

Informace o ochraně osobních údajů

IH21 — Digitální ombudsman, n. o.

I.

Základní ustanovení

1. Správcem osobních údajů podle čl. 4 odst. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „Obecné nařízení“ nebo „ON“) je IH21 — Digitální ombudsman, n. o. IČO 57273855, Kupeckého 2, 902 01 Pezinok (dále jen: „správce“).
2. Kontaktní údaje správce jsou: adresa: Kupeckého 2, 902 01 Pezinok, e-mail: info@digitalniombudsman.cz
3. „Osobními údaji“ se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
4. „Službami“ se rozumí činnost správce spočívající v mimosoudním řešení sporů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách).
5. „Dalšími činnostmi“ se rozumí vědecká a výzkumná činnost směřující k podpoře kvality mimosoudního řešení sporů, pořádání školení a konferencí směřujících k podpoře kvality mimosoudního řešení sporů, popularizace možnosti mimosoudního řešení sporů a získávání finanční a jiné podpory pro naplňování výše uvedených cílů.
6. „Marketingem“ se rozumí zasílání newsletteru a dalších informací o činnosti správce k němuž jste udělil/a souhlas anebo zasílání pozvánek a registrace na akce a společenské události organizované či spoluorganizované správcem, stejně jako informování o veškerých souvisejících skutečnostech a marketingová činnost spojená s výše uvedenými aktivitami, a to včetně pořizování fotografické a audiovizuální dokumentace a jejího dalšího využívání správcem za účelem informování o jeho činnosti a další marketingové činnosti. Pořizování a další použití podobizny, obrazových a zvukových záznamů fyzických osob se řídí § 11 a 12 slovenského Občianskeho zákonníka; přehledová dokumentace z akcí se pořizuje s předchozím upozorněním účastníků a s možností vyjádřit nesouhlas, individuální identifikovatelné záběry použije správce jen se svolením zachycené osoby.
7. „Ostatní osobní údaje“ představují komunikaci a dokumenty, které správce obdrží, a které nelze zařadit do žádné z předchozích kategorií.
8. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, neboť nenaplnuje podmínky dle čl. 37 GDPR, a tudíž k tomu není povinen.

II.

Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů

1. Správce zpracovává osobní údaje, které jste mu poskytl/a, nebo které získal v souvislosti s poskytováním Služeb podle čl. I odst. 4, výkonem Dalšíh činností podle čl. I odst. 5, vyřizováním komunikace a dokumentů uvedených v čl. I odst. 7 nebo v souvislosti s marketingovými aktivitami podle čl. I odst. 6.
2. Osobní údaje získané z jiných zdrojů: v rámci Služeb správce získává osobní údaje také od druhé strany sporu (zejména od poskytovatele online platformy), od zástupců stran nebo z veřejně dostupných zdrojů; jde zejména o identifikační a kontaktní údaje, uživatelské identifikátory, obsah sporného materiálu a důkazů a procesní korespondenci. Osobám, od nichž správce údaje nezískal přímo, poskytne informace podle čl. 14 ON nejpozději do jednoho měsíce od získání údajů, nejpozději však při první komunikaci s nimi nebo před prvním zpřístupněním údajů jinému příjemci; to neplatí v rozsahu výjimek podle čl. 14 odst. 5 ON, zejména má-li dotčená osoba tyto informace již k dispozici nebo pokud se poskytnutí informací ukáže jako nemožné či by vyžadovalo nepřiměřené úsilí; v takovém případě správce přijme vhodná opatření k ochraně práv, svobod a oprávněných zájmů dotčené osoby, včetně veřejného zpřístupnění této Informace.

III.

Zákonný důvod a účel zpracování osobních údajů

1. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je:

- plnění smlouvy o poskytnutí Služeb mezi Vámi a správcem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) ON;
- plnění právních povinností správce podle čl. 6 odst. 1 písm. c) ON, zejména v oblasti účetnictví, daní a archivace;
- oprávněný zájem správce na řádném, spravedlivém a efektivním vedení mimosoudního řešení sporů podle čl. 21 nařízení o digitálních službách podle čl. 6 odst. 1 písm. f) ON, a to ve vztahu k osobám, s nimiž správce nemá smluvní vztah (zejména zástupci stran, kontaktní osoby poskytovatelů platforem a třetí osoby zmíněné v podkladech a důkazech);
- oprávněný zájem správce na ochraně systému podávání stížností před podvodnými, automatizovanými a zneužívajícími podáními podle čl. 6 odst. 1 písm. f) ON (podrobnosti v čl. V odst. 3);
- oprávněný zájem správce na výkonu Dalšíh činností podle čl. I odst. 5 (věda, výzkum, školení, popularizace, získávání podpory) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) ON; při registraci na akce jde o plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) ON;
- oprávněný zájem správce na provozu internetových stránek a vyřizování běžné komunikace a dotazů podle čl. 6 odst. 1 písm. f) ON;
- Váš předchozí prokazatelný souhlas se zasíláním newsletteru a obchodních sdělení podle čl. 6 odst. 1 písm. a) ON a § 116 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikacích; obchodní sdělení zasílá správce výhradně na základě takového

souhlasu, který můžete kdykoli jednoduše a bezplatně odvolat v každé zprávě nebo na kontaktech správce. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním.

2. Účelem zpracování osobních údajů je:

- poskytování Služeb podle čl. I odst. 4, výkon Dalšíh činností podle čl. I odst. 5 a vyřizování komunikace a dokumentů podle čl. I odst. 7; při poskytování služeb jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro jejich úspěšné poskytnutí (nezbytné osobní údaje, zejména jméno a adresa, kontaktní údaje – zpravidla e-mail a telefonní číslo apod.), poskytnutí osobních údajů je nutným požadavkem pro poskytnutí služeb, bez poskytnutí osobních údajů není možné služby využívat či je ze strany správce poskytnout;
- zasílání obchodních sdělení a další marketingové aktivity specifikované v čl. I. odst. 6.

3. Strany sporu berou na vědomí, že informace, tvrzení a důkazy, které správci poskytnou a které jsou relevantní pro posouzení sporu, budou v zájmu zachování spravedlnosti řízení a rovnosti stran zpřístupněny druhé straně sporu k vyjádření, a to nahlédnutím do digitálního spisu vztahujícího se k řešenému případu nebo zasláním relevantních podkladů, zejména e-mailem nebo prostřednictvím komunikačního portálu určeného platformou; podklady nelze správci předložit důvěrně. Osobní údaje, které nejsou pro posouzení sporu nezbytné (zejména doručovací a kontaktní údaje stěžovatele nad rámec jeho identifikace), se druhé straně nezpřístupňují, případně se před zpřístupněním odstraní nebo anonymizují. U mimořádně citlivého obsahu (například intimních záznamů nebo údajů způsobících závažně zasáhnout do soukromí) správce v souladu se zásadou minimalizace podle čl. 5 odst. 1 písm. c) ON a s potřebou chránit práva a svobody dotčených osob omezuje další reprodukci takového obsahu – zejména jej nereprodukuje v rozhodnutí ani v další korespondenci nad rozsah nezbytný pro posouzení sporu; právo obou stran seznámit se s podklady alespoň na abstraktní úrovni a vyjádřit se k nim tím není dotčeno. Při předkládání podkladů a důkazů doporučujeme omezit osobní údaje o Vás i o třetích osobách na rozsah nezbytný pro posouzení sporu.

4. Pokud podklady a důkazy předložené v rámci Služeb obsahují zvláštní kategorie osobních údajů (například údaje vypovídající o politických názorech nebo o zdravotním stavu), správce je zpracovává na základě čl. 9 odst. 2 písm. f) ON, tj. v rozsahu nezbytném pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků v rámci mimosoudního řešení sporu.

5. Pokud podklady obsahují osobní údaje týkající se uznání viny za trestné činy nebo přestupky nebo souvisejících bezpečnostních opatření podle čl. 10 ON, správce je v identifikovatelné podobě dále zpracovává jen tehdy, je-li takové zpracování zvlášť dovoleno právem Unie nebo Slovenské republiky a jsou-li zajištěny přiměřené záruky práv dotčené osoby; jinak je před dalším použitím odstraní nebo anonymizuje.

6. Správce neprovádí automatizované individuální rozhodování ani profilování ve smyslu čl. 22 ON.

IV.

