

Zásady zpracování osobních údajů

1. OBECNÉ INFORMACE

Dovolujeme si vás informovat o Zásadách zpracovávání vašich osobních údajů, které nám poskytnete v souvislosti s nabízením, sjednáváním, poskytováním a využíváním našich jazykových služeb. Tyto Zásady ochrany osobních údajů účinné od 25. 5. 2018 popisují způsoby, jak získáváme, shromažďujeme, nakládáme a k jakým účelům využíváme osobní údaje při poskytování našich služeb, během návštěvy na našich webových stránkách, při jednání s potenciálními zákazníky či partnery, při výukách a k jakým účelům a jak dlouho je zpracováváme, plus jaký k tomu máme právní důvod. Součástí jsou informace o možnostech dalšího poskytnutí a jaká jsou vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů. Veškeré osobní údaje zpracováváme v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, dále v souladu s občanským zákoníkem a dalšími souvisejícími právními předpisy.

Při zpracování vašich osobních údajů ctíme a respektujeme standardy ochrany osobních údajů a dodržujeme zejména následující zásady:

- 1) osobní údaje vždy zpracováváme pro jasně a srozumitelně stanovený účel, stanovenými prostředky, stanoveným způsobem, a pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelům jejich zpracování; zpracováváme pouze přesné osobní údaje zákazníků nezbytných pro naplnění těchto účelů
- 2) osobní údaje chráníme a zpracováváme způsobem, který zajišťuje nejvyšší možnou bezpečnost těchto údajů a který zabraňuje jakémukoliv neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům zákazníků, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům a zpracováním, jakož i k jinému zneužití
- 3) vždy srozumitelně informujeme o zpracování osobních údajů a o nárocích na přesné a úplné informace, o okolnostech tohoto zpracování a o dalších souvisejících právech
- 4) dodržujeme odpovídající technická a organizační opatření pro zajištění úrovně zabezpečení odpovídající různým rizikům; osoby, které přicházejí do styku s osobními údaji zákazníků, mají povinnost dodržovat mlčenlivost o informacích získaných v souvislosti se zpracováváním těchto údajů.

2. KATEGORIE SUBJEKTŮ ÚDAJŮ a JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME

Za osobní údaj ve smyslu nařízení se považují 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, např. jméno, identifikační číslo, lokace, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby. Při veškeré naší činnosti, která souvisí s podnikáním v oblasti jazykových služeb, shromažďujeme a zpracováváme osobní údaje. Jedná se především o osobní údaje týkající se spolupráce, objednávek služeb a produktů, rezervace kurzů a výuk, plateb, fakturace, průběhu a výsledků studia, registrace k odběru novinek a nabídek. Tyto údaje zpracováváme především u **našich zákazníků**, kteří vyplnili přihášku ke studiu nebo uzavřeli smlouvu o poskytování služeb nebo akceptovali naši nabídku (i v letech minulých), u **potenciálních zákazníků a partnerů**, se kterými komunikujeme za účelem přípravy nabídky či posouzení spolupráce, u **zájemců o naši školu**, kteří navštívili naše webové stránky, kontaktovali nás prostřednictvím e-mailu, kontaktního formuláře na webových stránkách nebo sociálních sítích, u **zájemců o spolupráci**, kteří nás kontaktují prostřednictvím e-mailu, sociálních sítí nebo pracovních portálů a formuláře na webových stránkách, u **odběratelů našich novinek a aktuálních nabídek**, kteří se přihlásili k jejich odběru. Informace zde uvedené se v přiměřeném rozsahu uplatní také na zpracování osobních údajů **dalších osob**, ke kterým má naše škola určité povinnosti nebo se kterými jsme přímo ve styku i bez smluvního vztahu (např. zástupci a kontaktní osoby právnických osob).

Osobní údaje zákazníků získáváme především přímo odzákazníků, např. při uzavírání smluv a vyplňování přihlášek týkajících se poskytovaných produktů či služeb nebo nepřímo, např. při využívání samotných produktů či služeb zákazníky nebo i v rámci zpřístupňování informací o produktech a službách zákazníkům, např. prostřednictvím webových stránek školy atd. Dále z veřejně dostupných zdrojů (veřejné rejstříky, evidence nebo seznamy); od potenciálních zájemců o produkty a služby naší společnosti v rámci marketingových akcí a kampaní; z vlastní činnosti zpracováváním a vyhodnocováním ostatních osobních údajů klientů.

