

## ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost HZ Hotel s.r.o., IČ: 06167276, se sídlem Zaoralova 3045/1e, Líšeň, 628 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 100452 (dále jen „**HZ Hotel**“ nebo „**my**“), provozovatel internetového obchodu na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://www.chateaufrontiere.com> („**webová stránka**“ anebo „**internetový obchod**“), za účelem on-line zakoupení hodnotových poukazů, prohlašuje, že veškeré osobní údaje (dále jen „**údaje**“) jsou považovány za přísně důvěrné a je s nimi nakládáno v souladu s platnými zákonnými ustanoveními v oblasti ochrany osobních údajů. Společnost HZ Hotel je současně správcem Vašich osobních údajů.

Bezpečí vašich osobních údajů je pro nás prioritou. Osobním údajům a jejich ochraně proto věnujeme náležitou pozornost. V těchto Zásadách zpracování a ochrany osobních údajů (dále jen „**zásady**“) naleznete informace o tom, jaké osobní údaje o vás shromažďujeme, z jakého právního titulu je zpracováváme, k jakým účelům je používáme, jak dlouho je uchováváme, komu je můžeme předávat. V Zásadách vás také informujeme o tom, jaká práva máte v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů.

### 1. JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Využíváte-li služeb naší webové stránky, zpracováváme o vás různé druhy údajů.

#### 1.1. Pokud od nakoupíte zboží

Nejčastější údaje, které nám poskytujete, jsou údaje získané prostřednictvím formuláře pro objednání zboží na našich webových stránkách („**zboží**“). Jde převážně o údaje, které jsou nutné pro uzavření a plnění kupní smlouvy.

Tyto údaje jsou potřebné pro vyřízení vaší objednávky a lze je rozdělit na:

- a) **Identifikační údaje**, kterými jsou jméno a příjmení;
- b) **Kontaktní údaje**, kterými jsou e-mailová adresa, poštovní adresa, fakturační adresa, telefonní číslo, bankovní spojení, platební údaje;
- c) **Údaje vzniklé na základě trvání smlouvy**, konkrétně zakoupené produkty, objem poskytnutých služeb a zákaznický segment.

#### 1.2. Pokud jste odběratelem obchodních sdělení

Můžete od nás odebírat obchodní sdělení ohledně zboží v naší nabídce či obchodních akcí.

Jste-li odběratelem těchto sdělení, zpracováváme následující údaje:

- a) **Identifikační údaje**, kterými jsou jméno a příjmení;
- b) **Kontaktní údaje**, díky nimž s vámi můžeme komunikovat, konkrétně e-mailová adresa.

#### 1.3. Pokud navštívíte naše webové stránky či na nich vytváříte obsah

Navštívíte-li naše webové stránky, tak o vás v průběhu vaší návštěvy shromažďujeme různé informace, jako např. vaši IP adresu, nastavení prohlížeče a preferovaného jazyka, navštívené webové stránky včetně času návštěvy. Dále také monitorujeme váš pohyb na webových stránkách, respektive na jaké

odkazy klikáte, abychom vám mohli co nejvíce upravit zobrazovaný obsah a nabízeli vám takové produkty i obsah, který oceníte.

Při návštěvě našich webových stránek do vámi používaného internetového prohlížeče a zařízení ukládáme a následně i čteme soubory cookies, jimž se věnujeme v samostatné kapitole těchto Zásad.

Kromě cookies však zpracováváme i údaje o vašem chování na webu, vaši IP adresu, údaje poskytnuté vaším prohlížečem, konkrétně rozlišení, operační systém vašeho zařízení včetně jeho verzí a jazykového nastavení.

Za vkládaný obsah a aktivitu na našich webových stránkách nesete odpovědnost vy, proto na vás apelujeme, abyste prostřednictvím obsahu veřejně nesdíleli osobní údaje, u nichž si nepřejete, aby byly veřejně dostupné.

Naše webové stránky mohou obsahovat odkazy na jiné webové stránky, o nichž se domníváme, že jsou praktické a mohly by obsahovat užitečné informace. Rádi bychom vás proto upozornili, že tyto stránky mohou být vlastněny a provozovány dalšími společnostmi a organizacemi, které údaje zpracovávají dle svých zásad zabezpečení a ochrany osobních údajů. Naše společnost nemá nad tímto zpracováním žádnou kontrolu a nenese žádnou odpovědnost za jakékoli informace, materiál, produkty či služby obsažené nebo přístupné prostřednictvím těchto webových stránek.

#### **1.4. Pokud nás kontaktujete na zákaznické lince či sociálních sítích**

Pokud se rozhodnete kontaktovat naši zákaznickou podporu prostřednictvím telefonního čísla a e-mailového kontaktu, zpracováváme především záznamy e-mailové komunikace.

Kontaktujete-li nás ohledně vašeho požadavku prostřednictvím naší stránky či profilu na vybraných sociálních sítích, řídí se zpracování vašich osobních údajů výhradně zásadami zpracování osobních údajů společnosti, jež je provozovatelem dané sociální sítě.

#### **1.5. Pokud nám udělíte hodnocení na hodnotících portálech**

Po doručení či převzetí zboží můžete obdržet žádost o jejich hodnocení a o ohodnocení vaší spokojenosti prostřednictvím vybraného hodnotícího portálu. Každé zpětné vazby si nesmírně vážíme, avšak je pouze na vás, zda se rozhodnete nám hodnocení udělit. V případě tohoto hodnocení zpracováváme a příslušným partnerům předáváme následující údaje:

- a) **Kontaktní údaje**, konkrétně e-mailová adresa, která slouží pro zaslání výzvy k ohodnocení;
- b) **Údaje vzniklé na základě trvání smlouvy**, konkrétně zakoupené či prodané zboží.

## **2. ZA JAKÝM ÚČELEM OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?**

### **2.1. Nákup zboží**

Vaše osobní údaje nejčastěji zpracováváme za účelem plnění kupní smlouvy, abychom vaši odeslanou objednávku prostřednictvím našich webových stránek úspěšně zpracovali, a zboží vám úspěšně doručili. Vaše e-mailová adresa a telefonní číslo slouží pro zaslání potvrzení objednávky, doručení potvrzení o přijetí platby, zaslání dokladu o platbě či daňového dokladu, dále také k průběžnému informování o stavu vaší objednávky a případné další individuální komunikaci týkající se dané objednávky.

## **2.2. Přizpůsobení a vytváření obsahu, zajištění lepšího provozu webových stránek**

Zpracováváme údaje o vašem chování na našich webových stránkách, což nám umožňuje získat informace, na jejichž základě pro vás můžeme naše webové stránky neustále vylepšovat, aby pro vás byly po uživatelské stránce co nejpříjemnější. Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat i pro vytváření různých statistik, jako je například sledování návštěvnosti či měření účinnosti reklamy, taktéž pro testování nových funkcionalit našich webových stránek či mobilní aplikace. Údaje o vašem chování na webu jsou mimo jiné důležité i pro jakoukoliv prevenci útoků na naše webové stránky.

## **2.3. Zákaznická podpora a komunikace**

Neustále se snažíme vylepšovat služby, které náš zákaznický servis poskytuje, a abychom mohli co nejrychleji reagovat na vaše požadavky, a tento servis zajistit, potřebujeme vaše osobní údaje ke zdárnému zpracování vašich žádostí či odstranění potenciálních problémů při plnění kupní smlouvy.

Shromážděné osobní údaje využíváme taktéž za účelem komunikace s vámi a jejímu individuálnímu přizpůsobování. Můžeme vás například kontaktovat telefonicky, e-mailem či jinou formou, abychom vám sdělili aktuální stav vaší žádosti, objednávky nebo reklamace, případně k ní od vás získali doplňující informace.

## **2.4. Zjišťování spokojenosti na hodnotících portálech**

V souvislosti s nákupem můžete obdržet taktéž žádost o jeho hodnocení prostřednictvím vybraného hodnotícího portálu. V tomto případě je účelem zpracování zjišťování spokojenosti.

## **2.5. Zlepšování služeb**

Vaše osobní údaje využíváme k neustálému zlepšování našich služeb i systémů, včetně přidávání nových funkcionalit. Osobní údaje zpracováváme taktéž za účelem činit informovaná rozhodnutí za použití souhrnných analýz a business intelligence, a to na základě našeho oprávněného zájmu, který se odvíjí od svobody podnikání a spočívá v nezbytnosti zlepšování poskytovaných služeb kvůli úspěchu v hospodářské soutěži. Abychom však vašim právům a zájmům zajistili dostatečnou ochranu, používáme pro tyto účely osobní údaje, které jsou v co největší míře anonymizované.

## **2.6. Ochrana, bezpečnost a řešení sporů**

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat taktéž z důvodu zajištění ochrany a bezpečnosti našich zákazníků a systémů, k uplatnění našich práv a právních nároků, zjišťování a prevenci podvodů, řešení sporů či prosazování našich dohod. Dále můžeme osobní údaje zpracovávat i pro účely případných kontrol prováděných veřejnými orgány.

## **3. NA JAKÝCH PRÁVNÍCH ZÁKLADECH OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?**

Osobní údaje zpracováváme v různém rozsahu a pro různé účely, jak detailně uvádíme v čl. 1 a 2 výše, a to buď:

- a) bez vašeho souhlasu na základě plnění smlouvy, plnění právní povinnosti či našich oprávněných zájmů;
- b) na základě vašeho souhlasu.

Druhy zpracování, které můžeme provádět bez vašeho souhlasu, se odvíjejí od stanového účelu daného zpracování a také pozice, v níž vůči nám vystupujete – zda jste pouhým návštěvníkem našich webových stránek či zda u nás nakoupíte. K zpracování vašich osobních údajů však může taktéž dojít, jste-li

adresátem objednaného zboží či služby nebo pokud s námi komunikujete prostřednictvím dálkových komunikačních prostředků.

### **3.1. Plnění kupní smlouvy**

Pokud u nás nakoupíte naše zboží, respektive odešlete objednávku, vzniká návrh na uzavření kupní smlouvy, jež je uzavřena přijetím návrhu z naší strany ve formě potvrzení vaší objednávky. Abychom však byli tuto kupní smlouvu schopni úspěšně plnit, potřebujeme k tomu velkou část vašich osobních údajů zadaných prostřednictvím objednávkového formuláře. Konkrétní údaje, které v tomto případě zpracováváme, jsou uvedeny v čl. 1, odst. 1 a 5.

### **3.2. Plnění právních povinností**

Taktéž my musíme plnit určité povinnosti, které nám stanovují platné právní předpisy. Jestliže vaše osobní údaje zpracováváme na základě plnění těchto povinností, nemusíme pro takové zpracování získat váš souhlas. Na tomto právním základě konkrétně zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje, toliko i údaje o vašich objednávkách. Konkrétní údaje, které v tomto případě zpracováváme, jsou uvedeny v čl. 1, odst. 1.

### **3.3. Souhlas**

Pro účely zaslání obchodních sdělení prostřednictvím e-mailu můžeme zpracovávat vaše osobní údaje na základě vámi uděleného souhlasu. Na základě vámi uděleného souhlasu je zpracováváme v případě, že je nezpracováváme na základě oprávněného zájmu. Souhlas můžete kdykoliv odvolat a z odběru obchodních sdělení se odhlásit. Konkrétní údaje, které v tomto případě zpracováváme, jsou uvedeny v čl. 1, odst. 3.

### **3.4. Oprávněný zájem**

Vaše osobní údaje zpracováváme taktéž na základě oprávněného zájmu, abychom mohli zlepšovat a přizpůsobovat poskytované služby, zjistit, zda vyřízení objednávky proběhlo k vaší spokojenosti, a efektivněji propagovat nabízené produkty i služby. Jedná se zejména o ty údaje, které jsou uvedeny v čl. 1 odst. 4 a 5.

Naším oprávněným zájmem je taktéž ochrana právních nároků, interní evidence a kontrola řádného poskytování našich služeb. V tomto případě zpracováváme všechny kategorie osobních údajů uvedených v čl. 1.

Náš oprávněný zájem spočívá také v zaslání žádosti o ohodnocení uskutečněného nákupu prostřednictvím vybraného hodnotícího portálu, či vyhodnocení námi pořádaných spotřebitelských soutěží. Konkrétní údaje, které v tomto případě zpracováváme, jsou uvedeny v čl. 1. odst. 6.

## **4. KOMU OSOBNÍ ÚDAJE PŘEDÁVÁME?**

Vaše osobní údaje zpracováváme ve většině případů pro vlastní účely jakožto jejich správce, což znamená, že my stanovujeme výše uvedené účely pro shromáždění vašich osobních údajů, určení prostředků pro zpracování a jejich řádné provedení.

Vaše osobní údaje zprostředkováváme našim partnerům pouze tehdy, je-li to nezbytné v rámci plnění smlouvy, např. pro zajištění platby či přepravy, na základě oprávněného zájmu či pokud jste s předáním předem vyslovili souhlas.

Vaše osobní údaje taktéž předáváme našim zpracovatelům, kteří samozřejmě dodržují zákonné podmínky ochrany osobních údajů. Tito zpracovatelé osobní údaje zpracovávají dle našich pokynů a vaše práva tímto zpracováním nejsou nijak dotčena. S vaším souhlasem můžeme vaše osobní údaje předat taktéž sociálním sítím či provozovatelům marketingových nástrojů pro zobrazení cílené reklamy na dalších webových stránkách.

#### 4.1. Kategorie příjemců

Vaše osobní údaje můžeme předat následujícím subjektům:

- a) **Společnostem provozujícím platební služby** za účelem zpracování plateb na základě vaší objednávky, tedy plnění kupní smlouvy;
- b) **Partnerům zajišťujícím rozesílky obchodních sdělení**, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti a vaše osobní údaje nesmí použít k žádnému dalšímu účelu;
- c) **Provozovatelům marketingových nástrojů**; kteří nám pomáhají s personalizací nabídek i obsahu;
- d) **Poskytovatelům nástrojů pro komunikaci zákaznického servisu s vámi**, či případně externího call centra;
- e) **Partnerům provádějícím průzkumy spokojenosti mezi zákazníky**;
- f) **Dodavatelům technologií a poskytovatelům cloudových služeb**;
- g) **Právním nebo finančním zástupcům, soudům** za účelem zpracování daňových dokladů, vymáhání pohledávek nebo z dalších důvodů vyplývajících z plnění našich zákonných povinností;
- h) **Veřejným orgánům** v případě vymáhání našich práv (např. policie.)

Použijí-li třetí osoby vaše osobní údaje v rámci jejich vlastních oprávněných zájmů, neneseme za tato zpracování odpovědnost. Takové případné zpracování se řídí výhradně zásadami zpracování osobních údajů příslušných společností a osob.

#### 4.2. Předání údajů mimo EU

Při předání vašich osobních údajů našim zpracovatelům můžeme v některých případech osobní údaje předat také do třetích zemí, které nejsou součástí Evropské unie a které nezajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů. Avšak takové předání bude z naší strany realizováno pouze tehdy, že se náš zpracovatel zaváže dodržovat platné standardní smluvní doložky vydané Evropskou komisí.

### 5. PO JAKOU DOBU OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME A JAK JSOU ZABEZBEČENY?

#### 5.1. Doba zpracování

Vaše osobní údaje v první řadě zpracováváme po dobu trvání našeho smluvního vztahu, tedy kupní smlouvy. Ty osobní údaje, jež jsou nezbytné pro plnění všech našich povinností, ať už se jedná o povinnosti toliko vyplývající z uzavřené smlouvy mezi námi, či z obecně závazných právních předpisů, jsme povinni zpracovávat po dobu stanovenou danými právními předpisy či v souladu s nimi. Např. u námi vydaných účetních dokladů jsme jakožto správce povinni informace o vás uchovávat nejméně po dobu 10 let od jejich vystavení.

Vedle toho zpracováváme i osobní údaje po dobu nezbytně nutnou, abychom byli schopni řádně plnit veškeré naše povinnosti, které vyplývají z uzavřené smlouvy i obecně závazných právních předpisů.

V rámci plnění vašich žádostí a poskytování kvalitního zákaznického servisu zpracováváme vaše osobní údaje do uzavření našeho smluvního vztahu.

Udělíte-li nám souhlas se zasíláním obchodních sdělení, je tento souhlas platný po dobu 4 let či do jeho odvolání.

V ostatních případech vyplývá doba zpracování vašich osobních údajů z účelu zpracování, či je dána závaznými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Po uplynutí stanovených lhůt pro zpracování jsou vaše osobní údaje automaticky smazány.

## **5.2. Zabezpečení**

Osobní údaje, které jsme o vás shromáždili a které zpracováváme, se k nám přenášejí v již zakódované podobě, přičemž pro tento přenos používáme kódovací systém. Právě tento systém zajišťuje, že při komunikaci vašeho prohlížeče s naším serverem jsou vaše osobní údaje v bezpečí. Naše webové stránky i ostatní systémy, se kterými pracujeme, zabezpečujeme pomocí přiměřených technických i organizačních opatření proti ztrátě a zničení vašich osobních údajů, dále proti přístupu neoprávněných osob k vašim osobním údajům, jejich pozměňování či rozšiřování.

Toto zabezpečení průběžně vylepšujeme, přičemž taktéž u našich zpracovatelů vyžadujeme prokázání souladu jimi využívaných systémů s GDPR.

## **6. JAK VYUŽÍVÁME SOUBORY COOKIES?**

Využíváme taktéž soubory cookies, aby naše webové stránky mohly správně fungovat, aby naše nabídka pro vás byla relevantní, zajímavá a uživatelsky příjemná. Abychom mohli cookies využívat, je potřeba jejich podpora ze strany vámi využívaného internetového prohlížeče. Cookies jsou standardním nástrojem pro ukládání informací týkajících se používání webových stránek.

Informace o druhu použitých cookies, včetně vašich práv, vám sdělujeme při vašem vstupu na webovou stránku.

## **7. JAKÁ MÁTE PRÁVA A JAK JE MŮŽETE UPLATNIT?**

Stejně jako my máme svá práva a povinnosti při zpracování vašich osobních údajů, máte taktéž vy svá určitá práva, které můžete uplatnit. Mezi tato práva patří:

### **7.1. Právo na přístup**

Máte právo požadovat bezplatnou informaci o zpracovávání svých osobních údajů – jaké údaje o vás zpracováváme, za jakým účelem a po jakou dobu, kde vaše údaje získáváme a komu je předáváme. V rámci práva na přístup nás taktéž můžete požádat o zaslání strukturovaného strojově čitelného formátu zpracovávaných údajů. Kopii vám rádi po řádném ověření identity vygenerujeme, stačí zaslat vaši žádost na e-mailovou adresu [info@chateaudefrontire.com](mailto:info@chateaudefrontire.com).

### **7.2. Právo na opravu, resp. doplnění**

Zjistíte-li, že zpracovávané osobní údaje jsou nesprávné či neúplné, máte právo zažádat o jejich opravu. Vaše údaje rádi bez zbytečného odkladu opravíme či doplníme. Stačí zaslat vaši žádost na e-mailovou adresu [info@chateaudefrontire.com](mailto:info@chateaudefrontire.com).

### **7.3. Právo na výmaz**

V některých případech můžete uplatnit právo na vymazání osobních údajů, které o vás zpracováváme. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme či anonymizujeme. To se však netýká těch osobních údajů, které potřebujeme ke splnění našich zákonných povinností a jejichž uchování nám nařizují právní předpisy (např. vyřízení již podané objednávky), či k ochraně našich oprávněných zájmů. K likvidaci osobních údajů dojde rovněž v případě, že tyto údaje již nebudou pro stanovený účel zapotřebí nebo jestliže bude uložení vašich osobních údajů nepřipustné z jiných, zákonem stanovených důvodů. O výmaz osobních údajů můžete požádat prostřednictvím e-mailové adresy [info@chateaufrontiere.com](mailto:info@chateaufrontiere.com).

#### **7.4. Právo na omezení zpracování**

V některých případech můžete využít také právo na omezení zpracování osobních údajů, které o vás zpracováváme. Můžete požadovat, aby vámi označené osobní údaje nebyly předmětem dalšího zpracování, a to po omezenou dobu. O omezení zpracování osobních údajů můžete požádat prostřednictvím e-mailové adresy [info@chateaufrontiere.com](mailto:info@chateaufrontiere.com).

#### **7.5. Právo na přenositelnost**

Máte právo od nás získat veškeré vámi poskytnuté osobní údaje, které zpracováváme na základě vašeho souhlasu. Osobní údaje vám poskytneme ve strukturovaném a strojově čitelném formátu. Údaje vám v tomto formátu rádi vygenerujeme, stačí zaslat vaši žádost na e-mailovou adresu [info@chateaufrontiere.com](mailto:info@chateaufrontiere.com).

#### **7.6. Právo vznést námitku proti zpracování**

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu. Pokud se jedná o zpracování pro marketingové účely, osobní údaje přestaneme zpracovávat bez zbytečného odkladu. Avšak v ostatních případech takto učiníme dle opětovného posouzení našich oprávněných zájmů a vašich práv a důvodů. Námitku proti zpracování můžete vznést prostřednictvím žádosti na e-mailovou adresu [info@chateaufrontiere.com](mailto:info@chateaufrontiere.com).

#### **7.7. Právo podat stížnost**

Uplatnění práv a postupů výše uvedených nijak neomezují vaše právo podat stížnost u příslušného dozorového orgánu. Tohoto práva můžete využít zejména pokud se domníváte, že vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Subjektem k vyřizování stížností zákazníků je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, IČO 708 37 627.

### **8. KONTAKTUJTE NÁS**

V případě jakýchkoli dotazů, komentářů a žádostí ohledně těchto Zásad a zpracování vašich osobních údajů se na nás můžete kdykoliv obrátit prostřednictvím e-mailové adresy [info@chateaufrontiere.com](mailto:info@chateaufrontiere.com). Vaše žádost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů. Ve výjimečných případech, zvláště s ohledem na složitost vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění vás však budeme informovat.

Případně nás neváhejte kontaktovat taktéž na adrese či zákaznické lince uvedené v zápatí těchto Zásad.

Kontakt: HZ Hotel s.r.o.  
provozovna Hotel Chateau de Frontiere

K Zámečku 16  
691 43 Hlohovec u Břeclavi

<https://www.chateaudefrontiere.com>

Zákaznický servis: tel. 00420731401456 nebo e-mail [info@chateaudefrontiere.com](mailto:info@chateaudefrontiere.com)

## **9. ÚČINNOST**

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou platné a účinné od 1. 9. 2022.