



ZÁSADY GDPR

tj. zásady zpracování osobních údajů

Rádi bychom Vás ujistili, že MUFF s.r.o., společnost se sídlem na adrese Újezd 450/40, 118 00 Praha Malá Strana, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 240720, IČ: 039 80 090 (dále jen „MUFF s.r.o.“ nebo „my“), věnuje maximální možnou pozornost zabezpečení Vašich osobních údajů. Kromě nařízení (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) se řídíme platnými zákony České republiky a závaznými interními pravidly.

Veškeré údaje, které společnost MUFF s.r.o. shromažďuje, zpracovává pouze pro odůvodněné účely, po omezenou dobu a s využitím maximální možné míry zabezpečení.

Ochrana Vašich osobních údajů je naší prioritou. V souvislosti s nařízením GDPR Vám níže předkládáme zásady zpracování osobních údajů. Osoba pověřená pro ochranu osobních údajů MUFF s.r.o. disponuje rozsáhlými znalostmi o ochraně osobních údajů a jejím úkolem je dohled nad souladem s GDPR.

Máte-li jakýkoliv dotaz ohledně zpracování Vašich osobních údajů, neváhejte se na nás obrátit na emailu zpracovanosobnichudaju@muff.cz.

V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme, zda údaje zpracováváme na základě souhlasu nebo na základě jiného právního důvodu, k jakým účelům je používáme, zda při zpracování vystupujeme v roli správce či zpracovatele, komu můžeme osobní údaje předávat a jaká máte v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů práva.

Jaké údaje zpracováváme

Zpracováváme následující osobní údaje:

- a) **identifikační údaje**, kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, číslo Vašeho dokladu totožnosti a název a IČ, pokud jste podnikatel
- b) **kontaktní údaje**, jimiž se rozumí osobní údaje, které nám umožňují kontakt s Vámi, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo a adresa pro doručení
- c) **údaje o objednaných službách**
- d) **údaje o Vašem chování na webu**, včetně případů, kdy jej prohlídíte přes naši mobilní aplikaci, zejména služby, které si zobrazujete, odkazy, na které klikáte a také údaje o zařízení, ze kterého si náš web prohlídíte, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry jako operační systém a jeho verze, rozlišení obrazovky,

použitý prohlížeč a jeho verze a také údaje získané ze souborů cookie a obdobných technologií pro identifikaci zařízení;

e) údaje související s využitím telefonní MUFF linky či jiné komunikace s MUFF callcentrem, kterými jsou zejména záznamy telefonních hovorů a identifikace zpráv, které nám zasíláte.

Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?

V rámci naší činnosti zpracováváme osobní údaje pro různé účely a v různém rozsahu, buď:

- a) bez Vašeho souhlasu na základě plnění smlouvy, našeho oprávněného zájmu nebo z důvodu plnění právní povinnosti, nebo**
- b) na základě Vašeho souhlasu.**

Jaká zpracování můžeme provádět bez Vašeho souhlasu, závisí na tom, k jakému účelu příslušné zpracování směřuje a v jaké pozici vůči nám vystupujete, tj. zda jste jen návštěvníkem našeho webu, nebo s námi máte uzavřenou smlouvu či u nás objednáte službu. Vaše údaje můžeme také zpracovávat, pokud jste adresátem zásilky, jejíž přeprava je u nás objednána nebo pokud s námi spolupracujete na základě smlouvy o poskytování služeb nebo jiné smlouvy.

Účely zpracování

1. Pokud u nás objednáte přepravu zásilky nebo s námi uzavřete smlouvu

V případě, že u nás objednáte přepravu zásilky nebo s námi uzavřete smlouvu o poskytování služeb nebo jinou smlouvu, provádíme následující zpracování:

1.1. Zpracování na základě plnění smlouvy

Pokud u nás objednáte přepravu zásilky jako fyzická osoba, zpracováváme Vaše osobní údaje za **účelem přepravy a sledování zásilky**, v případě jiné smlouvy pak za účelem plnění této smlouvy, Vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o objednaných službách**.

Jestliže u nás objednáte přepravu zásilky jako zástupce právnické osoby, zpracováváme za **účelem přepravy a sledování zásilky**, v případě jiné smlouvy pak za účelem plnění této smlouvy Vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o objednaných službách**, a to **na základě našeho oprávněného zájmu** spočívajícího v uzavření a plnění smlouvy s osobou, kterou zastupujete.