Zpracováváme tyto kategorie osobních údajů:

1) Identifikační údaje, které jsou nezbytné k poskytování našich služeb, k uzavření a plnění smlouvy, k partnerské spolupráci, případně k vystavení potvrzení o úspěšném absolvování zkoušky, studia, úrovně. Jedná se o: *akademický titul, jméno, příjmení, název obchodní firmy, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, pohlaví, právní forma, adresu trvalého nebo přechodného pobytu, sídlo nebo místo podnikání, fakturační adresu, identifikační údaje kontaktní osoby zákazníka, identifikační údaje plátce vyúčtování, bankovní spojení, podpis.*

2) Kontaktní údaje, které jsou nezbytné pro vzájemnou komunikaci, specifikaci nabídek, změny týkající se studia, odvolávání výuky atp. Jedná se o: *telefonní číslo, e-mailovou adresu, Skype účet, adresu na sociální síť.*

3) Údaje o poskytovaných službách. Jedná se o: *specifikaci, objem, podmínky a cenu poskytovaných služeb.*

4) Údaje o chování na našich webových stránkách získávaných prostřednictvím cookies uložených ve vašem webovém prohlížeči. Jedná se o: *zobrazované stránky, odkazy, prokliky, pohyb po našem webu včetně způsobu posouvání obrazovky a také údaje o zařízení, ze kterého je web prohlížen, jako je IP adresa, z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry (operační systém, verze, rozlišení obrazovky, prohlížeč).*

5) Údaje o chování při čtení e-mailových zpráv. Jedná se o: *čas otevření zprávy, informace o zařízení, na kterém je zpráva prohlížena, IP adresa, prokliky na odkazy v zaslané zprávě, nastavení zpráv.*

6) Specifické osobní údaje jako:

- rodná čísla a kopie dokladů - rodné číslo klienta zpracováváme a kopie dokladů pořizujeme pro účely poskytování služeb, evidenci a plateb týkajících se jednoletého denního pomaturitního studia dle zákona 117/1995 Sb. a vyhlášky 19/2014

- záznam výuk - nárazově monitorujeme a zaznamenáváme průběh a vyhodnocujeme kvalitu poskytovaných služeb, avšak v těchto případech vás na pořízení záznamu vždy předem upozorníme. Obsah těchto záznamů je důvěrný a využíváme jej pro účely dodržování právních povinností, uzavření a plnění smlouvy, ochrany práv a právem chráněných zájmů a s vaším souhlasem pro účely péče o klienty.

- kamerový záznam - v prostorách, kde jsou poskytovány služby klientům, monitorujeme pohyb osob. Kamerové záznamy jsou pořizovány výhradně pro účely dodržování právních povinností, uzavření a plnění smlouvy a ochranu práv, života a právem chráněných zájmů naší školy, klientů, případně třetích osob.

3. ÚČELY ZPRACOVÁNÍ, PRÁVNÍ DŮVODY A DÉLKA UCHOVÁVÁNÍ ÚDAJŮ

Osobní údaje klientů zpracováváme pouze po dobu nezbytně nutnou vzhledem k účelům jejich zpracování. Průběžně posuzujeme, zda trvá potřeba zpracovávat určité osobní údaje potřebné pro určitý účel. Údaje zlikvidujeme, pokud již nejsou potřeba pro žádný z účelů. Obvyklá doba využitelnosti osobních údajů, při jejímž uplynutí zvláště pečlivě posuzujeme potřebu zpracovávat příslušné osobní údaje pro daný účel, je u nás obecně stanovena na 10 let. Osobní údaje obecně zpracováváme pro účely plnění smlouvy po dobu trvání smluvního vztahu se zákazníkem, pro nabízení produktů a služeb po dobu trvání smluvního vztahu a pro péči o zákazníky po dobu trvání smluvního vztahu se zákazníkem; takto zpracované osobní údaje jsou obvykle využitelné po dobu 10 let.

Osobní údaje zpracováváme pro různé účely a na základě těchto právních důvodů:

1) bez vašeho souhlasu - na základě plnění smlouvy a poskytnutí služby, oprávněného zájmu nebo z důvodu plnění právních povinností,

2) na základě vašeho souhlasu, kdy dobrovolně souhlasíte se zpracováním Vámi poskytnutých nebo jinak získaných osobních údajů (péče o zákazníka, nabízení produktů a služeb).

