

# ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

obchodní společnosti  
AIKEN s. r. o.  
se sídlem Jakubská 3, 284 01 Kutná Hora  
identifikační číslo: 24698440  
zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 166988  
pro poskytování služeb a prodej zboží

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů (dále jen „**Zásady**“) vydaných společností AIKEN s.r.o. (dále jen „**Společnost**“) je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje Společnost (jako správce) zpracovává o fyzických osobách při poskytování služeb a prodeji zboží, k jakým účelům a jak dlouho společnost tyto osobní údaje zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat, a rovněž informovat o tom, jaká práva fyzickým osobám v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náležejí.

Tyto zásady jsou účinné ode dne 25. května 2018 a jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „**GDPR**“).

## Kategorie osobních údajů

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

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

Takové údaje jsou nutné pro uzavření a plnění smlouvy. Jedná se zejména o:

- jméno a příjmení
- název obchodní firmy
- rodné číslo (v případě, že nebylo rodné číslo přiděleno, pak datum narození)
- IČO, DIČ
- adresa trvalého pobytu
- adresa sídla nebo místa podnikání
- fakturační adresa
- doručovací adresa
- identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
- bankovní spojení
- adresa elektronické pošty (e-mail)
- identifikátor jiného elektronického komunikačního prostředku
- telefonní číslo

## 2. Údaje o zakoupeném zboží, využívaných službách a platební morálce

- druh, specifikace a cena zboží nebo služby
- informace o platební morálce

## 3. Technické provozní údaje

Jsou to údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací a pro řešení případných technických problémů. Jedná se zejména o:

- identifikátor datové komunikace (např. IP adresa nebo URL)
- datum a čas komunikace
- identifikace využívaného softwaru (např. webového prohlížeče)

## 4. Údaje z komunikace mezi Společností a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb a zboží mezi Společností a zákazníkem. Jedná se zejména o písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem a záznamy telefonických hovorů, chatové a videochatové komunikace mezi zákazníkem a Společností.

## 5. Údaje zpracované na základě poskytnutého souhlasu

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či ochranu oprávněných zájmů Společnosti, ale jejich zpracování umožní Společnosti zlepšovat služby, zaměřit se na to, co zákazníci opravdu zajímá, a případně zákazníky informovat o nabídkách, které jsou pro ně vhodné. Tyto údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu. Jedná se zejména o:

- údaje získané marketingovými průzkumy (jsou zpracovány u zákazníků na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- údaje o využívání služeb, produktů, výhod a bonusů a typovém chování při využívání služeb (jsou zpracovány u zákazníků na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- záznamy o chování na internetových stránkách Společnosti získané z cookies v případě povolení cookies ve webovém prohlížeči (jsou zpracovány pro vylepšení provozu internetových stránek, internetovou reklamu a v případě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely jsou tyto údaje zpracovány společně s ostatními osobními údaji pro tento účel)

## 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 Společnosti 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 Společnosti

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností Společnosti a ochranu oprávněných zájmů je podmínkou uzavření smlouvy. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům nelze smlouvu uzavřít. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely není potřeba souhlas. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout.

Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- doručování zboží (*plnění smlouvy*)
- plnění zákonných daňových povinností (*plnění zákonných povinností*)
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (*plnění zákonných povinností*)
- vyhodnocování platební morálky pro účely prevence vzniku pohledávek, které může mít vliv na rozhodování Společnosti o podmínkách uzavírání dalších smluv se zákazníkem, přičemž rozhodování o uzavření či neuzavření další smlouvy neprobíhá automatizovaně (*oprávněný zájem Společnosti*)
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (*oprávněný zájem Společnosti*)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákazníkem (*plnění smlouvy*)
- procesy spojené s identifikací zákazníka (*plnění smlouvy*)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv Společnosti (*oprávněný zájem Společnosti*)
- evidence dlužníků (*oprávněný zájem Společnosti*)
- evidence zneužívání webových stránek Společnosti (*oprávněný zájem Společnosti*)

Osobní údaje pro tyto činnosti jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto činností a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány. Základní lhůty pro zpracování osobních údajů jsou uvedeny níže.

V případě zakoupení zboží od Společnosti je Společnost oprávněna zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem a Společností po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

U zákazníků služeb Společnosti je Společnost oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se Společností po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se Společností.

V případě jednání mezi Společností a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je Společnost oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od příslušného jednání.