To, že tyto údaje použijeme za účelem přepravy a sledování zásilky nebo plnění smlouvy, znamená, že je použijeme zejména:

MUFF s.r.o. | Újezd 450/40, 118 00 Praha | www.muff.cz

- abychom s vámi mohli o přepravované zásilce komunikovat;
 - pro potřeby platby za přepravu nebo jinou službu nebo pro potřeby provedení služby;
- v této souvislosti můžeme Vaše údaje předat také našim dalším přepravním partnerům;
- v souvislosti s reklamací;
 - v souvislosti s Vašimi dalšími požadavky, se kterými se na nás obrátíte osobně, telefonicky, emailem či prostřednictvím sms.

Pro tento účel osobní údaje používáme po dobu přepravy příslušné zásilky nebo plnění smlouvy.

1.2. Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud u nás objednáte přepravu zásilky nebo s námi uzavřete smlouvu, uchováme Vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o objednaných službách** na základě našeho oprávněného zájmu (bez Vašeho souhlasu) za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly. Našimi oprávněnými zájmy jsou ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb.

Za účelem ochrany právních nároků, ochrany majetku a naší vnitřní evidence a kontroly, zpracováváme Vaše údaje po dobu trvání promlčecí lhůty 10 let a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení.

Proti těmto zpracováním realizovaným na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

1.3. Zpracování na základě plnění právních povinností

I my musíme plnit určité zákonem stanovené povinnosti. Pokud Vaše osobní údaje zpracováváme právě z tohoto důvodu, nemusíme získat pro takové zpracování Váš souhlas. Na tomto právním základě zpracováváme Vaše **identifikační a kontaktní údaje a údaje o objednaných službách**, a to z důvodu dodržování zejména následujících předpisů:

- zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
- zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví,
- zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu nejvýše 10 let.

2. Pokud jste adresátem zásilky, jejíž přeprava je u nás objednána

Pokud jste adresátem zásilky, jejíž přeprava je u nás objednána, zpracováváme Vaše **identifikační a kontaktní údaje**:

- na základě našeho oprávněného zájmu za účelem přepravy a sledování zásilky včetně zpřístupňování informací na našem webu a systému track&trace a komunikace s Vámi ohledně zásilky a jejím doručení, kde je naším oprávněným zájmem splnění smlouvy s naším zákazníkem;
- na základě našeho oprávněného zájmu pro získání informací, na základě kterých budeme moci naše služby v budoucnu vylepšit, nebo informací pro vytváření našich vnitřních statistik a přehledů; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro naše zákazníky;
- za účelem plnění právních povinností zejména dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
- za účelem ochrany právních nároků a naší vnitřní evidence a kontroly; našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb.

Pro přípravu, uzavření a plnění smlouvy s naším zákazníkem Vaše osobní údaje používáme po dobu nezbytnou k realizaci přepravy zásilky. Po uplynutí této doby údaje dále uchováme na základě našeho oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků, ochrany majetku a naší vnitřní evidence a kontroly, a to po dobu trvání promlčecí lhůty 10 let a jeden rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení. Našimi oprávněnými zájmy jsou zde ochrana právních nároků a kontrola řádného poskytování našich služeb. Pro účely plnění právních povinností osobní údaje používáme po dobu 10 let.

Proti zpracování na základě oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

3. Pokud navštívíte náš web

3.1. Využívání souborů cookies a dalších technologií

Pokud navštívíte náš web, do Vašeho zařízení ukládáme a následně z něj čteme malé soubory jako cookies. Cookie je malý soubor písmen a čísel, který ukládáme ve Vašem internetovém prohlížeči nebo pevném disku Vašeho počítače. Některé cookies nám umožňují propojit Vaše aktivity během prohlížení našich stránek od chvíle, kdy otevřete okno webového prohlížeče, do okamžiku, kdy jej zavřete. Ve chvíli, kdy zavřete okno internetového prohlížeče, se tyto cookies vymažou. Jiné zůstávají v zařízení po nastavenou dobu a aktivují se pokaždé, když navštívíte webovou stránku, která konkrétní cookie vytvořila. Cookies do Vašeho zařízení nejen ukládáme, ale také čteme ty cookies, které do Vašeho zařízení uložil náš web. Dále v tomto dokumentu budeme pro jednoduchost mluvit pouze o ukládání.

Některé cookies do Vašeho zařízení ukládá přímo náš web. Tyto cookies nám pomáhají identifikovat Vás při přecházení mezi jednotlivými stránkami našeho webu a při opětovných návštěvách, například abychom si uložili, kterou verzi našeho webu vám máme zobrazit, pokud web nabízí v danou chvíli více variant.

Takové cookies a další soubory jsou nezbytné pro fungování naší webové stránky. Pokud ve svém prohlížeči zablokujete tyto cookies, naše webová stránka nemusí fungovat správně a my Vám nemusíme být schopní poskytovat naše služby.

