

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Tento dokument vysvětluje, jakým způsobem zpracováváme Vaše osobní údaje v souvislosti s užíváním platformy **www.matevolno.cz**. Dozvíte se, k jakým účelům a na jakém právním základě Vaše údaje využíváme, po jakou dobu je uchováváme, komu je můžeme zpřístupnit, a jaká máte v souvislosti se zpracováním svých osobních údajů práva.

Kontaktní údaje správce

Máte-li k těmto zásadám zpracování osobních údajů jakékoli dotazy, můžete nás kontaktovat e-mailem na **info@matevolno.cz**. Na stejnou e-mailovou adresu můžete zasílat i jakákoliv jiná sdělení či požadavky dle těchto zásad.

1. Kdo je správcem Vašich osobních údajů?

Správcem Vašich osobních údajů jsme my, **První chalupářská s.r.o.**, IČO: 196 26 487, se sídlem Na Hřebenkách 1380/26, Smíchov, 150 00 Praha 5, zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 389389 vedenou u Městského soudu v Praze (dále jen „**Zprostředkovatel**“ nebo „**my**“). Jsme provozovatelem webových stránek **www.matevolno.cz** (dále jen „**Web**“) a k nim příslušné aplikace pro registrované uživatele („**Aplikace**“). V rámci naší platformy vystupujeme jako zprostředkovatel ubytování – zajišťujeme možnost uzavření smlouvy o ubytování (dále také jen „**Smlouva o ubytování**“) mezi Vámi (dále také „**Zájemce**“ nebo „**zákazník**“) a vybraným poskytovatelem ubytování (dále jen „**Ubytovatel**“).

Ubytovatelé, kteří Vám poskytují ubytování, jsou samostatnými správci osobních údajů a nesou odpovědnost za zpracování Vašich údajů pro účely plnění Smlouvy o ubytování na vlastní účet. My zpracováváme Vaše osobní údaje zejména za účelem zprostředkování uzavření Smluv o ubytování a poskytování dalších služeb souvisejících s Webem a Aplikací (dále jen „**Služba**“).

2. Jaké osobní údaje můžeme zpracovávat?

Zpracováváme pouze takové osobní údaje, které nutně potřebujeme k naplnění níže popsaných účelů. Konkrétně můžeme zpracovávat tyto kategorie osobních údajů:

- **Identifikační údaje** – jméno, příjmení, případně datum narození; u podnikatelů IČO a případně DIČ.
- **Adresní údaje** – adresa trvalého bydliště, případně doručovací nebo fakturační adresa.
- **Kontaktní údaje** – kontaktní e-mailová adresa a telefonní číslo.
- **Přihlašovací údaje** – přihlašovací jméno (uživatelské jméno) a heslo k Vašemu uživatelskému účtu.
- **Identifikační údaje Vašeho zařízení** – IP adresa nebo jiný online identifikátor (např. cookies, případně MAC adresa zařízení).
- **Údaje o Vašem chování na webu** – informace o tom, jak používáte náš Web a Aplikaci, získané pomocí cookies a dalších sledovacích nástrojů (např. které odkazy klikáte, jaké nabídky si prohlížíte apod.).
- **Informace o Vašem užívání Služby** – údaje o tom, jak využíváte naši platformu, zejména historie objednávek (rezervací) ubytování a související údaje (např. Vámi vybrané ubytovací zařízení, termíny rezervací, storna rezervací apod.).
- **Informace o smlouvě a jejím plnění** – údaje nutné k uzavření a plnění smluv prostřednictvím naší platformy. Jde zejména o informace o uzavřených Smlouvách o ubytování a jejich plnění (např. identifikace Ubytovatele a ubytovacího zařízení, termíny

ubytování, sjednaná cena ubytování a případné poplatky, stav zaplacení, případné porušení či ukončení smlouvy). Dále sem patří informace o Smlouvě o zprostředkování (o užívání Aplikace) uzavírané mezi Vámi a Zprostředkovatelem při registraci (datum uzavření, trvání smlouvy, ukončení atd.).

