Ochrana osobních údajů

Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky dle GDPR

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů pro zákazníky dle GDPR („Zásady“) vydaných společností AUTO Hlaváček a.s., se sídlem Týnecká 669/5, 779 00 Olomouc-Holice, IČ: 65138180, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. B 1267 (dále také „AUTO Hlaváček“), je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje (dále také „údaje“) AUTO Hlaváček jako správce zpracovává o fyzických osobách při návštěvách internetových stránek provozovaných AUTO Hlaváček a kontaktech s potenciálními zákazníky. Dále je v Zásadách uvedeno, k jakým účelům a jak dlouho AUTO Hlaváček tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat, a rovněž informace o tom, jaká práva fyzickým osobám v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady jsou vydány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“) za účelem zajištění informační povinnosti AUTO Hlaváček jako správce osobních údajů dle čl. 13 GDPR. Toto aktualizované znění Zásad je účinné od 9. 10. 2026.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů zákazníků AUTO Hlaváček, uživatelů služeb AUTO Hlaváček, zájemců o zboží AUTO Hlaváček a návštěvníků internetových stránek provozovaných AUTO Hlaváček, a to vždy v rozsahu ochrany osobních údajů dle GDPR odpovídajícím jejich postavení vůči AUTO Hlaváček.

Níže naleznete přehled hlavních principů ochrany osobních údajů a dalších zpracovávaných údajů. Další informace naleznete na internetových stránkách www.hlavacek.cz. Informace o používání souborů cookies, Google Analytics 4, Google Tag Manageru a souvisejících technologií jsou uvedeny zejména v bodech 5 a 6 těchto Zásad.

1. Kdo zpracovává Vaše údaje?

Osobní údaje zpracovává společnost AUTO Hlaváček a.s., se sídlem Týnecká 669/5, 779 00 Olomouc-Holice, IČ: 65138180, jako správce osobních údajů dle GDPR. Vaše údaje budeme zpracovávat dle níže uvedených podmínek.

2. Co je osobní údaj?

Osobním údajem je jakákoli informace týkající se určené nebo určitelné fyzické osoby, k níž se osobní údaje vztahují. Fyzická osoba se považuje za určenou nebo určitelnou, jestliže ji lze přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě identifikátoru nebo jednoho či více prvků specifických pro její fyzickou, fyziologickou, genetickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu. Ochrana osobních údajů je upravena zejména GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

3. Jaké Vaše osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme pouze osobní údaje, které nám poskytujete v souvislosti se zájmem o naše služby, produkty a jejich koupi (např. v rámci objednávky, poptávky, registrace či uděleného souhlasu), resp. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy.

Jedná se tak nejčastěji o údaje, které nám sdělíte při zájmu o naše služby a/nebo při zakoupení zboží:

1) Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje

Tyto údaje jsou nutné zejména pro jednání o smlouvě, uzavření a plnění smlouvy nebo vyřízení Vaší poptávky. Jedná se zejména o:

- E-mail
- Jméno a příjmení
- Telefon
- Kontaktní a/nebo doručovací adresa
- Platební údaje (např. údaje nezbytné pro zpracování platby), pokud jsou v konkrétní službě vyžadovány; údaje o platební kartě neukládáme k Vašemu účtu
- Další údaje potřebné pro zpracování smluv, pojistek, leasingu apod.

2) Další údaje zpracovávané při používání našich webových služeb

- IP adresa a základní technické údaje o zařízení, prohlížeči a požadavku, pokud jsou nezbytné pro bezpečný provoz webu, diagnostiku a serverové logování.
- Nezbytné technické cookies a údaje relace potřebné zejména pro bezpečný provoz webu, ochranu formulářů a uložení volby nastavení cookies.
- Údaj o zvolené preferenci cookies a souhlasu s analytickou a marketingovou kategorií.
- Pokud udělíte souhlas s analytickou kategorií, údaje o návštěvě a způsobu používání webu zpracovávané prostřednictvím Google Analytics 4, například navštívené stránky, přibližný čas návštěvy, zdroj návštěvy a vybrané interakce s webem.
- Pokud udělíte souhlas s marketingovou kategorií a jsou na webu aktivní reklamní nebo konverzní technologie, mohou být zpracovávány údaje o interakcích s webem a online identifikátory v rozsahu nutném pro měření účinnosti reklamy a související marketingové účely.
- Web do měřicí vrstvy záměrně neposílá jméno, e-mail, telefon ani volný text zpráv z veřejných formulářů jako analytické nebo marketingové parametry.

