

INFORMAČNÍ MEMORANDUM PRO ZÁKAZNÍKY A SMLUVNÍ PARTNERY O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V tomto informačním memorandu naleznete informace o tom, jakým způsobem zpracováváme Vaše osobní údaje, zejména o jejich kategoriích, rozsahu a účelu, pro který jsou zpracovávány, o zdroji, ze kterého jsou Vaše osobní údaje získávány a o osobách, kterým jsou Vaše osobní údaje předávány. Naleznete zde také informace o Vašich právech v oblasti zpracování osobních údajů.

My, společnost **Hradecké služby a.s., IČO: 25962973, Bratří Štefanů 990, 500 03 Hradec Králové**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 2213, (dále jen „**my**“), jsme osobou působící na území České republiky, a tvoříme společně ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) ve znění pozdějších předpisů, podnikatelské seskupení s mateřskou společností Marius Pedersen a.s., IČO: 42194920, Průběžná 1940/3, Nový Hradec Králové, 500 09 Hradec Králové, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 389 (dále jen „skupina MPG“). Subjekty ze skupiny MPG mají provozovny a působí na celém území České republiky. Informace o skupině MPG, zejména, informace o tom, které osoby tvoří společně skupinu MPG, kde jsou umístěny provozovny a kde tyto subjekty působí, jsou uvedeny na internetových stránkách www.hradeckeslužby.cz

Zpracováváme osobní údaje v souladu s právními předpisy na ochranu osobních údajů, zejména 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 těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“), a dále v souladu s našimi vnitřními předpisy a zásadami.

Plně si uvědomujeme důležitost ochrany osobních údajů a soukromí našich zákazníků a smluvních partnerů. Při zpracování osobních údajů proto postupujeme vždy tak, abychom:

- a) zpracovávali aktuální a přesné údaje, a to pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu zpracování;
- b) zpracovávali osobní údaje pouze po nezbytně dlouhou dobu pro naplnění účelu zpracování;
- c) maximálně zabezpečili Vaše osobní údaje, a to zejména přijetím vhodných opatření, která Vaše osobní údaje ochrání před jakýmkoli neoprávněným přístupem;
- d) v co největší míře zachovali Vaše soukromí, proto vždy řádně posuzujeme, zda určité zpracování je nezbytné, a zda nepřiměřeně nezasahuje do Vašich práv a svobod.

Více informací o naší činnosti naleznete na našich webových stránkách www.hradeckeslužby.cz. Pokud zde nenaleznete odpovědi na Vaše dotazy, které se týkají osobních údajů, nebo chcete některé informace podrobněji vysvětlit, můžete nás kontaktovat:

Emailem: gdpr@mariuspedersen.cz

Telefonicky: 493 646 816 - a to vždy od pondělí do pátku, od 8:00 do 15:30 hodin

I. KATEGORIE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracováváme následující kategorie Vašich osobních údajů:

- **identifikační a adresní údaje:** akademický titul, jméno, příjmení, datum narození, údaje o dokladech totožnosti, adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, sídlo podnikání, IČO;
- **elektronické kontaktní údaje:** telefon, mobilní telefon, fax, e-mailová adresa, ID datové schránky, atd.;
- **jiné elektronické údaje:** IP adresa
- **další osobní údaje potřebné pro plnění smlouvy:** číslo bankovního účtu, číslo zákazníka, spojovací číslo SIPO, výše plateb a jejich historie, případně další obdobné údaje;
- **další osobní údaje poskytnuté zákazníkem** ve smlouvě nebo dodatku či v jiných dokumentech a při jednáních, a to včetně pozdějších aktualizací;
- **kamerové záznamy z kamer** umístěných v provozovnách MPG;
- **záznamy telefonických hovorů** na naší zákaznické lince a informace z těchto záznamů.

II. JAK VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE ZÍSKÁVÁME?

Vaše osobní údaje získáváme od Vás, od třetích osob, z veřejně dostupných zdrojů nebo z vlastní činnosti. Pokud osobní údaje získáváme od Vás, vždy Vás informujeme o tom, zda je poskytnutí osobního údaje zákonným nebo smluvním požadavkem, nebo požadavkem, který je nutné uvést do smlouvy, a zda máte povinnost osobní údaje poskytnout, a o možných důsledcích neposkytnutí osobních údajů.