- **Údaje nezbytné pro platby** – informace potřebné k provedení plateb a účetního zpracování plateb za ubytování. Typicky jde o číslo účtu, kód banky, IBAN, SWIFT, případně údaje o platební kartě (u online plateb).
- **Obsah komunikace** – obsah Vámi vyplněných formulářů na Webu, e-mailové komunikace či záznamy telefonických hovorů (pokud by byly pořizovány), pokud nás kontaktujete. Zahrnuje též obsah komunikace mezi Vámi a Ubytovatelem uskutečněné prostřednictvím naší Aplikace, pokud Aplikace takovou funkci umožňuje (např. doplňující dotazy k pobytu).
- **Informace o spokojenosti se službami** – Vaše hodnocení našeho zprostředkování či služeb Ubytovatele, zpětná vazba z dotazníků spokojenosti, recenze a podobné informace o kvalitě poskytovaných služeb.

3. Za jakými účely a na jakém právním základě údaje zpracováváme?

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu a pro jasně vymezené účely. Každý účel zpracování má stanoven právní základ dle čl. 6 odst. 1 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/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“) (např. nezbytnost pro splnění smlouvy, zákonná povinnost, náš oprávněný zájem či Vámi udělený souhlas). Níže uvádíme jednotlivé účely včetně kategorií údajů, právního titulu a doby uchování:

Pokud některé zpracování provádíme na základě oprávněného zájmu, máte právo kdykoli vznést námitku (viz Vaše práva níže). Bude-li Vaše námitka oprávněná, dané zpracování ukončíme. Pokud zpracováváme Vaše údaje na základě Vašeho souhlasu, můžete souhlas kdykoli odvolat – například kliknutím na odkaz pro odhlášení v obchodním sdělení nebo zasláním e-mailu na naši kontaktní adresu. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování.

A. *Návštěva webových stránek*

Při každé návštěvě našeho Webu zpracováváme určité technické údaje o Vašem zařízení a chování na webu, a to i prostřednictvím cookies a obdobných technologií. Toto zpracování probíhá automaticky a slouží primárně k zajištění funkčnosti a uživatelské přívětivosti našich stránek:

Správné fungování Webu

- **Osobní údaje:** Identifikátory Vašeho zařízení a údaje o chování na webu (např. IP adresa, soubory cookies a informace o navštívených stránkách).
- **Právní základ:** Náš oprávněný zájem na zajištění technického provozu Webu, jeho zabezpečení a přizpůsobení obsahu Vaším potřebám.
- **Doba uchování:** Dle druhu cookies nebo jiných trackerů. Technické a nezbytné cookies jsou obvykle uloženy jen po dobu relace či krátce po ní. Pro marketingové či analytické cookies získáváme Váš souhlas (viz níže) a uchováváme je po dobu uvedenou v našich [Zásadách používání cookies](#).

Personalizace reklamy (volitelné cookies)

- *Osobní údaje:* Identifikátory Vašeho zařízení a údaje o Vašem chování na webu (prolinkování s cookies třetích stran – reklamních provozovatelů).
- *Právní základ:* Váš souhlas s použitím marketingových cookies pro zobrazení cílené reklamy.
- *Doba uchování:* Po dobu platnosti příslušných cookies, maximálně však do odvolání Vašeho souhlasu.

Používání cookies můžete ovlivnit nastavením svého webového prohlížeče. Podrobnosti naleznete v našich samostatných [Zásadách používání cookies](#).

B. Registrace a správa uživatelského účtu

Abyste mohli prostřednictvím naší platformy poptávat a rezervovat ubytování, je nutné si založit uživatelský účet. Při registraci od Vás vyžadujeme určité údaje, bez nichž nemůžeme uzavřít smlouvu o užívání Aplikace a poskytovat Vám Službu (jedná se tedy o smluvní požadavek). Údaje účtu také využíváme pro komunikaci s Vámi a další související účely:

Založení a správa uživatelského účtu

- *Osobní údaje:* Identifikační, adresní a kontaktní údaje potřebné k registraci (typicky jméno, příjmení, e-mail, telefon, heslo).
- *Právní základ:* Nezbytnost pro splnění smlouvy – vytvořením účtu dochází k uzavření Smlouvy o užívání Aplikace mezi Vámi a Zprostředkovatelem a bez těchto údajů nemůžeme Vaši registraci provést.
- *Doba uchování:* Po dobu trvání Vašeho uživatelského účtu a maximálně 1 měsíc po jeho zrušení. Poté základní identifikační údaje můžeme uchovat ještě 3 roky pro účely ochrany právních nároků (viz níže).

