zejména informace o akcích, novinkách, soutěžích nebo událostech), zpracováváme Vaše následující osobní údaje:

- identifikační údaje (zejména jméno, příjmení),
- kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, případně telefonní číslo),
- informace o tom, zda jste reagovali na naše obchodní sdělení, zejména zda jste si dané obchodní sdělení otevřeli, či zda jste otevřeli odkaz v něm obsažený (v takovém případě Vaši identifikaci provádíme skrze jedinečný identifikátor obsažený v daném odkazu),
- a další osobní údaje, které nám v rámci obchodní a marketingové komunikace poskytnete (např. při aktivním zapojení se do marketingových akcí).

Obchodní sdělení zasíláme na základě jedné z následujících podmínek:

I. Zasílání obchodních sdělení našim zákazníkům

Jestliže jste našim zákazníkem, tzn. jestliže jste již využili našich služeb (například jste využili naši službu Software Balíkobot nebo jestliže jste si na našem Webu založili uživatelský účet), a v souvislosti s tím jsme získali Vaše osobní údaje, zpracováváme Vaše osobní údaje na základě našich oprávněných zájmů, kterými jsou realizování přímých marketingových aktivit, zejména informování o našich nejnovějších nabídkách a poskytování nabídek na míru. Proti tomuto zpracování máte právo vznést námitku (viz čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu) nebo zrušit zasílání obchodních sdělení postupem uvedeným níže.

II. Zasílání obchodních sdělení, jestliže jste se přihlásili k odběru

Jestliže jste se aktivně a dobrovolně přihlásili k odběru některých našich obchodních sdělení, zpracováváme výše uvedené osobní údaje na základě Vámi uděleného souhlasu. Pokud souhlas neudělíte, Vaše osobní údaje k těmto účelům nebudeme užívat. Váš souhlas můžete kdykoli bezplatně odvolat (viz čl. 11 písm. b) tohoto dokumentu).

B) Přizpůsobení obchodních a jiných marketingových sdělení

Pro zasílání obchodních sdělení můžeme na základě našeho oprávněného zájmu, kterým je zasílání marketingových sdělení našim zákazníkům v rámci přímých marketingových aktivit, která obsahují pro naše zákazníky relevantní nabídky a doporučení, používat také informace o Vašem využívání našich služeb (zejména historii objednávek služeb) a typ zaměření Vašeho podnikání pro základní přizpůsobení a zkvalitnění našich marketingových sdělení.

Jestliže nám k tomu udělíte souhlas, můžeme přizpůsobovat naše obchodní a marketingová sdělení přímo Vám cíleně na míru s ohledem na Vaše preference a zaměření, a to za účelem většího zvyšování kvality a relevance obchodních sdělení. V takovém případě můžeme obsah obchodních sdělení přizpůsobit prostřednictvím pokročilého profilování dle informací, které jsme získali na základě Vašeho chování při využívání našich služeb (zejména údajů, které máte ve svém uživatelském účtu či klientské zóně, údajů, které jsou k nim přiřazené, a údajů získaných pomocí marketingových cookies v případě, že jste nám udělili souhlas s používáním souborů cookies pro marketingové účely).

V souladu s čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu máte právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu a jeho základní personalizace; stejně tak můžete v souladu s čl. 11 písm. b) tohoto dokumentu kdykoli odvolat Váš souhlas s profilováním obchodních sdělení. Upozorňujeme však, že v případě některých obchodních sdělení může odvolání souhlasu s personalizací znamenat též ukončení zasílání daných obchodních sdělení; na uvedené budete vždy upozorněni.

C) Ukončení zasílání obchodních a jiných marketingových sdělení

Pro výše uvedené účely Vaše osobní údaje používáme po dobu udělení souhlasu či trvání našeho oprávněného zájmu. V případě, že od nás již nechcete dostávat příslušná obchodní sdělení, máte možnost kdykoli a zdarma požádat o zrušení jejich zasílání, a to jedním z následujících způsobů:

- postupem uvedeným v každém zaslaném obchodním sdělení (využitím odkazu v zápatí daného obchodního sdělení),
- kontaktováním nás za tímto účelem e-mailem na adresu legal@balikobot.cz.