Doba uchovávání údajů

1. Správce uchovává osobní údaje:

- po dobu nezbytnou pro vedení řízení a následně pro určení, výkon nebo obhajobu konkrétních právních nároků; délka následného uchovávání se určuje podle promlčecí lhůty práva rozhodného pro konkrétní nárok, přičemž lhůta 15 let se použije jen tehdy, vztahuje-li se na konkrétní nárok prokazatelně právní úprava stanovící takovou objektivní promlčecí lhůtu; jinak se uplatní kratší relevantní lhůta. Po odpadnutí důvodu se údaje vymažou nebo anonymizují, neexistuje-li samostatný právní základ pro jejich další zpracování;
- doklady vyžadované účetními a daňovými předpisy po dobu stanovenou těmito předpisy (zpravidla 10 let);
- kontaktní údaje pro zasílání newsletteru do odvolání souhlasu; doklad o udělení a odvolání souhlasu uchovává správce nejméně čtyři roky od jeho odvolání (§ 116 zákona č. 452/2021 Z. z.).

2. Po uplynutí doby uchovávání osobních údajů správce osobní údaje vymaže, pokud nepodléhají povinné archivaci.

3. Správce také vymaže osobní údaje i veškeré další dokumenty získané v souvislosti se Službami také v případě, že zanikne účel jejich zpracování (omezení uložení podle čl. 5 odst. 1 písm. e) Obecného nařízení), zejména když dojde k závěru, že tyto již dále nepotřebuje k poskytování služeb, a to včetně obsahu spisu a dokumentů obdržených od stran sporu či jejich zástupců. K vymazání osobních údajů a dalších dokumentů podle tohoto odstavce však nedojde dříve, než bude vydáno rozhodnutí ukončující proces mimosoudního řešení sporu.

4. Po skončení původního účelu může správce dále zpracovávat vybrané údaje pro účely vědeckého či historického výzkumu nebo pro statistické účely jen tehdy, je-li takové další zpracování přípustné podle Obecného nařízení a existuje-li pro ně právní základ. Přednostně se používají anonymizované údaje. Nelze-li účelu dosáhnout bez identifikace osob, uplatní se přiměřené záruky podle čl. 89 odst. 1 Obecného nařízení, zejména pseudonymizace a minimalizace údajů. Zvláštní kategorie osobních údajů se po odpadnutí původního účelu využívají výhradně v anonymizované podobě, ledaže je dán jiný samostatný právní základ podle čl. 9 odst. 2 ON.

V.

Příjemci osobních údajů (subdodavatelé správce)

1. Příjemci osobních údajů jsou osoby:

- podílející se na dodání služeb anebo realizaci plateb na základě smlouvy,
- podílející se na zajištění provozu služeb,
- zajišťující marketingové služby.

2. Osobní údaje pro správce zpracovávají zejména tito zpracovatelé: Google (služba Google Workspace – e-mailová komunikace a vedení digitálního spisu; uložená data v datovém

regionu Evropa), Jotform Ltd (provoz online formuláře pro podání stížnosti; data uložena na serverech v EU – Frankfurt nad Mohanem) a Cloudflare, Inc. (zabezpečení a provoz internetových stránek správce), a to na základě smluv podle čl. 28 ON, a dále poskytovatel specializované služby pro posouzení IP adres (ověřování podání – viz odst. 3).

3. Za účelem ochrany systému podávání stížností před podvodnými a automatizovanými podáními (oprávněný zájem správce podle čl. 6 odst. 1 písm. f) ON) může být IP adresa, ze které je stížnost podána, předána specializované externí službě pro posouzení IP adres, která posoudí, zda nevykazuje znaky anonymizační služby (VPN, proxy, datacentrum). Výsledek posouzení slouží výhradně jako podklad pro lidské posouzení podání; nedochází k výlučně automatizovanému rozhodování ve smyslu čl. 22 ON. Proti tomuto zpracování máte právo kdykoli vznést námitku podle čl. 21 ON.
4. Správce může předávat osobní údaje do třetí země (do země mimo EU/EHP), zejména v souvislosti s využíváním cloudových, mailingových nebo obdobných služeb uvedených v odst. 2. Každé takové předání je zabezpečeno v souladu s kapitolou V ON: u společností Google a Cloudflare certifikací v rámci EU–U.S. Data Privacy Framework, doplněnou standardními smluvními doložkami podle čl. 46 odst. 2 písm. c) ON; u služby Jotform uložením dat v EU a certifikací Jotform Inc. v rámci EU–U.S. Data Privacy Framework pro výjimečné případy zpřístupnění; u služby pro posouzení IP adres tím, že zpracování probíhá výhradně v EU/EHP nebo v zemích, na které se vztahuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně, případně je kryto standardními smluvními doložkami podle čl. 46 odst. 2 písm. c) ON. Kopii příslušných záruk pro předání osobních údajů do třetí země nebo informaci o tom, kde jsou tyto záruky zpřístupněny, lze získat na vyžádání na adrese info@digitalniombudsman.cz.