Komunikace a podpora uživatelů

- *Osobní údaje:* Identifikační a kontaktní údaje, případně obsah komunikace (např. dotazy zaslané přes uživatelský účet, e-maily).
- *Právní základ:* Nezbytnost pro plnění smlouvy (zajištění uživatelské podpory v rámci poskytování Služby) a náš oprávněný zájem efektivně vyřídit Vaše požadavky.
- *Doba uchování:* Po dobu trvání uživatelského účtu, resp. 1 rok od vyřízení Vašeho posledního dotazu či požadavku.

Nabídky služeb Zprostředkovatele (přímý marketing)

- *Osobní údaje:* Identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, e-mail) a údaje o tom, jak využíváte naše služby (historie rezervací, preferované lokality apod.).
- *Právní základ:* Náš oprávněný zájem informovat Vás jakožto našeho zákazníka o podobných službách, které by Vás mohly zajímat (tzv. přímý marketing vůči stávajícím zákazníkům).
- *Doba uchování:* Do doby, než vyjádříte nesouhlas (odhlásíte se z odběru obchodních sdělení), maximálně však 3 roky od Vaší poslední rezervace. Po uplynutí této doby Vám další marketingová sdělení bez Vašeho nového souhlasu zasílat nebudeme.

Nabídky služeb Zprostředkovatele pro nové zájemce

- *Osobní údaje:* Identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, e-mail).

- **Právní základ:** Souhlas se zasíláním obchodních sdělení – pokud nejste dosud naším zákazníkem a při registraci nebo jindy souhlasíte, můžeme Vám zasílat novinky a nabídky na míru Vaším preferencím.
- **Doba uchování:** Do doby, než souhlas odvoláte (odhlásíte se z odběru). Souhlas můžete kdykoli odvolat – viz výše.

Zlepšování našich služeb (analýzy a statistiky)

- **Osobní údaje:** Základní identifikační údaje a informace o využívání služeb (např. frekvence přihlášení, typy rezervovaných ubytování, reakce na nabídky).
- **Právní základ:** Naš oprávněný zájem spočívající ve zlepšování služeb – analyzujeme používání Aplikace a funkčnost našich procesů, abychom mohli zavádět vylepšení.
- **Doba uchování:** Po dobu trvání Vašeho uživatelského účtu, poté případně jen v anonymizované podobě. Pokud vznesete námitku proti tomuto zpracování a bude shledána oprávněnou, údaje pro tyto účely dále nevyužijeme.

Usnadnění uzavírání smluv o ubytování

- **Osobní údaje:** Identifikační, adresní a kontaktní údaje z Vašeho profilu, případně informace o dosavadních smlouvách (pokud je to nutné k předvyplnění smluvních dokumentů).
- **Právní základ:** Opatření před uzavřením smlouvy na Vaši žádost – využíváme údaje z Vašeho účtu k předvyplnění rezervace či smlouvy o ubytování, aby pro Vás proces proběhl rychle a jednoduše.
- **Doba uchování:** Údaje v uživatelském účtu uchováváme po dobu jeho existence. Pokud některé údaje přeneseme do konkrétní objednávky nebo smlouvy s Ubytovatelem, uchováme je v rámci dané smlouvy (viz sekce objednávka ubytování). Pokud jste údaje v účtu aktualizovali nebo odstranili, do 1 měsíce od zrušení účtu smažeme i případné neaktuální údaje, které nebyly potřeba pro žádnou uzavřenou smlouvu.

