

Ochrana osobních údajů zákazníků Prague Visitor Pass

prague city tourism

Žatecká 110/2
110 00 Praha 1 - Staré Město
prague.eu

Úvodní ustanovení

Prague City Tourism, a.s. se sídlem Žatecká 110/2, 110 00 Praha 1 - Staré Město, vedená v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 23670, IČO: 07312890, DIČ: CZ07312890 (dále jen „PCT“) realizuje projekt víceúčelové Pražské turistické karty Prague Visitor Pass, v rámci kterého poskytuje služby vstupu do vybraných akceptačních míst a dále odbavení cestujících v pražské městské hromadné dopravě v rámci speciálně sjednaného tarifu. V souvislosti s výše uvedeným projektem PCT upřesňuje podmínky zpracování a ochrany osobních údajů zákazníků systému Prague Visitor Pass (dále jen „systém PVP“) (tyto podmínky zpracování a ochrany osobních údajů dále též jen „Podmínky“).

Podmínky definují hlavní zásady, které PCT dodržuje při shromažďování a zpracovávání osobních údajů v souvislosti se systémem PVP. PCT osobní údaje zpracovává v souladu s 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 (dále též jen „GDPR“) a se zákonem č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, v platném znění.

1. Základní ustanovení

Osobní údaje obsažené v datech koncových zákazníků či osob evidovaných v systému PVP (dále jen „osobní údaje“) budou zpracovávány správcem a zpracovatelem v souladu s těmito Podmínkami. Práva a povinnosti správce, zpracovatele a zákazníků v rámci systému PVP se řídí těmito Podmínkami. Podmínky se vztahují na všechny osoby, které navštíví webové stránky www.praguevisitorpass.eu (dále jen „web“) nebo použijí mobilní aplikaci Prague Visitor Pass (dále jen „aplikace“).

1.1. Správce

Správcem při zpracovávání osobních údajů v rámci systému PVP je PCT.

1.2. Zpracovatel

Zpracovatelem osobních údajů, tj. subjektem, který provádí zpracování údajů pro správce, je v rámci systému PVP: Operátor ICT, a.s. se sídlem Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7, IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281 (dále jen „OICT“) V rámci systému PVP zpracovává osobní údaje i PCT. V případě zpracování osobních údajů v rámci systému PVP, budou oba tyto subjekty dále v tomto dokumentu označovány jako Zpracovatel.

V rámci systému PVP je Zpracovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat a uchovávat poskytnuté osobní údaje zákazníků v rozsahu nezbytném výlučně pro účely poskytování služeb systému PVP, provedení reklamace a úkonů souvisejících, jakož i pro archivní účely. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje i pro obchodní a marketingové účely, kdy rozsah tohoto zpracování se rovněž řídí těmito Podmínkami.

1.3. Zákazník

Zákazníkem pro účely těchto Podmínek je osoba, která navštíví web www.praguevisitorpass.eu nebo mobilní aplikaci Prague Visitor Pass, kde si zároveň může koupit produkt Prague Visitor Pass bez registrace nebo s registrací.

Při používání webu nebo aplikace zákazník nesmí zasahovat do bezpečnosti webu nebo aplikace, nemůže je využívat k přenášení škodlivých souborů a snažit se proniknout do veřejně nepřístupných míst webu či

aplikace. Zákazník je povinen ctít autorská práva webu a aplikace.

Zákazník vyjadřuje svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů následujícím způsobem:

- při nákupu na webu zaškrtnutím souhlasu v souhrnu objednávky
- při nákupu v mobilní aplikaci zaškrtnutím souhlasu v kroku 2/3 nákupu

2. Zásady zpracování osobních údajů

Zpracování osobních údajů v rámci systému PVP se řídí zásadami stanovenými v GDPR. Mezi tyto zásady patří zejména:

