



ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
tel.: 234 665 111, fax: 234 665 444
posta@uouu.cz, www.uouu.cz



Čj. UOOU-00364/18-18
Praha 28. března 2018

Protokol o kontrole

Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem 170 00 Praha - Holešovice, Pplk. Sochora 727/27
(dále také „Úřad“)

Pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly vyplývá z § 2 odst. 2 a 3, § 29 odst. 1 písm.
a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 101/2000 Sb.“).

Kontrolující:

Mgr. Daniel Rován – inspektor Úřadu, číslo průkazu XXXXXXXXX
Ing. Zdenka Filová – pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu XXXXXXXXX
Mgr. Marta Lásiková – pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu XXXXXXXXX

Kontrolovaná osoba:

XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (dále také „kontrolovaný“)

Osoba jednající za kontrolovanou osobu:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Místo provedení kontroly:

Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
Sídlo kontrolovaného XXX

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností správce/zpracovatele osobních údajů stanovených v zákoně č. 101/2000 Sb. při zpracovávání osobních údajů v souvislosti s údajným zpracováním osobních údajů bez souhlasu subjektů údajů. Kontrola byla provedena na základě stížností doručených Úřadu.

Zahájení kontroly: kontrola byla zahájena *Oznámením o zahájení kontroly* ze dne 29. ledna 2018 Čj. UOOU-00364/18-7, doručené kontrolovanému téhož dne.

Poslední kontrolní úkon: posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o kontrole byla *Odpověď kontrolovaného* ze dne 26. března 2018.

I. Přehled podkladů:

Protokol o kontrole se opírá o následující podklady (údaje, dokumenty a věci vztahující se k předmětu kontroly nebo k činnosti kontrolované osoby) a dokumenty, které byly pořízeny v průběhu kontroly, popř. o dokumenty a skutečnosti, které jsou kontrolnímu orgánu známy z jeho úřední činnosti.

1. *Stížnost XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX ze dne 8. ledna 2018. Doručeno 8. ledna 2018. Čj. UOOU-00364/18-1. 3 s. 1 příloha.*

2. *Postoupení stížnosti od České obchodní inspekce, Inspektorát Středočeský a Hl. město Praha od XXXXXXXXXXXXXXXX ze dne 20.10.2017. 1 s. 1 příloha.*

3. *Doporučení Úřadu stěžovateli ze dne 6. listopadu 2017. Doručeno 6. listopadu 2017. Čj. UOOU-00364/18-6. 1 s.*

4. *Oznámení o zahájení kontroly ze dne 29. ledna 2018. Doručeno dne 29. ledna 2018. Čj. UOOU-00364/18-7. 2 s.*

5. *Prosba kontrolovaného o přesunutí termínu provedení ústního jednání ze dne 30.1.2018. Doručeno dne 30. ledna 2018. Čj. UOOU-00364/18-8. 1 s.*

6. *Vyjádření Úřadu ve věci změny termínu provedení ústního jednání u kontrolovaného ze dne 31. ledna 2018. Doručeno dne 1. února 2018. Čj. UOOU-00364/18-9. 1 s.*

7. *Stížnost XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ze dne 18. ledna 2018. Doručeno 8. ledna 2018. Čj. UOOU-00364/18-10. 11 s.*

8. *Protokol z ústního jednání a místního šetření konaného dne 21. února 2018 ve věci kontroly dodržování povinností stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů a zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád). Čj. UOOU-00364/18-14. 4 s.*

9. *Smlouva o poskytování služeb mezi XX ze dne 10.12.2013. UOOU-00364/18-15. 6 s.*

10. *Odpovědi kontrolovaného ze dne 2.3.2018 na dotazy obsažené v protokolu z ústního jednání a místního šetření ze dne 21.2.2018. Doručeno dne 5. března 2018. Čj. UOOU-00364/18-16. 9 s. 12 příloh.*

10.1. *Zákazník 8665545 - XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Čj. UOOU-00364/18-16. 3 s.*

10.2 *Odpověď kontrolovaného XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Čj. UOOU-00364/18-16. 1 s.*

10.3 *Interní směrnice o Ochrana osobních údajů, č. UOOU 01/2017 ze dne 9.1.2017. Čj. UOOU-00364/18-16. 4 s.*

10.4 *Prohlášení se seznámením s obsahem Interní směrnice č. UOOU 01/2017 s podpisy. Čj. UOOU-00364/18-16. 1 s.*

- 10.5 Seznam zaměstnanců kontrolovaného. Čj. UOOU-00364/18-16. 2 s.
- 10.6 Příkazní smlouva o poskytování telemarketingových služeb mezi XXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. ze dne 2.6.2017. Čj. UOOU-00364/18-16. 6 s.
- 10.7 Smlouva o poskytování telemarketingových služeb č. 2015/02_1. ze dne 29.1.2015 mezi
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Čj. UOOU-00364/18-16. 6 s.
- 10.8 Smlouva o poskytování služeb call centra uzavřená mezi
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ze dne 19.1.2015. Čj. UOOU-
00364/18-16. 6 s.
- 10.9 Příkazní smlouva uzavřená mezi XXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ze dne 8.6.2006. Čj. UOOU-00364/18-16. 6 s.
- 10.10 Příkazní smlouva uzavřená mezi XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ze dne 3.2.2015. Čj. UOOU-00364/18-16. 6 s.
- 10.11 Příkazní smlouva uzavřená mezi XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ze dne 1.3.2017. Čj. UOOU-00364/18-16. 6 s.
- 10.12 2 CD elektronické záznamy od 1. ledna 0:21:15 hod do 15. ledna 2018 22:00:03 hod.
(celkem 44 163 záznamů), ze kterých je patrné, kdo, kdy a z jakého důvodu osobní údaje
zaznamenával, či jinak zpracovával.
11. Úřední záznam – pořízení dokumentace ze dne 15. března 2018. Čj. UOOU-00364/18-17.
1 s. 3 přílohy.
- 11.1 Výpis z obchodního rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
22. 2. 2018. 2 s.
- 11.2 Oznámení o zpracování (změně zpracování) osobních údajů podle § 16 zákona
č. 101/2000 Sb. Registrační číslo XXXXXXXXXXXXXXX. Pořadové číslo XXXXXXXXXXXXXXX. Datum
evidence registrace: 24. 02. 2015. 4 s.
- 11.3 Otisk webové stránky XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ze dne 22.1.2018.
12. Žádost o součinnost kontrolovaného ze dne 15. března 2018. Čj. UOOU-00364/18-19. 1 s.
13. Odpověď kontrolovaného ze dne 20. března 2018. Čj. UOOU-00364/18-20. 1 s.
14. Žádost o součinnost kontrolovaného ze dne 22. března 2018. Čj. UOOU-00364/18-21. 1 s.
15. Odpověď kontrolovaného ze dne 26. března 2018. UOOU-00364/18-22. 3 s. 1 příloha.

II. Kontrolní zjištění

Skutečnosti zjištěné ze stížnosti

1. Stěžovatel pan XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX uvádí, že byl dne 4. září 2017 telefonicky kontaktován z tel. čísla XXXXXXXXXXXXXXX, aniž by poskytl souhlas. Volající se měl představit jako XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Stěžovatel měl opakovaně žádat o odstranění z databáze, avšak neúspěšně.

Druhý stěžovatel, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, byl telefonicky kontaktován z tel. čísla XXXXXXXXXXXXXXX (pravděpodobně subjekt XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) s nabídkou odměny za to, že se měl v minulosti zúčastnit výzkumu, což popírá.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, byla kontaktována s nabídkou odměny za to, že se zúčastnila výzkumu (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX); telefonní číslo neuvedla. Písemně dne 17. ledna 2018 požádala kontrolovaného o uvedení zdroje a o výmaz svých osobních údajů (I.1,I.2,I.7).

do databází, je objednatel správcem a dodavatel (případně jeho subdodavatelé) zpracovatelem těchto údajů ve smyslu platného zákona o ochraně osobních údajů (I.9).

6. Kontrolovaný dne 2. března 2018 předložil dokument *Interní směrnice o ochraně osobních údajů, Interní směrnice č. UOOU 01/2017*, datovanou 9.1.2017. Směrnice upravuje povinnosti a postup kontrolovaného a jeho zaměstnanců při zpracování osobních údajů. Směrnice stanovuje povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, která trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Směrnice je závazná pro každého zaměstnance a její porušení se považuje za zvlášť hrubé porušení pracovní kázně. To kontrolovaný doložil datovaným a podepsaným prohlášením zaměstnanců (I.10.3 a I.10.4).

7. Kontrolovaný ve svém vyjádření ze dne 2. března 2018 písemně uvedl, že kontrolovaný při vlastních kampaních používá webové stránky nebo objednávkový formulář, který je součástí tištěných reklamních materiálů. V obou případech své údaje zapisuje sám objednavatel na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

V případě kontaktu přes e-mailovou adresu, SMS či telefonní linku zákaznického servisu, dochází k zápisu údajů sdělených zákazníkem pracovníkovi zákaznické linky přímo do systému XXXXXXXXXXXXXXX vyvinutého kontrolovaným.

V případě využití externích partnerů dochází k předávání údajů získaných při telefonické objednávce pomocí datových souborů přes zabezpečené webové rozhraní, kam pověřené osoby externích partnerů vkládají své soubory se zákaznickými údaji.

K tomu kontrolovaný dne 20. března 2018 písemně uvedl, že vlastníkem informačního systému XXXXXXXXXXXXXXX je XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

To kontrolovaný dne 26. března 2018 doplnil: soubor XXXXXXXXXXXXXXX byl XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nahrán pod jejich loginem do zabezpečeného rozhraní dne 15.1.2018 v 11:39 a přenesen na náš server. Přenos trval 2 minuty. Odtud byl tentýž den (15.1.2018) soubor s objednávkami importován naším pracovníkem IT (XXXXXXXXXXXX) do XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a týž den v noci proběhla uzávěrka (=rozesílka) první zásilky. Výstup pro přípravu tiskové sestavy byl na server uložen 15.1.2018 ve 22:41:.....To kontrolovaný doložil otisky obrazovky uvedených transakcí a výpisem elektronických záznamů (XXXXXXXXXXXX) (I.10., I.13 a I.15).

8. Kontrolovaný ve svém vyjádření ze dne 2. března 2018 písemně uvedl, že osobní údaje slouží:

- k vyřízení objednávky zákazníků, tisku faktury a odeslání objednané zásilky. Případně pak ještě upomínky.

- předání datových souborů České poště k podání zásilek.

- komunikaci zákaznického servisu se zákazníkem (e-mail, chat, dopis, telefon, SMS).

- odeslání upomínky či SMS na neuhrazenou zásilku.

Dále jsou osobní údaje využívány k oslovení stávajících zákazníků s aktuální nabídkou (mailing, telemarketing, e-mail, SMS).

Jelikož nabízíme produkty s pravidelnými zásilkami, jsou údaje uchovány do doby, kdy zákazník požádá o jejich likvidaci. Při sdělení zákazníkova nesouhlasu se zpracováním údajů dochází k omezení/zamezení užití údajů v XXXXXXXXXXXXXXX v požadovaném rozsahu:

- omezení reklamy zaslané poštou, e-mailem či telefonicky/SMS.
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- tzv. „výmaz“ údajů, tedy kompletní blokace údajů pro další využití vč. záznamu stop kódů, status zákazníka se mění na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Požadavky na omezení užití údajů zákazníci sdělují buď zákaznickému servisu, nebo je sdělí při oslovení v rámci telemarketingové kampaně. Ve všech případech dochází k označení příslušného omezení/zamezení.

K blokaci údajů může dojít na zákaznickém oddělení i v případech, kdy je se zákazníkem obtížná komunikace, je podezření na nefungující adresu, nebo dostaneme informaci, že adresát zemřel. Dále probíhá systémová blokace údajů změnou statusu zákazníka na „XXXXXXXXXXXXXXXX“ při neuhrazení dluhu ani po 5 odeslaných výzvách k úhradě (I.10).

9. Dále kontrolovaný ve svém vyjádření ze dne 2. března 2018 písemně uvedl, že aktualizace osobních údajů probíhá zejména na základě informace sdělené zákazníkem, a to buď při komunikaci se zákaznickým servisem, z nové objednávky provedené zákazníkem na webu, nebo u telemarketingového partnera (I.10).

10. Ke dni 19.2.2018 21:14 bylo v XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX aktivních zákaznických účtů (I.10).

11. Kontrolovaný zpracovává osobní údaje XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, kde dochází k aktualizacím, evidencím faktur k zásilkám, blokadám a záznamům komunikace se zákaznickou linkou. Ve všech evidencích se pracuje s pohlavím, jménem, příjmením, případně akad. titulem nebo názvem firmy, ulicí, č. popisným/evidenčním, telefonem, mobilním telefonem, e-mailovou adresou. Jiné osobní údaje nejsou sbírány. To kontrolovaný doložil otiskem obrazovky.

Další evidencí je PDF archiv vystavených faktur k zásilkám a zdrojové datové soubory předané externími telemarketingovými partnery. Vše umístěno na serveru na vnitřní zabezpečené síti (I.10).

12. Kontrolovaný dne 2. března 2018 doložil nejstarší záznam v databázi, a to 1.9. 2008, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (I.10).

13. Kontrolovaný dne 2. března 2018 předložil identifikaci všech uživatelů s přístupem do XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (kontrolovaný a zákaznické oddělení), včetně uvedení jejich role. Identifikace zaměstnanců, kteří mají přístup do evidencí, obsahujících osobní údaje, je popsán v bodě 4. kontrolních zjištění (I.10).

14. Kontrolovaný dne 2. března 2018 předložil elektronické záznamy od 1. ledna 0:21:15 hod do 15. ledna 2018 22:00:03 hod. (celkem 44 163 záznamů), ze kterých je patrné, kdo, kdy a z jakého důvodu osobní údaje zaznamenával, či jinak zpracovával.

K tomu kontrolovaný písemně uvedl, že záznamy nově získaných osobních údajů v daném období budou již dle nového nastavení pro GDPR uchovávány po dobu 5 let. Každý záznam od externího partnera si nese jemu přidělený kód (XXXXXXXXXXXXXXXX), číslo projektu (typ kampaně a tedy určení důvodu záznamu) a datum získání záznamu. Tyto údaje se ukládají ke každé objednávce na zákaznickém účtu klienta. Při zpracování zákaznickým servisem dochází v XXXXXXXXXXXXXXX k záznamu typu kontaktu se jménem uživatele a datem zpracování. Provedení jakékoliv změny osobních údajů je pak ukládáno v historii vč. data změny a uživatele pro-vádějíciho úpravu. Jakékoliv prohlížení zákaznických karet je ukládáno ve XXXXXXXXXXXXXXX (I.10.12)

15. Kontrolovaný dále dne 2. března 2018 předložil seznam třetích osob, doplněný platnými smlouvami. Veškeré smlouvy jsou uzavřeny s XXX, jako objednatel/ příkazcem. Jsou to:

pro Zákaznický servis

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX., Příkazní smlouva o poskytování telemarketingových služeb ze dne 2. 6. 2017. XXXXXXXXXXXXXXX se smluvně zavázal poskytnout přístup do XXXXXXXXXXXXXXX s různými úrovněmi oprávnění. Ve smlouvě je mimo jiné uvedeno, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá a obsahuje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Smlouva o poskytování telemarketingových služeb č. 2015/02_1 ze dne 29. 1. 2015. Předmětem smlouvy je mimo jiné zabezpečení příchozích a odchozích telefonátů zákazníků XXXXXXXXXXXXXXX a zabezpečení jejich požadavků spolu s provedením záznamu do zákaznické databáze. Článek V. – databáze, zpracování a ochrana osobních údajů obsahuje mimo jiné ujednání, že mu v některých případech mohou být XXX poskytnuty osobní údaje ke zpracování. Smlouva mimo jiné obsahuje ujednání, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá a obsahuje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů (I.10.6 a I.10.7)

pro kontaktování existujících a nových zákazníků

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Smlouva o poskytování služeb call centra, ze dne 19. 1. 2015. Z Čl. 15 smlouvy je patrný závazek poskytnout přístup do XXXXXXXXXXXXXXXXXXX – pouze omezený počet osob v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností. Ve smlouvě je mimo jiné uvedeno, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá a obsahuje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Příkazní smlouva ze dne 3.2.2015,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Příkazní smlouva ze dne 1.3.2017 a

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Příkazní smlouva ze dne 8.6.2016,

jejichž předmětem je jejich závazek (XX) poskytovat zajišťování telemarketingových služeb na bázi odchozích hovorů. V Čl. 5 Ochrana osobních údajů, užití elektronických prostředků, mlčenlivost, je mimo jiné uvedeno, že osobní údaje jsou smluvními stranami navzájem zpřístupněny.

XX budou pro
XX pracovat osobní údaje v rozsahu: *jméno, příjmení, adresa a kontaktní údaje, a to tříděním, užitím (telefonováním), zápisem a archivováním výsledků včetně aktualizace osobních údajů.* Smlouva obsahuje ujednání, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá a obsahuje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů (I.10.6), (I.10.7), (I.10.8), (I.10.10), (I.10.11).

Ke stížnostem

16. Kontrolovaný ve svém vyjádření ze dne 2. března 2018 písemně uvedl, že *ani jedno z uvedených* čísel

XX nemá v da-tabázi a k oslovení došlo ze strany smluvního partnera pro telemarketingové služby. Externí partneři s XXXXXXXX nesdílejí své databáze, z nichž potenciální zákaznicky oslovují. Ke zpracování na straně odesílatele zásilek se předávají až dokončené zájmové hovory.

Soudě dle zobrazených čísel se jednalo o partnera XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a zde uvádíme vyjádření jednatele XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, které jsme připraveni zajistit na vyžádání ve formě čestného prohlášení:

„Čísla z databáze náhodně generuje počítač, a pokud jsou u nich nějaké údaje, tak jsou tam doplněny buď díky dřívějším telefonickým kontaktům, nebo díky telefonním seznamům veřejně dostupným na internetu, nebo od třetích stran, případně se toto číslo vyskytlo u nákupu nějakého zboží někdy v minulosti a majitel čísla tam souhlasil s telemarketingovým kontaktem. Jelikož už během telefonátu vyplynulo, že si oslovený nepřeje být již více kontaktován, jeho záznam byl včetně veškeré historie a případných údajů smazán a číslo zablokováno. Proto v tuto chvíli takto zpětně již nelze dohledat konkrétní zdroj čísla. Každopádně můžeme zaručit, že majitel tohoto čísla nebude již nikdy více kontaktován.“

XX kontrolovaný uvedl, že je jeho zákazníkem XXXXXXXXXXXXXXXX. Objednávka byla učiněna po telefonu, když byla oslovena telemarketingovým partnerem XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a to dne 13.1.2018. Zákaznici jménem XX, která volala na telefonní číslo nacházející se v jejich databázi. Zákaznice dostala nabídku na doplněk stravy, který nejlépe vyhovuje jejím potřebám. Zákaznice si vybrala produkt XXXXXXXXXXXXXXXX a operátorce zcela dobrovolně nadiktovala svou adresu vč. e-mailové adresy pro zaslání potvrzení objednávky. Použití svých údajů v hovoru nijak neomezila, ačkoliv jí rozsah zpracování byl popsán už s podrobnými náležitostmi dle GDPR.

Získané údaje zákaznice nám byly předány ke zpracování dne 15.1.2018, bylo jí odesláno potvrzení objednávky na její e-mail a ještě týž den byla do skladu v XXXXXXXXXXXXXXXX dána ke zpracování první zásilka k objednanému produktu. Zásilka byla expedována a podána na Českou poštu dne 22.1.2018.

Zásilku zákaznice dle sledování zásilek převzala dne 29.1.2018.

V podnětu zmíněný dopis od zákaznice byl z P.O.Boxu ke zpracování zákaznickému servisu doručen dne 23.1.2018 a požadavek byl neprodleně zpracován. Tzn. bylo zrušeno další

zasílání dle podmínek sdělených při objednávce a provedeno zabezpečení údajů zákaznice proti dalšímu použití.

To kontrolovaný doložil print sreenem z XXXXXXXXXXXXXXX = status zákazníka Passive a omezení užití údajů pro reklamu (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

Na mobilní telefon zákaznice odešlo SMS potvrzení o provedeném požadavku:

„Na základě Vašeho požadavku potvrzujeme výmaz Vašich osobních údajů z aktivní zákaznické databáze XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Více informací na XXXXXXXXXXXXXXX. Pěkný den.“

Dne 25.1.2018 jsme na adresu výrobce (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) obdrželi dopis od manžela zá-kaznice, ve kterém požadoval objasnění vztahů XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. V dopise opětovně vyslovil požadavek o výmaz údajů manželky i svých. Kontrolovaný doložil kopii dopisu, odesláno týž den poštou s vysvětlením vztahu obou firem s odkazem na smluvní podmínky XXXXXXXXXXXXXXX. Na jméno a adresu zákaznice byl pro potvrzení požadavku poštou ze zákaznického oddělení odeslán ještě standardizovaný protokol o zabezpečení údajů, ačkoliv potvrzení o provedení dostala už na mobilní telefon o několik dní dříve. Dne 26.1. 2018 přišel od pána ten samý dopis s podrobnějším rozbohem vztahu obou firem, který zjistil na webových stránkách XXXXXXXXXXXXXXX. Na tento dopis již nebylo reagováno, neboť mu vyjádření odešlo o den dříve.

Dne 31.1.2018 nám byla připsána úhrada za úvodní zásilku ve výši 79 Kč.

Dne 5.2.2018 přišel další dopis, ve kterém zákaznice opětovně žádala o zrušení zasílání zmíněného produktu, což už bylo provedeno na základě jejího prvního kontaktu. V tomto dopisu mj. zákaznice aktualizovala svou adresu, uvedla jinou ulici (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), než byla původní XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Vzhledem k již vyřešenému požadavku byl proveden jen zápis do historie zákaznice.

Dne 8.2.2018 přišel další dopis s dalším požadavkem o vymazání údajů a rozporem objednávky.

Týž den jí byla poslána SMS, že vyhledáme nahrávku a na její e-mail byl následně poslán záznam objednávkového hovoru s vysvětlením původu a vzniku objednávky vč. popisu podmínek odběru zmíněného doplňku stravy.

Dne 9.2.2018 jsme od zákaznice obdrželi zpět zboží z úvodní zásilky.

Dne 10.2.2018 přišel další dopis, ve kterém zákaznice žádá vrácení uhrazené částky a přiložila i poštovní poukázku k zaslání peněz.

Zákaznici byla poslána SMS, aby raději sdělila číslo účtu, protože zaslání přeplatku složenkou je zbytečně zatíženo poplatkem za poukázku. Dne 13.2.2018 zákaznice odpověděla na zaslano SMS požadavkem zaslat přeplatek poukázkou, což bylo ještě týž den provedeno (I.10).

17. Kontrolovaný dále ve svém vyjádření ze dne 2. března 2018 písemně uvedl, že žádost o vysvětlení zpracování osobních údajů vztahující se k předmětu kontroly obdržel pouze od XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (I.10).

K vymezení pojmům zpracování, správce, zpracovatel

18. k § 4 písm. e)

Podle ustanovení § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb. *je zpracováním osobních údajů jakákoliv informace nebo soustava operací, které správce nebo zpracovatel systematicky provádějí s osobními údaji, a to automatizovaně nebo jinými prostředky. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace.*

Z bodu 5. a 6. kontrolních zjištění vyplývá, že kontrolovaný systematicky provádí zpracování osobních údajů, a to zejména osobní údaje shromažďuje, ukládá na nosiče informací, uchovává a používá při vykonávání své činnosti.