C. Objednávka ubytování a zprostředkování uzavření smlouvy

Pokud si prostřednictvím naší Aplikace objednáte ubytování, zpracujeme Vaše osobní údaje za účelem zprostředkování uzavření Smlouvy o ubytování s Vámi vybraným Ubytovatelem a dále za účelem splnění našich vlastních povinností z rámcové smlouvy o zprostředkování (tj. smlouvy o užívání Aplikace). Tyto účely zahrnují i zajištění platby, komunikaci ohledně rezervace a případnou následnou péči:

Zprostředkování uzavření Smlouvy o ubytování

- **Osobní údaje:** Identifikační a kontaktní údaje potřebné k uzavření smlouvy, Vámi zadané informace o požadovaném ubytování (konkrétní ubytovací zařízení, termín, počet osob, případné poznámky či preference) a relevantní komunikace s Vámi (např. potvrzení rezervace, předání instrukcí k nástupu na ubytování).
- **Právní základ:** Opatření nezbytná pro uzavření smlouvy na Vaši žádost – tyto údaje potřebujeme, abyste mohli uzavřít smlouvu s vybraným Ubytovatelem, což je hlavní funkcí naší Služby.
- **Doba uchování:** Údaje o konkrétní objednávce a zprostředkované smlouvě uchováváme 3 roky od ukončení pobytu (splnění smlouvy). Základní informace o smluvním vztahu (smluvní strany, termín, předmět plnění, cena) můžeme pro případ potřeby uchovat až 10 let od ukončení smlouvy, pokud to vyžadují právní předpisy (např. pro účely daňové evidence).

Plnění smlouvy o zprostředkování (poskytnutí Služby)

- *Osobní údaje:* Identifikační, adresní a kontaktní údaje, informace o vytvořené objednávce a souvisejících platbách (částky, způsob a stav úhrady, variabilní symboly apod.).
- *Právní základ:* Nezbytnost pro splnění smlouvy – Vaše registrace a následná objednávka ubytování zakládá smluvní povinnost Zprostředkovatele umožnit Vám využití Služby. Pro řádné splnění této smlouvy musíme zpracovat uvedené údaje (např. spárovat platbu s Vaší objednávkou, potvrdit rezervaci, komunikovat s Vámi).
- *Doba uchování:* Údaje uchováváme 3 roky od realizace objednávky (tj. 3 roky od ukončení zprostředkované smlouvy). Základní informace o našem smluvním vztahu můžeme pro účely plnění zákonných povinností uchovat až 10 let od realizace. Podrobněji viz *Plnění zákonných povinností* a *Ochrana našich práv* níže.

Plnění právních povinností

- *Osobní údaje:* Identifikační, adresní a kontaktní údaje, informace o smlouvě a jejím plnění, údaje o provedených platbách (viz výše).
- *Právní základ:* Plnění právních povinností – některé údaje musíme zpracovávat a uchovávat ze zákona. Jde zejména o povinnosti podle předpisů na ochranu spotřebitele, účetních a daňových zákonů apod.
- *Doba uchování:* Po dobu stanovenou příslušnými zákony. Např. účetní doklady (faktury) uchováváme 10 let od konce účetního období, kterého se týkají, v souladu se zákonem o účetnictví.

Ochrana našich práv

- *Osobní údaje:* Identifikační údaje a základní informace o smlouvě a jejím plnění (smluvní strany, předmět a čas plnění, zapláceno/nezapláceno, případná komunikace týkající se sporu).
- *Právní základ:* Náš oprávněný zájem spočívající v ochraně právních nároků a ochraně našeho majetku.
- *Doba uchování:* 3 roky od ukončení smlouvy, resp. do pravomocného skončení případného soudního sporu.

Zjištění spokojenosti (hodnocení služeb)

- *Osobní údaje:* Identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, e-mail) a informace o průběhu poskytnuté služby (konkrétní ubytování).
- *Právní základ:* Náš oprávněný zájem na zlepšování služeb – po absolvování pobytu Vám můžeme zaslat jednoduchý dotazník spokojenosti nebo výzvu k ohodnocení ubytování. Tyto zpětné vazby nám pomáhají zlepšovat naše i Ubytovatelovy služby.
- *Doba uchování:* Údaje k vyhodnocení Vaší spokojenosti uchováváme max. 12 měsíců od Vaší rezervace. Samotné výsledky hodnocení můžeme zpracovávat i déle, avšak v agregované či anonymizované podobě (již bez identifikace konkrétního zákazníka).

Přímý marketing stávajícím zákazníkům

- *Osobní údaje:* Identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, e-mail) a obecné informace o Vašich dosavadních rezervacích (typy navštívených ubytování, lokalita).
- *Právní základ:* Náš oprávněný zájem informovat Vás o novinkách a nabídkách týkajících se našich služeb, pokud jste u nás v minulosti rezervovali ubytování.

