

## **Memorandum o ochraně osobních údajů společnosti MISTR SLUŽBY, s.r.o.**

Ochrana soukromí našich zákazníků při zpracování osobních údajů je pro nás velmi důležitá. Při zpracování vašich osobních údajů postupujeme v souladu s platnými právními předpisy a zajišťujeme jejich ochranu v maximální možné míře.

Toto Memorandum o ochraně osobních údajů (dále jen jako „Memorandum“), vám poskytne informace o tom, jak nakládáme s vašimi osobními údaji, jak nás můžete kontaktovat, pokud máte dotazy ohledně zpracování vašich osobních údajů. Doporučujeme vám, abyste si informace obsažené v tomto Memorandu důkladně přečetli.

### **1. O nás**

Společnost MISTR SLUŽBY, s.r.o., sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, 602 00 Brno, IČ: 144 43 988, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 128352 (dále jako „MISTR SLUŽBY“) se zaměřuje na komplexní poskytování služeb v oblasti správy bytových domů, zajišťování revizí a údržby částí domů a bytů, jakož i poskytování souvisejících služeb vyplývajících ze správy bytů, bytových domů a administrativních budov.

Při zpracovávání vašich osobních údajů se řídíme právními předpisy České republiky, a to především Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č.j. 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu takových údajů (obecné nařízení o ochraně údajů nebo GDPR), zákonem o zpracování osobních údajů a dalšími právními předpisy.

Provozovatelem informačních systémů, ve kterých jsou zpracovávány osobní údaje zákazníků je společnost MISTR SLUŽBY, s.r.o. se sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, 602 00 Brno, IČO: 14443988 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 128352.

### **2. Jaké údaje o Vás zpracováváme?**

Za osobní údaj se považuje takový údaj, na jehož základě lze určit určitou fyzickou osobu. To znamená, že nejde jen o známé identifikátory jako jméno, příjmení či datum narození. GDPR definuje osobní údaj jako jakékoli informace, které vedou k určení fyzické osoby. Každá fyzická osoba, které se osobní údaje týkají, se považuje za dotýčnou osobu s příslušnými právy k osobním údajům.

V MISTR SLUŽBY zpracováváme jen takové osobní údaje, abychom vám uměli poskytnout profesionální služby správy, přičemž rozsah těchto osobních údajů je určen obsahem našeho smluvního vztahu nebo obecně závaznými právními předpisy. V případě, že vaše osobní údaje zpracováváme na základě souhlasu, seznam, resp. rozsah údajů je přesně uveden přímo v souhlasu, a to v míře potřebné ke splnění účelu, pro který jsou osobní údaje zpracovávány.

V MISTR SLUŽBY zpracováváme pouze takové osobní údaje, které nám svěřujete v souvislosti s realizací vaší objednávky, zadané prostřednictvím elektronického formuláře na naší internetové stránce [www.profimistr.cz](http://www.profimistr.cz) nebo telefonicky. V tomto smyslu zpracováváme o vás pouze jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu a adresu trvalého pobytu. V souvislosti s poskytnutím naší služby můžeme od vás v případě opodstatnění požadovat i další údaje. Zároveň o vás zpracováváme i osobní údaje, které nám zadáváte v rámci internetové platformy „Zóna vlastníků“. V rámci správy bytů v obytném domě o vás zpracováváme také adresu přechodného bydliště i počet osob ve spravovaném bytě.

V MISTR SLUŽBY můžeme zpracovávat i takové osobní údaje, které nám o vás poskytla třetí osoba, o čemž vás budeme neprodleně informovat. Jste-li osobou, která nám poskytla osobní údaje jiné dotčené osoby, počítáme s tím, že disponujete jejím souhlasem k tomu, abyste nám takové údaje mohli poskytnout a jste připraveni nám kdykoliv takový souhlas prokázat; dotýčnou osobu informujeme o tom, že její osobní údaje máme od vás.

Mezi zpracovávané údaje patří především následující kategorie osobních údajů:

**Fakturační údaje:** jméno, příjmení, fakturační adresa, emailová adresa, telefonní kontakt, adresa doručení.

**Registrační údaje:** údaje získané při objednání si naší služby, údaje o vlastnicích bytů.

**Transakční údaje:** údaje o přijatých a odeslaných platbách,

**Marketingové údaje:** jméno a příjmení, adresa, emailová adresa, telefonní číslo.

### 3. Proč potřebujeme Vaše osobní údaje?

Vaše údaje zpracováváme v nezbytném rozsahu, přičemž většina zpracování je odůvodněna tím, že tyto údaje potřebujeme za účelem realizace správy bytového domu nebo realizace objednávky při správě domu.