Upozorňujeme, že vzhledem k technickému nastavení rozesílky obchodních sdělení může dojít k prodlevě mezi odvoláním souhlasu či odesláním žádosti o zrušení zasílání obchodních sdělení a zaznamenáním této akce v našich systémech, a proto se může stát, že Vám v mezidobí ještě může být zasláno předmětné obchodní sdělení. V takovém případě prosíme o pochopení.

Po odvolání souhlasu či odhlášení se z odběru obchodních sdělení můžeme na základě plnění naší právní povinnosti uchovávat Váš e-mail, případně telefonní číslo, a informaci o datu odvolání souhlasu či odhlášení se z odběru v seznamu odhlášených osob, abychom

zajistili, že Vám již žádná obchodní sdělení nebudeme zasílat (tzv. seznam robinsonů). Pro tento účel si uchováváme výše uvedené údaje po neomezenou dobu.

Z důvodů ochrany našich právních zájmů a uplatňování nároků můžeme v odůvodněných případech zpracovávat Vaše osobní údaje na základě našeho oprávněného zájmu nadále i po ukončení zaslání obchodních sdělení. Proti tomuto zpracování můžete vznést námitku (viz čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu).

Výše uvedené osobní údaje můžeme zpracovávat také pro účely plnění našich právních povinností, pokud existuje právní povinnost je zpracovávat.

6.4. Cookies a využívání osobních údajů návštěvníků Webu

Pokud navštívíte náš Web, zpracováváme údaje o Vašem chování na našem portálu a odvozené údaje (zejména údaje o zařízení jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení a jeho technické parametry, použitý prohlížeč a jeho verze) prostřednictvím cookies a podobných technologií pro ukládání a čtení údajů z Vašeho zařízení.

Cookie je malý soubor písmen a čísel, který ukládáme ve Vašem internetovém prohlížeči nebo pevném disku Vašeho počítače, mobilního telefonu nebo jiného zařízení, ze kterého si náš portál prohlížíte. Dále používáme web beacons, které umožňují zjistit, že jste přistoupili k určitému obsahu, a získat údaje o Vašem zařízení, ale neukládají se do Vašeho prohlížeče pro pozdější čtení (zjednodušeně je dále označujeme také jako „cookies“). Pomocí cookies můžeme zpracovávat údaje o Vašem chování na našem Webu, údaje o Vašem chování při čtení zpráv, které Vám zasíláme, a odvozené údaje.

Na našem Webu používáme různé druhy cookies. Některé z nich do Vašeho zařízení ukládá přímo náš Web, jiné ukládají a čtou nástroje třetích stran, které využíváme. Někteří provozovatelé nástrojů třetích osob (příjemců), které využívají cookies, od nás získávají údaje jako zpracovatelé a někteří jako samostatní správci (či společní správci). Své volby ohledně používání cookies a zpracování osobních údajů na našem Webu můžete změnit v patičce Webu. V *Nastavení cookies* naleznete také podrobné informace o jednotlivých cookies třetích stran, které používáme, včetně konkrétních účelů, rozsahu jejich použití a doby uchování osobních údajů, které prostřednictvím nich získáváme.

Nezbytné (technické) cookies a data získaná jejich prostřednictvím zpracováváme i bez Vašeho souhlasu, jelikož jsou nezbytné pro fungování našeho Webu. V souladu s naším oprávněným zájmem totiž zajišťují, aby náš Web fungoval správně, abyste nás mohli kontaktovat přes online formulář, abychom si mohli zaznamenat, že jste nám udělili souhlas, abychom Vás mohli identifikovat při přecházení mezi jednotlivými stránkami Webu a abychom dokázali předcházet útokům na náš Web a ohrožení jeho funkčnosti i bezpečnosti Vašich dat. Proti tomuto zpracování máte právo vznést námitku (viz čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu).