Nakládání s osobními údaji kontrolovaným vykazuje tedy pojmové znaky zpracování podle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb.

19. k § 4 písm. j)

Podle ustanovení § 4 písm. j) zákona č. 101/2000 Sb. *je správcem každý subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Zpracováním osobních údajů může správce zmocnit nebo pověřit zpracovatele, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.*

Z kontrolního zjištění bodu 5. a 6. vyplývá, že účel a prostředky zpracování osobních údajů určuje XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tudíž je v pozici správce ve smyslu § 4 písm. j) zák. č. 101/2000 Sb.

Zpracováním osobních údajů pověřila XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. kontrolovaného, tedy XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, který je oprávněn využívat služby třetích stran.

20. k § 4 písm. k)

Podle ustanovení § 4 písm. k) zákona č. 101/2000 Sb. *je zpracovatelem každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo pověření správcem zpracovává osobní údaje podle tohoto zákona.*

Z kontrolního zjištění bodu 5. a 6. vyplývá, že kontrolovaný zpracovává osobní údaje za účelem nabízení obchodu a služeb jako zpracovatel na základě pověření správce, tedy XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Porovnání zjištěného stavu věci s relevantním ustanovením zákona č. 101/2000 Sb.

21. k § 5 odst. 1 písm. a) a d)

Podle ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) je správce povinen stanovit účel, k němuž mají být osobní údaje zpracovány.

Podle ustanovení § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb. je *správce povinen shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu*. Povinnost uvedená v citovaném ustanovení se týká přiměřenosti zpracovávaných osobních údajů.

Podle § 7 zákona č. 101/2000 Sb. povinnosti stanovené v § 5 platí obdobně také pro zpracovatele.

Provedenou kontrolou bylo zjištěno, že kontrolovaný shromažďuje osobní údaje potencionálních zákazníků pro účely přímého prodeje (adresný mailing, telemarketing, emailové kampaně), tedy pouze ke stanovenému účelu. Jelikož shromažďováním se rozumí v souladu s ustanovením § 4 písm. f) zákona 101/2000 Sb. i sběr pomocí formulářů a nabytí datových souborů a shromažďovány jsou výhradně identifikační a kontaktní údaje o objednávkách zboží, kontrolovaný shromažďuje osobní údaje odpovídající stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu.

Kontrolou nebylo zjištěno porušení § 5 odst. 1 písm. a) a d) zákona č. 101/2000 Sb.

22. k § 5 odst. 2

Podle § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. *může správce zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů*. Bez tohoto souhlasu je může zpracovávat v případě, že je splněn některý z právních titulů uvedených v ustanovení § 5 odst. 2 písm. a) až g) citovaného zákona.

Podle § 7 zákona č. 101/2000 Sb. povinnosti stanovené v § 5 platí obdobně také pro zpracovatele.

Z kontrolního zjištění bodu č. 7 je zřejmé, že kontrolovaný při vlastních kampaních používá webové stránky nebo objednávkový formulář, který je součástí tištěných reklamních materiálů, a že tedy shromažďuje osobní údaje pouze na základě prokazatelného souhlasu, protože v obou případech své údaje zapisuje sám objednavatel (zákazník).

V případě kontaktu přes telefonní linku dochází k zápisu údajů sdělených zákazníkem pracovníkovi zákaznické linky přímo do XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tedy opět na základě souhlasu zákazníka.

Z kontrolního zjištění bodu 16. vyplývá, že ani jedno z uvedených čísel (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) stěžovatelů XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nezpracovávala, a že k oslovení došlo ze strany smluvního partnera XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Nebylo prokázáno, že by oba stěžovatelé byli kontaktováni na základě požadavku kontrolovaného, nýbrž vlastní činností XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Z kontrolního zjištění bodu 7. a 16. také vyplývá, že stěžovatelka XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX je zákazníkem kontrolovaného, a že objednávka byla učiněna po telefonu XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Kontrolovaný tedy získává osobní údaje oslovovaných osob a svých zákazníků, které jsou předmětem této kontroly, v důsledku vědomého projevu vůle subjektu údajů. Tento projev vůle subjektu údajů je činěn v kontextu sjednání kupní smlouvy a pro takové zpracování je naplněn právní titul uvedený v § 5 odst. 2 písm.

b) zákona č. 101/2000 Sb.

Kontrolou nebylo zjištěno porušení § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb.

23. k § 6

Podle § 6 zákona č. 101/2000 Sb. *pokud zmocnění nevyplývá z právního předpisu, musí správce se zpracovatelem uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů. Smlouva musí mít písemnou formu. Musí v ní být zejména výslovně uvedeno, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá a musí obsahovat záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.*

Provedenou kontrolou bylo zjištěno (kontrolní zjištění 5. a 6.), že kontrolovaný (zpracovatel) uzavřel se správcem, tedy XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Smlouvu o poskytování služeb. Ve smlouvě je výslovně uvedeno, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá. Obsahuje rovněž ustanovení, která jsou podle obsahu ujednáními o zárukách o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů obsahem odpovídající prováděnému zpracování a používaným prostředkům. Ve výše uvedených ohledech smlouva splňuje požadavky stanovené v § 6 zákona o ochraně osobních údajů.

Kontrolou nebylo zjištěno porušení § 6 zákona č. 101/2000 Sb.

24. k § 13 odst. 1- 4

Podle § 13 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb. *jsou správce a zpracovatel povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.*

Podle § 13 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. *správce nebo zpracovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se zákonem a jinými právními předpisy.*

Podle § 13 odst. 3 zákona č. 101/2000 Sb. *v rámci opatření podle odstavce 1 správce nebo zpracovatel posuzuje rizika týkající se*

a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,

b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,

c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a

d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

Podle § 13 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb. *v oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je správce nebo zpracovatel v rámci opatření podle odstavce 1 povinen také*

a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby,

b) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,

c) pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu

byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
d) zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

Provedenou kontrolou bylo zjištěno, že kontrolovaný přijal organizační opatření a zvolil a používá technické prostředky ke splnění povinnosti podle § 13 odst. 1-4. Učinil tak za použití vnitřních předpisů. Tato opatření jsou zakotvena v *Interní směrnici o ochraně osobních údajů* (kontrolní zjištění bodu č. 6), s níž byly všechny osoby, které se u kontrolovaného na zpracování podílejí, prokazatelně seznámeny. Tato opatření jsou zakotvena i ve smlouvách, které uzavřel správce (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) se zpracovatelem (kontrolní zjištění bodu č. 5 a 15).

Kontrolou nebylo prokázáno porušení bezpečnostních opatření. V rámci automatizovaného zpracování osobních údajů kontrolovaný mimo jiné pořizuje elektronické záznamy, které umožňují určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje měněny, nebo vkládány (kontrolní zjištění bodu č. 14).

Kontrolou nebylo zjištěno porušení § 13 zákona č. 101/2000 Sb.

Poučení o opravném prostředku:

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat kontrolnímu orgánu ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námitky. Námitky se podávají písemně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním.

Pokud kontrolující inspektor nevyhoví námitkám ve lhůtě 7 dnů ode dne jejich doručení, vyřídí je předsedkyně Úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich doručení.

Podpisová doložka

Kontrolující:

otisk
úředního
razítka

Mgr. Daniel Rován	inspektor	(dokument podepsán elektronicky)
.....	
titul jméno příjmení	funkce	podpis

Ing. Zdenka Filová	pověřená zaměstnankyně	(dokument podepsán elektronicky)
.....	
titul jméno a příjmení	funkce	podpis

Mgr. Marta Lásiková pověřená zaměstnankyně (*dokument podepsán elektronicky*)

.....
titul jméno a příjmení

.....
funkce

.....
podpis