1. Objednávka služeb nebo díla

- plnění smlouvy a poskytnutí smlouvy - zpracováváme vaše osobní údaje za účelem vyřízení vaší objednávky a poskytování služeb, abychom mohli zajistit poskytnutí služby, platbu, reklamaci, realizaci díla (doba zpracování osobních údajů: po dobu plnění smlouvy či poskytování služeb + 10 let po ukončení studia/spolupráce)

- oprávněný zájem - zpracováváme vaše osobní údaje za účelem evidence plateb, nedoplatků, ochrany právních nároků, získání informací vedoucích ke zkvalitnění našich služeb, poskytování nabídek na míru a cílené reklamy, kterou vám můžeme sdělit po telefonu, zasílat prostřednictvím e-mailu či jiných elektronických zařízení (doba zpracování osobních údajů: promlčecí doba 3 roky + 1 rok po jejím uplynutí s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby + v případě soudního, správního nebo jiného řízení po celou dobu trvání takových řízení a zbývající část promlčecí doby po jeho ukončení), pro ostatní uvedené účely zpracováváme údaje po dobu plnění smlouvy či poskytování služeb + 10 let po ukončení studia/spolupráce

- plnění právních a oznamovacích povinností - zpracováváme vaše osobní údaje za účelem plnění oznamovacích povinností vůči orgánům veřejné moci, splnění povinností při identifikaci a kontrole klienta dle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, dále za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů, zejména pro řešení veškeré sporné agendy a pro účely vedení případných soudních nebo jiných sporů, také za účelem splnění archivačních povinností a z důvodu dodržování následujících zákonů: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (doba zpracování osobních údajů: 10 let od uzavření smlouvy nebo ukončení studia/spolupráce).

2. Zájem o naše produkty a služby

V případě, že jste nás oslovili za účelem poptávky po našich službách prostřednictvím některého z komunikačních kanálů jako je e-mail, telefon, webové stránky, sociální sítě či jiné elektronické nástroje, zpracováváme vaše osobní údaje, které jste nám poskytli a to na základě oprávněného zájmu za účelem zpracování nabídky/kalkulace, vyřízení poptávky a případného zjištění stávajících jazykových kompetencí (doba zpracování osobních údajů: 10let od posledního kontaktu).

3. Zájem o naši společnost

V případě, že se zajímáte o naši školu, navštívíte naše webové stránky nebo nás kontaktujete prostřednictvím e-mailu, sociálních sítí, kontaktního/přihlašovacího formuláře či formuláře u kariéry/nabídky práce, informujeme Vás, že zpracováváme vaše osobní údaje týkající se:

- chování na našich webových stránkách na základě oprávněného zájmu za účelem zajištění bezpečnosti, funkčnosti a předcházení útoků, včetně možnosti zlepšování služeb prostřednictvím získávání informací o chování a návštěvnících webových stránek, měření efektivity naší webové prezentace a optimalizace výdajů na reklamu prostřednictvím sledování návštěvnosti našeho webu, vytváření statistiky a přehledů

- údajů uložených do souborů cookies a dalších technologií - máte-li v prohlížeči povoleny cookies, dochází k jejich ukládání do vašeho internetového prohlížeče či pevného disku. Navštívíte-li naše webové stránky, uloží se do těchto malých souborů (cookies) informace o vašich aktivitách, které nám pomáhají poskytovat lepší a relevantnější obsah webu, sledovat efektivitu reklam, odhalovat a opravovat případné problémy a zlepšovat celkové prostředí webu. Používání cookies si můžete nastavit ve svém prohlížeči.

- údajů získaných při komunikaci s vámi prostřednictvím některého z komunikačních kanálů (e-mail, telefon, sociální sítě či jiné elektronické nástroje) zpracováváme vaše osobní údaje, které jste nám poskytli a to na základě oprávněného zájmu za účelem vyřízení vašich požadavků (doba zpracování osobních údajů: 10let od posledního kontaktu).

