

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

FVE Podpora servis, s.r.o., IČO 23885858, Jeremiášova 2581/2, 155 00 Praha 5 – Stodůlky
(dále jen „**Správce**“ nebo „**FVP**“)

1. Účel dokumentu

Těmito Zásadami plníme informační povinnost dle čl. 12–14 GDPR vůči fyzickým osobám, jejichž údaje zpracováváme v souvislosti s poskytováním našich služeb a dodávek zboží (zákazníci, potenciální zákazníci a kontaktní osoby partnerů).

2. Kontakty na Správce

Správce: FVE Podpora servis s.r.o., IČO 23885858, Jeremiášova 2581/2, 155 00 Praha 5 – Stodůlky

E-mail: info@fvepodpora.cz, tel.: +420 227025388, VIP linka + 420226400448

Kontaktní místo pro uplatnění práv jsou uvedené shora.

3. Jaké údaje zpracováváme

- a) identifikační a adresní (jméno, příjmení, datum narození; u podnikatelů IČO/DIČ, sídlo),
- b) kontaktní (telefon, e-mail, ID datové schránky, korespondenční adresa),
- c) smluvní a provozní (č. nabídek/objednávek, fakturace, místo zásahu, protokoly, fotodokumentace výsledků, údaje o zařízení – typ, sériové číslo, konfigurace, chybové hlášky, případně výstupy BMS),
- d) záznamy komunikace (e-maily, servisní požadavky; zvukové záznamy hovorů jen pokud o tom předem informujeme),
- e) technické on-line identifikátory (IP, cookie identifikátory a logy – v rozsahu provozu webu a formulářů).

4. Odkud údaje máme

Primárně přímo od Vás (poptávka, smlouva, servis). Dále můžeme obdržet Váš kontakt jako obchodní lead od našeho obchodního partnera, s nímž jste byli v kontaktu a sami projevíli zájem o obdobné služby; v takovém případě Vás kontaktujeme výhradně za účelem naplnění Vašeho projeveného zájmu. U podnikatelů můžeme ověřit identifikační údaje ve veřejných rejstřících pouze pro účely plnění smlouvy. Získáme-li údaje nepřímo, poskytneme informaci dle čl. 14 GDPR nejpozději při prvním kontaktu nebo do 1 měsíce od získání, včetně uvedení zdroje. Vaše práva jsou stejná jako při přímém získání údajů, včetně práva vznést námitku proti zpracování pro přímý marketing.

5. Účely, právní základy a doby uchování. a) **Smlouva a předmluvní jednání** (realizace zásahů, protokolace, fakturace, vyřízení práv z vad). Právní základ: čl. 6/1(b) GDPR. Uchování: po dobu

smluvního vztahu a běžných promlčecích dob; účetní doklady 10 let. **b) Právní**

povinnosti (účetní/daňové předpisy, spotřebitelská ochrana, evidence reklamací). Právní základ: čl. 6/1(c) GDPR. Uchování: dle zákonných lhůt. **c) Oprávněné zájmy Správce** (ochrana práv a

majetku, evidence a obrana nároků; přímý marketing stávajícím zákazníkům; interní kontrola kvality; případně nahrávky hovorů pro prokazatelnost, jste-li o tom předem informováni). Právní základ: čl. 6/1(f) GDPR (právo na námitku). Uchování: po dobu trvání účelu; nahrávky hovorů typicky do 3 let. **d) Souhlas** (newsletter pro ne-zákazníky, nepovinné cookies, soutěže). Právní základ: čl. 6/1(a) GDPR; souhlas lze kdykoli odvolat. Uchování: 3 roky. **e) Přímý marketing stávajícím zákazníkům** (nabídky obdobných služeb na e-mail). Právní základ: oprávněný zájem + § 7 zákona č. 480/2004 Sb.; vždy umožňujeme snadné odmítnutí. Uchování: po dobu vztahu a max. 3 roky po jeho skončení, neodmítnete-li.

6. Příjemci a zpracovatelé. a) naši zpracovatelé: IT/hosting, CRM a komunikační nástroje, účetní a daňoví poradci, právníci, tisk/pošta, provozovatelé formulářů, externí call-centrum, subdodavatelé servisních a revizních prací; b) orgány veřejné moci (pokud to vyžaduje právo), pojišťovny při řešení škod, banky; c) subdodavatelům předáváme jen nezbytné minimum (identifikace, kontakty, místo zásahu, technická specifikace); d) jednáme-li jako zpracovatel pro partnerské společnosti (obsluha jejich infolinek/klientů), řídíme se jejich pokyny a uzavíráme smlouvy o zpracování; primárně informuje daný správce.
7. Předávání do třetích zemí. Data uchováváme převážně v EU/EHP. Pokud by došlo k přenosu mimo EU, může se tak stát pouze v rámci cookies, přičemž použijeme vhodný mechanismus (rozhodnutí o odpovídající ochraně, např. EU–US DPF, nebo standardní smluvní doložky) a přiměřená opatření.
8. Cookies a on-line identifikátory. Používáme nezbytné cookies. Analytické/marketingové jen se souhlasem; nastavení lze změnit v cookie liště. Detaily viz Zásady cookies na našem webu.
9. Automatizované rozhodování. Neprovádíme automatizované individuální rozhodování s právními či obdobně významnými účinky. Případné základní profilování pro marketing jen se souhlasem nebo na základě oprávněného zájmu s právem na námitku.
10. Bezpečnost zpracování. Uplatňujeme přiměřená technická a organizační opatření (řízení přístupů, šifrování/pseudonymizace, bezpečné logování, segmentace sítí, smluvní mlčenlivost zpracovatelů, školení, kontrola souladu). O incidentu s vysokým rizikem Vás bezodkladně informujeme.
11. Vaše práva. Právo na přístup, opravu, výmaz, omezení, přenositelnost (u údajů zpracovaných automatizovaně na základě souhlasu/smlouvy), námitku proti zpracování na základě oprávněného zájmu vč. přímého marketingu (v takovém případě marketing ukončíme) a právo kdykoli odvolat souhlas. Práva uplatníte na kontaktech v čl. 2; odpovíme obvykle do 1 měsíce (lze prodloužit až o 2 měsíce u složitých žádostí).

12. Stížnost u dozorového úřadu. Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uoou.gov.cz, www.uoou.cz.
13. Přímý marketing. **a) Stávajícím zákazníkům nabízíme obdobné služby e-mailem bez souhlasu**; každé sdělení umožňuje jednoduchý opt-out. **b) Ostatním zasíláme obchodní sdělení jen se souhlasem (opt-in)**. **c) Telefonní nabídky provádíme v souladu s platnými předpisy**; hovory můžeme nahrávat pro zvýšení kvality a ochranu právních nároků, jste-li o tom předem informováni; záznamy uchováváme přiměřeně (viz 5c).
14. Zpracování v roli zpracovatele. Jedná-li FVP pro jiného správce (např. obsluha infolinky/servisu), postupuje dle jeho pokynů a smlouvy o zpracování; tyto Zásady se použijí subsidiárně.
15. Změny a účinnost. Aktuální znění Zásad zveřejňujeme na <https://fvepodpora.cz>.
Účinnost od: 29. 09. 2025.