

Zásady ochrany osobních údajů

dle čl. 12 a násl. Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)

(poslední aktualizace: 31.7.2018)

Pro nás, společnost **RAYNET s.r.o.** se sídlem Francouzská 6176/5, 708 00 Ostrava - Poruba, IČ: 26843820, DIČ: CZ26843820 je absolutní prioritou **bezpečnost a stabilita poskytovaných služeb**. Nedílnou součástí naplňování této priority je také náš závazek, že vyvineme maximální úsilí k ochraně Vašeho práva na soukromí.

V tomto dokumentu popisujeme, jak v rámci poskytování našich služeb pracujeme s Vašimi osobními údaji. Snažíme se, aby zásady byly popsány co nejjednodušeji, pokud však nebudete některým termínům rozumět nebo budete mít dotazy na fungování Raynet Cloud CRM neváhejte nás kontaktovat s dotazy (viz kapitola "[Kontaktujte nás](#)"). Společnost Raynet s.r.o. jmenovala Pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO). V případě dotazů na ochranu osobních údajů kontaktujte DPO (viz kapitola „[Pověřenec - DPO](#)“).

Dále se dočtete:

- Jak osobní údaje shromažďujeme.
- Jak je využíváme a sdílíme.
- Jak je uchováváme a zabezpečujeme.

Konkrétně se jedná o tyto služby a činnosti a související kategorie osobních údajů:

- **RAYNET Cloud CRM** - evidujeme identifikační a kontaktní údaje (např. jméno a příjmení, email, IP adresu) potřebné pro provozování tohoto produktu.

Zásady ochrany osobních údajů jsou součástí [Podmínek poskytování RAYNET CRM](#) a souvisí s pravidly popsány v těchto podmínkách.

- **Komunikace** - evidujeme identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, příjmení, email, telefon, skype, poštovní adresa, fotografie) potřebné pro poskytování a zlepšování zákaznické podpory a péče, kterou poskytujeme přes různé kanály: email, telefon, chat, nápadovnik, webinář, newsletter a další.
- **Marketing** - evidujeme identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, příjmení, email, informace o zařízení) potřebné pro nabízení našich služeb, zaslání newsletteru a lepší cílení online reklamy.

Dále se dočtete podrobněji, jak s Vašimi osobními údaji pracujeme.

Osobní údaje, které shromažďujeme

Informace shromažďujeme proto, abychom mohli provozovat naše služby a tyto služby dále zlepšovat.

Informace shromažďujeme následujícími způsoby:

- **Informace, které nám sdělíte** - například:
 - naše cloudová služba RAYNET Cloud CRM (dále také “cloudová služba”) vyžaduje pro svůj provoz Vaši registraci, při které Vás požádáme o zadání emailu, jména a příjmení;
 - pokud si přejete telefonickou konzultaci, tak nám zadáte Vaše iniciály a telefonní číslo do kontaktního formuláře na webu;
 - pro přihlášení k odběru newsletteru nám zadáte Váš email;

- **Informace, která získáváme při používání našich služeb** - pokud navštívíte náš web nebo používáte naši cloudovou službu, tak automaticky ukládáme některé informace v protokolech serveru. Tyto informace zahrnují:
 - **Informace o zařízení** - shromažďujeme informace o konkrétním zařízení a jeho běhovém prostředí (např. operační systém a jeho verze, rozlišení obrazovky, typ a verze prohlížeče).
 - **Soubory cookies** - jsou malé textové soubory ukládané do vašeho počítače nebo mobilního zařízení při návštěvě internetových stránek. Napomáhají pamatovat si vaše aktivity a preference po určitou dobu, abyste je nemuseli znovu vkládat, když se na stránky vracíte nebo přecházíte ze stránky na stránku. Podrobněji jsme pro Vás tuto technologii popsali v [tomto dokumentu](#).
 - **Pixelové značky** - některé sekce, které navštěvujete na našich webových stránkách, mohou shromažďovat informace také pomocí tzv. pixelových značek, které mohou být sdíleny s třetími stranami, jež přímo podporují naše marketingové aktivity a vývoj našich služeb. Informace shromážděné pomocí těchto pixelových značek však neumožňují identifikaci konkrétní osoby, přestože mohou být propojeny s vašimi osobními údaji.
 - **Informace z protokolu** - při používání naší cloudové služby automaticky ukládáme informace, které v průběhu těchto interakcí vznikají:
 - IP adresu zařízení
 - Jednotlivé požadavky (datum, čas, typ požadavku, výkonnostní parametry, příznak, zda byl požadavek úspěšně obslužen)
 - Informace o selhání a o chybách

Z pohledu GDPR osobní údaje zpracováváme za těmito účely a na základě těchto právních titulů (důvodů zpracování):

- **Identifikační a kontaktní údaje nutné pouze pro provozování cloudové služby RAYNET Cloud CRM, na základě plnění smlouvy:** [Podmínky poskytování RAYNET CRM](#), a jelikož zde jde o smluvní požadavek, neposkytnutí způsobí přerušeni poskytování této služby. Tyto údaje jsou ukládány minimálně po dobu využívání cloudové služby a následného archivačního období (tak jak je definováno v podmínkách poskytování aplikace) a maximálně následujících 10 let po uplynutí této doby.
- **Identifikační a kontaktní údaje pouze pro poskytování a zlepšování zákaznické podpory a péče** na základě **oprávněného zájmu** pomoci Vám v nesnázích, zlepšení Vašeho uživatelského zážitku a zvýšení přínosu z používání našeho cloudového produktu. Neposkytnutí těchto osobních údajů způsobí nemožnost poskytování zákaznické podpory a péče. Tyto údaje jsou ukládány maximálně 10 let po ukončení poskytování předmětné cloudové služby.
- **Identifikační a kontaktní údaje pouze pro marketingové účely** na základě **oprávněného zájmu** informovat Vás o novinkách ve službách, které Vám již poskytujeme, a nabídnout Vám naše další obdobné produkty a služby. Tyto údaje jsou ukládány maximálně 2 roky po posledním poskytnutí našich služeb (např. zaslání newsletteru).
- **Email pouze na základě souhlasu** se zasíláním marketingového obsahu nebo článků, a jiného obsahu zveřejňovaného na našem blogu. Odebrání souhlasu způsobí ukončení zasílání těchto marketingových materiálů a zapomenutí (výmaz nebo anonymizaci) tohoto emailu. Tyto údaje jsou ukládány maximálně 2 roky po posledním odeslání emailu s marketingovým obsahem na základě souhlasu.
- **Identifikační a kontaktní údaje pouze pro případ uvedení na účetních dokladech na základě plnění právní povinnosti.** Tyto údaje jsou ukládány po dobu danou platnou legislativou: např. "Archivace dokumentů podle zákona o DPH", tedy po dobu 10 let od zdanitelného plnění.

Využití těchto informací

Informace, které o Vás shromažďujeme, používáme k tomu, abychom vám poskytli naše služby a další podporu při jejich využívání, upozornili vás na změny v našich službách a abychom naše služby vylepšovali. Tyto informace rovněž můžeme použít k tomu, abychom Vás informovali o dalších službách a produktech, které nabízíme a které doplňují ty, které jste již objednali nebo na které jste se dotazovali.

Konkrétně se jedná o tyto případy:

- Váš email, který uvedete při registraci cloudové služby RAYNET Cloud CRM slouží k přihlašování a Vaší jednoznačné identifikaci v rámci Vaší instance této aplikace, dále email použijeme k poskytnutí uživatelské podpory a případné edukace, a zasílání informací o novinkách a změnách týkající se této cloudové služby.
- Pokud do Vašeho uživatelského profilu v RAYNET Cloud CRM doplníte Vaše telefonní číslo, tak jej můžeme využít k Váší identifikaci, pokud nás budete telefonicky kontaktovat, a také Vás na toto číslo můžeme kontaktovat v rámci uživatelské podpory.
- Informace, které automaticky shromažďujeme a profilujeme, pokud používáte naše služby, využíváme k diagnostice chyb, monitoringu, vyhodnocování a optimalizaci provozu, a také pro statistiky o klientských prostředích, ve kterých je naše služba provozována. Na základě těchto informací vylepšujeme a optimalizujeme naši cloudovou aplikaci. Přičemž u zpracování všech výše uvedených osobních údajů není využíváno automatizovaného rozhodování.
- Kontaktní údaje, které vyplníte na našem webu v kontaktních formulářích:
 - "Napište nám (cokoliv)" (https://raynet.cz/kontakt/#contact_map)
 - "Chci se potkat osobně" (<https://raynet.cz/cena/>)
 - "Chci zamluvit webinář" (<https://raynet.cz/cena/>)
 - "Spojte se s námi" (<https://raynetcrm.sk/nasa-firma#contact-form>)použijeme pro zpětnou odezvu a další komunikaci s Vámi.
- Email, který uvedete na našem webu v sekci "Odebírejte náš newsletter..." použijeme k zasílání Newsletteru (patička na <https://raynet.cz/>)
- Email, který uvedete v chatu na našich stránkách nebo v sekci nápadovnik použijeme pro zpětnou odezvu a další komunikaci s Vámi.
- Pokud nás kontaktujete přes další komunikační kanály: Telefon, Facebook, Skype a další sociální média, tak si Váš kontakt (telefonní číslo, URL profilu, Skype jméno,....) uložíme a použijeme pro další komunikaci.

Veškerá data, které vložíte do své instance aplikace RAYNET Cloud CRM, jsou pouze Vaše, váží se k nim všechna Vaše práva i dle GDPR a zároveň odpovídáte za jejich správnost a obsah. (Podrobněji viz "[Podmínky poskytování RAYNET CRM](#)", článek 10. Ochrana údajů a informací"). **My tato data v žádném případě nevyužíváme.**

Sdílení informací

Vaše osobní údaje nesdílíme s nikým, pokud nedojde k jednomu z následujících případů:

- **Na základě Vašeho vyzvání** - pokud nás vyzvete, ať sdílíme Vaše osobní údaje mimo naši společnost. Vše bude ošetřeno novou smlouvou pokrývající tento přenos osobních údajů.
- **S Vaším výslovným souhlasem** - pokud nám udělíte výslovný souhlas, který bude obsahovat všechny náležitosti, tak předmětné osobní údaje nasdílíme striktně dle podmínek definovaných ve vysloveném souhlasu.
- **Za účelem externího zpracování** - Osobní údaje poskytujeme těmto kategoriím (druhům) subjektů: účetní společnost, poskytovatel emailových služeb a poskytovatel datového úložiště, aby je pro nás mohli zpracovat pouze za uvedenými účely zpracování a na základě našich pokynů, a to v souladu s těmito Zásadami ochrany osobních údajů a dalšími příslušnými opatřeními pro zajištění důvěrnosti a zabezpečení Vašich osobních údajů.
- **Z právních důvodů** - můžeme sdílet Vaše osobní údaje s třetími stranami, pokud jsme v dobré víře přesvědčeni, že sdílení je rozumně nutné za účelem:
 - dodržení platných zákonů či jiných právních předpisů a projednání soudních řízení nebo vyřízení žádostí státní správy,
 - uplatnění příslušných smluvních podmínek včetně vyšetření jejich možného porušení,
 - zjištění, zabránění nebo jiného postupu při obraně právních nároků společnosti RAYNET s.r.o. (např. proti podvodu), při technických potížích či bezpečnostních problémech,
 - ochrany před poškozením zdraví, majetku nebo zabezpečení společnosti RAYNET s.r.o., našich uživatelů nebo veřejnosti tak, jak to vyžaduje nebo povoluje právní předpis.

Můžeme sdílet údaje, které neumožňují zjištění Vaší totožnosti (např. statistiky a jiná agregovaná data). Tedy pouze informace bez jakékoliv vazby na osobní údaje.

Veškerá data, která vložíte do své instance aplikace RAYNET Cloud CRM, jsou pouze Vaše a váží se k nim všechna Vaše práva i dle GDPR a zároveň odpovídáte za jejich správnost a obsah.

My tato Vaše data nesdílíme, kromě těchto případů:

- **Za účelem externího zpracování** - pokud požadujete datové propojení našeho cloudového systému na Váš informační systém nebo systém třetí strany (přes Connector API nebo jedno z oficiálních rozšíření aplikace RAYNET Cloud CRM), tak toto děláte zcela na Vaší odpovědnost a je nutné se podrobně seznámit se Zásadami ochrany osobních údajů konkrétního zpracovatele těchto údajů.
- **Z právních důvodů** - pokud to bude nutné pro obranu právních nároků společnosti RAYNET s.r.o.

Kde uchováváme osobní informace

Údaje, které od vás shromažďujeme, jsou uchovávány a zpracovány **pouze v rámci Evropského hospodářského prostoru** („EHP“).

K ukládání dat využíváme služby poskytovatele hardwaru, síťového připojení a datového uložení. S tímto poskytovatelem, společností Amazon Web Services, Inc. máme uzavřenou veškerou potřebnou smluvní dokumentaci, která je v souladu s těmito Zásadami ochrany osobních údajů a dalšími příslušnými opatřeními k zajištění důvěrnosti a zabezpečení Vašich osobních údajů.

Zabezpečení dat

Zabezpečení dat má pro nás maximální prioritu, proto usilovně pracujeme na tom, abychom naše klienty chránili před neoprávněnými operacemi s daty. Snažíme se přijímat vhodná technická a organizační opatření a činit veškeré kroky nezbytné k tomu, abychom zajistili, že se s Vašimi osobními údaji bude zacházet bezpečně a podle těchto zásad.

Konkrétně se jedná o tato bezpečnostní opatření:

- **Fyzické zabezpečení dat (Datové centrum)** - chod RAYNET Cloud CRM zabezpečuje jedna z největších a nejmodernějších IT infrastruktur na světě: Amazon Web Services (AWS). Datacentra AWS představují světovou špičku v oblasti fyzického i softwarového zabezpečení, umožňující odolat i kritickým situacím jako jsou živelné pohromy, masivní hackerské útoky nebo energetické havárie. Samozřejmě jsou pravidelné zátěžové a penetrační testy.
- **Zabezpečení přenosu dat (Síťová zabezpečení)** - Veškerá komunikace přes síť je šifrována pomocí certifikovaného elektronického podpisu (stejný typ používají banky). Certifikaci provedla prestižní autorita DigiCert®.
- **Zabezpečení na úrovni aplikace** - Základem pro ochranu dat je zajištění toho, aby k jednotlivým skupinám informací měly přístup jen osoby k tomu oprávněné.

- Samotný vstup do aplikace je samozřejmě chráněn unikátním uživatelským jménem a heslem.
 - RAYNET Cloud CRM obsahuje jednoduchý nástroj pro správu uživatelských rolí a skupin. Díky němu je možné definovat oprávnění pro přístup k datům, jak jednotlivým skupinám uživatelů, tak i zcela individuálně.
 - Veškeré datové přenosy jsou šifrovány protokolem TLS.
- **Pojištění dat** - V oblasti ochrany dat jdeme dále, než je běžné u největších poskytovatelů ICT služeb. Všechna data, evidovaná v RAYNET Cloud CRM, jsou pojištěna proti poškození, krádeži nebo úniku do výše až 5 000 000 Kč. Exkluzivní pojistnou smlouvu jsme uzavřeli s mezinárodní pojišťovnou AIG.
 - **Zálohování** - Každý den provádíme kompletní zálohu veškerých dat a souborů. Zálohy archivujeme minimálně s 14denní historií.
 - **Monitoring** - všechny přístupy k datům jsou monitorovány.
 - **Minimalizace přístupujících osob** - přístup k osobním údajům omezujeme pouze na zaměstnance společnosti RAYNET s.r.o., kteří je potřebují znát, aby je mohli zpracovávat, a kteří jsou smluvně vázáni přísnými povinnostmi zachovávat důvěrnost, a v případě porušení tohoto závazku mohou být důrazně potrestáni.

