

Zásady ochrany osobních a dalších zpracovaných údajů

Na této stránce naleznete přehled hlavních principů ochrany osobních údajů a dalších zpracovávaných údajů. Další informace naleznete v našich Všeobecných smluvních podmínkách společnosti LCN GROUP s.r.o. (www.callcentrumostrava.cz)

1. Kdo zpracovává Vaše údaje?

Vaše osobní údaje dle níže uvedených podmínek bude zpracovávat společnost LCN GROUP s.r.o. (IČO:2787008, Stodolní 21, 702 00 Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C 58311), provozovatel internetového obchodu www.callcentrumostrava.cz
U Správce je ustanoven **Pověřenec pro ochranu osobních údajů**, který může být kontaktován elektronickou poštou na gdp@lcnproject.cz

2. Jaké Vaše osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme pouze osobní údaje, které nám poskytnete v souvislosti s využíváním našich služeb (např. v rámci objednávky našich služeb, či přihlášením se k odběru obsahových newsletterů), resp. uzavření smlouvy o užívání této služby.

Jedná se tak nejčastěji o údaje, které nám sdělíte při registraci k některé z našich služeb:

- >Email
- >Heslo v zašifrované podobě
- >Jméno a příjmení (pouze je-li to nezbytné pro konkrétní službu) nebo přezdívku (v případě registrace účtu v rámci emailových služeb)
- >Kontaktní a/nebo doručovací adresa (pro dodání objednávky)
- >Profilové informace jako je věk, pohlaví, geografická poloha
- >Telefonní číslo (pro informaci o stavu registrace)
- >Platební údaje (číslo platební karty), které uložíme k Vašemu účtu (pouze při využívání placených služeb jako je např. nákupu na našem e-shopu atd.)
- >Další údaje Vámi dobrovolně vyplněné – poznámky

a dále údaje, které od získáme tím, že používáte naše služby:

- >IP adresa
- >soubory cookies (v případě online služeb)
- >případně jiný online identifikátor

3. Proč Vaše osobní údaje zpracováváme?

Hlavním důvodem, proč zpracováváme Vaše osobní údaje je, abychom mohli spravovat Vaše uživatelské účty k našim službám, abychom Vám mohli poskytovat služby, o které jste projevíli zájem, ať již se jedná o služby bezplatné či placené (včetně administrace a provedení platby, v případě placené služby) a abychom mohli zajistit a neustále zvyšovat bezpečnost našich služeb a tím i Vašich údajů.

Vaše údaje dále zpracováváme za účelem:

- zlepšení kvality našich služeb a vývoje nových
- zobrazování pouze reklam na základě Vašich zájmů (včetně remarketingu a behaviorální reklamy), a to vše v přiměřeném rozsahu
- provádění analýz a měření s cílem zjistit, jak jsou naše služby používány
- zajištění bezpečnosti našich systémů a sítí před útoky zvenčí či zneužitím ze strany uživatelů

- analýzy Vašich preferencí a zobrazování obsahu, který odpovídá Vaším individuálním potřebám získání výhod ve marketingových kampaních námi organizovaných
- zasilání obchodních sdělení a obsahových newsletterů (odhlášení z přijímání obchodních sdělení je možno provést v nastavení vašeho účtu, pro kterou se uživatel k odběru takovýchto sdělení zaregistroval, popřípadě e- mailem na gdpr@lcnproject.cz)
- zodpovězení Vašeho dotazu zasláného prostřednictvím kontaktního formuláře
- vedení účetní evidence a plnění dalších zákonných povinností

Díky udělení souhlasu se zpracováním Vašich osobních údajů Vám můžeme i nadále poskytovat některé své služby.

4. Kdo všechno bude mít k Vaším údajům přístup?

Vaše údaje jsou u nás v bezpečí. Pečlivě si vybíráme své partnery, kterým Vaše data svěřujeme a kteří jsou schopni zajistit takové technické a organizační zabezpečení Vašich údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Vaším údajům či k jejich jinému zneužití. Ochrana Vašich dat je naší prioritou. Všichni naši partneři jsou vázáni povinnostmi mlčenlivosti a nesmějí využít poskytnuté údaje k žádným jiným účelům, než ke kterým jsme jim je zpřístupnili.