Daňové doklady (faktury) vystavené Společností jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, archivována po dobu 10 let od jejich vystavení. Z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur jsou po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivovány i příslušné smlouvy.

U dlužníků si Společnost ponechává osobní údaje související s dluhem ještě po dobu 4 let poté, co je dlužník vymazán z Registru sdružení SOLUS, a to z důvodu oprávněného zájmu obhájit nároky související s předáním dlužníka do Registru sdružení SOLUS.

Společnost zpracovává osobní údaje je pro marketingové a obchodními účely na základě poskytnutého souhlasu. K souhlasům poskytnutým na základě dřívějších právních předpisů (před účinností GDPR) se nepřihlíží.

Poskytnutí souhlasu k marketingovým a obchodním účelům je dobrovolné a zákazník jej může kdykoli odvolat. Tento souhlas zůstává v platnosti po dobu využívání produktů a služeb Společnosti a následující 4 roky poté nebo do doby, dokud jej zákazník neodvolá. Pro marketingové a obchodní účely mohou být na základě souhlasu zpracovány veškeré kategorie údajů uvedené v tomto dokumentu, a to po dobu, po kterou je Společnost oprávněna tyto údaje evidovat pro účely poskytování služeb, plnění zákonných povinností a ochranu svých oprávněných zájmů, nejdéle však do odvolání souhlasu či do uplynutí doby 4 let ode dne ukončení smlouvy na služby poskytované Společností, pokud zákazník souhlas dříve neodvolá. Pokud subjekt údajů svůj souhlas odvolá, není tím dotčeno zpracování jeho osobních údajů ze strany Společnosti pro jiné účely a na základě jiných právních titulů, v souladu s těmito zásadami zpracování osobních údajů.

Zákazník Společnosti v případě, že umožňuje využití této služby uživatelům, prohlašuje, že je oprávněn souhlas se zpracováním údajů vztahujících se k uživatelům služby pro marketingové a obchodní účely udělit.

## **2. 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 Společnost s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu kontakty, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení s nabídkou služeb a produktů. Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím internetových stránek provozovaných Společností, jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies Společnosti, 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.

## **3. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných Společností**

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

## **4. Technické prostředky obdobné cookies**

Zásady platné pro cookies se obdobně použijí i pro všechny ostatní prostředky umožňující dosažení podobného účinku jako v případě cookies.

## **Sdílení osobních údajů s jinými správci**

Společnost je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna bez souhlasu předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Subjektu údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky.

Toto předání se vztahuje i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti subjektu údajů. Společnost se může účastnit Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČO) sdružení SOLUS („Registry“) a údaje o dlužnících do něj předávat.

Registry obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a Společnost je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky subjektu údajů nahlížet i bez souhlasu subjektu údajů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání smlouvy. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS“, který je dostupný na [www.solus.cz](http://www.solus.cz)

.

## **Kategorie příjemců osobních údajů**

Společnost při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od Společnosti, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od Společnosti a nesmějí je využít jinak. Jde zejména o přepravu, doručování a výdej zboží, vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, hosting, provoz a správu IT systémů, internetovou reklamu nebo obchodní zastoupení. Každý takový subjekt Společnost pečlivě vybírá a s každým uzavírá smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů, nebo je využit jiný právní nástroj v souladu s GDPR, zajišťující stejnou úroveň ochrany osobních údajů.

Seznam zpracovatelů je dostupný v Příloze č. 1 těchto Zásad. Aktuální verze seznamu zpracovatelů je vždy zveřejněna na webových stránkách [www.aiken.cz](http://www.aiken.cz).

Zpracovatelé jsou společností se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie. Společnost nepředává osobní údaje do zemí mimo území Evropské unie. Společnost v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům a úřadům stanoveným platnou legislativou.

## **Způsob zpracování osobních údajů**

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

## Obchodní sdělení

Pro obchodní sdělení Společnost využívá vhodné označení, ze kterého je zřejmé, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů. Z obchodních sdělení zaslaných Společností je vždy zřejmé, že je Společnost jejich odesílatelem. Obchodní sdělení můžeme zasílat na buď na kontakty našich zákazníků na základě oprávněného zájmu Společnosti, a to jen do doby vyslovení nesouhlasu, nebo na základě výslovného souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely. V zaslaných obchodních sděleních je kontakt pro odmítnutí zasílání těchto sdělení.

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

Subjekt údajů má v případě, že pro Společnost identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže svoji totožnost, následující práva.