- **Doba uchování:** Do doby, než se odhlásíte z odběru obchodních sdělení, maximálně však 1 rok od Vaší poslední realizované rezervace. Poté Vám nabídky zasílat nebudeme, ledaže k tomu opět udělíte souhlas.

D. Ověření údajů a prevence podvodů

Dbáme na bezpečnost platformy a předcházení podvodnému jednání. V odůvodněných případech můžeme vyhodnocovat rizika spojená s rezervací a platbou (např. podezření na zneužití platebního prostředku, neobvyklé chování účtu, opakované porušování podmínek):

Prevence podvodů, zajištění bezpečnosti platformy, omezení neuhrazených pohledávek

- **Osobní údaje:** Identifikační a kontaktní údaje zadané při registraci/rezervaci; údaje o rezervaci; technické a bezpečnostní údaje (např. IP adresa, údaje o zařízení, logy); informace o úspěšnosti platby a rizikové signály z platební brány.
- **Právní základ:** Náš oprávněný zájem na zajištění bezpečnosti služby, prevenci podvodů a ochraně našich práv.
- **Doba uchování:** Podklady ke kontrole rizik a předcházení podvodnému jednání uchováváme po dobu nezbytnou k vyhodnocení rizika a k řešení souvisejících platebních incidentů v rozsahu, v jakém se na jejich řešení podílíme, nejdéle zpravidla 12 měsíců. Záznam o tom, že kontrola proběhla a její výsledek (např. „riziková rezervace“) uchováváme 3 roky od poslední relevantní aktivity (např. poslední rezervace/incidentu), případně po dobu trvání a pravomocného skončení souvisejícího sporu.

Poznámka: Kontroly neprovádíme plošně u všech zákazníků. Pokud rezervaci vyhodnotíme jako vysoce rizikovou, můžeme požádat o doplnění informací, případně rezervaci nezpřístupňovat.

E. Odběr newsletteru a novinek

Pokud máte zájem dostávat od nás newsletter s aktuální nabídkou a novinkami, můžete se k odběru přihlásit na Webu (např. zadáním e-mailu do formuláře pro newsletter) – i v případě, že nejste registrovaným uživatelem nebo jste dosud žádnou službu nevyužili. V takovém případě budeme Vaše kontaktní údaje zpracovávat pouze pro rozesílku těchto sdělení:

- **Zasílání newsletteru (obchodních sdělení)**
- **Osobní údaje:** Kontaktní údaje – zejména Vaše e-mailová adresa.
- **Právní základ:** Souhlas se zasíláním obchodních sdělení – přihlášením k newsletteru nám udělujete souhlas, že Vám smíme do e-mailu posílat novinky o naší platformě, nabídkách poslední volné kapacity ubytování, slevových akcích apod.
- **Doba uchování:** Do odvolání souhlasu, resp. odhlášení z odběru newsletteru. Pokud ztratíte o naše e-maily zájem, můžete se kdykoli odhlásit pomocí odkazu v patičce každého newsletteru nebo nám napsat e-mail a my odběr zrušíme.

Za newsletter považujeme i zprávy, které Vám zašleme, pokud si aktivujete funkci hlídání volných ubytování či last-minute nabídek. I v takovém případě využijeme Váš e-mail pouze k doručení Vámi vyžádaných upozornění, a to na základě Vašeho souhlasu nebo toho, že jste si danou službu sami aktivně objednali.

F. Kontaktování zákaznické podpory

Pokud nás kontaktujete s dotazem, přáním nebo žádostí (ať už e-mailem, telefonicky, nebo přes kontaktní formulář na Webu), použijeme Vaše údaje jen k tomu, abychom Vám odpovíděli a věc vyřídili:

- **Vyřízení Vašeho dotazu či žádosti**
- **Osobní údaje:** Identifikační a kontaktní údaje (jméno, kontakt), které uvedete, a samotný obsah komunikace (text dotazu, e-mailová konverzace, případně záznam hovoru, pokud by byl pořizován).
- **Právní základ:** Náš oprávněný zájem spočívající v zodpovězení Vašeho dotazu a zajištění zákaznické podpory na Vaši žádost. (Pokud by Váš dotaz souvisel s uzavřenou smlouvou, pak zpracování může být i nezbytné pro splnění smlouvy – např. sdělení informací k Vaší probíhající rezervaci.)
- **Doba uchování:** Údaje o komunikaci uchováváme 1 rok od vyřízení Vašeho dotazu, popř. 1 rok od poslední komunikace, pokud šlo o delší řešení problému. Poté je vymažeme, pokud již nejsou potřeba pro jiné účely (např. obranu práv – viz výše).

Poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, ale bez nich Vám nemusíme být schopni plně pomoci či odpovědět. Proti zpracování Vašich údajů pro účely komunikace můžete vznést námitku – bude-li shledána oprávněnou, Vaše údaje vymažeme a dále zpracovávat nebudeme.

4. Komu mohou být Vaše údaje zpřístupněny?

Vaše osobní údaje nesdělujeme žádným třetím osobám pro jejich vlastní marketingové účely. V rámci naplnění výše uvedených účelů však může nastat, že některé Vaše údaje zpřístupníme jiným subjektům – typicky našim smluvním zpracovatelům nebo obchodním partnerům zapojeným do poskytování služby. Dbáme na to, aby každý takový subjekt dodržoval zákonné požadavky na ochranu osobních údajů. Konkrétně může jít o následující **kategorie příjemců**:

- **Ubytovatelé (poskytovatelé ubytování)** – Vámi vybranému Ubytovateli předáme nezbytné údaje pro uzavření a plnění Smlouvy o ubytování. Typicky jde o Vaše jméno, příjmení, kontakt a údaje o rezervaci (termín, počet hostů apod.), případně speciální požadavky uvedené v objednávce. Ubytovatel využije tyto údaje k zajištění Vašeho ubytování a vystavení daňových dokladů. (*Pozn.: Ubytovatel je samostatným správcem těchto údajů – viz výše.*)
- **Dodavatelé IT služeb** – Externí společnosti či odborníci, kteří pro nás zajišťují provoz Webu, Aplikace a dalších systémů. Patří sem například dodavatel webhostingových služeb, správci serverů, vývojáři softwaru, poskytovatelé cloudových uložišť dat apod. Těmto subjektům umožňujeme přístup k osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro výkon jejich služeb (údržba a technická podpora systému). Všechny tyto osoby jsou v roli zpracovatele smluvně vázány k dodržování mlčenlivosti a zabezpečení dat.
- **Poskytovatelé analytických nástrojů** – Za účelem zlepšování našich služeb můžeme využívat i specializované nástroje pro analýzu návštěvnosti a výkonu webu. Pokud takové nástroje používáme (např. analytiku návštěv Webu). Tyto údaje zpravidla vyhodnocujeme v souhrnné (agregované) podobě.
- **Osoby poskytující marketingové a grafické služby** – V omezené míře můžeme pro propagaci našich služeb využít třetí strany (např. marketingové poradce, grafické designéry). Ti mohou přijít do styku s Vašimi kontaktními či adresními údaji pouze tehdy, pokud nám pomáhají realizovat konkrétní kampaň (např. rozesílku tištěných letáků,

přípravu anonymizovaných referencí apod.). I v takovém případě zůstávají v roli zpracovatele a nesmí údaje využít k jiným účelům.

- **Mailingové služby** – Pro hromadné rozesílání e-mailů (např. newsletterů, potvrzení rezervací) můžeme využít specializovanou službu (např. externí e-mailingový software). Poskytovateli takové služby můžeme zpřístupnit Vaše e-mailové adresy a obsah zpráv, které mají být rozeslány, aby mohl mailing technicky zajistit. Takový poskytovatel je však vázán smluvně jako náš zpracovatel a nesmí Vaše údaje použít k ničemu jinému.
- **Poskytovatelé platebních služeb** – Pokud platíte za ubytování online (platební kartou či bankovním tlačítkem), zpracování platby zajišťuje námi nasmlouvaná platební brána (případně banka). Této společnosti předáme informace nutné ke zpracování platby – typicky částku, měnu, variabilní symbol/ID transakce a případně Vaše identifikační údaje (pro spárování platby). Údaje o platební kartě zadáváte přímo zabezpečenému systému platební brány.
- **Externí účetní a daňoví poradci** – Pro zajištění řádného vedení účetnictví a daní můžeme využívat služby externí účetní firmy. Těmto osobám můžeme zpřístupnit Vaše údaje na dokladech (faktury, účetní záznamy) v nezbytném rozsahu, aby mohli svou práci provést.
- **Právní zástupci a daňoví poradci** – Občas může vzniknout potřeba, abychom do informací o právních vztazích s vámi nechali nahlédnout právní či daňové poradce. Jde o osoby, které jsou vázány zákonnou povinností mlčenlivosti.
- **Orgány veřejné moci** – Na vyžádání můžeme Vaše osobní údaje poskytnout také orgánům, které k tomu mají zákonné oprávnění. Typicky se může jednat o soudy, orgány činné v trestním řízení nebo dozorové úřady (ÚOOÚ) v rámci výkonu jejich pravomocí.