Ostatní cookies (analytické, statistické, marketingové) a data získaná jejich prostřednictvím zpracováváme pouze jestliže nám k tomu udělíte souhlas. Váš souhlas s uložením těchto cookies a zpracováním osobních údajů získaných na jejich základě můžete kdykoli odvolat změnou provedenou v *Nastavení cookies*.

6.5. Provádění plateb

Fakturace a způsob úhrady našich služeb se liší v závislosti na zvoleném modelu spolupráce a na případném pořízení služby prostřednictvím tržiště aplikací.

Jestliže platíte služby na našem Webu, kde je dostupná platební metoda PayU poskytovaná společností PayU S.A., se sídlem Grunwaldzka 186, 60-166 Poznaň, Polská republika, uplatní se na Vás níže uvedené informace.

Společnost PayU S.A. zpracovává Vaše osobní údaje v postavení správce za účelem realizace platební transakce, vyřízení případné reklamace platby, ověřování a prevence podvodů a řešení sporů a pro plnění zákonných povinností. PayU S.A. zpracovává zejména následující Vaše osobní údaje:

- identifikační a kontaktní údaje: jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo, bydliště, IP adresu či jiný Váš identifikátor,
- platební a transakční údaje: platební údaje a související informace (např. číslo a typ platební karty, číslo bankovního účtu) a informace o transakci (částka a stav transakce).

Společnost PayU S.A. rovněž umožňuje funkci uložení čísla platební karty pro budoucí platby do uživatelského účtu na Webu, a to za účelem zrychlení platebního procesu. Na rozdíl od společnosti PayU S.A. my k Vaším úplným platebním údajům nemáme přístup – zobrazí se nám pouze několik prvních a posledních číslic Vaší platební karty.

Informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů za účelem úhrady našich služeb v rámci jiných platebních metod než PayU jsou vždy uvedeny u dané platební metody.

6.6. Údaje Adresátů zásilek

Pokud jste Adresátem zásilky, kterou Vám Odběratel či jím určená osoba doručuje prostřednictvím Softwaru Balíkobot, předává nám Odběratel či jím určená osoba Vaše osobní údaje zejména v následujícím rozsahu:

- identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, název společnosti, IČO, doručovací adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, popřípadě adresa výdejního místa)
- a případně další údaje nezbytné pro poskytnutí služby Software Balíkobot.

Na základě naší povinnosti plnit smlouvu s Odběratelem, který je správcem, zpracováváme Vaše výše uvedené osobní údaje v postavení zpracovatele. V souladu se smluvními závazky a pokyny Odběratele můžeme jakožto zpracovatel předat nezbytné údaje také poskytovatelům přepravních a souvisejících služeb zajišťujícím logistiku a expedici zásilky, kteří jsou v postavení samostatných správců a kteří jsou ve smluvním vztahu s Odběratelem či jím určenou osobou.

V rámci poskytování služby Software Balíkobot předáváme v postavení zpracovatele Odběrateli nebo Odběratelem určené osobě (zejména odesílateli zásilky) údaje o aktuálním stavu zásilky (tzv. tracking data) a případně další údaje nezbytné pro evidenci řádného doručení zásilky, které nám předávají poskytovatelé přepravních služeb.

Vaše osobní údaje pro tento účel zpracováváme v souladu se smluvními závazky s Odběratelem po dobu trvání smlouvy uzavřené s Odběratelem. Pro účely ochrany našich právních nároků můžeme údaje v odůvodněných případech uchovávat v postavení správce po dobu dalších 4 let, případně po celou dobu trvání soudního, správního



či jiného řízení a po zbývajících částí případné promlčecí doby po ukončení takového řízení, ledaže právní předpisy stanoví pro uchovávání údajů lhůtu delší.

