

Zásady zpracování osobních údajů – Service101 s.r.o.

Tento dokument popisuje, jak společnost Service101 s.r.o. nakládá s osobními údaji fyzických osob v souvislosti s poskytováním svých služeb. Zásady byly připraveny v souladu s NAŘÍZENÍM (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

1. Kdo jsme – správce

Správce osobních údajů je společnost Service101 s.r.o., se sídlem Chudenická 1059/30, 102 00 Praha, IČ: 23980788, DIČ: CZ23980788, bankovní účet: 2398078826/5500. Kontaktní údaje: telefon +420 774 612 575, e-mail helpdesk@service101.cz. Pro záležitosti týkající se ochrany osobních údajů nás prosím kontaktujte na e-mailu helpdesk@service101.cz.

2. Rozsah a základní pojmy

- Subjekt údajů: fyzická osoba, k níž se osobní údaje vztahují (např. zákazník, dodavatel, uchazeč)
- Osobní údaj: jakákoli informace o identifikované nebo identifikovatelné osobě
- Zpracování: jakákoli operace s osobními údaji (shromáždění, uložení, použití, zpřístupnění, výmaz)
- Příjemce: subjekt, kterému jsou osobní údaje poskytovány podle zákona nebo smlouvy

3. Jaké údaje zpracováváme

- Identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresa, IČ, e-mail, telefon, bankovní spojení)
- Údaje o smluvním vztahu (informace o využívaných službách, fakturace, plnění a porušení povinností)
- Komunikační údaje (požadavky a zprávy doručené na helpdesk, záznamy o vyřízení)
- Přístupové údaje k uživatelskému účtu (uživatelské jméno, autentizační údaje; hesla uchováváme v bezpečné podobě)
- Technické údaje z návštěv webu (IP adresa, soubory cookies – viz kapitola Cookies)

4. Právní základy zpracování

- Plnění smlouvy
- Plnění právní povinnosti
- Oprávněný zájem společnosti
- Souhlas subjektu údajů pro specifické účely

5. Účely zpracování

5.1 Smluvní a zákaznická podpora: uzavření, změny a ukončení smluv, poskytování služeb, fakturace, podpora

5.2 Právní povinnosti: zejména účetnictví, daně a archivace dle zákonných lhůt

5.3 Oprávněný zájem: ochrana našich práv, prevence podvodů, vymáhání pohledávek, zajištění bezpečnosti IT

5.4 Marketing na základě souhlasu: zasílání obchodních sdělení (newsletterů) pouze s vaším souhlasem nebo v souladu s právními předpisy. Z každého newsletteru je možné se kdykoli odhlásit

6. Cookies

Na našich webových stránkách používáme cookies pro zajištění funkčnosti, komfortu a měření návštěvnosti. Používáme zejména tyto kategorie cookies: nutné, preferenční, statistické a marketingové. Využíváme nástroje jako Google Analytics 4, Hotjar a obdobné služby pro analýzu a optimalizaci webu. Konkrétní nastavení cookies si můžete upravit v rozhraní souhlasu s cookies na našem webu nebo ve svém prohlížeči.

7. Doba uchování

- Smluvní dokumentace a související údaje: po dobu trvání smlouvy a následně obvykle 10 let
- Účetní a daňové doklady: po dobu stanovenou právními předpisy
- Marketingové údaje zpracovávané na základě souhlasu: po dobu souhlasu nebo do jeho odvolání
- Údaje zpracovávané z oprávněného zájmu: zpravidla nejdéle 3 roky od počátku zpracování, není-li nutná delší doba
- Komunikační záznamy s podporou: po dobu vyřízení požadavku a nejdéle 1 rok poté, pokud to je přiměřené

8. Příjemci a zpracovatelé

Osobní údaje mohou být předávány našim smluvním zpracovatelům (např. poskytovatelé IT služeb, účetní a poradci), vždy na základě smlouvy a pokynů Service101 s.r.o. Za určitých podmínek mohou být údaje poskytnuty orgánům veřejné moci. Pokud využíváme cloudové služby nebo jiné zpracovatele mimo Evropskou unii (například servery v USA), je zajištěno, že přenos údajů probíhá v souladu s platnými právními předpisy, zejména prostřednictvím standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí nebo na základě jiného vhodného mechanismu zajišťujícího odpovídající úroveň ochrany osobních údajů.

9. Vaše práva

Máte právo na přístup k osobním údajům, opravu, výmaz (právo být zapomenut), omezení zpracování, přenositelnost údajů a právo vznést námitku. V případě zpracování na základě souhlasu můžete souhlas kdykoli odvolat.

10. Jak uplatnit práva

Svá práva uplatníte písemně nebo e-mailem na helpdesk@service101.cz. Z důvodu ochrany vašich údajů si můžeme vyžádat ověření totožnosti. Odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce; ve složitých případech může být lhůta prodloužena o další 2 měsíce (o prodloužení vás informujeme).

11. Dozorový úřad

Pokud se domníváte, že s vašimi údaji nakládáme v rozporu s právními předpisy, máte právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, ID datové schránky: qkbaa2n, www.uoou.cz, e-mail: posta@uoou.cz.

12. Změny dokumentu

Obsah těchto zásad může být průběžně aktualizován, aby odrážel změny v našich službách nebo v právních předpisech. Aktuální verze je vždy dostupná u Service101 s.r.o.

13. Účinnost

Tyto zásady nabývají účinnosti dne 7. 1. 2026. Datum poslední revize: 7. 1. 2026.

Service101 s.r.o.

Adresa: Chudenická 1059/30, 102 00 Praha 10

IČ: 23980788

DIČ: CZ23980788

E-mail: helpdesk@service101.cz