

Tímto dokumentem vám poskytujeme informace o tom, jak společnost Dopravní podnik města Hradce Králové, a.s. (dále jen „DP“) získává a zpracovává vaše osobní údaje, a to v souvislosti s využíváním bezkontaktní čipové Městské karty, jejímž je DP výrobcem a vydavatelem.

Na počátku upozorňujeme, že pro možnost využívání přepravních služeb zajišťovaných ze strany DP můžete využít možnosti vydání:

- přenosné tzv. VOLNÉ KARTY, na které nejsou uvedeny žádné osobní údaje a v souvislosti s jejím vydáním či využíváním DP žádné osobní údaje nezpracovává;**
- nepřenositelné tzv. anonymní karty, na které je uvedeno jméno, příjmení a fotografie, ale DP žádné osobní údaje nezpracovává a neeviduje.**

Při zpracování osobních údajů se řídíme právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení EU“), které nabývá účinnosti dne 25. 5. 2018.

Tento dokument bude pravidelně aktualizován, vznikne-li potřeba jeho aktualizace. Aktualizované znění Zásad ochrany osobních údajů uživatelů Městské karty (dále jen „Zásad“) je účinné zveřejněním na internetové stránce www.dpmhk.cz.

Vaše osobní údaje chráníme v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků. V DP platí striktní interní pravidla určující, kteří zaměstnanci mohou mít přístup k vašim osobním údajům a v jakém rozsahu je mohou zpracovávat, přičemž přístupová oprávnění jsou zúžena na nezbytné minimum.

Doporučujeme vám, abyste si tyto informace pečlivě přečetli. Udělali jsme vše pro to, aby byly co nejsrozumitelnější. Pokud by vám i přesto nebylo něco jasné, rádi vám kterýkoli pojem nebo pasáž vysvětlíme. Případné dotazy prosím směřujte na kontaktní osobu uvedenou v bodu 1.2. níže.

1. SPRÁVCE VAŠICH ÚDAJŮ

1.1. Správcem vašich osobních údajů je:

Dopravní podnik města Hradce Králové, a.s., IČO: 25267213, sídlo:
Pouchovská 153/52, Věkoše, 500 03 Hradec Králové, zapsaná v obchodním
rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1625.

1.2. Kontaktní osoba a zároveň **Pověřenec pro ochranu osobních údajů**:

společnost GDPR Hradec s.r.o., se sídlem: Fráni Šrámka 1139, 500 02 Hradec
Králové, IČ: 06708218, kontaktní osoba: Mgr. Jitka Moníková, e-
mail: info@gdprhradec.cz, tel.: +420 495 510 765.

1.3. Správce vaše údaje shromažďuje, disponuje jimi a nese odpovědnost za jejich
řádné a zákonné zpracování. Vůči správci můžete uplatňovat svá práva způsobem
uvedeným dále.

2. ZPRACOVÁVANÉ ÚDAJE, JEJICH ÚČEL A DŮVOD

Zpracováváme pouze takové údaje, abychom vám mohli poskytovat kvalitní služby spojené s
vydáním a užíváním Městské karty. Vaše osobní údaje zpracováváme následujícími způsoby
zpracování a pro níže uvedené účely:

2.1. Uzavření smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku – OSOBNÍ KARTY

2.1.1. Mezi **ZÁKLADNÍ (POVINNÉ)** identifikační údaje, které o vás
zpracováváme pro účely uzavření Smlouvy o vydání elektronického peněžního
prostředku – Městské karty (dále jen „**Smlouva**“) patří ty, které nám sami
poskytnete některým z těchto způsobů:

- vyplněním Smlouvy osobně v distribučních místech DP nebo
- vyplněním Smlouvy v on-line formuláři dostupném na našich
webových stránkách www.dpmhk.cz.

Konkrétně zpracováváme tyto typy osobních údajů:

- jméno a příjmení (pokud je držitelem Městské karty dítě mladší 15 let, pak i u zákonného zástupce),
- datum narození (pokud je držitelem Městské karty dítě mladší 15 let, pak i u zákonného zástupce),
- váš vlastnoruční podpis,
- fotografie (jen pro účely výroby Městské karty, následně je vymazána).