Odběratelé, jimi určené osoby a další správci osobních údajů Adresátů zásilek jsou povinni informovat Adresáty zásilek o tom, že zpracováváme jejich osobní údaje jakožto zpracovatel pro Odběratele.

Tento článek se uplatní také na osobní údaje odesílatele zásilek, jestliže odesílatel a Odběratel není tentýž subjekt a odesílatel je fyzická osoba; v takovém případě nám Odběratel předává kromě osobních údajů Adresátů zásilek i osobní údaje odesílatele zásilek (zejména jejich odesílací adresu, jméno a příjmení pověřeného zaměstnance či jiné osoby pověřené k odeslání zásilky, IČO, e-mailovou adresu, telefonní číslo a případně další údaje nezbytné pro odeslání zásilky).

6.7. Uživatelské testování a výzkumy

Naše společnost může organizovat a provádět uživatelské testování a výzkumy, které mohou zahrnovat výzkumné rozhovory a dotazníky zejména za účelem zlepšování našich služeb či vyvíjení nových služeb. Z toho důvodu můžete být osloveni s nabídkou k dobrovolné účasti na těchto výzkumech. Účast účastníků ve výzkumu, včetně podmínek zpracování osobních údajů, se řídí samostatnými obchodními podmínkami o účasti ve výzkumu.

7. Po jak dlouhou dobu zpracováváme osobní údaje?

Osobní údaje zpracováváme po dobu nezbytnou vzhledem ke konkrétním účelům, pro které jsou zpracovávány. Doba zpracování se odvíjí od právního titulu a konkrétního účelu zpracování následovně:

A) Zpracování na základě souhlasu nebo pro plnění smlouvy

Zpracování osobních údajů na základě Vašeho souhlasu probíhá pouze po dobu, na kterou je souhlas udělen, respektive do doby, dokud Váš souhlas neodvoláte (k odvolání souhlasu viz čl. 11 písm. b) tohoto dokumentu).

Zpracování osobních údajů, které je nezbytné pro plnění smlouvy, probíhá po dobu nezbytnou k uzavření a plnění smlouvy, respektive po dobu trvání smluvních závazků.

Následně v odůvodněných případech zpracováváme Vaše osobní údaje i nadále, a to po dobu:

i) promlčecí doby pro jednotlivé nároky stanovené příslušnými právními předpisy navýšené o 1 rok (zpravidla celkem 4 roky), a/nebo po dobu trvání řízení (zejména občanskoprávního, exekučního, správního nebo trestního řízení), v němž jsou osobní údaje použity nebo je nezbytné je použít, a dále po dobu zbývajících částí případné promlčecí doby po ukončení takového řízení, a to vše na základě našeho oprávněného zájmu, kterým je ochrana našich právních zájmů a uplatňování nároků, a/nebo

ii) po dobu nezbytnou k plnění povinností vyplývajících z právních předpisů stanovenou právními předpisy pro uchování dokumentů a dat (např. daňových a účetních dokladů).

B) Zpracování na základě oprávněného zájmu

Zpracování osobních údajů na základě našeho právního zájmu probíhá po dobu trvání příslušného oprávněného zájmu, jak je podrobně vymezeno v čl. 6 tohoto dokumentu, přičemž máte právo

proti tomuto zpracování vznést námitku (viz čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu).

Poté v odůvodněných případech zpracováváme Vaše osobní údaje i nadále, a to po dobu nezbytnou k plnění povinností vyplývajících z právních předpisů stanovenou právními předpisy pro uchování dokumentů a dat (např. daňových a účetních dokladů).

C) Zpracování pro plnění právních povinností

Zpracování osobních údajů pro účely plnění našich právních povinností probíhá po dobu stanovenou příslušným právním předpisem.