4. Zájem o spolupráci

V případě, že jste nás oslovili za účelem zájmu o spolupráci prostřednictvím některého z komunikačních kanálů (e-mail, telefon, sociální sítě či jiné elektronické nástroje) zpracováváme vaše osobní údaje včetně údajů poskytnutých v přiloženém životopisu, souvisejících dokumentech a dotazníku na základě oprávněného zájmu za účelem posouzení vašeho zájmu (doba zpracování osobních údajů: po dobu trvání výběrového řízení a 10 let od posledního kontaktu).

5. Zájem o novinky a aktuální nabídky

V případě, že jste projevíli zájem o naše služby, aktuální nabídky, slevové akce, školení, workshopy, akce zpracováváme vaše osobní údaje a údaje o vašem chování při čtení e-mailových zpráv na základě oprávněného zájmu a předpokladu zájmu o novinky, nabídky a akce (doba zpracování osobních údajů: dokud se z odebrání neodhlásíte).

4. KDO VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁ A KOMU JE PŘEDÁVÁME - KATEGORIE PŘÍJEMCŮ

Získané osobní údaje zpracováváme v roli správce, tzn. že určujeme prostředky zpracování, odpovídáme za jejich řádné provedení a stanovujeme účely, pro které vaše osobní údaje shromažďujeme. Správcem vašich osobních údajů je: AMIGAS jazyková škola, s.r.o., se sídlem Moravské náměstí 629/4, 602 00 Brno, IČO 29302391

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 72609. Osobní údaje zpracovávají především zaměstnanci naší školy v souvislosti s plněním jejich pracovních povinností, při kterých je nutné nakládat s osobními údaji zákazníků, pouze však v rozsahu, který je v jednotlivém případě nezbytný a při dodržení veškerých bezpečnostních opatření.

Vedle toho mohou být osobní údaje předávány třetím osobám, které se podílejí na zpracování osobních údajů zákazníků naší školy (naši dodavatelé a partneři). Před jakýmkoliv předáním vašich osobních údajů třetí osobě vždy s touto osobou uzavřeme písemnou smlouvu, která obsahuje stejné záruky pro zpracování osobních údajů, jaké v souladu se svými zákonnými povinnostmi dodržujeme my nebo ověřujeme jejich soulad s GDPR a příslušnými právními předpisy pro oblast ochrany osobních údajů; případně jim tyto osobní údaje mohou být zpřístupněny z jiného důvodu v souladu se zákonem. S vaším souhlasem, na základě kterého jsme v příslušném rozsahu oprávněni s osobními údaji nakládat, mohou být předávány tyto informace dále subjektům pro účely dodržování právních povinností naší školy, uzavření a plnění smlouvy, nabízení produktů a služeb, ochrany práv a právně chráněných zájmů naší školy, péče o klienty. V souladu s příslušnými právními předpisy jsme oprávněni nebo přímo, bez Vašeho souhlasu, povinni předávat Vaše osobní údaje příslušným orgánům státní správy, soudům a orgánům činným v trestním řízení za účelem plnění jejich povinností a pro účely výkonu rozhodnutí, poskytovatelům pojištění a výhod plynoucích ze statutu studenta, pro účely plnění smlouvy a dalším osobám v rozsahu stanoveném právními předpisy, například třetím osobám pro účely vymáhání našich pohledávek.

Vaše údaje dále předáváme těmto zpracovatelům, kteří je zpracovávají dle našich pokynů a předpisů:

- poskytovatel hostingových a IT služeb,
- poskytovatelé daňových a účetních služeb a softwarů,
- poskytovatelé mezinárodních zkoušek
- poskytovatelé studentských slev
- úřady a organizace související s poskytováním služeb v oblasti enního pomaturitního studia
- provozovatelé marketingových nástrojů, kteří nám pomáhají s optimalizací webu a personalizací obsahu a nabídek pro vás,
- poskytovatel e-mail marketingového nástroje pro hromadnou rozesílku mailů,
- poskytovatelé cloudových služeb a další dodavatelé technologií a podpory v oblasti řízení projektů, CRM,

Vaše osobní údaje jsou zpracovávány na území České republiky a dalších států Evropské unie i mimo ni, kde sídlí subjekty jako jsou naši dodavatelé, zpracovatelé a partneři (např. Společnost Google), a kteří sdílejí stejné standardy ochrany osobních údajů jako Česká republika nebo členové Evropského hospodářského prostoru.