Předávání dat do zahraničí: Vaše osobní údaje zpracováváme převážně v rámci České republiky a EU. Pokud bychom výjimečně museli data předat mimo EU, zajistíme, aby příjemce dodržoval ekvivalentní standard ochrany osobních údajů. To může zahrnovat například uzavření tzv. standardních smluvních doložek dle GDPR. V každém případě nebudou Vaše údaje předávány do třetích zemí bez patřičného právního základu a zabezpečení.

5. Jaká máte práva jako subjekt údajů?

Při zpracování osobních údajů máte řadu práv, která můžete vůči Zprostředkovateli uplatnit. Níže vysvětlujeme jednotlivá práva a jak je můžete vykonávat. Veškerá svá práva můžete uplatnit kontaktováním nás jakýmkoli způsobem – preferujeme písemnou formu (e-mail na adresu info@matevolno.cz), abychom měli doklad o Vaší žádosti. Pro vyřízení žádosti Vás můžeme potřebovat přiměřeně ověřit, abychom měli jistotu, že jednáme skutečně s oprávněnou osobou. Na Vaše žádosti reagujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce (ve složitých případech můžeme lhůtu prodloužit na 2 měsíce, o čemž bychom Vás informovali).

PRÁVO ODVOLAT SOUHLAS

Pokud zpracováváme Vaše údaje na základě Vašeho souhlasu, máte právo svůj souhlas kdykoli odvolat. Odvolání souhlasu nemá zpětný dopad – zpracování provedená do odvolání zůstávají legální. Souhlas můžete odvolat například zasláním e-mailu na naši kontaktní adresu nebo kliknutím na odhlašovací odkaz v e-mailovém obchodním sdělení. Po odvolání souhlasu příslušné zpracování ukončíme (dané údaje vymažeme či anonymizujeme, není-li dán jiný právní důvod pro jejich další uchování).

PRÁVO NA PŘÍSTUP

Máte právo získat potvrzení, zda zpracováváme Vaše osobní údaje či nikoli. Pokud ano, máte právo získat kopii osobních údajů, které o Vás vedeme, a k tomu doplňující informace o zpracování: konkrétně účely, kategorie dotčených údajů, příjemce (či kategorie příjemců), plánovanou dobu uložení, informace o Vašich právech, o zdroji údajů (pokud nebyly získány přímo od Vás) a případně informaci, zda dochází k automatizovanému rozhodování včetně profilování. První kopii Vám poskytneme bezplatně; za další opakované kopie můžeme účtovat přiměřený poplatek na úhradu administrativních nákladů.

PRÁVO NA OPRAVU

Pokud zjistíte, že o Vás vedeme nepřesné či neúplné osobní údaje, máte právo požadovat jejich opravu či doplnění.

PRÁVO NA VÝMAZ

Za určitých okolností máte právo požadovat výmaz svých osobních údajů (tzv. právo „být zapomenut“). Toto právo můžete uplatnit, pokud nastane některý z těchto důvodů:

- Údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny či zpracovány.
- Odvoláte souhlas se zpracováním a neexistuje žádný další právní důvod (titul) pro zpracování.
- Vznese námitku proti zpracování (viz dále) a neexistují převažující oprávněné důvody pro zpracování.
- Osobní údaje byly zpracovány protiprávně (např. přesáhly zákonný rámec).
- Osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti podle práva EU nebo ČR.
- Jsou zpracovávány osobní údaje dítěte, aniž by byl dán rodičovský souhlas k takovému zpracování.