Vaše osobní údaje získáváme zejména **Od Vás**, např.:

- za účelem přípravy smlouvy, při podpisu připravené smlouvy, během doby trvání smluvního vztahu;

- při telefonické komunikaci (především telefonáty na zákaznickou linku – stížnosti, reklamace apod.): *monitorujeme a zaznamenáváme Vaše hovory na zákaznickou linku, a to za účelem ochrany a obhajoby našich práv, možnosti prokázat udělení případného souhlasu a zlepšování kvality našich služeb; o této skutečnosti jste vždy na počátku hovoru informováni;* nebo
- při osobní nebo písemné komunikaci s Vámi, včetně komunikace emailem a prostřednictvím webových formulářů.

Výjimečně mohou nastat situace, kdy Vaše osobní údaje získáme od **třetí osoby**, kterou může být např. obec, exekutor, insolvenční správce nebo jiný orgán veřejné moci.

V ojedinělých případech získáváme osobní údaje z dalších **veřejně přístupných i neveřejných rejstříků a evidencí**, zejména:

- z obchodního rejstříku;
- ze živnostenského rejstříku;
- z insolvenčního rejstříku;
- z internetu a sociálních sítí.

III. PRO JAKÉ ÚČELY ZPRACOVÁVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE?

Jak jsme Vás již výše informovali, Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v rozsahu nezbytném pro daný účel a po dobu, která je nezbytná pro splnění daného účelu. Po splnění účelu můžeme v určitých případech Vaše osobní údaje zpracovávat pro jiné účely, než pro které byly shromážděny. Rovněž o těchto jiných účelech Vás informujeme níže v této kapitole. Vaše osobní údaje archivujeme po dobu stanovenou zákonem nebo dále uchováváme, abychom mohli vyřídit Vaše eventuální nároky, případně bránit naše práva a oprávněné zájmy (zejména po dobu běhu promlčecích lhůt).

Vaše osobní údaje zpracováváme:

- a) pro účely uzavření smluv a pro účely plnění smlouvy, kterou jsme s Vámi uzavřeli;
- b) pro účely plnění našich zákonných povinností;
- c) pro účely našich oprávněných zájmů a
- d) pro případné účely uvedené v souhlasu se zpracováním osobních údajů.

Ad a) uzavření a plnění smlouvy

Zpracováváme Vaše osobní údaje pro účely související s plněním smluvních závazků obou smluvních stran, zejména pro účely platného uzavření, změny a ukončení smluv, a související fakturace, zpracování údajů z měření, reklamace a komunikace. Poskytnutí uvedených osobních údajů je tedy smluvním požadavkem.

Pro tyto účely jsou zpracovávány následující kategorie osobních údajů: identifikační údaje, elektronické kontaktní údaje, jiné elektronické údaje, další osobní údaje potřebné pro plnění smlouvy, a případně další osobní údaje poskytnuté zákazníkem.

Tyto osobní údaje zpracováváme po dobu trvání příslušné smlouvy.

Ad b) plnění právních povinností

Jelikož se na naši činnost, tj. nakládání s odpady, vztahuje zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, musíme v souladu s ním a s vyhláškou č. 383/2001 Sb., o podrobnostech nakládání s odpady, ve znění pozdějších předpisů, zpracovávat v některých případech Vaše osobní údaje.

Další povinnosti, pro jejichž splnění je nezbytné, abychom zpracovávali Vaše osobní údaje, nám jsou uloženy dalšími právními předpisy České republiky (např. zákonem o účetnictví, daňovými předpisy) a Evropské unie. Vaše osobní údaje též zpracováváme z důvodu vyhovění požadavkům státních orgánů, soudů a jiných dozorových a regulačních orgánů České republiky, Evropské unie a případně dalších členských států.

Pro tyto účely jsou zpracovávány následující kategorie osobních údajů: identifikační a adresní údaje, elektronické kontaktní údaje, jiné elektronické údaje

Tyto osobní údaje uchováváme po dobu nezbytně nutnou pro splnění daných právních povinností, zpravidla ne déle než po dobu 10 let po skončení smluvního vztahu.

Ad c) naše oprávněné zájmy

Mnohdy není použití Vašich osobních údajů nezbytné k plnění smlouvy nebo právní povinnosti. I přesto musíme takové osobní údaje zpracovávat např. z bezpečnostních, provozních, administrativních nebo jiných důvodů souvisejících s naším obchodním vztahem. Jsou to naše oprávněné zájmy. Na základě těchto oprávněných zájmů zpracováváme Vaše osobní údaje pouze za předpokladu, že Vaše zájmy a základní práva a svobody nepřevažují náš oprávněný zájem. Před zahájením zpracování vždy důkladně poměříme Vaše zájmy s těmi našimi. Pokud se

zpracováním nesouhlasíte, máte právo vznést námitku a my provedeme nové posouzení, a případně osobní údaje přestaneme zpracovávat.