- Zákonnost zpracování osobních údajů – zpracování osobních údajů je možné pouze z právem předvídaného důvodu. Zpracování osobních údajů v rámci systému PVP je realizováno zejména z důvodů nezbytných pro plnění smluvních povinností a dále na základě souhlasu zákazníků se zpracováním v souladu s těmito Podmínkami.
- Transparentnost – zákazník je o zpracování svých osobních údajů informován, a to včetně parametrů tohoto zpracování.
- Účelové omezení – osobní údaje jsou zpracovávány pro jasně a předem vyjádřený účel – pro realizaci systému PVP a poskytování služeb v jeho rámci. Nad rámec, který je nezbytný k realizaci systému PVP, jsou osobní údaje zpracovávány pro dále v těchto Podmínkách specifikované účely a to na základě souhlasu zákazníka.
- Minimalizace údajů – osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro dosažení účelu tohoto jejich zpracování – tj. v rozsahu nezbytném pro možné poskytnutí služeb v rámci systému PVP.
- Přesnost údajů – zpracovávány jsou pouze přesné a aktuální údaje.
- Omezení uložení údajů – osobní údaje jsou uchovávány jen po omezenou a nezbytnou dobu.
- Bezpečnost a integrita dat.
- Doložitelná odpovědnost za soulad s GDPR.

3. Jaké osobní údaje jsou zpracovávány

Poskytnutí osobních údajů je ze strany zákazníka dobrovolné, nicméně nezbytné k uzavření a plnění smlouvy.

3.1. Osobní údaje, které zákazník sám poskytne

Pro nákup na webu nebo v aplikaci je zákazník povinen poskytnout jméno, příjmení, emailovou adresu, adresu (ulice a číslo popisné), město, poštovní směrovací číslo a zemi, které sám vypíše do formuláře registrace nebo při nákupu v systému PVP. Ostatní údaje jsou nepovinné.

V případě, že produkt PVP nakupuje obchodní společnost, jiný podnikatelský subjekt nebo právnická osoba, jsou povinné uváděné fakturační údaje dané společnosti/subjektu.

Pro obchodní a marketingové účely dále v těchto Podmínkách blíže specifikované zpracovává PCT jméno, příjmení, a e-mailovou adresu a zemi zákazníka, který je registrován nebo si koupil produkt.

V případě, že zákazník zruší registraci v systému PVP – zruší svůj účet na webu nebo v mobilní aplikaci – bez realizace jakéhokoli nákupu/objednávky, poskytnuté osobní údaje daného zákazníka nebudou již dále zpracovávány. V případě, že zákazník zruší registraci v systému PVP – zruší svůj účet na webu nebo v mobilní aplikaci – po realizaci nákupu/objednávky, poskytnuté osobní údaje daného zákazníka budou nadále zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro plnění povinností PCT stanovených obecně

závaznými právními předpisy.

3.2. Osobní údaje třetích osob

Poskytuje-li zákazník osobní údaje o třetí osobě, je zákaznickovou povinností informovat o tom dotyčnou osobu a zajistit její souhlas s těmito Podmínkami.

3.3. Údaje o zákazníkovi, které jsou zpracovávány automaticky

Když zákazník navštíví web nebo použije aplikaci, Zpracovatel může shromažďovat informace o zákazníkovi jako jsou IP adresa a čas přístupu na web, informace o použitém internetovém prohlížeči, operačním systému nebo nastavení jazyka. Dále také je možné zpracovávat informace o zákaznickově chování, zejména použité odkazy.

Informace o chování na webu a aplikaci jsou anonymizované. Podle anonymizované IP adresy není technicky možné identifikovat konkrétního návštěvníka webu. Nejedná se tedy o zpracování osobních údajů. Anonymizované informace o zákazníkovi jsou zpracovávány pomocí nástrojů Google Analytics pro měření chování zákazníků. Proti tomuto shromažďování údajů má zákazník právo uplatnit námitku. Detailní informace o Google Analytics a ochraně osobních údajů se nachází na adrese <https://policies.google.com/privacy?hl=cs>.

