



Informace o zpracování osobních údajů

Ve společnosti Direct auto s.r.o.. (dále jen „Direct auto“ nebo „my“) nám záleží na vašem soukromí. Pro ochranu vašich osobních údajů se zavazujeme vyvinout maximální péči a postupovat v souladu se všemi platnými právními předpisy.

Při zpracovávání osobních údajů se řídíme platnou právní úpravou, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Děláme vše pro to, aby informace obsažené v tomto dokumentu byly co nejsrozumitelnější. Pokud by Vám i přesto nebylo něco jasné, rádi Vám kterýkoli pojem nebo jeho část vysvětlíme. Doporučujeme Vám, abyste si informace úvodu v tomto dokumentu pečlivě přečetli a průběžně sledovali jejich obsah, jelikož dokument může být aktualizován.

Pokud byste měli jakékoli dotazy týkající se zpracování osobních údajů, rádi vám vše vysvětlíme. Můžete se na nás obrátit na klientskou linku +420 800 720 710, e-mail gdpr@direct-auto.cz, nebo adresu Direct auto s.r.o., Pod Dráhou 1636/1a, Holešovice, 170 00 Praha 7.

Správce osobních údajů:

Direct auto s.r.o.

IČO: 107 29 615

Sídlo: Pod Dráhou 1636/1a, Holešovice, 170 00 Praha 7

Web: www.direct-auto.cz

Rádi bychom Vás seznámili s tím:

- jaké údaje o Vás zpracováváme a proč,
- jak údaje zpracováváme a jak je chráníme,
- odkud údaje získáváme a jak dlouho je uchováváme,
- komu údaje můžeme předat,
- jaká jsou vaše práva v souvislosti s osobními údaji zpracovávanými společnostmi Direct auto.

1. Jaké údaje zpracováváme?

Zpracováváme zejména údaje, které potřebujeme k poskytování našich služeb a produktů. Jedná se o všechny údaje, které jsou ve smlouvách či formulářích nebo které jsme si sdělili za tímto účelem ústně či jinou domluvenou formou.

Může se stát, že budeme vaše údaje spojovat s dalšími informacemi, ať už od Vás, nebo z jiných zdrojů, anebo vytvářet údaje nové, které z daných informací vyplývají nebo s nimi souvisejí. Je to důležité hlavně pro určení práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, ochranu našich či vašich zájmů nebo dodržování našich zákonných povinností (např. prevence a odhalování podvodů).

Pokud jste souhlasili s možností dostávat od nás nebo našich obchodních partnerů reklamní nabídky, pak můžeme také spojovat a hodnotit vaše osobní údaje (včetně údajů týkajících se sjednaných služeb a jejich využití), abychom vám nabízeli skutečně jen to, co pro Vás může být zajímavé.

V rámci naší činnosti, která spočívá zejména v provádění servisu vozidel a zajišťování jejich pronájmu, budeme nejčastěji zpracovávat následující kategorie údajů:

- identifikační údaje sloužící k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci subjektu údajů (např. jméno, příjmení, titul, příp. rodné číslo, datum narození, adresa trvalého pobytu, IČO, DIČ, vyobrazení Vašeho podpisu, číslo občanského průkazu, číslo řidičského průkazu),
- kontaktní údaje, například kontaktní adresa, číslo telefonu, číslo faxu, e-mailová adresa a jiné obdobné informace k další komunikaci,
- další údaje nezbytné pro plnění smlouvy jako bankovní spojení, VIN a registrační značka vozidla, technické údaje o produktu,
- foto a video záznamy,
- údaje o poloze a rychlosti získané pomocí systému GPS umístěného v zapůjčeném vozidle,
- údaje zpracováváné na základě uděleného souhlasu,
- údaje o využívání našich produktů a služeb, zejména číslo či jiná identifikace smlouvy, informace o předmětu smlouvy či plnění smlouvy, údaj o využívání našich produktů a služeb, obchodní historie,
- údaje týkající se naší komunikace včetně telefonické komunikace a využití webových stránek, včetně síťových identifikátorů,
- transakční údaje, tj. veškeré platby, včetně příslušných platebních informací, informace o platební kartě.

2. Jaké jsou kategorie subjektů údajů?

Subjekt údajů je fyzická osoba, jíž se osobní údaje týkají. Subjektem údajů může být zejména:

- zákazník Direct auto,
- jiná osoba, která je ve smluvním vztahu s Direct auto,
- nájemce a uživatel vozidla, které je předmětem smluvního vztahu,

- zákazníci obchodních partnerů Direct auto,
- osoby účastníci se soutěží a akcí pořádaných Direct auto, popř. akcí, kterých se účastní Direct auto,
- návštěvníci webových stránek Direct auto.

