

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 poskytováním **služby SMS jízdenka, při realizaci přepravní kontroly, při poskytování smluvní zájezdové přepravy, při vyhlásování a organizování veřejných zakázek, při zasílání newsletteru, při evidování ztrát a nálezů a při ostatní své běžné obchodní činnosti.**

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 (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

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.

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. Martin Jeřábek, e-mail: info@gdprhradec.cz, tel.: +420 495 510 765.

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

Vaše osobní údaje zpracováváme následujícími způsoby zpracování a pro níže uvedené účely:

2.1. Poskytování služby Mobilní jízdenka (SMS)

2.1.1. Pokud chcete využít služby Mobilní jízdenka SMS, zpracováváme údaj o vašem telefonním čísle, neboť bez telefonu nelze službu Mobilní jízdenka využít.

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. Jelikož technicky tuto službu zajišťuje společnost MATERNA Communications a.s., jsou telefonní čísla, ze kterých byly mobilní jízdenky zakoupeny, zpracovávány touto společností včetně historie zakoupených mobilních jízdenek. Společnost však kromě telefonního čísla nemá k dispozici jiné osobní údaje o vaší totožnosti. Údaje o zakoupených mobilních jízdenkách jsou zpracovávány po dobu 3 měsíců pro případ, že byste vznesli reklamační nárok a my mohli zpětně dohledat informace potřebné k ověření, z jakého důvodu vám případně SMS jízdenka nebyla doručena. Po uplynutí této lhůty jsou údaje uchovávány jen pro účel archivace z důvodu daňových předpisů, a to po dobu vyžadovanou platnou legislativou.

2.1.3. Pokud byste reklamovali službu Mobilní jízdenka, budeme o vás z důvodu možnosti vyřízení reklamace evidovat a vyžadovat tyto osobní údaje, a to do doby vyřízení reklamace a následně po dobu tří let pro případ vzniku možného sporu a možnosti naší následné obhajoby:

- jméno a příjmení
- telefonní číslo, ze kterého byla sporná SMS odeslána a čas odeslání
- e-mail
- kontaktní telefonní číslo
- výsledek reklamačního řízení a vzájemnou komunikaci s vámi.

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).

2.2. Přepравní kontrola

2.2.1. Pokud bude revizorem zjištěno, že došlo k porušení přepravních smluvních podmínek, vypíše revizor Zápis o provedené přepravní kontrole, který obsahuje následující osobní údaje:

- jméno a příjmení cestujícího
- datum narození
- doručovací adresa
- údaj o dokladu identity (např. ISIC, číslo občanského průkazu)
- údaje o kontrolované jízdě (linka, datum, čas, směr jízdy)
- podpis cestujícího.

Následně jsou tyto údaje zaznamenány prostřednictvím dokumentu Hlášení o porušení smluvních přepravních podmínek v elektronickém systému DP – Přepравní kontrola.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů – konkrétně dle ust. § 18a zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a zákona č. 266/1994 Sb., o drahách (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízení EU).

2.2.2. Pokud nedojde k úhradě vymáhané dlužné částky, jsou shora uvedené údaje předány smluvní advokátní kanceláři pro účely následného vymáhání této pohledávky nebo jsou tyto pohledávky postupovány na třetí subjekt. Údaje o dlužnících nepředáváme do žádných veřejných registrů dlužníků.

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).

2.2.3. Pokud na základě provedené přepravní kontroly dojde následně k úhradě dlužné částky před předáním k jejímu vymáhání třetí osobě, jsou v elektronické podobě osobní údaje shromážděné pro tyto účely do 2 měsíců anonymizovány a v listinné podobě jsou skartovány ve shodné lhůtě.

2.3. Smluvní zájezdová doprava

2.3.1. Pokud budete chtít využít služeb smluvní zájezdové dopravy, zpracováváme o vás tyto osobní údaje, které nám sami poskytnete prostřednictvím vyplnění on-line formuláře na www.dpmhk.cz „Objednávka zájezdové dopravy“:

- jméno a příjmení objednatele
- DIČ v případě fyzické podnikající osoby
- adresu bydliště
- jméno a příjmení kontaktní osoby
- telefon a e-mail kontaktní osoby (na e-mail je zasíláno potvrzení objednávky)
- údaje o požadované přepravě (datum, cílové místo apod.).

Potvrzením objednávky dochází k uzavření Smlouvy o poskytnutí zájezdové přepravy. Tyto údaje jsou nezbytnou součástí každé Smlouvy o poskytnutí zájezdové přepravy a bez jejich poskytnutí bychom vám nemohli zájezdovou dopravu poskytnout.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

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

2.3.1. Dále zpracováváme údaje o naší případné vzájemné komunikaci související s organizací a poskytnutím zájezdové dopravy, 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)
- důvod a způsob vyřešení reklamace.

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).