Tyto údaje jsou součástí každé Smlouvy a potřebujeme je pro možnost jejího uzavření a vydání nepřenositelné Městské karty.

- E-mail je vyžadován jako povinný údaj jen v případě, kdy vyplňujete on-line žádost o vydání Městské karty spolu s připojením souboru s fotografií a zasláním platby (na e-mail je zaslána mj. informace o datu vyzvednutí Městské karty a o provedené platbě).

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **plnění uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.1.2. Mezi **DOPLŇKOVÉ (NEPOVINNÉ)** osobní údaje, které zpracováváme jen tehdy, pokud nám je sdělíte při vyplňování Smlouvy (osobně či on-line), patří:

- e-mail a telefon (pokud je držitelem Městské karty dítě mladší 15 let, pak tyto údaje jen ohledně zákonného zástupce),

Pokud nám tyto údaje sdělíte, můžeme vám poskytnout komfortnější komunikační služby např. v případě nálezů vašich karet, při komunikaci ohledně vyzvednutí vyrobené Městské karty apod. Pokud nám poskytnete údaj o tom, zda jste studentem, můžeme vám na základě toho přiznat čerpání výhod, které DP těmto osobám poskytuje, tj. slevy na jízdném.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **plnění uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.1.3. Při vydání Městské karty a v souvislosti s její aktivací jsou dále zpracovávány tyto

PROVOZNÍ ÚDAJE:

- číslo Žádosti/Smlouvy,
- datum vydání Městské karty a její platnost,
- číslo vydané Městské karty,
- údaj o hodnotě finančního obnosu na Městské kartě,
- údaj o čísle bankovního účtu v případě on-line zaslání platby před vydáním Městské karty, které slouží výlučně pro účely ztotožnění přijaté platby a po provedení ztotožnění DP tento údaj nevyužívá.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **plnění uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.2. Uzavření smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku – ANONYMNÍ KARTY

2.2.1. Při uzavření smlouvy o vydání tzv. Anonymní karty potřebujeme jen pro účel její výroby následující údaje, které nám vyplňujete do Smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku – Anonymní městské karty:

- jméno a příjmení (bude uvedeno na kartě pro účely přepravní kontroly)
- fotografii (bude zobrazena na kartě pro účely přepravní kontroly)
- datum narození (nebude uvedeno na kartě, slouží jen pro ověření možnosti aktivace slev na jízdném pro osoby starší 65 let).

2.2.2. Jakmile dojde k výrobě Anonymní karty a jejímu fyzickému předání držiteli, je Smlouva o vydání elektronického peněžního prostředku –

Anonymní městské karty skartována a o držiteli Anonymní karty nejsou zpracovávány žádné osobní údaje v listinné ani v elektronické podobě.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **plnění uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.3. Plnění Smlouvy – online dobíjení Městské karty

Pokud využijete možnosti nákupu předplatných časových jízdenek a dobíjení elektronické peněženky prostřednictvím internetového prodeje na www.dpmhk.cz, zpracováváme o vás tyto osobní údaje:

- e-mail, a to pro účely:
 - zaslání upozornění na blížící se konec platnosti časové jízdenky (pokud si tuto možnost sami aktivně zvolíte),
 - zaslání informace o provedené platbě,
 - zaslání informace o úspěšném průběhu platební transakce,
 - zaslání hesla pro možnost vstupu do historie objednávek,
 - zaslání vygenerovaného nového zapomenutého hesla,
 - zaslání informace o stornování zaplacené objednávky
- číslo Městské karty pro vstup do objednávkového systému a pro identifikaci na daňovém dokladu,
- historii objednávek,
- číslo objednávky a výše dílčí platby,
- přidělené heslo pro vstup do historie objednávek.

