

Zásady zpracování osobních údajů

informace pro subjekty údajů dle čl. 13 a 14 Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) · účinné od 1. 8. 2026

1. Správce osobních údajů

Správce osobních údajů je Domoveo s.r.o., se sídlem Jandova 598/1, Vysočany, 190 00 Praha 9, IČO: 10932585, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 350895 (dále jen „správce“ nebo „Domoveo“).

Kontaktní údaje pro uplatnění práv a dotazy k ochraně osobních údajů: **gdpr@domoveo.cz**, adresa pro doručování je totožná se sídlem správce.

Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, neboť mu tato povinnost dle čl. 37 GDPR nevzniká.

2. Rozsah zpracovávaných údajů

Kategorie	Konkrétní údaje
Identifikační údaje	jméno a příjmení, titul, u podnikatelů obchodní firma, IČO a DIČ
Kontaktní údaje	adresa bydliště nebo sídla, adresa místa realizace zakázky, telefon, e-mail
Údaje o zakázce	předmět a rozsah objednané služby, stav a typ oken a dveří, obhlídkový a servisní protokol, fotodokumentace stavu oken, termín realizace, cena
Platební údaje	číslo bankovního účtu, údaje o úhradách, fakturační údaje
Komunikace	obsah e-mailové a písemné komunikace, záznamy telefonické komunikace (je-li o nahrávání předem informováno), údaje z kontaktního formuláře
Hodnocení a reklamace	zpětná vazba, hodnocení spokojenosti, obsah reklamace a způsob jejího vyřízení

Správce nezpracovává zvláštní kategorie osobních údajů dle čl. 9 GDPR a neprovádí automatizované rozhodování ani profilování s právními účinky pro subjekt údajů.

3. Účely a právní základy zpracování

Účel	Právní základ	Doba zpracování
Jednání o smlouvě, zpracování poptávky a nabídky	čl. 6 odst. 1 písm. b) — opatření před uzavřením smlouvy	6 měsíců od poslední komunikace, nedojde-li k uzavření smlouvy
Uzavření a plnění smlouvy, realizace servisu, koordinace termínů	čl. 6 odst. 1 písm. b) — plnění smlouvy	po dobu trvání smluvního vztahu
Vedení účetnictví a plnění daňových povinností	čl. 6 odst. 1 písm. c) — právní povinnost	10 let (zákon o DPH, zákon o účetnictví)
Vyřizování reklamací a záručních nároků	čl. 6 odst. 1 písm. b) a c)	po dobu záruky a 4 roky po jejím uplynutí
Ochrana právních nároků správce (vymáhání, spory)	čl. 6 odst. 1 písm. f) — oprávněný zájem	po dobu promlčecí lhůty, zpravidla 4 roky
Ověření spokojenosti a zlepšování kvality služeb	čl. 6 odst. 1 písm. f) — oprávněný zájem	1 rok od realizace zakázky
Zasílání obchodních sdělení stávajícím zákazníkům	čl. 6 odst. 1 písm. f) ve spojení s § 7 odst. 3 zák. č. 480/2004 Sb.	do vznesení námitky nebo odhlášení
Zasílání obchodních sdělení ostatním osobám	čl. 6 odst. 1 písm. a) — souhlas	do odvolání souhlasu, nejdéle 3 roky
Připomenutí termínu následného servisu	čl. 6 odst. 1 písm. f) — oprávněný zájem	3 roky od poslední zakázky

Poskytnutí osobních údajů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy je smluvním požadavkem. Bez jejich poskytnutí nelze smlouvu uzavřít ani službu poskytnout. Poskytnutí údajů pro účely zasílání obchodních sdělení na základě souhlasu je zcela dobrovolné a neposkytnutí nemá vliv na poskytnutí služby.

