

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost **Redque s.r.o.**, IČO: 14430266, se sídlem Na Královce 31/4, Vršovice, 101 00 Praha 10, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 365526 (dále jen „**Provozovatel**“), coby správce tímto informuje o zpracování osobních údajů, které provádí v souvislosti s provozováním systému „**Alice**“ dostupného na webové adrese <https://app.redque.com/>, web-v2.redque.com, demo.redque.com, testapp.redque.com (dále jen „**Systém**“), uzavíráním smluv se zákazníky (dále jen „**Zákazníci**“) a s registrací Zákazníků v Systému. Součástí tohoto dokumentu jsou i informace o právech, které subjektům údajů v souvislosti s výše uvedeným zpracováním náleží.

Provozovatel vystupuje jako správce ve vztahu k osobním údajům Zákazníků (příp. osob jednajících jeho jménem s Provozovatelem). Ve vztahu k osobním údajům - zákaznickým datům, které do Systému nahrává a v Systému zpracovává Zákazník, vystupuje Provozovatel jako zpracovatel údajů pro Zákazníka. Povinnosti Provozovatele coby zpracovatele jsou upraveny zpracovatelskou smlouvou, která je součástí obchodních podmínek Provozovatele pro užívání Systému dostupných na alice.redque.cz/vop (dále jen „**Obchodní podmínky**“).

Pro jakékoli otázky týkající se ochrany soukromí a uplatňování Vašich práv využijte tento kontakt:

- e-mail: info@redque.cz

1. Za jakým účelem, na základě jakých titulů a jaké osobní údaje zpracováváme?

1.1. Uzavření a plnění smlouvy

Aby Provozovatel mohl se Zákazníkem sjednat a uzavřít smlouvu, na jejímž základě Provozovatel umožňuje Zákazníkovi užívat Systém (dále jen „**Smlouva o užívání Systému**“), potřebuje Provozovatel tyto osobní údaje Zákazníka – fyzické osoby:

- identifikační údaje Zákazníka (jméno, příjmení, IČO, DIČ, adresa sídla),
- kontaktní údaje Zákazníka (e-mail a/nebo telefonní číslo),
- informace z případné komunikace se Zákazníkem a další informace o průběhu smluvního vztahu se Zákazníkem,
- údaje o provedené platbě za užívání Systému v rozsahu použité platební metody (číslo platebního účtu, identifikátor platby, datum provedení),
- identifikační údaje Zákazníka,
- kontaktní údaje Zákazníka (fakturační adresa).

Bez výše uvedených údajů není možné uvedenou Smlouvu uzavřít ani plnit. Právním titulem zpracování těchto údajů je uzavření a plnění Smlouvy na žádost Zákazníka.

V případě, že se v rámci Systému zřizuje Zákazníkovi uživatelský účet, pak. pro účely plnění Smlouvy o užívání Systému zpracováváme i přístupové údaje Zákazníka – fyzické osoby (uživatelské jméno a heslo v šifrované podobě).

Výše uvedené údaje jsou nezbytné k registraci Zákazníka a zřízení a vedení jeho uživatelského účtu; bez nich není možné Smlouvu o užívání Systému uzavřít ani plnit. Právním titulem zpracování těchto údajů je uzavření a plnění Smlouvy o užívání Systému na žádost Zákazníka.

1.2. Plnění povinností plynoucích z právních předpisů

Provozovatel musí zpracovávat osobní údaje v případech, kdy mu to ukládá právní předpis. Pro tento účel Provozovatel zpracovává zejména osobní údaje v rozsahu vyžadovaném příslušnými právními předpisy v souvislosti s povinností Provozovatele vyřizovat reklamace Zákazníka, vést účetnictví a při plnění souvisejících daňových povinností, případně pak pro plnění povinností uložených zákonem o archivnictví.

1.3. Oprávněné zájmy Provozovatele

V odůvodněných případech může Provozovatel zpracovávat osobní údaje i na základě právního titulu, kterým je ochrana jeho oprávněných zájmů. Provozovatel však vždy důsledně posuzuje a dbá, aby zájem na zpracování Vašich údajů za tímto účelem nepřiměřeně nezasáhl do Vašeho soukromí.