Tyto údaje jsou nezbytné pro řádné fungování služby on-line dobíjení Městské karty.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **plnění uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.4. Plnění Smlouvy – zpracovávání ostatních osobních údajů

2.4.1. Údaje ze vzájemné komunikace

Dále zpracováváme údaje o naší vzájemné komunikaci související s využíváním Městské karty, jako např. při vyřizování vašich připomínek či při vyřizování reklamačních nároků apod. Při této komunikaci zpracováváme tyto osobní údaje, které nám sami sdělíte:

- jméno a příjmení,
- adresa stěžovatele,
- sdělený kontakt (e-mail či telefon),
- číslo Městské karty – pokud dojde k její blokaci, je uvedena v seznamu blokováných karet.

Tyto údaje jsou zapsány do formuláře: Přijetí stížnosti či do reklamačního formuláře.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- při vyřizování stížností a reklamací se jedná o úkony související s **plněním uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU);
- při blokaci karty se jedná rovněž o úkony, při nichž DP vykonává své smluvní právo vyplývající z obchodních podmínek, tedy o úkony související s **plněním uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.4.2. Účetnictví a daně

Shromažďujeme vaše identifikační a transakční údaje (zejm. o provedených peněžitých platbách, o stornovaných platbách, o případných vrácených platbách při oprávněných reklamacích), a to za účelem plnění svých účetních a daňových povinností, které nám ukládá platná legislativa (zejména zákon o účetnictví, zákon o dani z přidané hodnoty, zákon o platebním styku).

Jedná se o údaje, které jsou uvedené na daňových dokladech. Pokud nám tedy právní předpis ukládá povinnost archivovat tyto doklady, uchováváme spolu s nimi i vaše osobní údaje, které musí být na dokladech uvedeny.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **plnění povinností z právních předpisů** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízení EU).

2.4.3. Výkon (resp. obhajoba) práv

Pokud by vznikl mezi DP a vámi spor, budeme vaše osobní údaje potřebné pro obhájení našich právních nároků v souvislosti se vzniklým sporem zpracovávat do ukončení sporu. Zpravidla v této souvislosti zpracováváme základní údaje cestujícího, údaje o provedených platbách, údaje z reklamačního řízení, údaje ze vzájemné komunikace, údaje o učiněných právních krocích a jejich výsledcích.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **zpracování je nezbytné pro oprávněné zájmy naší společnosti při obhajobě našich nároků** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení EU).

3. JAK DLOUHO UCHOVÁVÁME VAŠE ÚDAJE?

DP zpracovává osobní údaje po minimální dobu, po kterou je povinna osobní údaje zpracovávat.

3.1. Osobní údaje cestujících

Osobní údaje cestujících zpracováváme v naší elektronické databázi (a některé dokumenty jako např. Smlouvu, protokol o reklamaci, přijetí stížnosti, rovněž v listinné podobě) po dobu trvání existence smluvního vztahu, který je důvodem pro zpracování těchto osobních údajů. Tj. pokud cestující či DP Smlouvu nevypoví či nedojde k jinému důvodu předčasného zániku Smlouvy (viz čl. X. Podmínek pro vydání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet),

budeme vaše osobní údaje zpracovávat **do doby, než uplyne lhůta platnosti Městské karty** (viz čl. III. Podmínek pro vydání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet). Lhůtu platnosti můžete zjistit z každého dokladu o prováděných transakcích (nabíjení) nebo na samoobslužných automatech.

Pokud nedojde z vaší strany k prodloužení platnosti Městské karty, budeme vaše osobní údaje uchovávat ještě po dobu 6 měsíců po uplynutí doby její platnosti (v omezeném režimu zpracování) pro případ, že byste vznesli reklamační nárok. Pokud však na Městské kartě budou k dispozici nevyčerpané finanční prostředky, budeme vaše osobní údaje uchovávat a Městskou kartu zachováme pro možnost vyzvednutí finančních prostředků ještě po dobu 3 let od uplynutí její platnosti. Po uplynutí těchto lhůt (tedy 6 měsíců či 3 let) budou osobní údaje vymazány/anonymizovány, a to v listinné i elektronické podobě; nikoliv však v případě, že je budeme potřebovat i po uplynutí této lhůty pro jiné účely, např. z důvodu obhajoby našich nároků (tedy pro řešení vzniklého sporu, např. z důvodů uplatněné reklamace) či z jiných zákonných důvodů (např. splnění účetních a daňových povinností apod.).

Pokud dojde k **předčasnému ukončení Smlouvy**, **vymažeme/anonymizujeme osobní údaje do 4 měsíců od předčasného ukončení Smlouvy**, a to v listinné i elektronické podobě; nikoliv však v případě, že je budeme potřebovat i po uplynutí této lhůty pro jiné účely, např. z důvodu obhajoby našich nároků (tedy pro řešení vzniklého sporu, např. z důvodů uplatněné reklamace) či z jiných zákonných důvodů (např. splnění účetních a daňových povinností apod.).

Poskytnutou **fotografii pro vydání Městské karty použijeme jen pro výrobu Městské karty** (zpravidla je vyřízeno do 1 pracovního dne) a poté vám fotografii vracíme nebo pokud byla poskytnuta on-line, tak dochází do 1 pracovního dne od výroby Městské karty k jejímu výmazu.

Pokud **požádáte o vydání Městské karty, ale do 6 měsíců nedojde k jejímu vyzvednutí, poskytnuté osobní údaje vymažeme/anonymizujeme**.

3.2. Výmaz osobních údajů na OSOBNÍ MĚSTSKÉ KARTĚ

Jako držitel OSOBNÍ Městské karty jste oprávněni požádat DP o **úplný výmaz osobních údajů evidovaných ze strany DP**. V důsledku takovéto žádosti budou (po ověření totožnosti žadatele, bude-li to nutné) osobní údaje zpracovávané DP v elektronické i listinné podobě ve vztahu k vydané Osobní městské kartě vymazány/anonymizovány. V tomto případě bude zároveň původní karta zablokována a vydána nová anonymní karta.

I když neobdržíme žádnou žádost o výmaz, automaticky dochází ze strany DP k **výmazu historie provedených objednávek vždy po 2 letech**; tím není dotčena povinnost DP uchovávat daňové doklady o provedených platbách za jízdné po zákonnou dobu.

3.3. Osobní údaje ostatní

Daňové doklady (potvrzení o zakoupení objednávky) budou vymazány do 1 měsíce po uplynutí 5 let od provedení peněžité transakce, nebude-li v konkrétním případě legislativně vyžadována lhůta delší.

Osobní údaje zákonného zástupce osoby mladší 15 let DP vymaže/anonymizuje ve vztahu k zastupované osobě, jakmile pominul důvod pro zastupování (např. dosažení věku 15 let), případně, pokud dříve účel nepominul, spolu s výmazem/anonymizací osobních údajů držitele Městské karty.

Pokud by vznikl mezi DP a vámi spor, budeme vaše osobní údaje potřebné **pro obhájení našich právních nároků** v souvislosti se vzniklým sporem zpracovávat do ukončení sporu.

4. ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracováváme pouze osobní údaje, které jsme od vás obdrželi nebo je získali při komunikaci s vámi při využívání Městské karty. Nevyhledáváme a nezpracováváme o vás osobní údaje z veřejných zdrojů.

5. PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje zásadně spravujeme uvnitř DP a nepředáváme je třetím osobám, není-li to nezbytné nutné.

Taková potřeba může vzniknout v případě externích dodavatelů/poskytovatelů služeb, jako jsou:

- poskytovatel zajišťující servisní služby odbavovacího systému v Hradci Králové (společnost EMTEST a.s. se sídlem na Slovensku),
- poskytovatel platební brány GoPay (společnost GOPAY s.r.o. se sídlem v ČR),
- provozovatel e-shopu pro on-line dobíjení Městské karty (společnost EM TEST ČR spol. s r.o. se sídlem v ČR),
- poskytovatelé právních služeb (v případě sporu), auditoři (audit účetních dokladů).