Poté v odůvodněných případech zpracováváme Vaše osobní údaje i nadále, a to po dobu promlčecí doby pro jednotlivé nároky stanovené příslušnými právními předpisy navýšené o 1 rok (zpravidla celkem 4 roky), a/nebo po dobu trvání řízení (zejména občanskoprávního, exekučního, správního nebo trestního řízení), v němž jsou osobní údaje použity nebo je nezbytné je použít, a dále po dobu zbývajících částí případné promlčecí doby po ukončení takového řízení, a to vše na základě našeho oprávněného zájmu, kterým je ochrana našich právních zájmů a uplatňování nároků.

8. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?

Osobní údaje získáváme přímo od Vás, nebo je získáváme jiným zákonným způsobem (typicky jestliže nám je předala jiná osoba).

9. Komu osobní údaje předáváme?

Vaše osobní údaje můžeme předávat dalším subjektům, tzv. příjemcům, zejména za účelem provedení zpracování pro nás (v případě zpracovatelů), společně s námi (v případě společných správců) nebo bez ohledu na naše zpracování (tj. v případě samostatných správců).

A) Zpracovatelé

Naši zpracovatelé zpracovávají Vaše osobní údaje podle našich pokynů a pro naše účely, a to na základě smlouvy o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o následující kategorie příjemců:

- poskytovatelé cloudových úložišť a hlavních informačních systémů,
- poskytovatelé komunikačních služeb včetně nástrojů pro správu a nahrávání telefonických hovorů a rozesílání e-mailových zpráv, projektových služeb, služeb pro řízení a evidenci vztahů se zákazníky a nástrojů pro správu a analýzu dat,
- poskytovatelé vývoje informačních systémů a poskytovatelé technické a bezpečnostní podpory,
- smluvní partneři, kteří zpracovávají údaje prostřednictvím cookies a jiných podobných technologií (viz čl. 6.4 tohoto dokumentu),
- a další dodavatelé, kteří nám poskytují další služby, zejména za účelem zajištění poskytování našich služeb našim zákazníkům.

B) Samostatní správci

V některých případech předáváme osobní údaje samostatným správcům, kteří zpracovávají Vaše osobní údaje samostatně pro své



vlastní účely a na vlastní odpovědnost. Jedná se zejména o následující kategorie příjemců:

- poskytovatelé platební brány a jiných platebních metod,
- smluvní partneři, kteří zpracovávají údaje prostřednictvím cookies a jiných podobných technologií,
- Odběratelé, poskytovatelé přepravních služeb, potažmo další osoby zapojené do doručování zásilek,
- další subjekty, jestliže je to nezbytné pro plnění zákonné povinnosti, která se na nás vztahuje (zejména pokud by byla vykonávána kontrolní či jiná obdobná činnost ze strany orgánů veřejné moci).

C) Společní správci

V některých případech, kdy společně s další osobou určujeme účel a prostředky zpracování osobních údajů, můžeme být s touto další osobou v postavení společných správců.

Výčet jednotlivých příjemců je uveden v [Seznamu příjemců osobních údajů](#), který je aktualizován v pravidelných intervalech.

Zpracování Vašich osobních údajů provádí naši zaměstnanci a další dodavatelé a partneři, kteří dodržují podmínky ochrany osobních údajů a jsou zavázáni k mlčenlivosti.

Jelikož jsme součástí skupiny Heureka Group, mohou být Vaše osobní údaje předávány a zpracovávány i jinými společnostmi náležejícími do této skupiny za účelem poskytování požadovaných služeb a plnění smluv, plnění zákonných povinností či ochrany našich oprávněných zájmů (zejména vymáhání pohledávek a vedení soudních sporů). Naše společnost může vystupovat při této spolupráci v pozici správce, společného správce či zpracovatele, vždy s ohledem na konkrétní způsob a účel zpracování. Další členové skupiny Heureka Group jsou:

- Heureka Group a.s., IČO: 078 22 774, se sídlem Karolinská 706/3, 186 00, Praha 8 – Karlín, Česká republika,
- DATAWEPS services s.r.o., IČO: 026 02 059, se sídlem Nováčkova 401/53, Husovice, 614 00 Brno, Česká republika,
- Online Comparison Shopping Kft., identifikační č. 01-09-186759, se sídlem Rákóczi út 70-72, H-1074 Budapešť, Maďarská republika,
- HEUREKA GROUP RO s.r.l., identifikační č. J40/22748/2023, se sídlem București Sectorul 2, Bulevardul Dimitrie Pompeiu, Nr. 9-9A, Iride Business Park, Clădirea 14, BIROUL RESCO-WORK14, Bukurešť, Rumunská republika,
- Ceneje d.o.o., identifikační č. 6699421000, se sídlem se sídlem Dunajska cesta 155, 1000 Lublaň, Slovinská republika,
- sMind d.o.o., identifikační č. HR69167525631, se sídlem Ulica grada Vukovara 269D, 10000 Záhřeb, Chorvatská republika.

10. Předáváme osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodním organizacím?

Vaše osobní údaje nepředáváme do třetích zemí (tj. zemí, které nejsou součástí Evropského hospodářského prostoru) nebo

mezinárodním organizacím, není-li v tomto dokumentu stanoveno jinak.

Jestliže má docházet k předávání Vašich osobních údajů do třetí země (viz příjemci uvedení v čl. 9 tohoto dokumentu), nebo mezinárodní organizaci, dochází k tomu v souladu s čl. 44 a násl. GDPR pouze tehdy, jestliže:

- a) Evropská komise rozhodla, že daná třetí země zajišťuje odpovídající úroveň ochrany osobních údajů, nebo
- b) jsou poskytnuty vhodné záruky, zejména pomoci standardních smluvních doložek o ochraně osobních údajů schválených Evropskou komisí, doplněných případně o další dodatečná opatření, nebo pomocí jiných vhodných záruk, za podmínky, že jsou k dispozici vymahatelná práva subjektů údajů a účinná právní ochrana subjektů údajů.

11. Jaká máte práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte následující práva:

- a) Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo získat informace, zda zpracováváme Vaše osobní údaje, a pokud ano, máte právo získat také informace o tom, jaké údaje o Vás zpracováváme, za jakým účelem, jakým způsobem, po jakou plánovanou dobu, kde či od koho Vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme a další informace související se zpracováním Vašich osobních údajů.

Pokud Vaše osobní údaje zpracováváme, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům skrze žádost o kopii (výpis) zpracovávaných osobních údajů. Kopii Vašich osobních údajů Vám poskytneme bezplatně a bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od přijetí Vaší žádosti. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti Vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o 2 měsíce, přičemž o takovém prodloužení a jeho zdůvodnění Vás budeme informovat.

- b) Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

Jestliže Vaše osobní údaje zpracováváme na základě Vašeho souhlasu, máte právo souhlas kdykoli bezplatně odvolat. Vaše údaje nebudeme po obdržení odvolání souhlasu dále zpracovávat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním. I přestože odvoláte souhlas, jsme oprávněni pokračovat ve zpracování Vašich osobních údajů v případě, že je dán jiný právní důvod pro jejich zpracování.

- c) Právo na opravu

Pokud zjistíte, že zpracovávané osobní údaje jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je opravili nebo je doplnili s přihlédnutím k účelům zpracování.

- d) Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

V některých případech máte právo, abychom Vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazeme, pokud je dán některý z následujících důvodů:

- i. Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali,



- ii. odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je Váš souhlas nezbytný, a zároveň nemáme jiný právní důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat,
- iii. využijete svého práva vznést námitku proti zpracování (viz čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu) u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů, a my shledáme, že již nemáme žádné oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly,
- iv. domníváte se, že námi prováděné zpracování osobních údajů není v souladu s právními předpisy, nebo
- v. existuje či nám vznikla právní povinnost vymazat předmětné osobní údaje.