#### 3.1 Plníme si povinnosti vyplývající z příslušných právních předpisů

Vaše údaje zpracováváme i za účelem realizace Smlouvy o výkonu správy a plnění si dalších povinností ve smyslu zákona 89/2012 Sb. občanský zákoník. V souvislosti s plněním našich smluvních povinností jsme pro účely správy oprávněni zpracovávat osobní údaje vlastníků bytů a nebytových prostor v domě v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa trvalého nebo přechodného pobytu, číslo bytu, telefonní číslo, elektronická adresa, číslo účtu a kód banky. Zároveň jsme pro účely ochrany majetku vlastníků bytů a nebytových prostor v domě oprávněni zveřejňovat seznam vlastníků bytů a nebytových prostor v domě, kteří mají nedoplatek na zálohách do fondu provozu, údržby a oprav bytového domu.

Jsme také povinni odpovědět na dožádání soudů, exekutorů, orgánů činných v trestním řízení a jiných příslušných orgánů, které souvisejí především s trestními a soudními řízeními podle trestního řádu či občanského soudního řádu.

### 4. Za jakým účelem zpracováváme Vaše údaje?

Vaše osobní údaje zpracováváme jen v nezbytném rozsahu pro příslušný účel. Většina našich zpracovatelských operací je odůvodněna tím, že vaše osobní údaje potřebujeme k poskytnutí vámi požadované služby, jejíž zabezpečení si u nás objednáte nebo v rámci výkonu správy bytového domu. Evidence vámi zadaných údajů zároveň slouží i na možnost opakovaného poskytnutí služby správy nebo revize v zákonem požadovaných lhůtách nebo opakovaného zabezpečení poskytnutí služeb pro domy. Evidence vašich údajů slouží také k ochraně majetku. Osobní údaje za účelem uzavření a plnění našeho smluvního vztahu tedy získáváme od vás. Je proto důležité, abyste nám poskytl úplné, správné, aktuální a pravdivé osobní údaje.

Vaše osobní údaje zpracováváme v MISTR SLUŽBY pro různé účely, a to především pro účely, které spadají do následujících kategorií:

- identifikace a ověření identifikace zákazníků
- uzavírání a plnění smluvních vztahů (výkon správy, realizace objednávky)
- registrace zákazníků v rámci internetové platformy
- ochrana majetku a zdraví
- oslovení zákazníků s nabídkou služeb
- plnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů

### 5. Chráníme Vaše údaje

V MISTR SLUŽBY platí striktní pravidla, která upravují podmínky, za kterých mají naši zaměstnanci, resp. jiné oprávněné osoby přístup k vašim osobním údajům, jakož i to, které osobní údaje mohou zpracovávat. Osobní údaje dotčených osob nejsou zpřístupňovány mimo MISTR SLUŽBY s výjimkou

případů, kdy jsme oprávněni tak postupovat v rámci realizace naší služby nebo na základě příslušného právního předpisu (např. pokud nás o to požádá policie, či daňový úřad).

Osobní údaje zpracováváme s použitím manuálních i automatizovaných prostředků zpracování v rámci svých informačních systémů, které jsou zabezpečeny a chráněny v souladu s příslušnými bezpečnostními standardy a předpisy o ochraně osobních údajů.

Oprávnění zpracovávat osobní údaje jménem MISTR SLUŽBY vyplývá našim zaměstnancům z pracovněprávního vztahu s MISTR SLUŽBY, jakož i z obecně závazných právních předpisů. Naši zaměstnanci mají přísně regulovaná přístupová oprávnění do jednotlivých systémů, ve kterých jsou zpracovávány osobní údaje našich zákazníků.

Při zpracování vašich údajů jsme povinni dodržovat určité povinnosti. Mezi nejdůležitější povinnosti, které dodržujeme, patří:

- Zpracováváme a shromažďujeme vaše osobní údaje pouze pro jednoznačné a zákonné účely, a to pouze po dobu dosažení účelu, pro který jsme tyto osobní údaje získali.
- Vědomě a neoprávněně nezasahujeme do vašeho práva na ochranu soukromí.
- Chráníme vaše osobní údaje před ztrátou, zničením a zneužitím.
- Všichni naši zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí, osobní údaje zákazníků nesmí poskytovat třetím stranám.

## **6. Kam putují Vaše osobní údaje (kategorie příjemců)**

Vaše osobní údaje nejsou zpřístupňovány mimo MISTR SLUŽBY s výjimkou případů, kdy nám takový postup vyplývá z vámi uděleného souhlasu nebo příslušného právního předpisu. To znamená, že Vaše osobní údaje mohou být zpřístupněny nebo poskytnuty dalším třetím osobám, resp. příjemcům, pokud nám tuto povinnost ukládá přímo zákon, přímo vykonatelný právně závazný akt Evropské unie nebo mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána.

Vaše osobní údaje nezpřístupňujeme bezdůvodně žádným subjektům. Je však třeba, aby některé osobní údaje byly zpřístupněny předem určenému okruhu příjemců osobních údajů. Je tomu tak v případě, že zpřístupníme vaše údaje dodavatelům služeb, se kterými spolupracujeme jako jsou revizní technici plynových zařízení, deratizační společnosti, servisní a údržbářské firmy. Dále můžeme zpřístupňovat vaše údaje v souvislosti se zajišťováním IT správy našich informačních systémů nebo domény [www.profimistr.cz](http://www.profimistr.cz).

V případě kterékoli fyzické nebo právnické osoby které zpřístupňujeme osobní údaje a která je zpracovává v našem jménu jako zprostředkovatel, dbáme na dodržování a plnění bezpečnostních požadavků ohledně zpracování osobních údajů.

## **7. Jaké máte práva?**

### **Máte právo na přístup k Vaším údajům**

Máte právo požadovat od nás potvrzení o tom, zda zpracováváme vaše osobní údaje a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto údajům a následující informace:

- totožnost a kontaktní údaje MISTR SLUŽBY
- účely zpracování
- kategorie osobních údajů
- kategorie příjemců vašich údajů
- zpracování osobních údajů na základě oprávněného zájmu
- doby zpracování údajů
- informace o zdroji, ze kterého jsme získali Vaše osobní údaje
- informaci o právech namítat, vymazat, omezit osobní údaje.

## **Máte právo na opravu Vašich údajů**

Může se stát, že některé informace, které o vás vedeme, nejsou nebo přestaly být správné. Bez vaší součinnosti se však přirozeně neobejdeme. Z uvedeného důvodu je důležité, abyste nás o každé změně svých osobních údajů neprodleně informovali. Jako dotyčná osoba jste totiž zodpovědný/á za správnost, aktuálnost, úplnost a pravdivost osobních údajů, které jste poskytli MISTR SLUŽBY.

Jako náš zákazník máte právo na opravu svých nesprávných a neaktuálních osobních údajů v našich informačních systémech. V takovém případě nás neváhejte kontaktovat, pokud jste zjistili, že o vás vedeme nesprávné nebo neaktuální informace, zejména pokud jde o adresu poskytnutí naší služby, v případě jiných kontaktních údajů.

## **Máte právo podávat námitky proti zpracování Vašich údajů**

V případě, že nesouhlasíte, abychom v určitých případech zpracovávali Vaše osobní údaje, máte právo namítat proti takovému zpracování. Vaše právo namítat vám přísluší především v případech, kdy zpracováváme vaše osobní údaje pro potřeby oprávněného zájmu na naší straně.

Pokud si nepřejete, abychom používali vaše osobní údaje pro přímý marketing v rámci oslovování s nabídkou našich služeb, můžete změnit vaše marketingové preference tak, abychom vaše údaje více k tomuto účelu nepoužívali.

## **Máte právo požadovat omezení zpracování Vašich údajů**

Za určitých okolností může nastat situace, že vaše osobní údaje již dále není důvod zpracovávat v původním rozsahu viz. čl.18 GDPR.

## **Máte právo na vymazání Vašich údajů**

Pokud se domníváte, že určité údaje týkající se vaší osoby jsou u nás nezákonně zpracovávány, máte právo požadovat od nás, abychom označené údaje vymazali. V této souvislosti jste jako zákazník povinen prokázat na základě relevantních dokladů nezákonnost zpracování.

## **Máte právo na přenos Vašich údajů**

Vaše osobní údaje, které jste nám poskytli, máte právo získat v elektronické formě ve strukturovaném formátu. Máte právo od nás požadovat, abychom vaše údaje přenesli jinému subjektu, který v žádosti doručené na: [prenosu@profimistr.cz](mailto:prenosu@profimistr.cz) řádně označíte včetně emailové adresy třetí strany.

## **Máte právo nebyť předmětem automatizovaného individuálního rozhodování s právními či obdobnými účinky, zahrnující i profilování.**

Toto právo subjektu údajů zajišťuje, že nebude předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro subjekt údajů právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká. Jinými slovy, jde o zajištění, aby se o právních účincích nerozhodovalo automatizovanými postupy bez lidské ingerence, kromě možných výjimek.

Automatizované rozhodování je přípustné v případě, kdy je nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi subjektem údajů a správcem, pokud je povoleno právem EU nebo členským státem nebo pokud je založeno na výslovném souhlasu subjektu údajů.

## **Jak uplatníte vaše práva k osobním údajům \***

Všechna vaše práva k osobním údajům si můžete v MISTR SLUŽBY uplatnit zasláním žádosti na:

Emailovou adresu: [GDPR@profimistr.cz](mailto:GDPR@profimistr.cz)

Korespondenční adresu: MISTR SLUŽBY, s.r.o., Příkop 843/4, Zábřdovice, 602 00 Brno

MISTR SLUŽBY si ve smyslu GDPR vyhrazuje právo požadovat identifikační údaje dotčené osoby, aby v zájmu ochrany práv dotčených osob zajistila dostatečnou identifikaci osoby žadatele

MISTR SLUŽBY má k vyřízení žádosti lhůtu jeden měsíc od data přijetí žádosti. Uvedená lhůta může být v případě potřeby prodloužena o další dva měsíce, přičemž se zohlední komplexnost žádosti a počet žádostí. MISTR SLUŽBY informuje o každém takovém prodloužení žadatele do jednoho měsíce od doručení žádosti spolu s důvody zmeškání lhůty. Žadatel bude v takovém případě informován o prodloužení lhůty formou, jakou zvolil pro doručení odpovědi na jeho žádost.

Informace požadované žadatelem v rámci uvedené žádosti se poskytují bezplatně. Je-li žádost zjevně neopodstatněná nebo nepřiměřená, zejména pro její opakující se povahu, MISTR SLUŽBY má právo buď: i) požadovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady na poskytnutí informací nebo na sdělení nebo na uskutečnění požadovaného opatření nebo ii) odmítnout jednat na základě žádosti.

### **Právo podat stížnost dozorčímu orgánu**

Pokud se domníváte, že došlo k porušení Vašich práv k osobním údajům nebo k porušení podmínek zpracování Vašich údajů, máte právo obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů ČR se sídlem: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

## **8. Jak dlouho zpracováváme Vaše osobní údaje?**

Vaše osobní údaje uchováváme a chráníme po dobu stanovenou platnými právními předpisy, resp. jde-li o osobní údaje zpracovávané na základě vašeho souhlasu, po dobu, na kterou jste nám udělili svůj souhlas. V případě, že je právním základem zpracování vašich osobních údajů plnění smluvní povinnosti, zpracováváme vaše údaje minimálně do doby realizace naší služby. I po dokončení služby kterou jste si u nás objednali je však pro případnou potřebu jejich opakované realizace v zákonem požadovaných lhůtách, nutno archivovat jednotlivé revizní údaje ve spojení s vašimi osobními údaji. Doby uchovávání se liší v závislosti na konkrétním účelu, pro který osobní údaje zpracováváme.

Předpokládané doby uchovávání osobních údajů:

Účel:	Právní základ	Doba uchování po splnění účelu/uzavření obchodu
Plnění smluvních povinností	Plnění smlouvy	5 let
Reklamace	Plnění smlouvy	5 let
Registrace a identifikace zákazníků	Plnění smlouvy	5 let
Ochrana majetku	Oprávněný zájem/zákon	5 let
Dane a účetnictví	Zákon	10 let

## **9. Zpracování vašich osobních údajů na základě souhlasu**

V rámci poskytování našich služeb mohou nastat i situace, kdy bude zapotřebí ke zpracování vašich osobních údajů vyžádání vašeho souhlasu s jejich zpracováním. V takovém případě a před realizací takové služby bude od vás příslušný souhlas vyžádán. Veškeré souhlasy, které nám udělíte ke zpracování svých osobních údajů můžete kdykoli odvolat na vymazatu@profimstr.cz Poskytnutí vašich osobních údajů je totiž dobrovolné, nemůžeme si od vás žádným způsobem vynucovat souhlas se zpracováním vašich osobních údajů a jste oprávněni odmítnout poskytnutí svých osobních údajů.

## **10. Závěrečná ustanovení**

V případě otázek týkajících se ochrany osobních údajů, na které jste nenašli odpověď v tomto dokumentu, napište nám na [GDPR@profimistr.cz](mailto:GDPR@profimistr.cz).