Rovněž nesete odpovědnost za zvolené přístupové heslo, které vám umožňuje přistupovat do aplikace RAYNET Cloud CRM, a jste povinni jej držet v tajnosti při dodržování našich pokynů. Budeme sice ověřovat Vaši identitu, ale své přístupové údaje nesmíte s nikým jiným sdílet a pověřujete nás, abychom jednali dle pokynů jakékoli osoby, která vloží tyto Vaše údaje. Současně zde uvádíme, že veškerá hesla uchováváme v jednosměrně šifrované podobě a jejich čitelná podoba je pro nás neznámá a neodvoditelná.

Přenos informací prostřednictvím internetu není nikdy zcela bezpečný. Ačkoli se budeme co nejvíce snažit vaše osobní údaje chránit, bezpečnost údajů přenášených na naši stranu zaručit nemůžeme. Za jakýkoli takový přenos neneseme odpovědnost, ale jakmile vaše informace obdržíme, budeme na ochranu proti neoprávněnému přístupu používat přísné postupy a bezpečnostní funkce.

Veškerá data, která vložíte do své instance aplikace RAYNET Cloud CRM, jsou pouze Vaše a váží se k nim všechna Vaše práva i dle GDPR a zároveň odpovídáte za jejich správnost a obsah.

My k těmto datům nemáme přímý přístup a s těmito daty nepracujeme, kromě případu, kdy nás požádáte o provedení datové operace (např. migrace dat z jiného systému, provedení hromadné opravy dat, provedení datové analýzy apod.). Následně je tento požadavek ošetřen samostatnou smlouvou. Po provedení

požadované datové operace jsou veškeré předmětné datové kopie a přístupy k datům odstraněny.

Vaše práva

Je-li to v daném případě relevantní, máte mnohá práva podle právních předpisů na ochranu osobních údajů včetně:

- práva vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR,
- práva přistupovat a nahlížet do osobních údajů dle čl. 15 GDPR, které jsou o Vás drženy;
- můžete nás také požádat, abychom učinili jakékoli nezbytné změny pro zajištění jejich přesnosti a aktuálnosti dle čl. 16 GDPR;
- dále můžete omezit rozsah takto zpracovávaných osobních údajů dle čl. 18 GDPR;
- požádat o přenos Vašich osobních údajů k jiné organizaci dle čl. 20 GDPR;
- anebo máte právo na výmaz svých osobních údajů, tedy tzv. “být zapomenut” dle čl. 17 GDPR.
- rovněž máte právo odvolat svůj udělený souhlas se zpracováním svých údajů;
- a také právo podat proti tomuto zpracování stížnost u dozorového úřadu ÚOOÚ dle čl. 77 GDPR.

Pokud, v případě potřeby, vyžadujete kopii osobních údajů, tuto poskytujeme standardně bezplatně.

Změny našich zásad ochrany osobních údajů

Jakékoliv změny, které můžeme v budoucnu v tomto dokumentu učinit, budou publikovány na našich [webových stránkách](#) a bude-li to vhodné a možné, upozorníme Vás na tuto změnu rovněž e-mailem. Vaše práva vyplývající z těchto zásad ochrany osobních údajů bez Vašeho výslovného souhlasu neomezíme.

Kontaktujte nás

Pokud nebudete některým termínům rozumět nebo v případě dotazů na fungování Raynet Cloud CRM nás neváhejte kontaktovat emailem na adrese podpora@raynet.cz nebo prostřednictvím webového formuláře [Kontaktujte nás](#).

Pověřenec - DPO

V případě dotazů a žádosti týkajících se našeho použití Vašich osobních údajů, nebo pokud si přejete uplatnit jakákoliv svá práva, tak neváhejte kontaktovat našeho Pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO) emailem na adrese raynet@kontaktDPO.cz nebo na telefonním čísle +420 725 587 047. Společnost Raynet s.r.o. jmenovala do funkce DPO společnost Goodking DPO s.r.o., IČO: 06961185, se sídlem Krolmusova 498/21, Praha 6.

Vaše osobní údaje uchováváme v soukromí a bezpečí.

Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 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 GDPR“) související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely plnění kupní smlouvy, pro účely jednání o kupní smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností prodávajícího plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu. Pro tyto účely je využíváno CRM Raynet.