Pro tyto účely jsou zpracovávány následující kategorie osobních údajů: identifikační a adresní údaje, elektronické kontaktní údaje, jiné elektronické údaje, další osobní údaje potřebné pro plnění smlouvy, další osobní údaje poskytnuté zákazníkem, kamerové záznamy, záznamy telefonických hovorů.

Jedná se o následující oprávněné zájmy:

- **Ochrana majetku, života a zdraví zaměstnanců, zákazníků a osob vstupujících do našich objektů.** Za tímto účelem jsou instalovány kamerové systémy. O umístění kamer jste vždy informováni informačními cedulemi při vstupu do sledovaného prostoru. Kamerové záznamy jsou uchovávány nejdéle po dobu 14 dnů. V případě nutnosti mohou být kamerové záznamy předány orgánům činným v trestním řízení. Mimo tento účel nejsou kamerové záznamy nijak zpracovávány ani jinak využívány.
- **Administrativní účely.** Pro tyto účely zpracováváme osobní údaje v souvislosti s registracemi do programů a služeb (např. programy na svoz individuálního tříděného odpadu); reklamacemi, stížnostmi a odpověďmi na dotazy; prováděním platebních operací; vyúčtováním poplatků, a nezbytné další pro plnění smlouvy. Tyto osobní údaje uchováváme po dobu nejdéle 10 let po skončení smluvního vztahu.
- **Vymáhání pohledávek a obhajoba našich právních nároků.** V tomto případě můžeme být mimo jiné oprávněni předávat Vaše osobní údaje třetím stranám, a to konkrétně advokátům, advokátním kancelářím či jiným společnostem zabývajícím se vymáháním pohledávek (zpravidla předáváme osobní údaje zákazníka za účelem vymožení pohledávky společnosti B4B INKASSO s.r.o., IČO: 267 94 845, se sídlem Kollárova 1653/2b, Podlesí, 736 01 Havířov, a to v případě, že evidujeme pohledávky, které jsou 60 a více dnů po splatnosti).

Tyto osobní údaje uchováváme nejdéle po dobu trvání běhu promlčecích lhůt a dále po dobu maximálně jednoho roku, abychom se stihli případně dozvědět o zahájení sporu ze strany zákazníka. V případě zahájení soudního, rozhodčího, exekučního nebo jiného obdobného řízení zpracováváme dále osobní údaje po dobu tohoto řízení a následně po dobu běhu lhůt pro podání mimořádných opravných prostředků. Pokud je podán mimořádný opravný prostředek, uchováváme tyto osobní údaje také během řízení o tomto mimořádném opravném prostředku.

Ad d) souhlas

Pokud jste nám udělili souhlas se zpracováním osobních údajů, zpracováváme tyto údaje pouze v rozsahu, za účelem a po dobu, jak je uvedeno v příslušném souhlasu.

Váš souhlas můžete kdykoliv odvolat prostřednictvím formuláře na našich webových stránkách v sekci GDPR.

IV. KOMU VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE ZPŘÍSTUPŇUJEME?

Vaše osobní údaje zpracováváme jakožto správce osobních údajů. To znamená, že určujeme účely, pro které Vaše osobní údaje shromažďujeme, a stanovujeme prostředky jejich zpracování. Pro plnění našich zákonných povinností jsme v některých případech povinni poskytovat Vaše osobní údaje třetím stranám, které jsou také v roli správců osobních údajů. Jedná se zejména o případy poskytování osobních údajů na vyžádání orgánům činným v trestním, přestupkovém či správním řízení. Zároveň musíme předávat některé údaje auditorům, kteří u nás provádějí ze zákona audit.

V souvislosti s činností naší společnosti, která je součástí koncernu Marius Pedersen, předáváme Vaše osobní údaje též naší řídicí společnosti, kterou je Marius Pedersen a.s., IČO: 421 94 920, se sídlem Průběžná 1940/3, Nový Hradec Králové, 500 09 Hradec Králové, a to z titulu oprávněného zájmu pro účely vnitřních administrativních účelů v rámci skupiny.

Pro zpracování Vašich osobních údajů využíváme též **služeb externích zpracovatelů**. Využíváme následující kategorie zpracovatelů: [např. účetní poradci, externí auditoři v případě interních auditů (jiných než vyplývajících ze zákona), advokáti a advokátní kanceláře, společnosti zabývající se inkasem pohledávek. Se všemi zpracovateli jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů tak, aby ochrana Vašich osobních údajů byla zaručena v maximální možné míře.