Třetími stranami, které mohou mít přístup k Vaším osobním údajům tak dle povahy služby, kterou využíváte nebo jste využívali jsou:

- osoby, kterým poskytujeme údaje za účelem analýzy návštěvnosti našich webů;
- osoby, které pro nás zajišťují technický provoz určité služby či provozovatelé technologií, které pro naše služby využíváme;
- osoby, které pro nás zajišťují dostatečné zabezpečení a integritu našich služeb a webů a toto zabezpečení také pravidelně testují;
- poskytovatelé platebních brán (poskytovatelé platebních karet);
- provozovatelé reklamních systémů v souvislosti s cílenou reklamou;
- poskytovatelé přepravních služeb, které Vám doručují Vaše objednávky
- poskytovatelé technických řešení umožňující jednoduché dodání Vaší objednávky a notifikaci o dodání objednávky

Za určitých, přesně definovaných, podmínek jsme pak povinni některé Vaše osobní údaje předat na základě platných právních předpisů např. Policii ČR, popř. jiným orgánům činným v trestním řízení včetně specializovaných útvarů (ÚOOZ, Celní správa atd.) a dalším orgánům veřejné správy.

5. Co jsou cookies a jaké druhy cookies používáme?

Cookies jsou malé datové soubory, díky kterým si navštívené webové stránky pamatují úkony a nastavení jednotlivých uživatelů, které na nich provedli, takže se tyto údaje nemusí zadávat opakovaně. Soubory cookies se ukládají do jednotlivých počítačů, mobilů, nebo jiných zařízení pomocí webového prohlížeče. Cookies nepředstavují nebezpečí, neslouží k získávání jakýchkoli citlivých osobních údajů, mají však význam pro ochranu soukromí. Cookies nepoužíváme pro zjištění totožnosti uživatelů webových stránek ani ke zneužití přihlašovacích údajů.

Soubory cookies nám např. umožňují uživatele rozpoznat jako stávajícího uživatele (např. při přihlašování do jeho emailového účtu, při autorizaci platby atd.) nebo přizpůsobit danou službu uživatelským preferencím. Soubory cookie také používáme k zobrazování tzv. behaviorálně cílené on-line inzerce na webových portálech Společnosti i mimo ně, jednodušeji řečeno k zobrazování pouze takové reklamy, která je relevantní pro daného konkrétního uživatele, aniž by ten byl obtěžován reklamou, která ho nezajímá.

Soubory cookie používáme k rozpoznávání opakovaných návštěv na našich webových stránkách pro usnadnění pohybu na webu. Soubor cookie ukládá preferenční místní a jazyková nastavení uživatele a náhodně přiřazený identifikátor vaší návštěvy.

Informace ze souboru cookie shromažďujeme na našich stránkách proto, abychom mohli lépe sledovat počet nových a opakovaných návštěvníků a také pro potřeby interní analýzy navštívených stránek,

abychom lépe porozuměli způsobu jejich používání. Tyto informace používáme pro vylepšení navigace na našich webových stránkách a poskytovaných služeb.

Další skupinu představují cookies třetích stran (např. Google Analytics pro analýzu návštěvnosti dané konkrétní webové stránky či určité služby či cookies provozovatelů reklamních systémů, které jsou na našich stránkách provozovány). Tyto cookies jsou řízeny třetími stranami a my nemáme přístup ke čtení nebo zápisu těchto údajů.

Vy jako uživatelé máte možnost používání cookies odmítnout. Je však možné, že v některých případech nebude možné bez používání cookies zobrazit určitou naši službu.

Pokud bude mít Váš prohlížeč použití cookies povoleno, budeme vycházet z toho, že souhlasíte s využíváním standardních cookies ze strany našich webů.

Pokud nechcete tyto cookies ukládat je možné jejich používání zablokovat [zde](#).