5. PRÁVA A JAK JE UPLATNIT

V těchto Zásadách jsme se pokusili vysvětlit, proč Vaše osobní údaje shromažďujeme a že je pro některé účely smíme zpracovávat jen s Vaším souhlasem. Souhlas se zpracováním svých osobních údajů nejste naší škole povinni udělit a zároveň jste oprávněni tento svůj souhlas odvolat. Připomínáme, že některé osobní údaje jsme oprávněni zpracovávat k určitým účelům také bez Vašeho souhlasu. Pokud v takovém případě odvoláte svůj souhlas, ukončíme zpracování příslušných osobních údajů k účelům vyžadujícím příslušný souhlas, ale můžeme být oprávněni nebo povinni, tyto osobní údaje nadále zpracovávat k jiným účelům.

Při zpracování vašich osobních údajů můžete jako subjekt údajů uplatnit následující práva:

1) Právo na přístup - dle čl. 15 GDPR máte právo na přístup k informacím, které o vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme a jaká další máte práva. V rámci práva na přístup nás můžete požádat o potvrzení zpracování osobních nebo o vytvoření kopie zpracovávaných osobních údajů.

2) Právo na opravu - zjistíte-li, že vaše osobní údaje, které zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte dle čl. 16 GDPR právo na opravu. Vaší žádostí se budeme zabývat bez zbytečného odkladu.

3) Právo na výmaz - v případech uvedených v čl. 17 GDPR máte právo na výmaz vašich osobních údajů, které zpracováváme. Pokud nebude uplatnění tohoto práva relevantní nebo proveditelné nebo vaše údaje zpracováváme i na základě jiného právního důvodu, nebudeme moci vaší žádosti vyhovět.

4) Právo na omezení zpracování - kromě práva na výmaz máte dle čl. 18 GDPR právo na omezené zpracování (po omezenou dobu) v určitých případech, zejména popíráte-li přesnost svých osobních údajů, uplatnili jste námitku proti zpracování vašich osobních údajů nebo odmítáte jejich výmaz z důvodů ochrany svých právních nároků nebo nesouhlasíte s jejich výmazem a požaduje namísto toho omezení zpracování svých osobních údajů.

5) Právo na přenositelnost - dle čl. 20 GDPR 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. Abychom mohli na vaši žádost údaje snadno převést, může se jednat pouze o údaje, které zpracováváme automatizovaně v našich elektronických databázích.

6) Právo vznést námitku proti zpracování - proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu, máte dle čl. 21 GDPR právo vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů. Pokud naše škola neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad vašimi zájmy nebo právy a svobodami, ukončíme zpracování vašich osobních údajů bez zbytečného odkladu.

7) Právo podat stížnost

Uplatněním práv výše uvedeným způsobem není nijak dotčeno vaše právo podat stížnost u příslušného dozorného 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 se sídlem: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Pokud neudělíte nebo odvoláte svůj souhlas, můžeme:

- a) odpovídajícím způsobem upravit dostupnost, rozsah či podmínky svých produktů či služeb, nebo
- b) odmítnout poskytnout Vám své produkty či služby, pokud shledáme, že takový souhlas je k poskytnutí produktu či služby za daných podmínek nezbytný.

Požádáte-li nás o informaci týkající se zpracování Vašich osobních údajů, poskytneme Vám bez zbytečného odkladu veškeré informace o tom, jaké údaje o Vás zpracováváme. Za poskytnutí takové informace máme právo požadovat přiměřenou úhradu nákladů vynaložených na poskytnutí této informace. Zjistíte-li nebo se domníváte, že naše společnost nebo třetí osoba, která se podílí na zpracování údajů, provádí zpracování vašich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého života anebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li vaše osobní údaje nepřesné, můžete:

- 1) od naší společnosti či třetí osoby, která se podílí na zpracování údajů, požadovat vysvětlení;
- 2) požadovat, aby byl odstraněn závadný stav, zejména můžete požadovat provedení opravy nebo doplnění osobních údajů; v případě potřeby bude provedeno dočasné blokování nebo likvidace těchto údajů. Pokud Vaši žádost shledáme jako opodstatněnou, naše škola či třetí osoba, která se podílí na zpracování údajů, neprodleně a bezplatně závadný stav odstraní.

V případě, že si přejete odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, obraťte se prosím písemně na naši e-mailovou adresu info@amigas.cz. Veškeré vaše případné písemné dotazy rádi zodpovíme taktéž na e-mailové adrese info@amigas.cz.