

OZNÁMENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI ZÁKAZNICKÉM SERVISU

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Toto Oznámení o ochraně osobních údajů při zákaznickém servisu (dále jen „Oznámení o ochraně“) má za cíl Vás informovat o tom, jak níže vyjmenovaní Společní správci (dále jen „Společní správci“ nebo též „my“) v souvislosti s poskytováním zákaznického servisu získávají, uchovávají a dále zpracovávají Vaše osobní údaje, a jak dále s Vašimi osobními údaji nakládají a chrání je. Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby (dále jen „Vy“ nebo „zákazník“).

Účelem tohoto Oznámení o ochraně osobních údajů je rovněž informovat Vás o Vašich právech v souvislosti se zpracováním Vašich údajů a o tom, jak a jakými prostředky můžete tato práva uplatňovat.

Doporučujeme Vám pečlivě se seznámit s tímto Oznámením o ochraně osobních údajů.

2. SPRÁVCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správci Vašich osobních údajů jsou níže vyjmenované společnosti, které jsou společnými správci na základě Dohody o společném zpracování osobních údajů v rámci zákaznického servisu:

Společní správci:

- **DHL Freight CZ s.r.o.**, se sídlem Nádražní 2967/93, Moravská Ostrava 702 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 79969, IČO: 08566330
- **DHL Freight Slovakia**, se sídlem Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov, zapísaná v obchodnom registri vedeným Mestským súdom Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 147969/B, IČO: 53186931

Kontaktní údaje pro Českou republiku:

- Email: dhlfre.privacy@dhl.com
- Adresa: Ochrana osobních údajů, Divize DHL Freight CZ, Nádražní 2967/93, 702 00 Moravská Ostrava, Česká republika

Kontaktní údaje pro Slovenskou republiku:

- Email: skfreight.dpo@dhl.com
- Adresa: Ochrana osobných údajov, DHL Freight Slovakia, s.r.o., Galvaniho 17/B, Bratislava, 821 0

3. ÚČEL, PRÁVNÍ ZÁKLAD, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

3.1 Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v rozsahu nezbytném pro plnění našich smluvních či zákonných povinností, případně na základě Vámi uděleného souhlasu pro níže uvedené účely.

3.1.1 Vaše osobní údaje zpracováváme pro účely poskytování zákaznického servisu, včetně vyřizování dotazů, reklamací a správy objednávek. Takové zpracování je nezbytné pro plnění našich smluvních povinností. Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu nezbytnou k vyřízení Vašich požadavků a zajištění kvalitní zákaznické podpory.

3.1.2 Vaše osobní údaje zpracováváme také na základě našeho oprávněného zájmu, a to pro účely zlepšování našich služeb, zajištění bezpečnosti našich systémů, ochrany našich práv a oprávněných zájmů, včetně správy pohledávek a jejich vymáhání. Toto zpracování zahrnuje například monitorování kvality zákaznické podpory, předcházení podvodům, ochranu proti neoprávněnému přístupu k našim službám a provádění opatření spojených s uplatňováním nebo obranou právních nároků, včetně vymáhání pohledávek. Vaše osobní údaje jsou v těchto případech zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu odpovídající naplnění těchto účelů, přičemž vždy dbáme na to, aby nebyly nepřiměřeně dotčeny Vaše práva a svobody.

3.1.3 V případě, že nám udělíte souhlas, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat rovněž pro účely marketingu a personalizace nabídek, pokud je to v souladu se souhlasem zákazníka. V takovém případě budeme Vaše osobní údaje dále zpracovávat maximálně po dobu uvedenou v takovém souhlasu, přičemž tato doba obvykle nepřesáhne 1 rok od jeho udělení.

3.1.4 V případě, že nám udělíte souhlas na příslušných webových stránkách nebo jiným způsobem, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat v rámci skupiny DHL Group rovněž pro účely zajištění globální zákaznické podpory a služeb. V takovém případě budeme Vaše osobní údaje dále zpracovávat maximálně po dobu uvedenou v takovém souhlasu, přičemž tato doba obvykle nepřesáhne 1 rok od jeho udělení.

3.2 Vaše osobní údaje zpracováváme v následujícím rozsahu: údaje, které nám poskytnete při kontaktu se zákaznickým servisem, především: jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefon, historie objednávek, podrobnosti o reklamaci a stížnostech, a případné další osobní údaje, které nám poskytnete.

4. SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ)

4.1 Příjemci osobních údajů

4.1.1 Některé kategorie osobních údajů, které shromažďujeme výše popsánymi způsoby, můžeme sdílet se třetími stranami, které jsou buď samostatnými správci, nebo pro nás zajišťují některé služby související s poskytováním zákaznického servisu jakožto naši zpracovatelé, a to zejména:

i. se společnostmi ze skupiny DHL Group za účelem zajištění komplexní zákaznické podpory, pokud jste s takovým předáváním vyslovili souhlas;

ii. se subjekty spravujícími naše IT systémy a poskytujícími IT služby za účelem správy a organizace zákaznického servisu jakožto zpracovatelé;

iii. k některým Vaším osobním údajům mohou mít výjimečně přístup externí auditoři, daňoví

poradci či právní zástupci, pokud je to nezbytné pro vymáhání či zaúčtování pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zájmů;

iv. se státními orgány nebo jinými třetími osobami při plnění povinností dle právních předpisů.

4.2 Záruky

Se zpracovateli osobních údajů, kteří zpracovávají osobní údaje jako zpracovatele, dle předešlého odstavce jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů, které zaručují nejméně stejnou úroveň jejich ochrany jako toto Oznámení o ochraně osobních údajů.

5. ZABEZPEČENÍ DAT

Zavedli jsme a udržujeme přiměřená technická a organizační opatření, vnitřní kontroly a procesy bezpečnosti informací v souladu s nejlepší obchodní praxí odpovídající možnému hrozícímu riziku pro vás jako subjekt údajů. Tato opatření zahrnují například přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti příslušných zaměstnanců, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarovou ochranu zařízení atd.

6. VAŠE PRÁVA JAKO SUBJEKTU ÚDAJŮ

Pokud uplatníte jakékoliv Vaše právo podle tohoto článku nebo dle platných právních předpisů, informujeme o přijatém opatření nebo vymazání Vašich osobních údajů nebo omezení zpracování v souladu s Vaším požadavkem každého příjemce, kterému byly tyto údaje poskytnuty, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

6.1 Co můžete požadovat?

V souladu s platnými právními předpisy máte právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, které zpracováváme, právo na jejich opravu, výmaz nebo přenos (např. přenos Vašich osobních údajů k jinému správci na základě Vaší žádosti), právo podat námitky a také právo požadovat omezení našeho zpracování. Můžete také kdykoliv vzít zpět souhlas se zpracováním osobních údajů, pokud jste nám jej poskytli.

6.2 Oprava Vašich osobních údajů

Podle platné právní úpravy máte právo na opravu Vašich osobních údajů, které zpracováváme, pokud zjistíte, že jsou nepřesné nebo neúplné.

6.3 Výmaz vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o výmaz svých osobních údajů. Pokud nás kontaktujete s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny Vaše osobní údaje, které máme, pokud je již nepotřebujeme pro plnění smluvních nebo zákonných povinností či pro ochranu našich oprávněných zájmů.

6.4 Odvolání souhlasu

Pokud nám poskytnete souhlas se zpracováním pro účely uvedené výše, můžete jej kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Pro tento účel nás prosím kontaktujte na kontaktních údajích uvedených v článku 2 výše. V takovém případě Vaše osobní údaje vymažeme bez zbytečného odkladu.

6.5 Zpřístupnění a přenositelnost vašich osobních údajů

Máte právo získat potvrzení o tom, jaké osobní údaje o Vás zpracováváme nebo nezpracováváme. Pokud to budete požadovat, můžeme některé Vaše osobní údaje (zejména ty, které zpracováváme na základě souhlasu) zaslat přímo třetí straně (jinému správci údajů), pokud takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob, a pokud bude technicky proveditelný.

6.6 Námitky proti zpracování

Pokud budeme některé Vaše osobní údaje zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu, máte právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování těchto osobních údajů. Pokud se na naší straně neprokáží závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebudeme Vaše osobní údaje dále zpracovávat.

6.7 Omezení zpracování

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, omezíme zpracovávání vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy.

6.8 Stížnost u úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se našeho zpracovávání údajů
pro Českou republiku: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Internetové stránky úřadu jsou www.uoou.cz.
pro Slovenskou republiku: Úřad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Budova Park one, Námestie 1. mája 18, 811 06 Bratislava. Internetové stránky úřadu jsou: www.dataprotection.gov.sk

Toto Oznámení o ochraně osobních údajů nabývá účinnosti dne 01.02.2025

Průběžně můžeme toto Oznámení o ochraně upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny tohoto oznámení o Ochrane se stanou účinnými po jejich zveřejnění.