V případě nájmu či pronájmu vozidla jsou zpracovávány osobní údaje nájemců – fyzických osob. Pokud je zákazníkem právnická osoba, jsou zpracovávány osobní údaje jejich zástupců/kontaktních osob dle uzavřené smlouvy. Pokud jde o nájem vozidla, zpracovávány jsou dále i osobní údaje třetích osob, které jsou oprávněny užívat vozidlo dle smlouvy spolu s nájemcem či za nájemce a jejichž osobní údaje nám nájemce sdělí (zejména jméno a příjmení oprávněné osoby).

3. Proč údaje zpracováváme?

Při poskytování našich služeb zpracováváme údaje pro různé účely. V některých případech vyplývá potřeba zpracovávat osobní údaje přímo ze smlouvy, zákona nebo dalších legitimních důvodů. Některé typy zpracování můžeme provádět pouze na základě vaše svobodného souhlasu.

3.1. Zpracování na základě smlouvy

Osobní údaje zákazníků a také osobní údaje získané společnostmi Direct auto zpracováváme na základě smlouvy uzavřené za účelem prodeje, výkupu či provedení servisu vozidla a/nebo nájemní smlouvy o nájmu dopravního prostředku, popř. o podnájmu dopravního prostředku, půjde-li o dopravní prostředek ve vlastnictví třetí osoby (to vše dále jen „smlouva“). Účelem takového zpracování osobních údajů zákazníka je umožnění plnění smlouvy.

Osobní údaje jsou zpracovávány taktéž při předkládání návrhů smluv na uzavření, provádění přípravných prací směřujících k uzavření smluv, uzavírání smluv jménem a na účet obchodního partnera, správa souboru smluv. To zahrnuje i zpracování prováděné před uzavřením smlouvy, včetně případu, kdy nakonec k uzavření smlouvy nedojde.

Na základě smlouvy s zpracováváme též údaje o tom, zda se účastníte různých klientských programů, kampaní či soutěží, ve vztahu k plnění závazků, které z těchto programů máme.

Odmítnete-li poskytnout Vaše osobní údaje potřebné pro účely rezervace vozu a uzavření smlouvy, nebudeme pravděpodobně schopni Vaši rezervaci přijmout a/nebo smlouvu s Vámi uzavřít.

3.2. Zpracování na základě oprávněných zájmů

Dalším důvodem pro zpracování osobních údajů je ochrana vašich či našich práv a zájmů nebo zájmů dalších osob.

Do této kategorie spadají zejména následující operace:

- zlepšování služeb na základě studia použití našich služeb a produktů klienty nebo chování klientů při jejich používání;
- segmentace klientů;

- přímý marketing zahrnující nabídku našich produktů a služeb či služeb a produktů přímo souvisejících našim klientům;
- prevence a odhalování trestné nebo protiprávní činnosti;
- ochrana majetku a osob;
- pořizování fotografií a videí na akcích, které pořádáme nebo se jich účastníme, za účelem prezentace a mediální komunikace;
- interní funkce nezbytné pro naši činnost, a to i na úrovni skupiny podniků, do které patříme (audit, controlling, provoz IT, administrativa, evidence dokladů pro účetnictví a daně atd.)

3.3. Zpracování na základě zákona a právních povinností

S poskytováním našich služeb je spojena celá řada právních povinností, které musíme podle právních předpisů plnit.

Naší povinností je např.:

- uchování a archivace údajů dle zákonných požadavků, zejména na základě účetních a daňových předpisů, archivnictví atd.,
- administrativní povinnosti (např. při zpracování informací v daňové, účetní nebo jiné administrativní oblasti, plnění povinností podle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu),
- povinnost součinnosti s orgány veřejné moci při výkonu jejich pravomocí podle předpisů.

3.4. Zpracování s vaším souhlasem

V některých případech může být pro zpracování osobních údajů nezbytný váš souhlas. Souhlas pro taková zpracování udělujete v elektronické formě (zaškrtnutím příslušných políček) nebo v písemné formě na pobočce Direct auto. Pokud je souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnut elektronicky, slouží jako rozhodující doklad o poskytnutí tohoto souhlasu záznam o jeho poskytnutí provedený v našich systémech.

S vaším souhlasem bychom Vás rádi oslovovali telefonicky, e-mailem, SMS, nebo prostřednictvím zprostředkovatele s novinkami o činnosti, nových produktech, službách a exkluzivních nabídkách společností, které jsou s námi propojené ve skupině VIGO (aktuální [seznam členů skupiny VIGO](#) a obchodních partnerů je uveden na <https://www.direct.cz/osobniudaje>) nebo se kterými obchodně spolupracujeme. Nikomu jinému vaše osobní údaje pro marketingové účely nepředáváme.