Pokud zákazník chce zabránit sledování, může si nainstalovat doplněk do svého webového prohlížeče umístěný na adrese <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

4. Proč jsou osobní údaje zpracovávány a shromažďovány

V rámci systému PVP jsou zpracovávány osobní údaje:

- na základě svobodného a informovaného souhlasu zákazníka – údaje poskytnuté zákazníkem při registraci nebo při nákupu v systému PVP
- v rozsahu nezbytném k uzavření a plnění smlouvy se zákazníkem

Osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány a shromažďovány z následujících důvodů:

- Nákup Passu anebo e-Passu: Jedním z nejdůležitějších důvodů pro zpracování osobních údajů zákazníka je při nákupu Passu anebo e-Passu, aby mohl být voucher správně přiřazen k objednávce.
- Péče o zákazníka: V případě jakéhokoli dotazu ohledně použití, reklamace, storna nebo problému mohou zákazníci využít e-mailové adresy praguevisitorpass@prague.eu, nebo kontaktního formuláře na webu.
- Uživatelský účet: Díky registraci zákazníka, při které zákazník poskytne své osobní údaje, má zákazník řadu výhod, zejména přehled zakoupených voucherů. V mobilní aplikaci má zákazník navíc možnost aktivace e-Passu.
- Marketingová činnost Zpracovatele, například v podobě přímého marketingu v souvislosti se systémem PVP
- Zákaznické hodnocení Passu anebo e-Passu: Po nákupu a užití Passu anebo e-Passu, zákazník může být požádán o hodnocení.
- Uplatnění práv a právních nároků a kontroly orgány veřejné moci: osobní údaje mohou být zpracovány z důvodu možného uplatnění právního nároku vůči zákazníkovi, nebo pro účely kontrol prováděných veřejnou mocí a z dalších obdobně závažných důvodů.
- Plnění a uzavření smlouvy: Osobní údaje zákazníků jsou zapotřebí k uzavření kupní smlouvy ohledně voucherů, které má zákazník zájem si zakoupit. Osobní údaje jsou zároveň i údaji fakturačními.
- Souhlas: Pro účely zaslání obchodních sdělení jsou zpracovávány osobní údaje na základě souhlasu

zákazníka.

4.1. Cookies

Při návštěvě webu se do zařízení zákazníka ukládají a následně je možné z nich číst malé soubory označované jako cookies. Cookie je malý soubor, který se ukládá v internetovém prohlížeči zákazníka nebo pevném disku počítače. Soubory cookies se následně při každé návštěvě odesílají zpět na web, který je rozpozná. Existuje více druhů cookies, kdy tzv. funkční cookies jsou nezbytné pro řádné fungování webu a o jejich existenci je zákazník při návštěvě webu informován.

Zákazník svůj souhlas s užitím dalších druhů cookies vyjadřuje prostřednictvím tlačítka, které se objeví při návštěvě webu. V případě, že zákazník klikne na tlačítko Odmítnout, zůstane web v režimu, kdy využívá pouze výše uvedené funkční cookies, tj. cookies, které jsou bezprostředně zapotřebí pro řádné zajištění základních funkcí webu.

4.2. Oprávněný zájem

Pokud zákazník navštíví web www.praguevisitorpass.eu, PCT zpracovává údaje o chování zákazníka na webu na základě oprávněného zájmu za účelem:

- Získání informací, na základě kterých bude PCT moci web v budoucnu vylepšit, aby se zákazníkovi na webu nakupovalo snadněji; oprávněným zájmem PCT je zde zlepšování služeb PCT pro zákazníka.
- Vytváření statistik a přehledů, zejména sledování návštěvnosti webu, jeho jednotlivých stránek a měření účinnosti reklamy; oprávněným zájmem PCT je měření efektivity webu a výdajů na reklamu.
- Předcházení útoků na web a ohrožení jeho funkčnosti i bezpečnosti dat; oprávněným zájmem PCT je zde bezproblémová funkčnost služeb PCT a bezpečnost dat.

Zákazník souhlasí s personalizovanou a cílenou reklamou na základě povolení zjišťování polohy na webu nebo v mobilním zařízení. Svůj souhlas zákazník potvrdí ve vyskakovacím okně. Zákazník může svůj souhlas odvolat v nastavení soukromí prohlížeče nebo v nastavení mobilního zařízení.