Identifikace osob jednajících za Zákazníka – právnickou osobu: Jedná se typicky o členy statutárních orgánů, zaměstnance nebo jiné pověřené osoby, které nejsou smluvní stranou smlouvy s Provozovatelem, ale za Zákazníka smlouvu uzavírají, komunikují s Provozovatelem a jinak s Provozovatelem za Zákazníka jednají. Osobní údaje těchto osob potřebujeme, abychom mohli komunikovat a jednat se Zákazníkem za účelem uzavření smlouvy se Zákazníkem, jejího dalšího plnění, příp. uplatňování práv Zákazníka. U těchto osob zpracováváme zpravidla jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo, doručovací adresu, údaj o pracovní pozici či jiném vztahu k Zákazníkovi a údaje z komunikace s nimi.

Důkaz o souhlasu s obchodními podmínkami: Při uzavírání smlouvy se Zákazníkem online (elektronickými prostředky) uchováváme data nezbytná k identifikaci Zákazníka coby smluvní strany, abychom měli pro případ pozdějších pochybností nebo sporů k dispozici časové razítko jako důkaz o uzavření smlouvy a o souhlasu s našimi obchodními podmínkami v konkrétním znění.

Obrana a uplatňování právních nároků: Osobní údaje zpracováváme pro účely ochrany našeho oprávněného zájmu, kterým je zajištění možnosti naší obrany v rámci případných právních sporů, řízení před soudem či při kontrolách ze strany státních orgánů nebo jiných orgánů veřejné správy (typicky ČOI apod.). Údaje zpracováváme, abychom byli schopni v případě potřeby prokázat, že jsme jednali v souladu s našimi smluvními povinnostmi a právními předpisy. V této souvislosti zpracováváme typicky identifikační a kontaktní údaje Zákazníka, případně osob jednajících s námi za Zákazníka, údaje o uzavřených smlouvách, jejich plnění a komunikaci se Zákazníkem, resp. osobami jednajícími za Zákazníka.

1.4. Zasílání obchodních sdělení

V případě Zákazníků, se kterými jsme uzavřeli smlouvu a v souvislosti s tím jsme získali jejich e-mail a/nebo telefonní číslo, nebo v případě jiných osob, které se aktivně a dobrovolně přihlášily k odběru našich newsletterů, zpracováváme osobní údaje těchto osob v rozsahu e-mailu a telefonního čísla za účelem zasílání informací a novinek o našich službách a produktech (obchodních sdělení).

Titulem zpracování osobních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení je v případě Zákazníků, se kterými jsme uzavřeli smlouvu nebo kteří mají uživatelský účet, oprávněný zájem Provozovatele na informování o nejnovějších nabídkách Provozovatele.

Obchodní sdělení mohou být na základě našeho oprávněného zájmu nabízet personalizované služby upravena na míru, a to na základě dat vyplývajících z Vašeho užívání Systému (zejm. pak data o využívání komponent, o integracích, o počtu vytěžení).

Titulem zpracování osobních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení v případě osob, které se k odběru newsletteru se samy aktivně přihlášily, aniž bychom s nimi uzavřeli smlouvu, jejich souhlas, který byl udělen právě přihlášením se k odběru obchodních sdělení. Podmínky souhlasu jsou k nalezení na <https://alice.redque.cz/souhlas-os/>.

V případě, že od nás již nechcete tyto zprávy dostávat, máte možnost se kdykoli z jejich odběru zdarma odhlásit, a to postupem uvedeným v každém zaslaném obchodním sdělení, případně v rámci uživatelského účtu, nebo je možno nás kdykoli kontaktovat na kontaktním e-mailu uvedeném výše v tomto dokumentu.