Mějte však na paměti, že i když je dán některý z těchto důvodů, neznamená to, že ihned smažeme všechny Vaše osobní údaje. Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování Vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro plnění naší právní povinnosti nebo oprávněného zájmu pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

e) Právo na omezení zpracování

Máte právo nás požádat o omezení zpracování Vašich osobních údajů. Toto právo Vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení Vašich osobních údajů a tyto údaje nebyly po omezenou dobu předmětem žádných dalších operací zpracování. Zpracování osobních údajů omezíme, jestliže:

- i. popíráte přesnost Vašich osobních údajů, než si ověříme, jaké údaje jsou správné,
- ii. Vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu, ale Vy budete před výmazem takových údajů upřednostňovat pouze omezení jejich použití (např. pokud očekáváte, že byste nám v budoucnu takové údaje stejně poskytli),
- iii. Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely zpracování uvedené v tomto dokumentu, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo
- iv. vznesete námitku proti zpracování (k danému právu viz níže čl. 11 písm. g) tohoto dokumentu), než vyhodnotíme, zda je Vaše námitka odůvodněná.

f) Právo na přenositelnost údajů

Máte právo získat od nás všechny Vaše osobní údaje, které jste nám poskytli a které zpracováváme na základě Vašeho souhlasu nebo na základě plnění smlouvy, a máte právo po nás také požadovat, abychom je předali jinému správci.

Toto právo na přenositelnost údajů lze uplatnit jen u těch osobních údajů, které zpracováváme automatizovaně v elektronických databázích. Vaše osobní údaje Vám nebo určenému druhému správci poskytneme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

g) Právo vznést námitku proti zpracování

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě oprávněného zájmu

sledovaného námi nebo třetí stranou, včetně práva podat námitku proti s tím souvisejícím profilováním. Jde-li o přímé marketingové aktivity a případné s tím související profilování, přestaneme Vaše osobní údaje zpracovávat bez dalšího; v ostatních případech tak učiníme, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

h) Právo podat stížnost

Uplatněním Vašich práv není nijak dotčeno Vaše právo podat dotaz nebo stížnost u příslušného dozorového úřadu. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme v rozporu s právními předpisy. Stížnost můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Veškeré žádosti o výkon výše uvedených práv včetně provedení úkonů s nimi souvisejících se poskytují a činí bezplatně. Pouze v případě, kdy by se Vaše výše uvedené žádosti opakovaly, mohli bychom účtovat přiměřený poplatek z důvodu administrativních nákladů, které nám vznikly při vyřizování Vaší žádosti. Případně pokud by byly Vaše výše uvedené žádosti zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, máme právo Vás buď vyzvat k zaplacení přiměřeného poplatku, nebo máme právo odmítnout vyhovění takovým žádostem.

12. Jak se na nás obrátit v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

Pro uplatnění Vašich práv dle čl. 11 tohoto dokumentu a případně další dotazy, stížnosti nebo žádosti související se zpracováním Vašich osobních údajů nás neváhejte kontaktovat na adrese legal@balikobot.cz.

13. Závěrečná část

Tento dokument můžeme jednostranně měnit, zejména z důvodu změn právních předpisů nebo změn našich služeb a s tím spojených změn ohledně zpracování Vašich osobních údajů. Jestliže provedeme změny tohoto dokumentu, oznámíme Vám to ve formě e-mailu zaslaného na Vaši e-mailovou adresu, kterou vedeme v evidenci e-mailových adres uživatelů našeho portálu či příjemců jiných našich služeb, na které se vztahuje tento dokument. Součástí oznámení bude rovněž nové znění tohoto dokumentu ve formátu .pdf, popřípadě bude tento dokument poskytnut v jiné formě umožňující zobrazení jeho textové podoby a jeho jednoduchou archivaci. Oznámení Vám pošleme vždy předem, zpravidla 15 dní přede dnem nabytí účinnosti nového znění tohoto dokumentu.

V případě jakýchkoli dotazů ke zpracování Vašich osobních údajů nás neváhejte kontaktovat na legal@balikobot.cz.

Tento dokument je účinný dnem 1. 6. 2026.