4. Proč Vaše osobní údaje zpracováváme?

- Plnění smluvních povinností, jednání před uzavřením smlouvy a vyřízení Vašich poptávek.
- Plnění zákonných, zejména daňových a účetních povinností.
- Nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou, pokud je v konkrétním případě prováděno a existuje pro ně odpovídající právní základ.
- Vymáhání pohledávek a řešení zákaznických sporů (oprávněný zájem AUTO Hlaváček).
- Evidence dlužníků v rozsahu dovoleném právními předpisy a odůvodněném oprávněným zájmem AUTO Hlaváček.
- Zajištění bezpečnosti, stability a správného fungování internetových stránek a formulářů (oprávněný zájem, případně nezbytné technické prostředky).
- Marketingové účely v případech, kdy je pro konkrétní zpracování vyžadován souhlas, nebo v jiném rozsahu dovoleném právními předpisy.
- Měření a analýza návštěvnosti internetových stránek prostřednictvím Google Analytics 4 na základě Vašeho předchozího souhlasu s analytickou kategorií.
- Měření účinnosti reklamních kampaní a související marketingové účely prostřednictvím technologií spravovaných přes Google Tag Manager pouze v rozsahu odpovídajícím Vašemu marketingovému souhlasu.

5. Poskytnutí osobních údajů

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností AUTO Hlaváček a ochranu oprávněných zájmů AUTO Hlaváček je v příslušném rozsahu nezbytné. Bez poskytnutí údajů, které jsou pro daný účel nezbytné, nemusí být možné příslušnou službu, smlouvu nebo požadavek vyřídit. Ke zpracování osobních údajů pro účely, které mají jiný právní základ než souhlas, souhlas nepotřebujeme. Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rozsahu a po dobu odpovídající konkrétnímu účelu nebo době stanovené právními předpisy.

1) Zpracování osobních údajů pro marketingové účely

U subjektů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu, zpracovává AUTO Hlaváček v rozsahu a po dobu uvedenou v příslušném souhlasu údaje poskytnuté pro účely zasílání informací o produktech, novinkách a akčních nabídkách AUTO Hlaváček. Souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu je oddělený od souhlasu s používáním analytických a marketingových technologií na internetových stránkách. Odvolání jednoho z těchto souhlasů proto automaticky neznamená odvolání ostatních. Odběr marketingových sdělení lze ukončit způsobem uvedeným v příslušném obchodním sdělení nebo prostřednictvím kontaktních údajů AUTO Hlaváček.

2) Zpracování údajů prostřednictvím cookies a obdobných technologií na internetových stránkách AUTO Hlaváček

Internetové stránky používají nezbytné technické cookies a obdobné prostředky, které jsou nutné pro bezpečný a správný provoz webu, zejména pro zabezpečení formulářů, práci s nezbytnou relací webu a uložení volby nastavení cookies. Pro jejich použití není vyžadován souhlas návštěvníka.

Analytické a marketingové cookies a obdobné netechnické technologie se používají pouze podle volby návštěvníka. Analytickou a marketingovou kategorii lze povolit nebo odmítnout nezávisle. Odmítnutí těchto

kategorií nemá vliv na běžné používání internetových stránek ani na funkčnost kontaktních a servisních formulářů.

Web používá Google Advanced Consent Mode v2. Před udělením volitelného souhlasu jsou hodnoty analytics_storage, ad_storage, ad_user_data a ad_personalization nastaveny na „denied“. V tomto režimu se neukládají analytické ani reklamní cookies na základě těchto volitelných souhlasů. Google služby mohou v omezeném rozsahu obdržet technické signály o stavu souhlasu a požadavku bez použití těchto volitelných cookies; tyto signály slouží zejména k řízení souhlasu, souhrnnému měření a modelování v rámci nastavení služby.

6. Co jsou cookies a jaké druhy cookies používáme?

Cookies jsou malé datové soubory ukládané prostřednictvím webového prohlížeče do zařízení návštěvníka. Mohou sloužit například k zajištění bezpečného fungování webu, zapamatování určitého nastavení nebo, pokud s tím návštěvník souhlasí, k měření návštěvnosti a marketingovým účelům.

1) Nezbytné cookies

Tyto cookies a obdobné technické prostředky jsou nutné pro správný a bezpečný provoz internetových stránek. Slouží zejména k zabezpečení formulářů, práci s nezbytnou relací webu a k uložení volby nastavení cookies. Jejich používání není podmíněno souhlasem návštěvníka.

Web používá vlastní cookie „ahl_cookie_consent_v2“, která ukládá verzi preference a samostatnou volbu analytické a marketingové kategorie. Cookie neobsahuje jméno, e-mail, telefon, fingerprint ani reklamní identifikátor a její platnost je nastavena na 180 dní. Web dále používá nezbytnou relační cookie PHP pro bezpečné zpracování formulářů a ochranu proti zneužití; tato cookie je relační a její platnost končí nejpozději podle nastavení relace a prohlížeče.

2) Analytické cookies - Google Analytics 4

Se souhlasem návštěvníka používají internetové stránky službu Google Analytics 4 za účelem měření a analýzy návštěvnosti a způsobu používání webu. Pro zákazníky a údaje v Evropském hospodářském prostoru je v relevantních podmínkách společnosti Google uváděna společnost Google Ireland Limited. V souvislosti s poskytováním služby mohou být do zpracování zapojeny také další společnosti skupiny Google v souladu s podmínkami služby a platnými pravidly pro předávání údajů.

Analytická kategorie je ve výchozím stavu vypnutá. Po udělení analytického souhlasu se analytics_storage přepne na „granted“ a Google Analytics 4 může používat zejména cookies „_ga“ a „_ga_<ID služby>“. Google pro tyto cookies standardně uvádí dobu platnosti až 2 roky; skutečná doba může být omezena nastavením služby, prohlížeče nebo dřívějším odvoláním souhlasu.

Návštěvník může analytickou kategorii přijmout, odmítnout nebo její nastavení kdykoli upravit prostřednictvím cookie lišty a odkazu „Nastavení cookies“ v patičce internetových stránek. Po odvolání analytického souhlasu se analytics_storage nastaví na „denied“ a web v technicky možném rozsahu odstraní dostupné analytické cookies první strany.

3) Marketingové technologie

Web umožňuje samostatný marketingový souhlas. Google Tag Manager slouží jako nástroj pro správu měřicích a reklamních tagů; sám o sobě není důvodem k udělení marketingového souhlasu, ale může podle aktuální konfigurace načítat další reklamní a konverzní technologie. Tyto technologie se smějí spouštět pouze při uděleném marketingovém souhlasu a pouze v rozsahu odpovídajícím tomuto souhlasu.

Při neuděleném marketingovém souhlasu zůstávají ad_storage, ad_user_data a ad_personalization ve stavu „denied“. Při uděleném marketingovém souhlasu mohou aktivní reklamní nebo konverzní služby zpracovávat údaje o interakcích s webem a online identifikátory a mohou používat vlastní cookies nebo obdobné technologie podle svých podmínek. AUTO Hlaváček nepředává prostřednictvím vlastní měřicí vrstvy do těchto služeb jméno, e-mail, telefon ani volný text zpráv z veřejných formulářů.

Analytický a marketingový souhlas lze udělit, odmítnout a následně kdykoli změnit nezávisle prostřednictvím odkazu „Nastavení cookies“ v patičce internetových stránek.

7. Kdo všechno bude mít k Vašim osobním údajům přístup?

AUTO Hlaváček při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od AUTO Hlaváček, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od AUTO Hlaváček, ledaže jim vlastní právní postavení nebo právní předpis ukládá jinou povinnost.

Pečlivě si vybíráme své partnery, kterým Vaše data svěřujeme a kteří jsou schopni zajistit odpovídající technické a organizační zabezpečení Vašich údajů. Ochrana Vašich dat je naší prioritou. Partneři jsou v příslušném rozsahu vázáni povinností mlčenlivosti a smluvními nebo zákonnými povinnostmi při ochraně osobních údajů.

Třetími stranami nebo kategoriemi příjemců, které mohou mít v nezbytném rozsahu přístup k Vašim osobním údajům, jsou zejména:

- Google Ireland Limited a případně další společnosti skupiny Google v rozsahu nezbytném pro poskytování Google Analytics 4, Google Tag Manageru a souvisejících služeb podle uděleného souhlasu a aktuální konfigurace webu.
- Poskytovatelé analytických, reklamních a konverzních technologií, pokud je jejich služba na webu aktivní a návštěvník udělí odpovídající analytický nebo marketingový souhlas.
- Osoby, které pro nás zajišťují technický provoz určité služby či provozovatelé technologií, které pro naše služby využíváme.
- Osoby, které Vám doručují kupované zboží, tištěné propagační materiály či dárky v rámci marketingových akcí.
- Osoby, které pro nás zajišťují zabezpečení a integritu našich služeb a webů a toto zabezpečení testují.
- Poskytovatelé platebních služeb a platebních bran, pokud jsou v konkrétní službě využíváni.
- Obchodní partneři či sponzoři, kteří se podílejí na organizaci našich akcí.
- Inkasní agentury za účelem vymáhání či inkasa pohledávek AUTO Hlaváček.