1.5. Nahrávání telefonických hovorů při poskytování technické podpory

Za účelem zvyšování kvality a zlepšování služeb technické podpory, případně vyřizování reklamací Zákazníků Provozovatel nahrává telefonické hovory, čímž zpracovává následující osobní údaje osob, které kontaktují jeho technickou podporu prostřednictvím telefonu:

- identifikační a kontaktní údaje, hlasový projev (zvukový záznam hlasu), obsah komunikace;

Právní základ zpracování výše uvedených údajů:

- oprávněný zájem Provozovatele (zvyšování kvality a zlepšování služeb technické podpory, vyřizování reklamací Zákazníků).

Pro tento účel jsou osobní údaje zpracovávány po dobu 3 měsíců od uskutečnění telefonického hovoru.

2. Od koho osobní údaje dostáváme a komu je předáváme?

Osobní údaje získáváme primárně od subjektů údajů. Některé osobní údaje – zejména kontaktní a platební údaje Zákazníků – můžeme zjišťovat od samostatných správců – poskytovatelů platebních metod.

Informace o tom, jak tito poskytovatelé zpracovávají Vaše osobní údaje, naleznete přímo u těchto poskytovatelů.

Jste povinni nám poskytovat pouze přesné údaje a pokud se Vaše osobní údaje změní, musíte údaje aktualizovat.

Pokud není uvedeno jinak, nezjišťujeme si o Vás žádné další údaje, kromě těch, které nám sami dáte, resp. kterou vzniknou Vaší aktivitou v rámci Služby.

Osobní údaje můžeme předávat za podmínek stanovených právními předpisy orgánům veřejné správy, u nichž nám to právní předpis přikazuje, nebo pokud si to daný orgán v rámci svých kompetencí vyžádá.

Pro zpracování dat využíváme tyto zpracovatele:

- Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521; osobní údaje mohou být zpracovatelem předávány do USA za podmínek rozhodnutí Komise EU o tom, že USA poskytují údajům odpovídající ochranu (v rámci tzv. Data Privacy Framework) nebo jinam mimo EU na základě tzv. standardních smluvních doložek vydaných Komisí EU a přijetí dalších bezpečnostních opatření k zabezpečení údajů.
- FAYN Telecommunications s.r.o., IČO: 26761050, se sídlem Popelova 150/71, Holásky, 620 00 Brno, jako poskytovatele virtuální telefonní ústředny a služby nahrávání hovorů týkajících se technické podpory.

Osobní údaje nejsou předávány mimo EU, pokud není výše uvedeno jinak.

3. Jak zpracováváme osobní údaje?

Vaše osobní údaje zpracováváme primárně v elektronické podobě automatizovanými prostředky v našich IT systémech, případně v systémech našich jednotlivých zpracovatelů. Osobní údaje mohou být dále zpracovávány i manuálně v souladu s příslušným účelem, kde je nezbytné či vhodné manuální zpracování.

Při správě Vašich dat mohou vystupovat naši zaměstnanci či jiné osoby pro nás pracující, a to mimo jiné za účelem odstraňování chyb, nepřesností apod. Tyto osoby však mohou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu výše uvedeném a jsou vázány povinností zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.

Osobní údaje zpracováváme vždy v souladu s příslušnými právními předpisy a zajišťujeme jim náležitou péči a ochranu. Staráme se, abyste neutrpěli újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a na Váš soukromý a osobní život.

4. Jak dlouho zpracováváme osobní údaje?

4.1. Smlouva

Osobní údaje zpracovávány pro účely uzavření a plnění smlouvy se Zákazníkem po dobu uzavírání a plnění dané smlouvy (tj. po dobu nezbytnou ke splnění povinností plynoucích ze smlouvy).

I poté můžeme osobní údaje zpracovávat pro následující účely:

4.2. Plnění právních povinností

Osobní údaje zpracované z titulu našich zákonných povinností zpracováváme ve lhůtách stanovenými těmito zákony.

Osobní údaje, které vyžaduje právní předpis upravující daňové a účetní povinnosti Provozovatele (typicky fakturační údaje a informace o poskytovaném plnění), musíme zpracovat pro účely účetnictví a plnění daňových povinností. Doba zpracování je 5 (pět) let od konce účetního období, v případě dokladů relevantních pro platby DPH je to 10 (deset) let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo. Relevantní osobní údaje archivujeme v souladu s požadavky zákona o archivnictví po doby tam stanovené. Údaje zpracovávány pro účely vyřizování reklamací uchováváme po dobu běhu lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění, případně po dobu záruční doby.