Vaše osobní údaje však zpřístupňujeme pouze v nezbytném rozsahu a v podobě nutné k dosažení účelů uvedených v tomto informačním memorandu.

V. JAK VAŠE ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Plně si uvědomujeme důležitost ochrany osobních údajů a soukromí zákazníků. Při zpracování osobních údajů postupujeme vždy tak, aby Vaše osobní údaje byly zabezpečeny v maximální možné míře a nemohly být zneužity.

Zpracování Vašich osobních údajů může být jak manuální, tak automatizované. Automatizované zpracování probíhá v našich informačních systémech, případně v informačních systémech našich zpracovatelů. Vaše osobní údaje jsou zpracovávány především našimi pověřenými zaměstnanci a zpracovateli, jak je uvedeno v předchozí kapitole. Učinili jsme taková opatření, aby k Vaším osobním údajům měli přístup pouze zaměstnanci a zpracovatelé, kteří se podílejí na jejich zpracování, a také aby ti zaměstnanci a zpracovatelé zachovávali mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděli při výkonu své práce.

Se všemi našimi zpracovateli Vašich osobních údajů vždy uzavíráme písemnou smlouvu upravující zpracování osobních údajů, která obsahuje stejné záruky pro zpracování osobních údajů, jaké jsou dodržovány v naší společnosti.

Dále bychom Vás rádi informovali, že neprovádíme žádné rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování.

VI. JAKÁ MÁTE PRÁVA V OBLASTI OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ?

Vaše údaje zpracováváme zcela transparentním způsobem. Kdykoliv během zpracování Vašich osobních údajů můžete využít následujících práv:

- a) **Právo na přístup** k Vaším osobním údajům a na pořízení kopie osobních údajů, které zpracováváme.
- b) **Právo na opravu a doplnění** Vašich osobních údajů v případě, že zjistíte, že o Vás zpracováváme nesprávné nebo nepřesné osobní údaje.
- c) **Právo na výmaz** Vašich osobních údajů (resp. právo být zapomenut). Na Vaši žádost můžeme za určitých, právními předpisy stanovených podmínek vymazat Vaše osobní údaje. Upozorňujeme Vás, že Vaše osobní údaje naopak nemohou být vymazány, pokud je jejich zpracování nezbytné.
- d) **Právo na omezení zpracování** Vašich osobních údajů. Na Vaši žádost můžeme za určitých, právními předpisy stanovených, podmínek omezit nakládání s Vašimi osobními údaji. Pokud uplatníte Vaše právo na omezení zpracování a bude naplněna některá z těchto podmínek, provedeme v našich systémech záznam, že se na dané údaje vztahuje omezení, a takové údaje nebudeme zpravidla aktivně dále zpracovávat. Pokud pominou důvody pro omezení zpracování, omezení zpracování Vašich osobních údajů zrušíme. O tom Vás budeme předem informovat.
- e) **Právo na přenositelnost**. V případě, že zpracováváme Vaše osobní údaje na základě vašeho souhlasu nebo pro účely plnění smlouvy a zároveň je zpracování automatizované, máte právo získat takové Vaše osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném strojově čitelném formátu a předat je jinému správci.
- f) Pokud se domníváte, že došlo k porušení povinností stanovených právními předpisy na ochranu osobních údajů, zejména GDPR, máte **právo podat stížnost** u Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo u jiného úřadu členského státu Evropské unie, který je pověřen dozorem nad dodržování povinností stanovených GDPR.

Máte rovněž **právo vznést námitku** proti zpracování Vašich osobních údajů, pokud jsou osobní údaje zpracovány

- pro účel plnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci;
- pro účel oprávněných zájmů správce či třetí strany; nebo
- pro účely přímého marketingu, což zahrnuje také profilování s cílem přizpůsobit nabídku Vaším potřebám a zkvalitnit poskytované služby.

V případě, že vznesete námitku, nebudeme zpracovávat Vaše osobní údaje do té doby, dokud neprokážeme závažné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Pokud vznesete námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, nebudeme již Vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávat.

V případě uplatnění jakéhokoliv výše uvedeného práva Vás bez zbytečného odkladu písemně informujeme o způsobu vyřízení Vaší žádosti.

VII. AKTUALIZACE

Toto informační memorandum průběžně kontrolujeme a můžeme jej příležitostně měnit (především aby byl dodržen soulad s právními předpisy a postupy ochrany osobních údajů). Aktualizované verze budou vždy k dispozici na našich webových stránkách v sekci GDPR.

K poslední aktualizaci tohoto informačního memoranda došlo dne 21. 5. 2018.