Po udělení souhlasu budou až do jeho odvolání Vaše osobní údaje začleněny do databáze klientů, kterou si pro účely naší činnosti vedeme. Zpracovávány budou zejména:

- jméno, příjmení a kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail);
- sociodemografická data (věk, pohlaví, rodinný stav, počet dětí, typ bydlení, vzdělání, příjmy a výdaje);

- informace o službách vyplývající ze smluvní dokumentace nebo komunikace, která se jich týká, včetně segmentace a typizace klienta, např. podle způsobu využití našich služeb;
- transakční informace;
- informace o vašich preferencích a názorech na produkty a služby, které získáme z dotazníků, průzkumů nebo šetření, kterých se účastníte.

3.5. Jak můžete svůj souhlas odvolat?

Udělený souhlas můžete odvolat kdykoli např. napsáním e-mailu na gdpr@direct-auto.cz nebo telefonátem na naši klientskou linku +420 800 720 710. Při odvolání souhlasu Vás požádáme o prokázání totožnosti a zeptáme se Vás, pro který typ zpracování svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvoláváte.

4. Pro jaké účely mohou být Vaše osobní údaje zpracovány?

Získané osobní údaje zpracováváme pro různé účely, mezi které patří zejména:

- **Prodej a výkup vozidla a jejich zprostředkování:** Zpracováváme identifikační a kontaktní údaje, popř. základní identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců či zástupců zákazníků, pro účely uzavření smlouvy a jejího řádného plnění, stejně tak i další osobní údaje, jež jsou pro plnění smlouvy nezbytné (například registrační značka a VIN vozidla u zprostředkování též bankovní spojení). O přípravě vašeho vozidla k předání Vás informujeme prostřednictvím telefonu, SMS či e-mailu.
- **Servis vozů:** Zpracováváme identifikační a kontaktní údaje, popř. základní identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců či zástupců zákazníků, pro účely uzavření smlouvy a jejího řádného plnění, stejně tak i další osobní údaje, jež jsou pro plnění smlouvy nezbytné (například registrační značka a VIN vozidla). O dokončení servisní zakázky Vás informujeme prostřednictvím telefonu, SMS či e-mailu.
- **Rezervace:** Vaše osobní údaje používáme především k vytváření a správě vaší rezervace. K tomu patří také zasílání informací, které se týkají vaší rezervace, např. potvrzení rezervace, změny v rezervaci a připomenutí. V některých případech to může zahrnovat také zpracování vašich osobních údajů za účelem online check-inu nebo v souvislosti s bezpečnostní zálohou na škody.
- **Uložení pneumatik:** Zpracováváme identifikační a kontaktní údaje, popř. základní identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců či zástupců zákazníků, pro účely uzavření smlouvy a jejího řádného plnění, stejně tak i další osobní údaje, jež jsou pro plnění smlouvy nezbytné (například registrační značka a VIN vozidla).
- **Zákaznický servis:** Tým zákaznického servisu potřebuje vaše údaje, aby Vám např. mohl pomoci vytvořit rezervaci nebo odpovídat na požadavky, které můžete mít před vytvořením rezervace a v průběhu pronájmu nebo jeho skončení.
- **Marketingové aktivity:** S vaším souhlasem používáme vaše údaje používáme pro zasílání informací o našich speciálních nabídkách, slevách a novinkách nebo pozvání k účasti na propagačních aktivitách.

- **Komunikace s Vámi:** Zpracováváme vaše kontaktní údaje, abychom Vás mohli informovat o průběhu plnění smlouvy, o řešení vašich stížností či dotazů nebo o našich speciálních nabídkách, pokud jste k tomu udělili souhlas.
- **Řešení reklamací, stížností a dotazů:** Zpracování vašich osobních údajů je nezbytné pro vyřízení reklamačního nároku či stížnosti, včetně mimosoudního řešení sporu, zodpovězení dotazu nebo vypořádání vzájemných práv a povinností.

5. Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Zpracování osobních údajů probíhá automaticky i manuálně. Maximálně je chráníme kontrolními, technickými a bezpečnostními mechanismy před neoprávněným přístupem, přenosem i možným zneužitím.