VI.

Vaše práva podle Obecného nařízení

1. Za podmínek stanovených v Obecném nařízení máte:
 - právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 ON;
 - právo na opravu osobních údajů dle čl. 16 ON, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 ON;
 - právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 ON;
 - právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 ON;
 - právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 ON;
 - právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email správce uvedený v čl. I těchto podmínek.
2. Dále máte právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu, kterým je zejména Úřad na ochranu osobních údajů Slovenskej republiky (www.dataprotection.gov.sk); podle čl. 77 ON můžete stížnost podat i u dozorového úřadu v členském státě svého obvyklého bydliště nebo místa výkonu práce (v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz), domníváte-li se, že bylo porušeno Vaše právo na ochranu osobních údajů.

VII.

Podmínky zabezpečení osobních údajů

1. Správce prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů.
2. Správce přijal technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě, zejména pravidelné aktualizace softwaru, používání antivirových programů, využívání důvěryhodných úložišť a poskytovatelů užívaného softwaru a přiměřené technické zabezpečení sídla správce.
3. Správce prohlašuje, že k osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.

VIII.

Cookies a obdobné technologie

1. Internetové stránky správce používají výhradně technicky nezbytné cookies a obdobné technologie, bez nichž nelze stránky bezpečně provozovat a stížnost podat. Pro tyto cookies se v souladu s příslušnými předpisy o elektronických komunikacích (ve Slovenské republice § 109 ods. 8 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách) nevyžaduje souhlas.
2. Technicky nezbytné cookies zajišťují zejména: bezpečnost a ochranu stránek před automatizovaným a škodlivým provozem (aktuálně služba Cloudflare), fungování formuláře pro podání stížnosti (aktuálně služba Jotform), rozlišení lidských a automatizovaných podání (aktuálně služba hCaptcha) a uchování Vaší volby ohledně cookies (cookie lišta, aktuálně služba CookieScript). Podrobný a aktuální přehled jednotlivých cookies včetně doby jejich platnosti je kdykoli dostupný v nastavení cookies na stránkách.
3. Analytické cookies sloužící k měření návštěvnosti stránek (počet a zdroj návštěv, přibližná geografická oblast; aktuálně služba Google Analytics) používá správce výhradně na základě Vašeho souhlasu uděleného prostřednictvím cookie lišty. Souhlas můžete kdykoli odvolat nebo změnit v nastavení cookies na stránkách, aniž by tím byla dotčena zákonnost předchozího zpracování. Pokud poskytovatel analytického nástroje zpracovává údaje ve Spojených státech, je předání zabezpečeno jeho certifikací v rámci EU–U.S. Data Privacy Framework, případně standardními smluvními doložkami podle čl. 46 odst. 2 písm. c) ON. Marketingové cookies správce nepoužívá.
4. Cookies můžete kdykoli vymazat nebo blokovat v nastavení svého prohlížeče; blokáce nezbytných cookies však může znemožnit podání stížnosti. Pokud by správce v budoucnu zavedl další kategorie cookies, budou nasazeny až po získání souhlasu a tato informace bude odpovídajícím způsobem aktualizována.

IX.

Závěrečná ustanovení

1. S touto Informací o ochraně osobních údajů budete seznámeni při získávání osobních údajů, zejména odkazem zpřístupněným přímo ve formuláři pro podání stížnosti před jeho

odesláním. Aktuální znění Informace o ochraně osobních údajů je vždy dostupné na internetových stránkách správce.

2. Správce je oprávněn tyto podmínky kdykoliv změnit. Novou verzi podmínek ochrany osobních údajů správce zveřejní na svých internetových stránkách a vhodným způsobem Vás o této změně informuje.

Tato informace nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2026 a nahrazuje znění účinné ode dne 29. 5. 2026.