Dále do Vašeho zařízení ukládáme cookies z našeho webu, které nám umožňují sledovat návštěvnost našeho webu, jeho jednotlivých stránek, vytvářet statistiky a přehledy a měřit účinnost reklamy a zobrazovat Vám různé varianty našeho webu, pokud testujeme nové funkcionality.

Za účelem zobrazení přizpůsobených nabídek a cílené reklamy v rámci reklamních a sociálních sítí na jiných webových stránkách, než je náš web, také předáváme reklamním a sociálním sítím údaje o Vašem chování na webu. Takovým partnerům však nepředáváme Vaše identifikační údaje.

Pokud využití cookies třetích stran a předání Vašich údajů reklamním a sociálním sítím nevypnete ve svém prohlížeči a setrváte na našich stránkách nebo kliknete na tlačítko „Rozumím“, jež je součástí upozornění, máme za to, že s využíváním těchto cookies a předáváním Vašich údajů reklamním a sociálním sítím souhlasíte. Svůj souhlas můžete kdykoli odvolat vypnutím této funkce ve vašem prohlížeči.

3.2. Využívání osobních údajů návštěvníků webu

Pokud navštívíte web www.muff.cz, zpracováváme **údaje o Vašem chování na webu** na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez Vašeho souhlasu) za účelem:

- získání informací, na základě kterých pro Vás budeme moci web v budoucnu vylepšit; naším oprávněným zájmem je zde zlepšování našich služeb pro Vás;
- vytváření statistik a přehledů, zejména sledování návštěvnosti našeho webu, jeho jednotlivých stránek a měření účinnosti reklamy; naším oprávněným zájmem je zde měření efektivity našeho webu a výdajů na reklamu;

Údaje o Vašem chování na webu nezískáváme pouze z cookies, doplňujeme je také o údaje:

- IP adresa Vašeho zařízení;
- operační systém Vašeho zařízení, jeho verze a jazykové nastavení;
- prohlížeč, který na svém zařízení používáte, jeho verze a jazykové nastavení;
- adresa webové stránky (URL adresa), ze které přicházíte na náš web.

Pro tyto účely osobní údaje používáme po dobu 14 měsíců. Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku.

4. Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů

Pokud s námi komunikujete prostřednictvím různých kanálů, zejména prostřednictvím MUFF linky, emailu a sociálních sítí, budeme zpracovávat **Vaše identifikační a kontaktní údaje a záznamy o proběhlé komunikaci včetně nahrávek hovorů** na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez Vašeho souhlasu) za účelem:

- vyřízení Vašich požadavků; pokud jste u nás objednali přepravu zásilky nebo s námi uzavřeli jinou smlouvu a váš požadavek se vztahuje k této smlouvě, můžeme toto zpracování realizovat na základě plnění smlouvy s vámi;
- evidence Vašich požadavků, abychom je mohli kontrolovat, že je plníme řádně a včas;
- prokazování, že jsme váš požadavek přijali a vyřídili, např. když u nás touto cestou objednáte nějaké zboží nebo uplatníte reklamaci;
- jejich analýzy pro zlepšování kvality našich služeb.

Pro tyto účely osobní údaje uchováváme po dobu 3 měsíců. Proti zpracování na základě našeho oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku.

5. Pokud navštívíte naši provozovnu:

Pokud navštívíte naši pobočku nebo její okolí, budeme zpracovávat **nahrávku z kamerového systému**, na které můžete být zachyceni, a to na základě našeho oprávněného zájmu (tedy bez Vašeho souhlasu) za účelem ochrany našeho i Vašeho majetku a osob pohybujících se na provozovně a jejím okolí, což je současně náš oprávněný zájem.

Pro tento účel osobní údaje uchováváme po dobu 3 měsíců. Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku.

6. Pokud nám udělíte svůj souhlas:

Pokud dosud nevyužíváte naše služby (nemáte s námi uzavřenou Zasilatelskou smlouvu, ani jste u nás neobjednali přepravu zásilky) a při poskytnutí svých údajů nám udělíte svůj souhlas, můžeme Vaše **identifikační a kontaktní údaje** použít pro zasílání nabídek emailem, textovou zprávou, sdělit vám naše nabídky po telefonu nebo jinými elektronickými prostředky.

Váš souhlas je zcela dobrovolný a můžete jej kdykoli odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování do okamžiku tohoto odvolání.

Kdo Vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?

Všechny zmíněné osobní údaje zpracováváme my jako **správce**. To znamená, že my stanovujeme shora vymezené účely, pro které Vaše osobní údaje shromažďujeme, určujeme prostředky zpracování a odpovídáme za jejich řádné provedení.