Mějte na paměti, že právo na výmaz není absolutní. Existují výjimky, kdy Vaše údaje nemůžeme vymazat ani na Vaši žádost – zejména pokud je nadále potřebujeme pro splnění právní povinnosti nebo určení, výkon či ochranu právních nároků. V takém případě Vás budeme informovat, z jakého důvodu nemůžeme údaje vymazat.

PRÁVO NA OMEZENÍ ZPRACOVÁNÍ

V určitých situacích můžete požadovat, abychom omezili aktivní zpracování Vašich údajů. To znamená, že údaje budeme jen uchovávat a neprovádět s nimi žádné jiné operace (s výjimkou těch, s nimiž budete souhlasit, nebo které jsou nutné pro ochranu práv). O omezení můžete požádat, pokud:

- Rozporujete přesnost údajů – na dobu potřebnou k ověření správnosti údajů.
- Zpracování je protiprávní, ale nechcete údaje vymazat (pouze omezit).
- Už údaje nepotřebujeme pro uvedené účely, ale Vy je požadujete pro ochranu právních nároků.
- Vznese/a jste námitku proti zpracování (viz níže) – omezení platí po dobu, dokud neověříme, zda naše oprávněné důvody převažují nad Vašimi.

PRÁVO NA PŘENOSITELNOST

Máte právo získat své osobní údaje, které jste nám poskytli a které zpracováváme automatizovaně na základě Vašeho souhlasu nebo pro plnění smlouvy, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Na Vaše přání je můžeme předat přímo jinému správci, pokud je to technicky proveditelné. Toto právo se týká pouze údajů poskytnutých přímo Vámi (např. registrační údaje, údaje z objednávek) a jen těch, které zpracováváme elektronicky.

PRÁVO VZNÉST NÁMITKU

Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování, které provádíme na základě našeho oprávněného zájmu. Z Vaší námitky musí vyplývat, kterého zpracování a důvodu se týká. Pokud Vaši námitku obdržíme, vyhodnotíme, zda náš oprávněný zájem na daném zpracování

převažuje nad Vaším právem na to, aby Vaše údaje nebyly zpracovávány. Pokud vyhodnotíme, že Vaše námitka je oprávněná (tj. naše zájmy nepřevažují), dané zpracování ukončíme.

Zvláštním případem je námitka proti zpracování pro účely přímého marketingu. Pokud namítnete zpracování Vašich údajů za účelem zasílání obchodních sdělení, okamžitě ukončíme využívání Vašich údajů k tomuto účelu. Jinými slovy – pro odhlášení se z marketingových e-mailů nemusíte uvádět žádné důvody, pouze nám sdělíte, že si je nepřejete dostávat, a my to budeme respektovat. (V každém obchodním e-mailu tuto možnost odhlášení naleznete jako přímý odkaz.)

PRÁVO PODAT STÍŽNOST

Domníváte-li se, že při zpracování Vašich osobních údajů postupujeme v rozporu s platnými předpisy, nebo nejste spokojeni se způsobem uplatnění svých práv, máte možnost podat stížnost u dozorového úřadu. Dozorovým úřadem v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

6. Automatizované rozhodování a hodnocení zákazníků

Žádná Vaše práva ani služby nejsou u nás podmíněny automatizovaným individuálním rozhodováním. Neprovádíme žádné profilování, které by mělo právní účinky pro Vás jako subjekt údajů ve smyslu čl. 22 GDPR – to znamená, že o Vás nevytváříme žádné automatické hodnocení či skóre na základě Vašich osobních údajů, které by Vám odepíralo službu nebo jinak významně ovlivnilo Vaše možnosti. Zejména nepojujeme Vaše osobní údaje s hodnocením zákazníků v žádném systému, který by Vás automaticky třídil nebo diskriminoval. Veškeré případné hodnocení spokojenosti či recenze jsou využívány pouze k obecnému vyhodnocení kvality služeb, případně jsou veřejně zobrazeny ostatním uživatelům (pokud jde o recenze Ubytovatelů), avšak nikdy nejsou používány k automatickému rozhodování o Vás jako o zákazníkovi.

Tyto zásady jsou platné od 1.1. 2026.