4.3. Notifikace

Zákazník souhlasí se zobrazením notifikací v rámci aplikace ve vztahu k již poskytovaným informacím. Notifikace představuje upozornění, nebo oznámení v souvislosti s nákupem voucheru a použitím e-Passu. Zobrazení notifikací může zákazník nastavit v nastavení mobilního zařízení.

5. Zpracování osobních údajů třetím subjektem/předání osobních údajů třetím subjektům

V následujících případech jsou osobní údaje zákazníka zpracovány třetím subjektem, resp. předány třetím subjektům:

- Platební karty: Údaje o platebních kartách, kterými může zákazník zaplatit na webu a v aplikaci, zpracovává pouze platební brána PayU.
- Státní orgány: v případě vymáhání práv mohou být osobní údaje zákazníka předány třetímu subjektu. Pokud právní řád nebo orgán státní moci uloží povinnost, aby zpracovatel/správce předal osobní údaje, je tento povinen je předat.

6. Jak dlouho jsou osobní údaje uchovávány

Osobní údaje zákazníka jsou uchovávány a zpracovávány po celou dobu trvání smluvního vztahu. Po ukončení smluvního vztahu jsou osobní údaje zpracovávány po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy a v souladu s nimi. Následně jsou údaje zcela anonymizovány nebo zlikvidovány.

Údaje získané prostřednictvím registrace jsou zpracovávány po dobu využívání služeb a dále obvykle po dobu nezbytně nutnou, která bude odvislá od právních úkonů, které bude nutné v určité situaci učinit. Následně jsou ukládány po přiměřenou dobu pouze identifikační údaje o tom, jak byl účet zrušen.

7. Zabezpečení osobních údajů

Zpracovatel přijal veškerá opatření, zejména organizační, technická a personální, která zajišťují soulad poskytování služeb s aktuálně platnou a účinnou právní úpravou vztahující se k ochraně osobních údajů a k ochraně dalších dat, které jsou v systému PVP uchovávány.

7.1. Zabezpečení hesel

Uživatelská hesla není možné v administraci systému zobrazovat, a také není možné s nimi jakkoli nakládat. Správci systému PVP není umožněno ukládat uživatelská hesla do uživatelské databáze a jakkoli s nimi nakládat. Správci systému je umožněno uživatelská hesla měnit, a to pouze na výslovné vyžádání ze strany uživatele.

8. Jaká jsou další práva zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů

Mezi další práva zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů patří zejména právo na informace a přístup ke zpracovávaným osobním údajům; právo na opravu, doplnění; právo na výmaz (právo být zapomenut); právo na omezení zpracování; právo na přenositelnost osobních údajů; právo vznést námitku, právo podat stížnost k dozorovému orgánu. Řada těchto práv vyžaduje aktivní úkon zákazníka.

8.1. Právo na informace

Zákazník má právo na informace o zpracování svých osobních údajů. Základní informace zpracování osobních údajů – jeho důvodech/účelech, kategorii zpracovávaných údajů a další jsou uvedeny v těchto Podmínkách.

Zákazník je oprávněn na základě své aktivní žádosti zaslané přes kontaktní formulář na webu nebo na e-mailové adresu praguevisitorpass@prague.eu získat potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou zpracovávány, či nikoli.

8.2. Úprava, doplnění, oprava

Zákazník může upravit nebo doplnit své osobní údaje v části uživatelského účtu na webu nebo v aplikaci. Případně může kontaktovat přes kontaktní formulář na webu nebo na e-mailové adrese praguevisitorpass@prague.eu. Pokud se zákazník domnívá, že v jeho osobních údajích, které jsou zpracovávány, je chyba, může zákazník rovněž využít kontaktního formuláře na webu, nebo výše uvedenou e-mailovou adresu praguevisitorpass@prague.eu. Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje přesné a aktualizované.