5.1. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Automatizovaným individuálním rozhodováním je takové zpracování údajů, které má pro Vás podstatné důsledky (např. neuzavření smlouvy) a na kterém se přímo nepodílí žádní lidé. Využívají se k němu tedy výhradně automatické prostředky (aplikace, software, algoritmy, online kalkulačky apod.). Profilování znamená automatizované zpracování údajů za účelem zhodnocení určitých osobních aspektů člověka (pracovní výkony, ekonomická situace, zdraví, chování, preference nebo sledování polohy).

Automatizovaný postup nám umožňuje poskytovat lepší a přesnější služby. Je tak nezbytný pro uzavření smlouvy a plnění našich smluvních a právních povinností. Automatizované individuální rozhodování, které provádíme, spočívá v hodnocení některých informací o vaší osobě.

Přístup k vašim osobním údajům omezujeme pouze na ty zaměstnance a dodavatele společnosti Direct auto, kteří tyto informace potřebují pro účely jejich zpracování naším jménem a kteří jsou smluvně zavázáni zachovávat bezpečnost a důvěrnost vašich osobních údajů.

6. Odkud informace získáváme?

Osobní údaje získáváme:

- přímo od Vás při uzavření, v průběhu trvání a plnění smlouvy, a to prostřednictvím našich webových stránek, smluvní dokumentace nebo jiných formulářů a telefonní, e-mailové nebo jiné komunikace;
- od jiných osob, pokud:
 - k tomu dáte souhlas,
 - je to nezbytné pro plnění závazků ze smlouvy;
- z vlastní činnosti;
- z veřejně dostupných rejstříků, seznamů, evidencí nebo webových stránek (např. insolvenční rejstřík, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík apod.).

7. Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Osobní údaje mohou být poskytnuty:

- zpracovatelům, kteří poskytují dostatečné záruky technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů, se kterými má pojistitel uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů;
- poskytovatelům provozních služeb – IT technologií ke zpracování osobních dat, specializovaných služeb (právní, konzultantské, finanční, administrativní, HR atd.);
- subjektům, u kterých nám poskytnutí údajů ukládá zákon, např. soudům, orgánům činným v trestním řízení, České národní bance, správci daně, exekutorům, insolvenčním správcům a dalším);
- ostatním členům skupiny VIGO pro zajištění interních administrativních funkcí (aktuální seznam členů skupiny VIGO a obchodních partnerů je uveden na <https://www.direct.cz/osobniudaje>);
- s vaším souhlasem mohou být vaše osobní údaje poskytnuty případně i dalším subjektům.

Pokud dojde k předání osobních údajů třetím stranám, volíme důvěryhodné partnery, u kterých jsme se ujistili, že budou dodržovat minimálně stejnou úroveň ochrany osobních údajů, jakou zajišťujeme v Direct auto.

7.1. Předání do zahraničí

Vaše osobní údaje mohou být předávány ke zpracování v rámci EU a Evropského hospodářského prostoru (např. společností skupiny VIGO, poskytovatelům IT technologií). V souladu s právními předpisy můžeme osobní údaje předávat i do zemí mimo EU/EHP, to ale jen v případě zajištění odpovídajícího zabezpečení a doložení záruk, že s nimi bude nakládáno v souladu s právními předpisy.

Předání probíhá zejména v případech, kdy ve vztahu figuruje nějaký zahraniční prvek. V takové situaci je k plnění našich smluvních závazků a ochraně našich a vašich práv nutné získat nebo předat údaje do zahraničí.

8. Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

8.1. Ve vztahu ke zpracování vašich osobních údajů můžete využít následující práva:

Právo na informace

Máte právo obdržet informace před zpracováním i během zpracování na vaši žádost. Na žádost vám sdělíme, zda vaše osobní údaje zpracováváme, a dále, pokud o to požádáte, informace o účelech, kategoriích údajů, příjemcích (kategoriích), době uchování (kritériích), vašich právech včetně možnosti se obrátit na dozorový úřad, zdrojích údajů (pokud nepocházejí od Vás), automatizovaném individuálním rozhodování a předávání do třetí země nebo mezinárodní organizace (vhodných zárukách).

Právo na přístup

Kromě informací o zpracování máte právo na kopii údajů, které jsou o Vás zpracovávány.

Právo na opravu

Správce má zpracovávat přesné údaje, při zjištění nesprávnosti údajů máte právo na opravu.

Právo na výmaz („být zapomenut“)

Máte právo na vymazání svých údajů, ale jen tehdy, pokud netrvá jiný právem uznaný důvod pro zpracování, který správce může použít (včetně ochrany svých oprávněných zájmů a práv).

Portabilita

Máte právo obdržet zpracovávané údaje, které se zpracovávají na základě souhlasu nebo na základě uzavření nebo plnění smlouvy a které jste sami poskytli nebo které přímo vyplývají z vaší činnosti, ve strojově čitelném formátu. Platí jen pro automatizovaně zpracovávané údaje.