6. Jak dlouho Vaše údaje zpracováváme?

Vaše údaje budeme zpracovávat po celou dobu využívání našich služeb (tj. trvání smluvního vztahu mezi námi) a následně na základě Vámi uděleného souhlasu po dobu dalších 10 let, nebude-li tento Váš souhlas se zpracováním osobních údajů z Vaší strany odvolán.

Zde bychom Vás však chtěli upozornit, že ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro řádné poskytnutí služby, resp. pro splnění všech našich povinností, ať již tyto povinnosti vyplývají ze smlouvy mezi námi či z obecně závazných právních předpisů musíme zpracovávat bez ohledu na Vámi udělený souhlas po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi i po případném odvolání Vašeho souhlasu.

Údaje získané v rámci registrace, pokud je možné tuto službu využívat i bez Vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů, pak zpracováváme po dobu využívání registrované služby a dále obvykle 6-12 měsíců po jejím zrušení. Následně jsou obvykle ukládány po přiměřenou dobu pouze základní identifikační údaje a údaj o tom, z jakého důvodu byla registrace ukončena či údaje tvořící součást provozních záloh.

Údaje získané prostřednictvím kontaktního formuláře, resp. získané v souvislosti se zasláním Vašeho dotazu sbíráme a ukládáme po dobu cca 6 měsíců od získání těchto údajů.

7. Můžeme Vaše osobní údaje zpracovávat i bez Vašeho souhlasu?

Ano, Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat i bez Vašeho souhlasu, ale pouze za účelem

- poskytnutí služby či produktu (splnění smlouvy uzavřené mezi Vámi a námi, přičemž smlouvu představuje i faktické využívání určité služby, aniž by bylo potřeba cokoli podepsat);
- splnění právních povinností, které pro nás vyplývají z obecně závazných právních předpisů (např. jsme povinni uchovávat provozních a lokalizačních údajů na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích); či
- zpracování, jež je nezbytné pro účely našich oprávněných zájmů (např. k přímému marketingu, zajištění bezpečnosti našich webů).

Možnost a zákonnost takového zpracování vyplývá přímo z platných právních předpisů a Váš souhlas k tomuto zpracování není potřeba.

8. Na základě čeho můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje?

Jak už bylo řečeno, Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat jednak na základě Vámi uděleného souhlasu, ale dále například také na základě našeho oprávněného zájmu (zejména zpracování za účelem přímého marketingu) či pro splnění mezi námi uzavřené smlouvy, a to v rozsahu osobních údajů, které jsou k takovému splnění nezbytné. V neposlední řadě je pak důvodem umožňujícím nám zpracovávat Vaše osobní údaje i bez Vašeho souhlasu plnění povinností vyplývajících pro nás ze zákona. Pro jaké konkrétní účely provádíme jednotlivá zpracování Vašich osobních údajů uvádíme výše.

9. Jak jsou mé osobní údaje zabezpečeny?

Veškeré osobní údaje, které nám poskytnete, jsou zabezpečeny standardními postupy a technologiemi. Není však objektivně možné zcela zaručit bezpečnost Vašich osobních údajů. Proto není ani možné 100 % zajistit, že k poskytnutým osobním údajům nemůže třetí osoba získat přístup, nemohou být zkopírovány, zveřejněny, pozměněny nebo zničeny prolomením našich bezpečnostních opatření

V této souvislosti Vás nicméně ubezpečujeme, že pravidelně kontrolujeme, zda systém neobsahuje slabá místa a nebyl vystaven útoku a používáme taková bezpečnostní opatření, aby, pokud možno, nedošlo k neoprávněnému přístupu k Vaším osobním údajům, a která s ohledem na aktuální stav technologií poskytují dostatečné zabezpečení. Přijatá bezpečnostní opatření jsou pak pravidelně aktualizována.

Za účelem lepšího zabezpečení Vašich osobních údajů je přístup k těmto údajům chráněn heslem a citlivé údaje jsou při přenosu mezi Vaším prohlížečem a našimi webovými stránkami šifrovány.