Vaše osobní údaje můžeme předávat také dalším subjektům, které se nacházejí v roli **správce**, a to:

- pokud jste adresátem služby, která je u nás objednána, našim partnerům, kteří se na tomto plnění podílejí, konkrétně partnerům zajišťujícím přepravu a doručování zásilek;

- v rámci plnění našich zákonných povinností předat některé osobní údaje správním orgánům a státním úřadům jsme-li k tomu vyzváni.

Pro zpracování osobních údajů rovněž využíváme služeb dalších zpracovatelů, kteří osobní údaje zpracovávají pouze podle našich pokynů a pro účely, které jsou v tomto dokumentu. Takovými **zpracovateli** jsou zejména:

- naši partneři zajišťující přepravu pod naší značkou;
- poskytovatelé cloudových služeb a další dodavatelé technologií, podpory a souvisejících služeb pro naše vnitřní procesy;
- provozovatelé marketingových nástrojů a marketingové agentury;
- poskytovatelé nástrojů pro správu a nahrávání telefonických hovorů;
- poskytovatelé SMS, emailových a dalších komunikačních nástrojů v případě, kdy zpracovávají osobní údaje pro zprostředkování naší komunikace s vámi;
- poskytovatelé bezpečnostního monitoringu zejména spravující náš kamerový systém;
- advokáti, daňoví poradci, auditoři, vymáhací agentury.

Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které jsou nám poskytnuty v rámci objednávání služeb, nebo při komunikaci s námi. V případě, že jste příjemcem zásilky, kterou přepravujeme, získáváme Vaše údaje od osoby, která tuto přepravu objednala. Osobní údaje přímo od Vás získáváme také sledováním Vašeho chování na našem webu. V některých případech je MUFF s.r.o. oprávněn získávat osobní údaje z veřejných registrů a jedná se zejména o situace, kdy MUFF s.r.o. uplatňuje své oprávněné zájmy, zejména zájem jednat obezřetně.

Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?

Stejně jako my máme svá práva a povinnosti při zpracování Vašich osobních údajů, máte také Vy při zpracování Vašich osobních údajů určitá práva. Mezi tato práva patří:

1. Právo na přístup

Zjednodušeně řečeno máte právo vědět, jaké údaje o Vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde Vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme, kdo je mimo nás zpracovává a jaká máte další práva související se zpracováním Vašich osobních údajů. To vše se můžete dozvědět v tomto dokumentu. Pokud si však nejste jistí, které osobní údaje o vás zpracováváme, můžete nás požádat o potvrzení, zda osobní údaje, které se vás týkají, jsou či nejsou z naší strany zpracovávány, a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům.

2. Právo na opravu

Chybovat je lidské. Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

3. Právo na výmaz

V některých případech máte právo, abychom Vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud je splněn některý z následujících důvodů:

- Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali;
- odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je váš souhlas nezbytný a zároveň nemáme jiný důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat;
- využijete svého práva vznést námitku proti zpracování u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů a my shledáme, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nemáme nebo
- se domníváte, že námi prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Mějte, prosím, na paměti, že i když půjde o jeden z těchto důvodů, neznamená to, že ihned smažeme všechny Vaše osobní údaje. Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování Vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo určení, výkon či obhajobu našich právních nároků.

4. Právo na omezení zpracování

V některých případech můžete kromě práva na výmaz využít právo na omezení zpracování osobních údajů. Toto právo Vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení Vašich osobních údajů a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Zpracování osobních údajů musíme omezit když:

- popíráte přesnost osobních údajů, než se dohodneme, jaké údaje jsou správné;
- Vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (např. nad rámec toho, co zpracovávat musíme), ale Vy budete před výmazem takových údajů upřednostňovat pouze jejich omezení (např. pokud očekáváte, že byste nám v budoucnu takové údaje stejně poskytli);
- Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo
- vznesete námitku proti zpracování (po dobu, po kterou šetříme, je-li Vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování Vašich osobních údajů omezit).

5. Právo na přenositelnost

Máte právo získat od nás všechny Vaše osobní údaje, které jste nám Vy sami poskytli a které zpracováváme na základě Vašeho souhlasu a na základě plnění smlouvy. Vaše osobní údaje Vám poskytneme ve strukturovaném, běžně používaném formátu.

6. Právo vznést námitku proti zpracování

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu. Jde-li o marketingové aktivity, přestaneme Vaše osobní údaje zpracovávat bez dalšího; v ostatních případech tak učiníme, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

7. Právo podat stížnost

Uplatněním práv výše uvedeným způsobem není nijak dotčeno Vaše právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Stížnost proti námi prováděnému zpracování osobních údajů můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Jak lze uplatnit jednotlivá práva?

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů, ať již jde o dotaz, uplatnění práva, podání stížnosti či cokoliv jiného, se můžete obracet na emailovou adresu zpracovanosobnichudaju@muff.cz.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti Vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce, o takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění Vás samozřejmě budeme informovat.