

# Zásady zpracování osobních údajů

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů určených pro zákazníky mluvii, které vydala společnost mluvii.com s.r.o., IČ 27405354, DIČ CZ27405354, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle („Zásady“ a „mluvii“) je informovat zákazníky o tom, jaké osobní údaje o nich mluvii jako správce zpracovává při návštěvách internetových stránek provozovaných mluvii a kontaktech s potenciálními zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho mluvii tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat, a rovněž informovat o tom, jaká práva zákazníkům v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů zákazníků a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb, zájemců o služby a návštěvníků internetových stránek provozovaných mluvii, a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich postavení vůči mluvii.

Tyto Zásady jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“) za účelem zajištění informační povinnosti mluvii jako správce dle čl. 13 GDPR.

## A. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je mluvii schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním může ze strany mluvii dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

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

Takové údaje se uvádějí do vstupního formuláře před zahájením sezení. Jedná se zejména o:

- jméno a příjmení
- kontaktní e-mail
- kontaktní telefonní číslo

### 2. Provozní údaje a lokalizační údaje

Jsou údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zpráv. Jedná se zejména o:

- informace o zařízení (např. webový prohlížeč nebo operační systém)
- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)
- datum a čas uskutečnění spojení
- doba trvání spojení
- počet spojení

### 3. Údaje z komunikace mezi mluvii a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci se zákazníkem. Jedná se o elektronickou komunikaci se zákazníky.

- přepis konverzace
- zaslané dokumenty

## B. 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 mluvii nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

### 1. Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů mluvii

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností mluvii a pro ochranu oprávněných zájmů mluvii je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas, nicméně proti zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů společnosti mluvii je možné podat námitku. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout.

### 2. Zpracovávání údajů zákazníků služeb mluvii se souhlasem pro obchodní účely

U zákazníka služby zpracovává mluvii s jeho souhlasem osobní údaje pro obchodní účely. Pro období od 25.5.2018 nabírá mluvii nový souhlas pro obchodní účely, který je v případě, že byl udělen do 24.5.2018 účinný od 25.5.2018.

Se souhlasem pro obchodní účely zpracovává mluvii osobní údaje zákazníka primárně k vytvoření vhodné nabídky produktů a služeb mluvii nebo třetích stran a v souvislosti s oslovením zákazníka, a to prostřednictvím veškerých prostředků internetové reklamy a formou elektronické komunikace prostřednictvím kontaktních údajů. Proto si mluvii též o zákaznících, kteří tento souhlas udělí, vytváří a uchovává údaje o jejich typovém chování při využívání služeb a produktů mluvii a vytváří a uchovává anonymizované analýzy chování. Veškeré tyto činnosti jsou nezbytně nutné pro oslovení zákazníků s vhodnými marketingovými nabídkami.

Poskytnutí souhlasu k obchodním účelům je dobrovolné a zákazník jej může kdykoli odvolat. Tento souhlas zůstává v platnosti po dobu využívání produktů a služeb mluvii a následující 4 roky poté nebo do doby, dokud jej zákazník neodvolá. Pro obchodní účely mohou být na základě souhlasu zpracovány veškeré kategorie údajů uvedené v sekci A tohoto dokumentu (s výjimkou podpisu a kopií identifikačních dokladů), a to po dobu, po kterou je mluvii oprávněna tyto údaje evidovat pro účely poskytování služeb, plnění zákonných povinností a ochranu svých oprávněných zájmů, nejdéle však do odvolání. Pokud zákazník svůj souhlas odvolá, není tím dotčeno zpracování jeho osobních údajů ze strany mluvii pro jiné účely a na základě jiných právních titulů, v souladu s těmito Zásadami.

Zákazník služby v případě, že umožňuje využití této služby uživateli odlišným od jeho osoby, potvrzuje v rámci udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, že je oprávněn souhlas ohledně údajů vztahujících se k uživateli služby udělit.

### **3. Zpracovávání údajů subjektů údajů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu**

U subjektů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu, zpracovává mluvii s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu kontakty, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení. Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím internetových stránek provozovaných mluvii, jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies mluvii, které jsou umístěny na internetových stránkách, na kterých byl tento souhlas udělen, a to jen v případě, že má subjekt cookies ve webovém prohlížeči povoleny.

