

## **1 Informace o zpracování osobních údajů u webových formulářů DPP – Podnět, Pochvala, Dotaz, Ztráty a nálezy, Reklamacce SMS jízdenky, Rezervace.**

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, IČO: 000 05 886, se sídlem Praha 9, Sokolovská 217/42, PSČ 190 22 (dále jen „DPP“) plně respektuje Vaše soukromí. Je pro nás velmi důležité, aby nedošlo k jeho narušení. Při využívání osobních údajů se plně řídíme NAŘÍZENÍM 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 – GDPR)

DPP se neustále snaží rozvíjet a zlepšovat své služby a při tom chce být transparentní ve všem, co dělá s Vašimi osobními údaji.

DPP jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, který dohlíží na dodržování zákonných povinností a zásad ochrany osobních údajů. Pověřence pro ochranu osobních údajů DPP můžete kontaktovat vyplněním formuláře na téma „Osobní údaje“ na <http://www.dpp.cz/kontakty/dotaz/>.

### **1.1 Co jsou osobní údaje?**

Osobní údaje jsou informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby. Identifikovatelná fyzická osoba je osoba, která může být identifikována přímo nebo nepřímým odkazem na identifikátor, jako je jméno, identifikační číslo, údaje o poloze, on-line identifikátor nebo jeden nebo více faktorů specifických pro fyzickou, fyziologickou, genetickou, duševní, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu této fyzické osoby.

Za osobní údaje nepovažujeme informace, které byly anonymizovány nebo shromážděny tak, že je již nelze použít k identifikaci konkrétní fyzické osoby, ať již v kombinaci s jinými informacemi nebo jiným způsobem.

### **1.2 Jak používáme Vaše osobní údaje**

Shromažďujeme o Vás osobní informace, které uvedete v tomto kontaktním formuláři. Vaše osobní údaje používáme k poskytování a vylepšení našich služeb při zajišťování hromadné dopravy, prostřednictvím Vašich osobních zkušeností, které umísťujete na našich webových stránkách. V souvislosti s tím, používáme Vaše osobní údaje, abychom Vás mohli kontaktovat a informovat Vás o stavu vyřizování Vašeho dotazu/podnětu/žádosti, o našich službách a o poskytování našich služeb zákazníkům. Díky Vaším informacím uvedeným v kontaktním formuláři se snažíme zlepšovat naše služby, řešit problémy při jejich poskytování s cílem zajistit Vám lepší komfort a bezpečnost v městské hromadné dopravě. V rámci rezervace našich služeb používáme Vaše údaje k možnosti registrovat Vaši poptávku a řádně a včas ji s vámi upřesnit a realizovat. Kontaktujeme Vás prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo poštovní zásilky.

### **1.3 Vaše osobní údaje používáme k prosazování našich oprávněných zájmů**

Vaše osobní údaje používáme k prosazování našich oprávněných zájmů, pokud Vaše práva a svobody nepřevažují nad těmito zájmy. Zavedli jsme kontrolní mechanismy, abychom objektivně vyvážili naše zájmy s Vašimi právy. Vzhledem ke skutečnosti, že toto zpracování osobních údajů probíhá na základě právního základu oprávněný zájem, máte právo vznést námitku proti tomuto zpracování.

### **1.4 Informace o využívání souborů cookies**

#### **1.4.1 Co je soubor cookie?**

Jde o malý textový soubor, který vzniká při navštívení jakékoliv webové stránky. Využívá se jako standardní nástroj pro ukládání informací o tom, jak jsou webové stránky DPP využívány. DPP tak může odlišit jednotlivé uživatele a přizpůsobit obsah webových stránek konkrétním preferencím. Soubory cookies jsou důležité pro snadnější procházení webu.

#### **1.4.2 Ukládání cookies můžete vypnout**

Pokud používáte jakýkoliv moderní internetový prohlížeč, stačí zapnutou funkcí anonymního prohlížení, která zabrání ukládání údajů o navštívených webech.

### **1.5 Jak dlouho uchováváme Vaše osobní údaje**

Vaše osobní údaje uchováváme tak dlouho, dokud je to nezbytné pro vyřešení Vašeho dotazu/podnětu/žádosti nebo pro jiné podstatné účely, jako je dodržování našich zákonných povinností, řešení sporů a prosazování našich zásad.

Maximální doba uchování Vašich osobních údajů v souvislosti s vyřizováním dotazu/podnětu/žádosti je jeden rok od podání dotazu/podnětu/žádosti.

Poté, co již není nutné, abychom uchovávali Vaše osobní údaje, budeme je bezpečně likvidovat v souladu s našimi zásadami uchovávání a vymazávání dat.

### **1.6 Respektujeme Vaše práva na přístup, opravu, požadavek na smazání nebo požadavek na omezení používání Vašich osobních údajů podle platných zákonů.**

Při naplňování Vašich práv vycházíme z obecného nařízení GDPR, konkrétně z článků 15 – 22, které Vám garantuje následující práva:

- Máte právo vědět, jaké osobní údaje o Vás uchováváme.
- Poskytneme Vám na vyžádání kopii Vašich osobních údajů.
- Pokud jsou Vaše osobní údaje nesprávné nebo neúplné, máte právo požádat o jejich opravu (aktualizaci).
- Máte právo vznést námitky proti zpracování Vašich osobních údajů.
- Můžete také požádat o smazání nebo omezení používání Vašich osobních údajů.

V této souvislosti také podnikáme kroky, abychom zajistili, že osobní údaje, které shromažďujeme, budou přesné a aktuální.

V případě, že byste nebyli spokojeni s naší reakcí na uplatnění Vašich práv nebo bychom nedodrželi stanovený termín odpovědi (max. 30 dní), máte právo podat stížnost na dozorový úřad, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Adresa: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: <https://www.uoou.cz>, e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz)

### **1.7 Jak chráníme Vaše osobní údaje**

Vaše osobní údaje chráníme pomocí technických a administrativních bezpečnostních opatření, abychom snížili rizika ztráty, zneužití, neoprávněného přístupu, zveřejnění a změn. Některé z bezpečnostních opatření, které používáme, jsou firewally a šifrování dat, fyzické kontroly přístupu do našich datových center a kontroly autorizace přístupu k informacím.