

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ochrana vašeho soukromí je pro nás důležitá. V těchto zásadách vysvětlujeme, jaké osobní údaje o vás zpracováváme, proč to děláme, komu je svěřujeme a jaká máte práva. Řídíme se nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) a souvisejícími českými předpisy.

01 KDO JE SPRÁVCEM VAŠICH ÚDAJŮ

Správce vašich osobních údajů je společnost **CHARAKTER HOLDING s.r.o.**, IČO 06055231, se sídlem U průhonu 1588/11a, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 275275 (dále jen „správce“ nebo „my“).

Na adrese Štěpánská 629/59, 110 00 Praha 1 provozujeme studio **CHARAKTER Tattoo & Barber**, které má dvě části: holičství Charakter Barber a tetovací studio Charakter Tattoo. Obě části mají stejného správce a tyto zásady platí pro obě.

Ve všech záležitostech ochrany osobních údajů nás můžete kontaktovat na e-mailu info@charakter.com nebo na telefonu +420 703 331 118.

02 JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME

- **Údaje k rezervaci.** Při rezervaci od vás potřebujeme jméno a příjmení, e-mailovou adresu a telefonní číslo. Rezervovat se můžete online přes rezervační systém Noona, telefonicky nebo osobně ve studiu.
- **Historie návštěv.** Evidujeme, kdy jste u nás byli, jakou službu jste využili, kdo vás obsluhoval a cenu služby. U tetování evidujeme také konzultace a jednotlivá sezení.
- **Komunikace s námi.** Pokud nám napíšete nebo zavoláte, zpracováváme obsah vaší zprávy a údaje, které nám v ní sdělíte.
- **Údaje o zprávách, které vám posíláme.** Evidujeme, kdy jsme vám e-mail nebo SMS poslali, zda jste e-mail otevřeli, zda jste klikli na odkaz ve zprávě a zda jste si po zprávě vytvořili rezervaci. Evidujeme také, pokud se ze zpráv odhlásíte.
- **Slevové kódy.** Pokud vám pošleme slevový kód, evidujeme, komu a kdy jsme ho vydali a zda byl uplatněn. Děláme to proto, aby kód nebylo možné zneužít a abychom ho při placení mohli ověřit.
- **Tetování.** Před tetováním vás můžeme požádat o vyplnění dotazníku o zdravotním stavu (například alergie, kožní onemocnění nebo užívané léky) a o souhlas s provedením zákroku. Údaje o zdraví patří mezi zvláštní kategorie osobních údajů. Zpracováváme je pouze proto, abychom posoudili, zda můžeme tetování bezpečně provést, a abychom mohli doložit, že jste byli o zákroku poučeni a souhlasili s ním. Tyto údaje nepředáváme do systému pro automatickou komunikaci se zákazníky a nepoužíváme je k žádnému jinému účelu.

Upozornění. Do poznámky v online rezervaci prosím nezadávejte údaje o svém zdraví. Pokud máte zdravotní omezení, sdělte je prosím osobně při návštěvě.

03 PROČ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME A NA JAKÉM PRÁVNÍM ZÁKLADĚ

- **Vyřízení rezervace a poskytnutí služby.** Údaje potřebujeme, abychom vaši rezervaci přijali, potvrdili, případně vás informovali o změně termínu a službu vám poskytli. Právním základem je plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).
- **Automatická komunikace se stávajícími zákazníky.** Jako našim zákazníkům vám posíláme e-maily a SMS, které se týkají našich služeb, jaké jste u nás využili, nebo služeb jim obdobných.

V holičství jde o tyto zprávy:

- uvítání po vaší první rezervaci,
- poděkování po návštěvě s prosbou o hodnocení,
- připomínka dalšího termínu podle toho, jak často k nám obvykle chodíte,
- připomenutí, pokud jste po první návštěvě zatím nepřišli znovu,
- nabídka nového termínu, pokud jste rezervaci zrušili,
- nabídka uvolněného termínu,
- připomenutí, pokud jste u nás delší dobu nebyli,
- blahopřání k svátku.

V tetovacím studiu jde o tyto zprávy:

- připomenutí po konzultaci, po které zatím nevznikla rezervace,
- rady k péči o tetování první až druhý den po sezení,
- připomínka dalšího sezení.

Právním základem je zákaznická výjimka podle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a náš oprávněný zájem informovat své zákazníky o vlastních službách (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Odhlášení. Z těchto zpráv se můžete kdykoli a zdarma odhlásit. Z e-mailů odkazem, který najdete v každém našem e-mailu. Ze SMS odpovědí STOP na číslo 326655587. Odhlášení platí okamžitě a další zprávy vám už nepošleme.

- **Hodnocení.** Po návštěvě vás můžeme požádat, abyste návštěvu ohodnotili kliknutím v e-mailu a případně připsali komentář. Hodnocení i komentář uložíme k vašemu záznamu, aby vedení studia vědělo, jak jste byli spokojeni, a mohlo se vám případně ozvat. Poté vám můžeme nabídnout napsání recenze na Googlu. Ta je dobrovolná a na poskytnutí služby nemá žádný vliv. Píšete ji přímo na stránkách společnosti Google a řídí se jejími podmínkami. Googlu kvůli tomu žádné vaše údaje nepředáváme. Právním základem je náš oprávněný zájem získávat zpětnou vazbu na naše služby.
- **Vyhodnocení účinnosti zpráv.** Sledujeme, zda jste e-mail otevřeli, zda jste klikli na odkaz a zda po zprávě vznikla rezervace. K tomu slouží sledovací prvek v e-mailu a odkazy, které rozpoznají váš proklik. Díky tomu víme, které zprávy fungují, a posíláme méně zpráv, které by pro vás neměly smysl. Právním základem je náš oprávněný zájem.
- **Odpovědi na vaše dotazy.** Pokud nás kontaktujete e-mailem nebo telefonicky, údaje používáme k vyřízení vašeho dotazu. Právním základem je náš oprávněný zájem, případně jednání o uzavření smlouvy.
- **Účetní a daňové povinnosti.** Údaje uvedené na daňových dokladech zpracováváme, protože nám to ukládají účetní a daňové předpisy (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR).
- **Zdravotní dotazník před tetováním.** Tyto údaje zpracováváme na základě vašeho výslovného souhlasu (čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR).

04 AUTOMATIZOVANÉ VYHODNOCOVÁNÍ (PROFILOVÁNÍ)

Na základě historie vašich návštěv automaticky vypočítáváme, v jakém intervalu k nám obvykle chodíte. Podle toho určujeme, kdy vám pošleme připomínku dalšího termínu nebo připomenutí, že jste u nás delší dobu nebyli. Jde o profilování ve smyslu GDPR.

Toto vyhodnocování pro vás nemá žádné právní účinky a ani se vás obdobným způsobem významně nedotýká. Neovlivňuje cenu služby ani dostupnost termínů. K automatizovanému rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR nedochází.

Proti tomuto vyhodnocování můžete kdykoli vznést námitku, a to stejně jako při odhlášení ze zpráv: odkazem v e-mailu, odpovědí STOP na SMS nebo zprávou na info@charakter.com. Poté vám zprávy přestaneme posílat a vaše údaje pro tento účel dále nevyhodnocujeme.

05 KOMU ÚDAJE SVĚŘUJEME

Vaše údaje nikomu neprodáváme. Pro zajištění našich služeb využíváme zpracovatele, kteří s údaji pracují pouze podle našich pokynů a nesmějí je použít pro vlastní účely:

- **Noona Labs ehf.** (Island): provozovatel rezervačního systému Noona, ve kterém vedeme rezervace a historii návštěv. Rezervační systém vedeme zvlášť pro holičství a zvlášť pro tetovací studio.
- **Lukáš Lang (BoostMail)**, IČO 23915455, Palackého 1232, 389 01 Vodňany: zajišťuje automatickou komunikaci se zákazníky (e-maily a SMS) a její vyhodnocení. Údaje o rezervacích a návštěvách k němu přicházejí z rezervačního systému přes zabezpečené propojení. Při své činnosti využívá tyto dílčí zpracovatele, se kterými jsme souhlasili: Hetzner Online GmbH (Německo, provoz serverů), SmartSelling a.s. (služba SmartEmailing, Česká republika, rozesílání e-mailů) a Interactive Marketing, s.r.o., IČO 24814075 (služba SMS Manager, Česká republika, rozesílání SMS).
- případně externí poskytovatel účetních služeb.