4. Příjemci osobních údajů

Správce může osobní údaje předat následujícím kategoriím příjemců, a to vždy pouze v rozsahu nezbytném pro daný účel:

- oblastní a servisní technici spolupracující se správcem, kteří u zákazníka provádějí obhlídku nebo servis (v postavení zpracovatelů na základě smlouvy o zpracování osobních údajů);
- poskytovatelé informačních systémů, cloudových a hostingových služeb a e-mailových služeb;
- poskytovatelé call centra zajišťujícího sjednávání termínů obhlídek;
- účetní, daňoví a právní poradci, auditori;
- dopravci a poskytovatelé poštovních služeb;
- banky a poskytovatelé platebních služeb;
- orgány veřejné moci, vyžaduje-li to právní předpis (zejména finanční úřad, Česká obchodní inspekce, soudy).

Správce nepředává osobní údaje do třetí země mimo Evropský hospodářský prostor ani mezinárodní organizaci. Pokud by k takovému předání mělo v budoucnu dojít, bude uskutečněno výhradně při splnění podmínek kapitoly V GDPR.

5. Práva subjektu údajů

V souvislosti se zpracováním osobních údajů náleží subjektu údajů následující práva:

Právo	Obsah práva
Právo na přístup (čl. 15)	získat potvrzení, zda jsou údaje zpracovávány, a obdržet kopii zpracovávaných údajů spolu s informacemi o zpracování
Právo na opravu (čl. 16)	opravit nepřesné údaje a doplnit neúplné údaje
Právo na výmaz (čl. 17)	požadovat výmaz údajů, zejména pominul-li účel zpracování, byl-li odvolán souhlas nebo byly-li údaje zpracovány protiprávně
Právo na omezení zpracování (čl. 18)	požadovat dočasné omezení zpracování, například po dobu ověřování přesnosti údajů
Právo na přenositelnost (čl. 20)	obdržet údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a předat je jinému správci
Právo vznést námitku (čl. 21)	vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu; proti zpracování pro účely přímého marketingu lze námitku vznést kdykoli a zpracování bude neprodleně ukončeno
Právo odvolat souhlas (čl. 7 odst. 3)	kdykoli odvolat udělený souhlas, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování před jeho odvoláním

6. Uplatnění práv

Práva lze uplatnit e-mailem na adrese gdpr@domoveo.cz nebo písemně na adrese sídla správce. Správce je oprávněn požádat o ověření totožnosti žadatele, existují-li důvodné pochybnosti o jeho identitě.

Správce vyřídí žádost bez zbytečného odkladu, nejpozději do **jednoho měsíce** od jejího obdržení. Tuto lhůtu lze v případě složitosti a počtu žádostí prodloužit o další dva měsíce; o prodloužení včetně důvodů bude subjekt údajů informován do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Informace se poskytují bezplatně; při zjevně nedůvodných nebo nepřiměřených žádostech může správce požadovat přiměřený poplatek nebo žádost odmítnout.

7. Právo podat stížnost

Úřad pro ochranu osobních údajů

Domníváte-li se, že zpracováním vašich osobních údajů dochází k porušení GDPR, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu:

Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 · www.uoou.cz · posta@uoou.gov.cz · +420 234 665 111

8. Zabezpečení osobních údajů

Správce přijal vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů ve smyslu čl. 32 GDPR, zejména řízení přístupových oprávnění podle zásady nezbytného minima, zabezpečení informačních systémů heslem a šifrováním, zálohování dat, uzavření smluv o zpracování osobních údajů se všemi zpracovateli a poučení všech osob, které s osobními údaji přicházejí do styku, o povinnosti mlčenlivosti.

9. Cookies a webové stránky

Webové stránky správce používají technické cookies nezbytné pro jejich funkčnost, které jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu správce. Analytické a marketingové cookies jsou používány pouze na základě předchozího souhlasu uděleného prostřednictvím cookie lišty; tento souhlas lze kdykoli odvolat změnou nastavení v cookie liště nebo smazáním cookies v internetovém prohlížeči.

10. Účinnost

Tyto zásady jsou účinné od 1. 8. 2026. Správce je oprávněn tyto zásady jednostranně změnit; aktuální znění je vždy dostupné na www.domoveo.cz.