### **4. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných mluvii**

V případě, že má subjekt ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, zpracováváme o něm záznamy chování z cookies umístěných na internetových stránkách provozovaných mluvii, a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek mluvii a pro účely internetové reklamy mluvii.

## **C. Kategorie dalších příjemců osobních údajů**

Mluvii při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od mluvii, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od mluvii a nesmí je využít jinak. Jde zejména o činnost auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu nebo obchodní zastoupení. Mluvii každého dodavatele pečlivě vybírá a s každým uzavírá smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů. Seznam zpracovatelů je definován samostatným dokumentem Seznam zpracovatelů osobních údajů zaměstnanců a externích spolupracovníků mluvii.com s.r.o.

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

## **D. Způsob zpracování osobních údajů**

Mluvii zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. mluvii vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

## **E. Obchodní sdělení**

Mluvii svým uživatelům obchodní sdělení nezasílá. Využívá však metod zpracování osobních údajů tak, aby byly případné aplikací zobrazované formy internetové reklamy zobrazovány relevantním uživatelům.

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

Subjekt údajů má v případě, že je pro mluvii identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže mluvii svoji totožnost, níže uvedená práva. Tato práva je nutné uplatnit způsobem, který je pro uplatnění konkrétního práva určen a nikoli na adresu pověřence pro ochranu osobních údajů. Na žádosti uplatněné v rozporu s těmito zásadami nebude brán zřetel. Uvedená práva je též možné realizovat pouze ve vztahu k osobním údajům, u nichž je nepochybné, že patří žadateli.

### 1. Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 GDPR má subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje následující práva:

- získat potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- získat informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, 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,
- získat kopii osobních údajů v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

V případě opakované žádosti bude mluvii oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace bude možné uplatnit písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla mluvii. V žádosti je nutné uvést celé jméno, e-mail a telefonní číslo, pod kterým se uživatel přihlásil poprvé.

### 2. Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude mluvii zpracovávat. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit na emailové adrese [gdpr@mluvii.com](mailto:gdpr@mluvii.com), za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti. V žádosti je nutné uvést celé jméno, e-mail a telefonní číslo, pod kterým se uživatel přihlásil poprvé.

### 3. Právo na výmaz

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud mluvii neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Pokud se subjekt údajů přesto domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může se na nás obrátit písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla mluvii. V žádosti je nutné uvést celé jméno, e-mail a telefonní číslo, pod kterým se uživatel přihlásil poprvé.

### 4. Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 GDPR má 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 písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla mluvii. V žádosti je nutné uvést celé jméno, e-mail a telefonní číslo, pod kterým se uživatel přihlásil poprvé.

### **5. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování**

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany mluvii v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude mluvii informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjektu údajů můžeme poskytnout informaci o těchto příjemcích.

### **6. Právo na přenositelnost osobních údajů**

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo vyžádat si od mluvii osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl mluvii v souvislosti s pracovní smlouvou nebo na základě souhlasu a které se zpracovávají automatizovaně, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a dále právo žádat o předání těchto údajů jinému 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 vyhovět. Žádost je možné uplatnit na emailové adrese [gdpr@mluvii.com](mailto:gdpr@mluvii.com) za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti. V žádosti je nutné uvést celé jméno, e-mail a telefonní číslo, pod kterým se uživatel přihlásil poprvé.

### **7. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Dle čl. 21 GDPR má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu mluvii.

V případě, že mluvii neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, mluvii zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné poslat písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla mluvii. V žádosti je nutné uvést celé jméno, e-mail a telefonní číslo, pod kterým se uživatel přihlásil poprvé.

### **8. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů**

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely je možné kdykoliv jeho účinnosti odvolat. Odvolání je zapotřebí učinit výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle, a to písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla mluvii. V žádosti je nutné uvést celé jméno, e-mail a telefonní číslo, pod kterým se uživatel přihlásil poprvé.

Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

### **9. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování**

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

### **10. 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)).

## G. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů:

mluvii.com s.r.o., pověřenec pro ochranu osobních údajů, Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle nebo e-mail [gdpr@mluvii.com](mailto:gdpr@mluvii.com).

U požadavků na uplatnění práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR v souvislosti se zpracováním osobních údajů dodržujte vždy způsob, který je uveden v těchto Zásadách u konkrétního práva pro jeho uplatnění, a nezasílejte tyto konkrétní požadavky na kontakty pověřence. Pověřenec není řešitelem žádostí o uplatnění práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR.