

Informace o zpracování osobních údajů pro účely podání stížnosti, podnětu, pochvaly nebo reklamace.

Ochrana osobních údajů našich klientů je pro nás prioritou. Vypracovali jsme tyto Informace o zpracování osobních údajů, abychom Vám mohli poskytnout informace o tom, jakým způsobem a proč zpracováváme Vaše osobní údaje, a rovněž o Vašich právech a způsobu, jakým je můžete uplatnit.

Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, zejména Vás našich klientů, jejichž osobní údaje můžeme zpracovávat.

Následující informace podle ustanovení čl. 13 Nařízení 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/ (dále jen „GDPR“) Vám poskytují přehled o zpracování osobních údajů.

Kdo je správce Vašich osobních údajů a jaké jsou jeho kontaktní údaje

Správce osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891, Revoluční 26, 4011 Ústí nad Labem, doručovací adresa Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem. Telefon: 475 652 111 (sekretariát výkonné ředitelky), ID datové schránky: 7ecdrrn

Jako správce osobních údajů na základě povinnosti dané zvláštními zákony při zpracování osobních údajů dbáme na práva a na ochranu soukromého a osobního života subjektu údajů.

Kdo je pověřencem pro ochranu osobních údajů

Výkonem funkce pověřenec pro ochranu osobních údajů je pověřen Mgr. Jiří Kalach s těmito kontaktními údaji: jiri.kalach@ohk-ul.cz

Národní platforma pro GDPR z.s., Špitálské náměstí 3, 400 01 Ústí nad Labem

Jaký je účel a právní základ zpracování Vašich osobních údajů

Zpracování osobních údajů klientů podávajících reklamaci je nezbytné pro účely plnění právní povinnosti podle zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a pro účely oprávněných zájmů příslušného správce, v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

Zpracování osobních údajů klientů podávajících stížnosti, podnět, dotaz nebo pochvalu je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce, v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

Jaké osobní údaje o Vás zpracováváme

V rámci naší činnosti dochází ke zpracování Vašich osobních údajů. Pro přehlednost jsme je rozdělili do několika kategorií:

1. Identifikační a adresní údaje:

- oslovení, akademický titul, jméno, příjmení,
- datum narození (pouze u podnětu, stížností spojených s uložením přírážky k jízdnému),
- kontaktní adresa pro doručování; elektronické kontaktní údaje (požaduje-li cestující zaslání informace o vyřízení stížnosti, podnětu nebo reklamace tímto komunikačním kanálem):
- e-mailová adresa,
- ID datové schránky.

2. Další zpracovávané údaje:

- a) číslo mobilního telefonu pro účely reklamace, podnětu, odvolání spojených s nákupem mobilní jízdenky nebo mobilní časové jízdenky,
- b) číslo mobilního telefonu pro účely reklamace nebo odvolání do uložení přírážky u mobilní jízdenky nebo mobilní časové jízdenky,
- c) poslední 4 čísla bezkontaktní bankovní platební karty (dále jen „BBK“) cestujícího pro účely reklamace nákupu jízdních dokladů v samoobslužných jízdenkových automatech,
- d) číslo a druh průkazu nebo dokladu k prokázání nároku na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPmÚL pro účely podání podnětu nebo stížnosti spojených s uložením přírážky k jízdnému,
- e) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace a jedinečný kód transakce u reklamace na vypočtenou cenu jízdného na základě provedených TAPů v režimu Check in/Check out a reklamovaná cena elektronického jízdního dokladu,
- f) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace, jedinečný kód transakce, druh, cena a číslo reklamovaného jízdního dokladu zakoupeného v samoobslužném bezhotovostním nákupu na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relační jízdního dokladu ze zóny obsluhované linkami MHD do ostatních zón DÚK u řidiče vozidla MHD,
- g) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace, datum, čas, linka, evidenční číslo vozidla MHD a označení odbavovacího zařízení (terminál/validátor) případně i jedinečný kód transakce u všech reklamací spojených s neodbavením BBK,
- h) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace, e-mail pro účely reklamace spojené s užíváním eShop EOS,
- ch) poslední 4 čísla BBK, datum expirace, druh reklamovaného elektronického jízdního dokladu časového, datum a čas prodeje na přepážce Zákaznického a informačního centra DPmÚL,
- i) datum, čas, číslo linky a místo kontroly, případně evidenční číslo zápisu o provedené přepravní kontrole v případě podnětu nebo stížnosti na uložení přírážky k jízdnému nebo za porušení přepravních podmínek,
- j) logické číslo a SNR číslo bezkontaktní čipové karty Dopravy Ústeckého kraje (dále jen „BČK DÚK“) v případě reklamace spojené s nákupem jízdního dokladu elektronickou peněženkou BČK DÚK na terminálu ve vozidle MHD nebo s odbavením na elektronický časový jízdní doklad na linkách MHD nebo v případě uložení přírážky k jízdnému,

- k) číslo bankovního účtu v případě vrácení reklamované částky u kladně vyřízených reklamací.

Získáváme Vaše osobní údaje i z jiných zdrojů

Správce získává osobní údaje od Subjektů údajů.

Zpracování osobních údajů provádí Správce. Ke zpracování dochází prostřednictvím výpočetní techniky a manuálním způsobem u osobních údajů v listinné podobě, při dodržení všech bezpečnostních zásad pro správu a zpracování osobních údajů.

Komu mohou být Vaše osobní údaje předány

Případné předávání Vašich osobních údajů jinému správci je možné pouze na základě konkrétního právního předpisu, který takovou možnost či povinnost upravuje. Příjemci těchto osobních údajů jsou zpravidla orgány veřejné moci.

V odůvodněných případech mohou být některé Vaše osobní údaje, které jsou uloženy v informačních systémech zpracovávány zpracovateli - externími dodavateli elektronického odbavovacího systému, mobilních aplikací pro nákup jízdních dokladů, a to v za účelem vyřízení reklamace, podnětu nebo stížnosti a pro dosažení výše uvedených účelů. Jedná se především o:

- společnost Mikroelektronika, s.r.o. Vysoké Mýto, IČO: 15029221,
- společnost GLOBDATA a.s., IČO: 01527525, Na Příkopě 393/11, 110 00 Praha 1,
- Bankovní informační Technologie, s.r.o., IČO: 63987686, Radlická 333, 150 57 Praha 5.

Správce osobních údajů osobní údaje nepředává do zahraničí.

Jak dlouho jsou Vaše osobní údaje uchovávány

Osobní údaje subjektu údajů budou zlikvidovány, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány. Doba určená pro výmaz osobních údajů je stanovena příslušnými předpisy správce (Skartační a spisový řád), resp. po dobu pro naplnění účelu dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.

Jaká jsou Vaše práva při zpracování osobních údajů

Stejně jako má správce osobních údajů svá práva a povinnosti při zpracování Vašich osobních údajů, máte také Vy při zpracování Vašich osobních údajů přiznána práva, která jsou stanovena a podrobně vymezena právními předpisy o ochraně osobních údajů. Mezi tato práva patří:

Právo požadovat přístup k osobním údajům

Zjednodušeně řečeno máte právo vědět, jaké údaje o Vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde Vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme, kdo je mimo nás zpracovává a jaká máte další práva související se zpracováním Vašich osobních údajů. To vše jste se dozvěděli v těchto Informacích o zpracování osobních údajů. Pokud si však nejste jistí, které osobní údaje o Vás zpracováváme, můžete nás požádat o potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou z naší strany zpracovávány, a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům. V rámci práva na přístup nás můžete požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů, přičemž první kopii Vám poskytneme bezplatně a další kopie s přiměřeným poplatkem.

Právo požadovat opravu osobních údajů

Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o Vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

Právo požadovat výmaz osobních údajů

Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
- subjekt údajů odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje podle čl. 6 odst. 1 písm. a) nebo čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,
- subjekt údajů vznese námitky proti zpracování podle čl. 21 odst. 1 GDPR a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování nebo subjekt údajů vznese námitky proti zpracování,
- osobní údaje byly zpracovány protiprávně.

Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování Vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro:

- splnění naší právní povinnosti,
- účely archivace, vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely, nebo
- určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

Právo požadovat omezení zpracování osobních údajů

V některých případech můžete kromě práva na výmaz využít právo na omezení zpracování osobních údajů. Toto právo Vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení Vašich osobních údajů a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací

zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Zpracování osobních údajů musíme omezit, když:

- a) popíráte přesnost osobních údajů, než bude zjištěno, jaké údaje jsou správné,
- b) Vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (např. nad rámec toho, co zpracovávat musíme),
- c) Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo
- d) vznesete námitku proti zpracování. Právo na námitku je podrobněji popsáno níže v kapitole „Právo vznést námitku proti zpracování“. Po dobu, po kterou šetříme, je-li Vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování Vašich osobních údajů omezit.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů, pokud jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. V takovém případě vaše osobní údaje smažeme, pokud tyto údaje nepotřebujeme pro jiné účely. **Toto však neplatí v případech a v rozsahu, kdy souhlas se zpracováním není právním základem pro zpracování.**

Právo na přenositelnost osobních údajů

Máte právo získat od nás Vaše osobní údaje, které zpracováváme a jejichž zpracování je prováděno automatizovaně, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Tyto údaje pak můžete bez omezení předat jinému správci. Můžete též žádat, aby předání jinému správci realizoval přímo správce, je-li to technicky proveditelné. Výkonem práva na přenositelnost však nesmí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob. Touto formou Vám tedy nemůžeme přenést vždy a za všech okolností údaje, které vedeme v listinné podobě.

Právo vznést námitku proti zpracování

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází pro splnění úkolu ve veřejném zájmu. Vaše osobní údaje nebudeme dále zpracovávat, pokud nebude veřejný zájem představovat závažné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu

Uplatněním práv výše uvedeným způsobem rovněž není nijak dotčeno Vaše právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, ID datové schránky: qkbaa2n, e-mail: oficiální: posta@uouu.cz, telefon: pevná linka: +420 234 665 111 (Ústředna), fax: +420 234 665 444.

Jak lze uplatnit jednotlivá práva

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů, ať již jde o dotaz, uplatnění práva, podání stížnosti či cokoliv jiného, se můžete obracet na naši emailovou adresu info@dpmul.cz . Rovněž nás v této věci můžete kontaktovat písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo prostřednictvím datové schránky: **7ecdrrn**.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce od jejího obdržení. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti Vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o přiměřenou dobu. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění Vás samozřejmě budeme informovat.