4.3. Oprávněné zájmy

Osobní údaje i po ukončení smlouvy se Zákazníkem zpracováváme pro ochranu našich oprávněných zájmů (tj. obrana před případnými nároky Zákazníka nebo třetích stran, a to i před soudem) po dobu běhu příslušných promlčecích lhůt. Pokud nedojde k zahájení příslušného řízení, uchováváme tyto údaje po dobu 5 (pěti) let od ukončení smluvního vztahu se Zákazníkem.

4.4. Zasílání obchodních sdělení

Obchodní sdělení, jak je uvedeno výše, zasíláme, a osobní údaje pro tyto účely zpracováváme, dokud se z jejich odběru neodhlásíte postupem uvedeným v odst. 1.4 tohoto dokumentu.

Údaje pro personalizaci obchodních sdělení zpracováváme pro tento účel po stejnou dobu, po kterou platí právní titul pro zasílání obchodních sdělení.

4.5. Nahrávání telefonických hovorů při poskytování technické podpory

Osobní údaje zpracováváme po dobu 3 měsíců od uskutečnění hovoru.

4.6. Delší zpracování

Osobní údaje mohou být zpracovány i déle, než je uvedeno výše, v případě, kdy vznikne relevantní důvod pro další zpracování, typicky je zahájeno správní či soudní řízení, pro které jsou osobní údaje relevantní.

5. Jaká máte práva?

V prvé řadě máte právo nás požádat o přístup k Vaším osobním údajům včetně vyhotovení kopie všech Vašich osobních údajů. Toto můžete realizovat pomocí e-mailu uvedeného v záhlaví tohoto dokumentu.

Odvolání souhlasu se zpracováním: Pokud zpracováváme Vaše osobní údaje na základě Vašeho souhlasu, můžete Váš souhlas s jejich zpracováním kdykoli svobodně a zdarma odvolat, a to prostřednictvím Vašeho uživatelského účtu, kontaktního e-mailu uvedeného výše, případně jinak, jak je uvedeno jinde v tomto dokumentu. V takovém případě nebudeme již dále Vaše osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu zpracovávat.

U osobních údajů, které nejsou zpracovány na základě souhlasu, není možné odvolávat souhlas se zpracováním. Vždy však na základě Vaší žádosti posoudíme, zda je nutné Vaše osobní údaje stále zpracovávat pro některý z výše uvedených účelů.

Vaše další práva:

Vždy Vás budeme informovat o:

- účelu zpracování osobních údajů,
- osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji,
- povaze automatizovaného rozhodování včetně profilování a informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového rozhodování pro subjekt údajů,
- příjemci, případně kategoriích příjemců, kterým byly nebo budou osobní údaje předány, a v případě předání osobních údajů do třetí země i o vhodných zárukách vztahujících se na předání k zajištění bezpečnosti osobních údajů,
- plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby,
- veškerých dostupných informací o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od Vás.

Mezi Vaše další práva patří:

- požádat nás o vysvětlení,
- požadovat, abychom odstranili vzniklý stav, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění, omezení zpracování nebo likvidaci osobních údajů (právo být zapomenut),
- požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů, nebo požadovat osobní údaje, které se Vás týkají ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a předat tyto údaje jinému správci, aniž bychom tomu jakkoli bránili,
- podat dotaz, resp. stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů,
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se Vás týkají.

6. Jak Vaše osobní údaje chráníme

Vaše údaje chráníme. K tomu slouží zejména následující prostředky zabezpečení: implementace a vynucování interních předpisů na ochranu osobních údajů, antivirové ochrany, firewally, šifrování, řízení přístupu k osobním údajům a autorizační údaje, zálohování, fyzické prostředky ochrany a další.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 21. 9. 2026