Za určitých, právními předpisy stanovených podmínek jsme povinni některé Vaše osobní údaje předat orgánům veřejné moci, zejména Policii České republiky, orgánům činným v trestním řízení, Celní správě nebo jiným oprávněným orgánům veřejné správy.

Pokud v souvislosti s využitím služeb třetích stran dojde k předání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor, probíhá takové předání pouze při splnění podmínek kapitoly V GDPR a s využitím odpovídajícího právního mechanismu a záruk podle podmínek příslušného poskytovatele.

8. Jak dlouho Vaše údaje zpracováváme?

Doba zpracování osobních údajů se liší podle účelu a právního základu jejich zpracování. Údaje nezbytné pro plnění smlouvy, právních povinností nebo oprávněných zájmů zpracováváme po dobu nezbytnou pro daný účel a po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Údaje zpracovávané na základě souhlasu zpracováváme po dobu uvedenou v příslušném souhlasu nebo do jeho odvolání, není-li pro konkrétní zpracování stanovena kratší doba.

Volba nastavení cookies je na webu uchovávána po dobu 180 dní. V Google Analytics 4 jsou neagregované údaje na úrovni uživatelů a událostí v aktuálním nastavení služby uchovávány po dobu 14 měsíců. U uživatelských údajů není nastaveno prodlužování této doby při nové aktivitě uživatele. Toto nastavení uchovávání dat se nevztahuje stejným způsobem na standardní agregované přehledy služby Google Analytics.

Pokud jsou na základě marketingového souhlasu používány reklamní nebo konverzní technologie třetích stran, doba uchování údajů a cookies se řídí účelem konkrétní služby, jejím nastavením a podmínkami příslušného poskytovatele; AUTO Hlaváček volí pouze takové nastavení, které odpovídá zásadě minimalizace a době nezbytné pro stanovený účel.

Osobní údaje, které jsou nezbytné pro řádné poskytnutí Vámi objednaných produktů, pro splnění smluvních povinností nebo právních povinností AUTO Hlaváček, můžeme a v některých případech musíme zpracovávat i po odvolání souhlasu, pokud pro takové zpracování existuje jiný právní základ.

9. Můžeme Vaše osobní údaje zpracovávat i bez Vašeho souhlasu?

Ano, Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat i bez Vašeho souhlasu, pokud je pro konkrétní zpracování dán jiný právní základ, zejména:

- Poskytnutí produktu nebo služby a plnění smlouvy, případně jednání před uzavřením smlouvy.
- Splnění právních povinností, které pro nás vyplývají z obecně závazných právních předpisů.
- Zpracování, které je nezbytné pro účely našich oprávněných zájmů, například pro zajištění bezpečnosti webu, ochranu právních nároků nebo v případech přímého marketingu dovolených právními předpisy.

Možnost a zákonnost takového zpracování vyplývá přímo z platných právních předpisů a Váš souhlas k němu není potřeba. Ukládání a čtení netechnických analytických nebo marketingových cookies a aktivace odpovídajících volitelných úložišť však probíhá pouze podle Vašeho předchozího souhlasu.

10. Na základě čeho můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat zejména na základě Vámi uděleného souhlasu, pro splnění smlouvy nebo provedení opatření před jejím uzavřením, pro splnění právní povinnosti a v případech stanovených právními předpisy také na základě oprávněného zájmu AUTO Hlaváček. Pro jaké konkrétní účely provádíme jednotlivá zpracování Vašich osobních údajů, uvádíme výše.

11. Jak jsou mé osobní údaje zabezpečeny?

Veškeré osobní údaje, které nám poskytnete, chráníme standardními technickými a organizačními postupy odpovídajícími povaze zpracování a dostupným technologiím. Není však objektivně možné zcela vyloučit všechna bezpečnostní rizika.

Pravidelně kontrolujeme zabezpečení našich systémů a přijímáme opatření, jejichž cílem je zabránit neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich neoprávněné změně, ztrátě či jinému zneužití. Přijatá opatření průběžně aktualizujeme.

Přístup k osobním údajům je omezen na oprávněné osoby. Přenos dat mezi Vaším prohlížečem a našimi webovými stránkami je při řádném použití webu chráněn šifrovaným protokolem HTTPS. Mějte prosím na paměti, že běžná e-mailová komunikace nemusí být vždy šifrována end-to-end, proto nedoporučujeme e-mailem zasílat zbytečně citlivé nebo důvěrné informace.

12. Jak a kdy můžete svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat?

Váš dobrovolně udělený souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoli bezplatně odvolat. Analytický a marketingový souhlas na internetových stránkách lze změnit nebo odvolat nezávisle prostřednictvím odkazu „Nastavení cookies“ v patičce internetových stránek. Ostatní souhlasy lze odvolat prostřednictvím kontaktních údajů AUTO Hlaváček uvedených v bodě 16 těchto Zásad.

Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním. Odvolání souhlasu rovněž nemá vliv na zpracování osobních údajů prováděné na jiném právním základě, například pokud je zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, splnění právní povinnosti nebo ochranu oprávněných zájmů AUTO Hlaváček.

13. Jsem povinen poskytnout své osobní údaje? Co když osobní údaje neposkytnu?

Vaše osobní údaje nám zpravidla poskytujete dobrovolně. Pro některé služby je však předání určitých údajů nezbytné pro uzavření nebo plnění smlouvy, vyřízení poptávky či splnění zákonné povinnosti. Pokud nám takové nezbytné údaje nepředáte, nemusí být možné příslušnou službu poskytnout.

Neudělení nebo odvolání analytického či marketingového souhlasu nemá vliv na běžnou dostupnost internetových stránek a jejich základních funkcí. U jiných dobrovolných souhlasů může jejich neudělení nebo odvolání ovlivnit pouze činnost nebo volitelnou službu, která je na daném souhlasu založena.

14. Jaká všechna práva máte v souvislosti s ochranou osobních údajů?

Ve vztahu k Vašim osobním údajům máte v rozsahu stanoveném právními předpisy zejména následující práva:

1) Právo na informace o zpracování osobních údajů.

2) Právo na přístup k osobním údajům.

3) Právo na opravu nepřesných osobních údajů a doplnění neúplných údajů.

4) Právo na výmaz osobních údajů („právo být zapomenut“) v případech stanovených GDPR.

5) Právo na omezení zpracování.

6) Právo na oznámení opravy, výmazu či omezení zpracování v příslušných případech.

7) Právo na přenositelnost údajů, pokud jsou splněny zákonné podmínky.

8) Právo vznést námitku proti zpracování v případech stanovených GDPR.

9) Právo kdykoli odvolat souhlas, pokud je zpracování založeno na souhlasu.

10) Právo být informován o porušení zabezpečení osobních údajů v případech stanovených GDPR.

11) Právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

12) Další práva stanovená GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

15. Co to znamená, že máte právo vznést námitku?

Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány na základě oprávněného zájmu, máte za podmínek GDPR právo vznést proti takovému zpracování námitku. Pokud jsou osobní údaje zpracovávány pro účely přímého marketingu, můžete proti takovému zpracování vznést námitku kdykoli; v takovém případě nebudeme osobní údaje pro tyto účely dále zpracovávat.

Bližší informace o tomto právu obsahuje zejména čl. 21 GDPR.

16. Jak nás můžete kontaktovat?

V případě jakéhokoli dotazu k ochraně osobních údajů, žádosti o výkon Vašich práv nebo odvolání souhlasu s dalším zpracováním Vašich osobních údajů využijte prosím e-mail: ochranaudaju@hlavacek.cz.

V této souvislosti můžeme požadovat, abyste nám vhodným způsobem prokázali svou totožnost, pokud je to nezbytné pro bezpečné ověření, že žádost podává oprávněná osoba. Jde o preventivní opatření, které má zabránit neoprávněnému přístupu k osobním údajům jiné osoby.

Za účelem zvyšování kvality služeb, ochrany právních nároků a plnění zákonných povinností může být komunikace s Vámi v odůvodněných případech monitorována nebo zaznamenána, pokud je pro takové zpracování dán odpovídající právní základ a jste o něm v potřebném rozsahu informováni.

AUTO Hlaváček a.s.