Bez Vaší pomoci a odpovědného chování však nejsme schopni plně zajistit bezpečnost Vašich údajů. Pomozte nám proto zajistit bezpečnost Vašich údajů tím, že budete uchovávat svá jedinečná hesla a další přístupové údaje k našim službám v tajnosti a budete dodržovat základní bezpečnostní zásady.

Váš dobrovolně udělený souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoli bezplatně odvolat, a to prostřednictvím zaslání emailové zprávy na adrese gpr@lcnproject.cz. Odvoláním souhlasu není dotčena možnost i nadále zpracovávat Vaše osobní údaje na základě Vašeho souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Odvolání souhlasu také nemá vliv na zpracování osobních údajů, které zpracováváme na jiném právním základu, než je souhlas (tj. zejména je-li zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, právní povinnosti či z jiných důvodů uvedených v platných právních předpisech).

Jsem povinen poskytnout své osobní údaje? Co když osobní údaje neposkytnu?

Vaše osobní údaje nám poskytujete dobrovolně (pro některé služby je však pro zpřístupnění služby předání některých osobních údajů vyžadováno, tzn. pokud nám je nepředáte, nebude Vám umožněno tuto službu využívat).

Zpracování Vašich osobních údajů, často pouze v anonymizované podobě, aniž bychom byli vůbec schopni Vás identifikovat jako konkrétního uživatele, nám umožňuje Vám poskytovat naše služby zdarma a tyto neustále zlepšovat a vyvíjet služby nové. Pokud nám Váš souhlas neudělíte, popř. ho dodatečně odvoláte, může se stát, že Vám některé naše služby již nebudeme schopni nadále zdarma poskytovat, popř. že Vám je nebudeme moci poskytnout v plném rozsahu či kvalitě. Není však samozřejmě Vaší povinností naše bezplatné služby využívat.

10. Jaká všechna práva máte v souvislosti s ochranou osobních údajů?

Ve vztahu k Vaším osobním údajům máte zejména následující práva:

- právo svůj souhlas kdykoli odvolat;
- právo osobní údaje opravit či doplnit;
- právo požadovat omezení zpracování;
- právo vznést námitku či stížnost proti zpracování v určitých případech;
- právo požadovat přenesení údajů;
- právo na přístup k osobním údajům;
- právo být informován o porušení zabezpečení osobních údajů v určitých případech;
- právo na výmaz osobních údajů (právo být „zapomenut“) v určitých případech; a
- další práva stanovená v zákoně o ochraně osobních údajů a v obecném nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679 po nabytí jeho účinnosti.

11. Co to znamená, že máte právo vznést námitku?

Pokud by se Vám již nelíbilo, že od nás čas od času dostanete nějaké obchodní sdělení či jinou informaci o novinkách v našem portfoliu máte možnost vznést námitku proti dalšímu zpracování Vašich osobních údajů za účelem přímého marketingu. Pokud tak učiníte, pro tento účel již Vaše údaje zpracovávat nebudeme a další obchodní sdělení a newslettery Vám již zasílat nebudeme.

Bližší informace o tomto právu obsahuje zejména čl. 21 obecného nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679.

12. Jak nás můžete kontaktovat?

V případě jakéhokoli dotazu na ochranu osobních údajů či odvolání souhlasu s dalším zpracováním Vašich osobních údajů prosím využijte elektronickou poštu na adresu gdpr@lcnproject.cz, nebo písemně na naší adrese: **Stodolní 21, 702 00 Ostrava** k rukám pověřence pro ochranu osobních údajů.

V této souvislosti bychom Vás chtěli upozornit, že můžeme chtít, abyste nám vhodným způsobem prokázali Vaši totožnost, abychom si mohli ověřit Vaši identitu. Jde o preventivní bezpečnostní opatření, abychom zamezili přístupu neoprávněných osob k Vaším osobním údajům. Za účelem zvyšování kvality služeb a uchovávání záznamů o plnění našich povinností vyplývajících ze zákona je veškerá komunikace s Vámi monitorována.