V takovém případě jsou s těmito subjekty (pokud mají postavení zpracovatelů osobních údajů) uzavřeny písemné smluvní vztahy, které smluvně zajišťují zabezpečení předávaných osobních údajů v souladu s Nařízením EU. Sídlo poskytovatelů IT služeb je umístěno zásadně v rámci EU a osobní údaje nejsou předávány mimo EU.

Některé orgány státní správy jsou oprávněny pro plnění svých zákonných povinností si vyžádat informace o vás ad hoc (např. policie ČR, orgány finanční kontroly). Údaje poskytujeme jen tehdy, pokud oprávnění si tyto údaje vyžádat, ukládá zákon.

6. JAKÁ MÁTE PRÁVA?

Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo na přístup ke všem zpracovávaným osobním údajům. Na vaši žádost poskytneme kopii zpracovávaných osobních údajů ve strojově čitelném formátu, případně umožníme náhled do uzavřené Smlouvy a do dalších dokladů u ní uložených.

Právo na opravu osobních údajů

Máte právo na opravu změněných osobních údajů (nebo zjištěných nesprávně uváděných údajů z jakéhokoliv jiného důvodu). Opravu provedeme poté, co budeme moci změněné údaje ověřit (např. z nového dokladu totožnosti).

Právo na výmaz osobních údajů

Máte právo na výmaz svých osobních údajů, které bychom zpracovávali neoprávněně.

Právo na omezení zpracování osobních údajů

Máte právo na blokaci svých osobních údajů za podmínek uvedených v čl. 18 Nařízení EU (zejména bude-li vznesena námitka, existuje spor o oprávněnosti zpracování údajů).

Právo na přenositelnost osobních údajů

Máte právo na to, abychom vám poskytli automatizovaně zpracovávané osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, případně abychom tyto údaje předali jinému správci, je-li to technicky proveditelné.

Právo na odvolání uděleného souhlasu

Pokud jste nám udělili souhlas se zpracováním osobních údajů pro vymezené účely, máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat. Ve vztahu k poskytování služeb souvisejících s využíváním Městské karty však váš souhlas nevyžadujeme.

Právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodování

Máte právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování včetně profilování, které by pro vás mělo právní účinky nebo se vás významně dotýkalo. DP neprovádí žádné takovéto automatizované rozhodování ani profilování.

Právo na námitku

Máte právo vznést námitku, pokud je zpracování založeno na našem oprávněném zájmu (obhajoba právních nároků).

Právo na podání stížnosti

Máte právo obrátit se kdykoliv se svou stížností na DP, případně podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů, adresa: sídlo Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 či požádat o soudní ochranu.

Způsob uplatnění práv

Pro uplatnění svých práv uvedených shora kontaktujte našeho Pověřence pro ochranu osobních údajů: společnost GDPR Hradec s.r.o., se sídlem: Fráni Šrámka 1139, 500 02 Hradec Králové, IČ: 06708218, kontaktní osoba: Mgr. Jitka Moníková, e-mail: info@gdprhradec.cz, tel.: +420 495 510 765 či tato práva můžete uplatnit osobně při návštěvě DP. **Pro uplatnění svých práv můžete využít námi připravených formulářů umístěných na www.dpmhk.cz v sekci Ochrana osobních údajů – zde naleznete u každého práva i bližší vysvětlení podmínek uplatnění daného práva.**

Jsme povinni vás bezplatně informovat o přijatých opatřeních bez zbytečného odkladu a v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. Pokud bychom nevyhověli vaší žádosti, budeme vás informovat bezodkladně (nejpozději do jednoho měsíce) o důvodech nevyhovění.

V některých případech vymezených legislativou nejsme povinni zcela nebo zčásti žádosti vyhovět. Bude tomu tak zejména, bude-li žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména protože se opakuje. V takových případech můžeme:

- (i) uložit přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady nebo
- (ii) odmítnout žádosti vyhovět.

Pokud obdržíme žádost, ale budeme mít důvodné pochybnosti o totožnosti odesílatele žádosti, můžeme vás požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k potvrzení vaší totožnosti.