Údaje můžeme dále předat orgánům veřejné moci, pokud nám to ukládá zákon.

06 PŘEDÁNÍ ÚDAJŮ MIMO EVROPSKOU UNII

Vaše údaje zpracováváme v Evropské unii a Evropském hospodářském prostoru. Provozovatel rezervačního systému sídlí na Islandu, který je součástí Evropského hospodářského prostoru, nejde tedy o předání do třetí země.

Pokud někteří naši zpracovatelé pro provoz svých služeb využívají poskytovatele mimo Evropský hospodářský prostor, například ve Spojených státech, je ochrana vašich údajů zajištěna rozhodnutím Evropské komise o odpovídající ochraně (EU-U.S. Data Privacy Framework) nebo standardními smluvními doložkami podle čl. 46 GDPR.

07 JAK ÚDAJE CHRÁNÍME

Údaje přenášíme šifrovaným spojením (HTTPS). Servery systému pro automatickou komunikaci jsou v Evropské unii a přístup k nim je řízený. Zálohy a přístupové údaje k propojeným službám jsou šifrované. K vašim údajům mají přístup jen osoby, které je potřebují ke své práci.

08 JAK DLOUHO ÚDAJE UCHOVÁVÁME

Pro automatickou komunikaci používáme vaše údaje nejdéle 2 roky od vaší poslední návštěvy. Poté vám zprávy přestaneme posílat. Pokud se ze zpráv odhlásíte dříve, přestaneme je posílat okamžitě a ponecháme si pouze údaj o tom, že jste se odhlásili, abychom vám zprávy omylem neposlali znovu.

Údaje na daňových dokladech uchováváme po dobu, kterou stanoví účetní a daňové předpisy. Zákonná povinnost uchování má v tomto případě přednost před právem na výmaz.

Dotazník a souhlas před tetováním uchováváme jen po dobu, po kterou můžeme potřebovat doložit, že jsme zákrok provedli řádně a s vaším souhlasem. Poté je bezpečně zlikvidujeme.

Ostatní údaje po uplynutí uvedených lhůt vymažeme nebo anonymizujeme tak, že vás z nich nelze identifikovat.

09 VAŠE PRÁVA

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte právo:

- na přístup ke svým údajům,
- na opravu nepřesných údajů,
- na výmaz údajů, pokud je již nepotřebujeme nebo pokud nám je zákon nepřikazuje uchovávat,
- na omezení zpracování,
- na přenositelnost údajů, tedy získat je ve strojově čitelném formátu,
- vznést námitku proti zpracování na základě oprávněného zájmu. Pokud vznesete námitku proti zasílání zpráv nebo proti profilování, vyhovíme jí vždy a okamžitě,
- kdykoli odvolat souhlas, pokud jste nám ho udělili. Odvolání nemá vliv na zpracování, které proběhlo před ním.

Svá práva můžete uplatnit e-mailem na info@charakter.com nebo telefonicky na +420 703 331 118. Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce. U zvláště složitých žádostí můžeme lhůtu prodloužit o další dva měsíce, o čemž vás budeme informovat.

Stížnost. Pokud se domníváte, že s vašimi údaji nakládáme v rozporu s předpisy, máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz.

10 COOKIES

Informace o souborech cookies, které používá náš web, najdete na stránce Zásady cookies: charakter.com/zasady-cookies/.

11 KONTAKTNÍ ÚDAJE

Pokud máte k těmto zásadám jakékoli dotazy, obraťte se na nás. Pokud zásady změníme, zveřejníme novou verzi na této stránce.

SPRÁVCE	CHARAKTER HOLDING s.r.o., IČO 06055231
SÍDLO	U průhonu 1588/11a, Holešovice, 170 00 Praha 7
PROVOZOVNA	CHARAKTER Tattoo & Barber, Štěpánská 629/59, 110 00 Praha 1
E-MAIL	info@charakter.com
TELEFON	+420 703 331 118
WEB	charakter.com