8.3. Výmaz osobních údajů (právo být zapomenut)

Zákazník může požádat o vymazání osobních údajů, kromě údajů na dokumentech, které se musí uchovávat podle zákona.

Údaje o platebních kartách jsou ukládány skrze platební bránu PayU.

Zákazník má právo na výmaz svých osobních údajů zejména v těchto případech:

- Osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny a zpracovávány.
- Zákazník odvolal svůj souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány a neexistuje žádný další právní důvod pro jejich zpracování.
- Zákazník vznesl námitku proti zpracování osobních údajů a má za to, že při posouzení námitky vyjde najevo, že v konkrétní situaci převažuje jeho zájem nad zájmem na zpracování těchto osobních údajů.
- Osobní údaje jsou zpracovány protiprávně.
- Povinnost výmazu stanoví zvláštní právní předpis.

Právo na výmaz může zákazník uplatnit pomocí kontaktního formuláře na webu, nebo může využít e-mailové adresy praguevisitorpass@prague.eu.

Osobní údaje zákazníka nebudou vymazány v zejména těchto případech:

- Osobní údaje jsou nezbytné ke splnění právních povinností – např. kvůli povinnostem uloženým předpisy v oblasti daňové či účetní.
- Pokud je další zpracování nezbytné pro určení, obhajobu nebo výkon právních nároků.

8.4. Právo na přenositelnost osobních údajů

Zákazník má právo požádat o předání jeho zpracovávaných osobních údajů jinému subjektu nebo jinému správci, kterého zákazník označí, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a to skrz kontaktní formulář na webu nebo na e-mailové adrese praguevisitorpass@prague.eu.

8.5. Vznesení námitky

Zákazník může vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které jsou na základě oprávněného zájmu PCT, skrz kontaktní formulář na webu nebo na e-mailové adrese praguevisitorpass@prague.eu.

8.6. Omezení zpracování

Zákazník má právo na omezení zpracování jeho osobních údajů, které spočívá v tom, že dané údaje nejsou vymazány, ale jejich aktivní využití např. pro marketingové účely, je dočasně zastaveno – tzn. vyjmuto z „aktivní“ databáze.

K omezení zpracování osobních údajů zákazníka může dojít z následujících důvodů:

- V případě, že zákazník se zpracováním svých osobních údajů nesouhlasí, a to buď proto, že namítá jejich nepřesnost, nebo proto, že uplatnil námitku proti zpracování (viz. výše).
- Osobní údaje již nejsou zapotřebí pro účely zpracování, ale zákazník je potřebuje pro určení, výkon, nebo obhajobu svých právních nároků.

8.7. Podání stížnosti

Zákazník má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, nebo na webu <https://www.uoou.cz/>.

8.8. Bezplatnost sdělení a úkonů

Zásadně platí, že veškerá sdělení a úkony dle této části 8 Podmínek se poskytují a činí bezplatně. Pouze v případě, že jsou žádosti zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, je možné uložit přiměřený poplatek, nebo odmítnout žádosti vyhovět.

8.9. Odkazy na jiné stránky

Na webu a v aplikaci jsou uvedeny odkazy na webové stránky, nad nimiž nemá OICT nebo Správce kontrolu. Pokud zákazník navštíví některou z těchto webových stránek, měl by se seznámit s jejich zabezpečením ochrany osobních údajů. OICT ani Správce nenesou jakoukoliv odpovědnost za postupy a politiku jiných společností.

9. Závěrečná ustanovení

OICT a Správce si vyhrazují právo měnit svoji politiku ochrany osobních údajů, přičemž aktuální stav bude vždy umístěn na webu a v aplikaci.

Zásady ochrany osobních údajů poskytovatelů služeb Apple Store a Google Play jsou uvedeny na webových stránkách; pro Apple Store na adrese www.apple.com/legal/privacy/cz a pro Google Play na adrese policies.google.com/privacy?hl=cs.

Tyto Podmínky ochrany osobních údajů zákazníků Prague Visitor Pass jsou platné a účinné od 1. 1. 2023, přičemž jsou k dispozici elektronicky na webu a v aplikaci.