2.4. Vyhlásování a administrace veřejných zakázek

2.4.1. Pokud nám vznikne zákonná povinnost vyhlásit veřejnou zakázku v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek či podle interních pravidel (zakázka malého rozsahu), zpracováváme údaje o účastnících veřejné zakázky a údaje poskytnuté v rámci nabídek těchto účastníků, zpravidla:

- údaje z poskytnutých životopisů členů realizačního týmu účastníka veřejné zakázky (pokud je tento typ kvalifikace vyžadován),
- doklady o vzdělání a kvalifikaci členů realizačního týmu (pokud je tento typ kvalifikace vyžadován).

2.4.2. Tyto osobní údaje jsme povinni archivovat v souladu se zákonným požadavkem po dobu 10 let od ukončení zadávacího řízení.

Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:

- **plnění povinností z právních předpisů** – konkrétně dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízení EU).

2.5. Zasílání newsletteru

Komunikace na základě tzv. oprávněného zájmu bez vašeho souhlasu

Pokud jste využili našich služeb a nevyjádřili jste nesouhlas se zasíláním newsletterů, jsme oprávněni v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení EU (tj. oprávněný zájem naší společnosti spočívající v možnosti využít přímého marketingu) a v souladu s ust. § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, vám **zasílati bez vašeho předchozího souhlasu na vámi poskytnutý e-mail** obchodní sdělení týkající se našich vlastních shodných či obdobných služeb. **Obchodním sdělením máme na mysli pouze newsletter obsahující novinky o změnách v dopravě MHD, změny jízdního řádu či obecné informace o změnách v provozu MHD; jiné typy marketingových aktivit Společnost nevyužívá.**

Tato obchodní sdělení vám však zasílat vůbec nebudeme, pokud již při uzavření smluvního vztahu (účasti na akci) dáte najevo, že je zasílat nechcete. Rovněž vám tato sdělení nebudeme zasílat, pokud jste nevyužili služeb nabízených naší Společností po dobu více jak 5 let.

Možnost odmítnout další zasílání těchto newsletterů budete mít i v rámci každého doručení e-mailu, kde vás na tuto skutečnost vždy výslovně upozorníme. Zároveň budete mít jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem a zdarma odmítnout další zasílání těchto nabídek (postačuje jakákoliv forma odpovědi na zaslaný e-mail, např. ve formě textu „NEZASÍLAT“).

Dále vás výslovně upozorňujeme na vaše právo vznést tzv. NÁMITKU proti zpracování vašich osobních údajů z důvodu tzv. oprávněného zájmu naší Společnosti v souladu s čl. 21 Nařízení EU. Pokud tuto námitku proti zpracování vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu (tedy zasílání marketingových sdělení bez vašeho

souhlasu) vznesete (můžete využít připraveného [formuláře](#)), je i tato skutečnost důvodem k tomu, že vám nadále nebudeme newsletter zasílat.

Komunikace na základě uděleného souhlasu

Pokud nebudou splněny podmínky pro zasílání novinek bez vašeho souhlasu (ale přihlásili jste se přes webový formulář k odběru novinek), budeme moci vám newsletter zasílat a pro tento účel zpracovávat vaši e-mailovou adresu pouze s vaším předchozím souhlasem. Text souhlasu pro zasílání newsletteru, jakož i ostatní podmínky související s uděleným souhlasem, je dostupný [ZDE](#).

Osobní údaje (e-mail) začneme zpracovávat až poté, co vyplníte do příslušného webového formuláře svůj e-mail pro zasílání newsletteru, budete souhlasit se zpracováním tohoto osobního údaje a následně odběr newsletteru aktivujete a potvrdíte dle instrukcí obsažených v doručené emailové zprávě. Nebude-li zadání odběru newsletteru potvrzeno dle instrukcí obsažených v doručené emailové zprávě do 14 dnů, zadaný e-mail bude bez zbytečného odkladu zlikvidován.

Udělení souhlasu je DOBROVOLNÉ a již udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu působí pouze do budoucna a jeho odvoláním tedy není dotčena zákonnost předchozího zpracování osobních údajů založeného na uděleném souhlasu.

Pokud byste nám souhlas neudělili, je jediným důsledkem to, že vám nebudou zasílány informace o novinkách. Na kvalitu poskytovaných služeb ze strany Společnosti nemá tato skutečnost jakýkoliv vliv.

Právním základem pro zasílání newsletteru je tedy v tomto případě v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. a) Nařízení EU váš souhlas.

2.6. Formulář „Nezávazná poptávka reklamních služeb“

Pokud využijete možnosti kontaktovat nás prostřednictvím webového kontaktního formuláře „Nezávazná poptávka reklamních služeb“, získáme tyto údaje:

- jméno a příjmení
- e-mail.

Tyto osobní údaje využijeme jen pro účel vyřízení vaší žádosti/požadavku a nejpozději do 2 měsíců poté dochází k jejich výmazu (nebudeme-li mít jiný zákonný důvod pro jejich uchování).

Důvodem (právním základem) tohoto zpracování je zpravidla:

- **vyřízení vašeho požadavku jakožto komunikace související s poptávkou námi nabízené služby** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.7. Evidence ztrát a nálezů

Pokud se přihlásíte o vydání ztracené věci nebo o vydání věci z úschovného boxu při ztrátě klíče od boxu, budeme o vás evidovat tyto osobní údaje

- Jméno a příjmení
- Telefonní číslo
- Bydliště
- Číslo dokladu totožnosti

Tyto osobní údaje jsou evidovány za účelem možnosti prokázání, jaké osobě byly nalezené věci vydány, a to v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v souladu se Smluvními přepravními podmínkami, které DP vydal v souladu s vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu.

Důvodem (právním základem) tohoto zpracování je:

- **plnění právní povinnosti** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízení EU).

2.8. 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).

2.9. Uzavírání a plnění odběratelsko-dodavatelských vztahů

Pro řádné fungování naší Společnosti potřebujeme uzavírat takové odběratelsko-dodavatelské vztahy, které souvisí s naší podnikatelskou činností (např. smlouvy o dodávkách pohonných hmot, nájemní smlouvy, smlouvy o zajišťování různých druhů služeb, smlouvy o dodávkách dílů pro opravy vozového parku, smlouvy s daňovým poradcem, právními poradci apod.). Pro tyto účely zpracováváme jen minimální rozsah osobních údajů (pokud jsou nám poskytnuty pak identifikační a kontaktní údaje např. jako jméno a příjmení, bydliště, e-mail či telefon, příp. DIČ fyzické podnikající osoby), které bezprostředně souvisí s uzavřeným smluvním vztahem a jeho plněním. V této souvislosti uchováváme osobní údaje jen po dobu trvání smluvního vztahu (příp. pro plnění zákonných povinností vyplývajících zejména z právních předpisů daňové či účetní povahy).

Důvodem (právním základem) tohoto zpracování je:

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

2.10. 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 identifikační údaj, údaje o provedených platbách, údaje z reklamačního řízení, údaje ze vzájemné komunikace, údaje o učiněných právních krocích a jejích 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?

Zpracováváme osobní údaje po minimální dobu, po kterou jsme povinni osobní údaje zpracovávat. Konkrétně se jedná ve vztahu ke shora vymezeným činnostem (viz bod 2. Zásad) o tyto doby:

Mobilní jízdenka SMS	Telefonní číslo a historie objednávek SMS jízdenky	3 měsíce
	Osobní údaje související s reklamací služby Mobilní jízdenka (SMS)	3 roky od ukončení reklamačního řízení
Přepravní kontrola	Osobní údaje získané revizorem při přepravní kontrole - dlužná částka je uhrazena po přepravní kontrole	Výmaz/anonymizace osobních údajů do 2 měsíců od úhrady v listinné i elektronické podobě
	Osobní údaje získané revizorem při přepravní kontrole - dlužná částka není uhrazena po přepravní kontrole a je předána k vymáhání	Ponecháno do okamžiku nabytí právní moci rozhodnutí, kterým je vymáhací řízení ukončeno/ukončení nařízené exekuce
Smluvní zájezdová doprava	Osobní údaje získané při poskytnutí služby uvedené zejména na smluvních dokumentech	3 roky od ukončení dopravy (výjimka jsou účetní doklady)
Vyhlašování a organizace veřejných zakázek	Veřejné zakázky v režimu zákona o zadávání veřejných zakázek	10 let od ukončení zadávacího řízení
	Veřejné zakázky malého rozsahu	10 let od ukončení zakázky

Zasílání novin e-mailem	V případě uplatnění oprávněného zájmu	Po dobu, kdy oprávněný zájem trvá
	V případě udělení souhlasu	Po dobu platnosti souhlasu – 5 let /do jeho odvolání
Nezávazná poptávka reklamních služeb	Osobní údaje sdělené v rámci webového formuláře	2 měsíce od vyřízení požadavku
Xxx	Účetnictví a daně	Zpravidla 5 let od data zdanitelného plnění, není-li v některých případech legislativou vyžadována lhůta delší
Xxx	Odběratelsko – dodavatelské vztahy	Po dobu trvání smluvního vztahu a případné doby pro uplatnění práva z vad poskytovaného plnění
Xxx	Obhajoba právních nároků	Do doby vyřešení sporu a rok poté

4. ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracováváme pouze osobní údaje, které jsme od vás obdrželi nebo je získali při komunikaci s vámi. 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 např.:

- poskytovatel zajišťující službu Mobilní jízdenka (SMS)
- poskytovatelé právních služeb (v případě vymáhání neuhrazených pohledávek vzniklých z přepravních kontrol)

- administrátoři veřejných zakázek
- 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, NKÚ, orgány dozoru v oblasti veřejných zakázek). 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.

Právo na opravu osobních údajů

Máte právo na opravu změněných osobních údajů (nebo zjištěných nesprávně uváděných údajů z jakéhokoli 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 oprávněnost 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.

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.

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 – viz bod 1. těchto Zásad či tato práva můžete uplatnit osobně při návštěvě DP. **Pro uplatnění svých práv můžete využít námi připravených formulářů umístěných na [www. dpmhk.cz](http://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.