### 1. Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 GDPR má subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje jednak právo získat od Společnosti:

- potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- 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
- v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob, i kopii osobních údajů.

V případě opakované žádosti je Společnost oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace lze uplatnit písemně na adrese sídla Společnosti, elektronicky na adrese [aiken@aiken.cz](mailto:aiken@aiken.cz) nebo jiných adresách, které Společnost určí pro tento účel, nebo prostřednictvím uživatelského účtu, který Společnost subjektu údajů zřídí. Pro právo na kopii osobních údajů platí toto ustanovení obdobně.

### 2. Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm Společnost zpracovává. Zákazník Společnosti má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň je povinen poskytnout Společnosti součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm Společnost zpracovává, nejsou přesné.

Oprava bude provedena bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Právo lze uplatnit stejným způsobem jako právo na informace podle bodu 1.

### **3. Právo na výmaz**

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud Společnost neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro něž byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může své právo uplatnit písemně na adrese sídla Společnosti nebo elektronicky na adrese aiken@aiken.cz nebo jiných adresách, které Společnost určí pro tento účel.

### **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 na adrese sídla Společnosti nebo elektronicky na adrese aiken@aiken.cz nebo jiných adresách, které Společnost určí pro tento účel.

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

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany Společnosti v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, informuje Společnost jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjekt údajů může Společnost poskytnout informaci o těchto příjemcích. Žádost lze zaslat písemně na adrese sídla Společnosti nebo elektronicky na adrese aiken@aiken.cz nebo jiných adresách, které Společnost určí pro tento účel.

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

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat Společnost o předání těchto údajů jinému správci.

Pokud Společnosti v souvislosti se smlouvou nebo na základě souhlasu poskytne subjekt údajů osobní údaje a jejich zpracování se provádí automatizovaně, má právo získat takové údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Bude-li to technicky proveditelné, lze údaje předat i správci určenému subjektem údajů, 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 lze zaslat písemně na adrese sídla Společnosti, elektronicky na adrese aiken@aiken.cz nebo jiných adresách, které Společnost určí pro tento účel., případně prostřednictvím uživatelského účtu, který Společnost subjektu údajů zřídí.

## **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 Společnosti.

V případě, že Společnost neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, Společnost zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku lze podat písemně na adrese sídla Společnosti nebo elektronicky na adrese aiken@aiken.cz nebo jiných adresách, které Společnost určí pro tento účel.

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

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely může subjekt údajů kdykoli odvolat. Odvolání je zapotřebí učinit výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle, a to písemně na adrese sídla Společnosti, elektronicky na adrese aiken@aiken.cz nebo jiných adresách, které Společnost určí pro tento účel, případně prostřednictvím uživatelského účtu, který Společnost subjektu údajů zřídí.

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. Společnost 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)).



## **Příloha č. 1 – Seznam zpracovatelů osobních údajů**

Není-li uvedeno jinak, udělila Společnost zpracovatelům obecné povolení zapojit do zpracování další zpracovatele splňující podmínky podle čl. 28, odst. 4 GDPR.

### **Zpracovatelé poskytující hosting, provoz a správu systémů IT**

- WEDOS Internet, a.s., IČO 28115708
- Virtualmaster, s.r.o., IČO 28994108
- vpsFree.cz, z.s., IČO 26568055
- SAS OVH, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, Francie

### **Zpracovatelé zajišťující přepravu, doručování a výdej zboží**

- Česká pošta, s.p., IČO 47114983
- Zásilkovna s.r.o., IČO 28408306

### **Zpracovatelé zajišťující vymáhání dlužných pohledávek a právní služby**

V současné době Společnost neprovádí zpracování prostřednictvím žádných zpracovatelů z této kategorie.

### **Zpracovatelé zajišťující vedení účetnictví, daňové poradenství a auditní služby**

V současné době Společnost neprovádí zpracování prostřednictvím žádných zpracovatelů z této kategorie.

### **Zpracovatelé poskytující reklamní a analytické služby**

- Google Ireland Ltd, Gordon House, Barrow Street, Dublin, Irsko
- Seznam.cz, a.s., IČO 26168685
- Heureka Shopping s.r.o., IČO 02387727

### **Zpracovatelé zajišťující ověřování spokojenosti zákazníků**

- Heureka Shopping s.r.o., IČO 02387727

Údaje v příloze jsou platné ke dni 1. 12. 2022.