Právo vznést námitku

Platí pro případy zpracování z důvodu veřejného zájmu, který správce zastává, nebo jeho vlastního oprávněného zájmu, včetně přímého marketingu. Máte právo vznést proti takovému zpracování námitku a správce má povinnost takové zpracování posoudit z hlediska splnění všech pravidel podle předpisů. V případě přímého marketingu takové zpracování po vznesení námitky vždy zastaví.

Právo na odvolání souhlasu

V případě zpracování založeného na vašem souhlasu můžete souhlas kdykoli odvolat, a to na gdpr@direct-auto.cz nebo telefonátem na naši klientskou linku +420 800 720 710.

Právo na omezení

Máte právo na omezení zpracování svých údajů, pokud

- popíráte přesnost údajů, a to do doby, než správce přesnost ověří,
- údaje nejsou potřeba pro účely zpracování, avšak požadujete jejich zpracování pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků,
- jste vznesli námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad vašimi oprávněnými zájmy,
- zpracování údajů bylo protiprávní a požadujete namísto výmazu údajů jen omezení jejich zpracování.

Právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodnutí, vč. profilování

V případě, kdy dochází k automatizovanému individuálnímu rozhodování, které pro vás má podstatné důsledky (např. by vedlo k neuzavření smlouvy, změně podmínek sjednané služby apod.) máte právo nechat takové rozhodnutí přezkoumat, vyjádřit se k němu a případně ho napadnout.

Právo obrátit se na orgán dohledu

Můžete se obrátit na dohledový úřad (Úřad na ochranu osobních údajů – www.uoou.cz) nebo soud

8.2. Jak můžete svá práva uplatnit?

Vaše žádosti týkající se zpracování osobních údajů vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. Pokud k prodloužení lhůty dojde, informujeme Vás o tom do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro toto prodloužení lhůty zpracování.

S vašimi dotazy a žádostmi nás můžete kontaktovat prostřednictvím e-mailu gdpr@direct-auto.cz nebo telefonátem na naši klientskou linku +420 800 720 710.

9. Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Doba uchování a archivace osobních údajů je závislá na několika faktorech, které se uplatní podle konkrétní situace, ve které jsou osobní údaje zpracovávány. Nejčastěji se osobní údaje zpracovávají po dobu trvání a plnění smluvních nebo i mimosmluvních závazků (pro zjednodušení dále jen „smlouva“). Po skončení smlouvy se osobní údaje dále zpracovávají z důvodu ochrany našich nebo vašich práv a zájmů (příp. zájmů třetích osob), a to po dobu nezbytně nutnou k jejich zajištění nebo výkonu.

Doba uchování je primárně určená podle (objektivních) promlčecích lhůt stanovených zákonem (občanský zákoník) nebo smlouvou. Lhůty se mohou lišit podle druhu závazku nebo práva, kterého se údaje týkají. V případě některých dokumentů jsme povinni údaje, které jsou v nich obsažené, uchovávat ve lhůtách stanovených podle obecně závazných právních předpisů (zejm. v oblasti účetnictví, daní nebo archivnictví podle zvláštního zákona). Pokud jsou některé údaje potřebné z více důvodů, uplatňujeme dobu uchování pro účel, který zanikne jako poslední.

V případě udělení souhlasu probíhá zpracování do odvolání souhlasu, není-li přímo u souhlasu uvedeno jinak. Souhlas můžete kdykoli odvolat a tím zpracování ukončit. Pokud jste nám udělili souhlas se zpracováním údajů pro marketingové účely, zpracováváme Vaše osobní údaje po dobu trvání našeho smluvního vztahu a dále 1 rok od jeho ukončení. Pokud se naším zákazníkem nestanete, tedy k uzavření smluvního vztahu nedojde, zpracováváme Vaše údaje pouze 1 rok od udělení souhlasu. Pro vyloučení pochybností, samotný souhlas a změnu či odvolání souhlasu uchováváme z titulu našich oprávněných zájmů po celou dobu platnosti souhlasu a 10 let poté, co zanikla jeho platnost.

Společnost Direct auto má nastavené lhůty pro uchování dokumentů a údajů ve svých interních předpisech, které dodržuje.

10. Co když se něco změní?

Tuto informaci budeme pravidelně aktualizovat a bude vždy dostupná na našem webu. Pokud by došlo k zásadní změně zpracování osobních údajů, budeme Vás o tom přímo informovat.

Tento dokument nabývá účinnosti k 01.04.2023.