

Zásady ochrany osobních údajů

INFOBUS s.r.o.

(platí pro www.infobus.eu a mobilní aplikace INFOBUS pro iOS a Android)

1. Informace o zpracování osobních údajů

INFOBUS s.r.o., se sídlem U Sluncové 666/12a, 186 00 Praha, Česká republika (IČ: 242 45 224), přistupuje k ochraně Vašich osobních údajů s maximální pečlivostí.

Veškeré osobní údaje, které nám poskytnete, jsou zpracovávány odpovědně a transparentně. Máte právo požadovat informace o osobních údajích, které o Vás uchováváme, jakož i požadovat jejich opravu nebo výmaz, pokud byly tyto údaje poskytnuty na základě Vašeho výslovného souhlasu.

Tyto Zásady ochrany osobních údajů se vztahují na zpracování osobních údajů prostřednictvím našich webových stránek a mobilních aplikací a mohou být příležitostně aktualizovány. Aktuální verze je vždy dostupná online.

Máte-li jakékoli dotazy týkající se zpracování Vašich osobních údajů, můžete nás kontaktovat nebo se obrátit na našeho pověřence pro ochranu osobních údajů. Veškerá související korespondence by měla být zasílána písemně na naši sídelní adresu nebo na kontaktní údaje uvedené v těchto Zásadách ochrany osobních údajů.

2. Zpracování osobních údajů

2.1. Společnost INFOBUS s.r.o. zpracovává osobní údaje výhradně z důvodů stanovených v příslušných platných právních předpisech. Zpracování osobních údajů je zahájeno při naplnění některého ze zákonných důvodů, kterými jsou: souhlas se zpracováním osobních údajů, plnění smluvních povinností, plnění zákonných povinností správce, oprávněné zájmy správce.

2.2. Společnost INFOBUS s.r.o. zpracovává následující osobní údaje:

- **identifikační údaje**, jimiž jsou jméno a příjmení, uživatelské jméno a heslo, číslo a doba platnosti cestovního dokladu, datum narození, státní příslušnost a osobní identifikátor;
- **kontaktní údaje**, jimiž jsou osobní údaje umožňující Vás kontaktovat, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa bydliště a Váš kontakt na sociálních sítích;
- **Vaše nastavení**, jimiž jsou údaje ve Vašem účtu, zejména uložená adresa a nastavení pro zasílání newsletteru;
- **údaje o Vašich objednávkách**, jimiž jsou zejména informace o objednaných službách, provedených platbách včetně čísla platebního účtu a podrobností o reklamacích; informace o věrnostních kartách (pokud existují);
- **údaje o Vašem zdravotním stavu**, jimiž jsou zejména informace o zdravotních omezeních souvisejících s využíváním našich služeb, jako je zdravotní postižení nebo těhotenství;
- **biometrické údaje** ve formě Vašeho dynamického biometrického podpisu;
- **informace z Vašeho hodnocení našich služeb**, jimiž jsou údaje uvedené v recenzi přepravy (či jiné námi poskytnuté služby) na našich webových stránkách, a připojená fotografie;
- **informace o Vašem chování na webových stránkách**, včetně přístupu prostřednictvím naší mobilní aplikace, zejména zboží a služby, které si prohlížíte, odkazy, na které klikáte, způsob procházení našich webových stránek a posouvání obrazovky, jakož i informace o zařízení, ze kterého naše stránky prohlížíte, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry, jako jsou operační systém a jeho verze, rozlišení obrazovky, používaný prohlížeč a jeho verze, a údaje získané z cookies a obdobných

technologii identifikace zařízení;

- **údaje o interakci s námi zaslanými zprávami**, zejména o čase jejich otevření a o zařízení, ze kterého si je prohlížíte, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry, jako jsou operační systém a jeho verze, rozlišení obrazovky, používaný prohlížeč a jeho verze, a dále údaje získané z cookies a obdobných technologií.
- **odvozené údaje**, jimiž se rozumí osobní údaje odvozené z Vašeho nastavení, údajů o objednaných službách, informací o Vašem chování na webu a při čtení námi zasílaných zpráv; zejména pohlaví, věk, finanční situace, nákupní chování a vztah k různým službám;
- **údaje týkající se kontaktu s call centrem**, jimiž jsou zejména záznamy telefonické komunikace s call centrem, identifikace zpráv zaslaných z Vaší strany včetně identifikátorů, jako jsou IP adresy.

2.3. Rozsah zpracování, které můžeme provádět bez Vašeho souhlasu, závisí na účelu zpracování a na Vašem postavení, zda jste pouze návštěvníkem našich webových stránek, nebo jste se u nás zaregistrovali či vytvořili objednávku. Pokud jste cestujícím nebo účastníkem jiné námi objednané služby, můžeme Vaše údaje zpracovávat i v případě, že s námi komunikujete.

3. Návštěva webových stránek a mobilních aplikací

3.1. Používání souborů cookie a podobných technologií

Při návštěvě našich webových stránek ukládáme a čteme soubory cookie z Vašeho zařízení. Cookie je malý soubor obsahující čísla a písmena, který je uložen ve Vašem prohlížeči nebo na pevném disku zařízení. Některé soubory cookie nám umožňují propojit Vaši aktivitu v rámci jedné relace, od otevření prohlížeče až po jeho zavření. Tyto soubory jsou po skončení relace smazány. Jiné zůstávají ve Vašem zařízení po určitou dobu a aktivují se při každé další návštěvě webových stránek, které je uložily.

Na Vašem zařízení ukládáme soubory cookie a čteme i ty, které byly naší stránkou uloženy dříve. Pro zjednodušení tyto zásady hovoří pouze o ukládání.

Některé soubory cookie jsou ukládány přímo našimi webovými stránkami. Tyto soubory nám pomáhají:

- rozpoznat Vás při přechodu mezi jednotlivými stránkami webu a při opakovaných návštěvách, například zapamatováním přihlášení z konkrétního zařízení, abyste nemuseli opakovaně zadávat e-mail a heslo, nebo zachováním zvolené jazykové nebo grafické verze webu, pokud jsou k dispozici;
- zaznamenat, že jste udělili souhlas podle tohoto dokumentu nebo se například zúčastnili průzkumu;
- zajistit bezpečnost (např. ověřením, zda nedošlo ke zneužití Vašeho připojení k našim stránkám);
- evidovat, analyzovat a odstraňovat chyby na našich stránkách;
- sledovat návštěvnost našeho webu a jednotlivých stránek, vytvářet statistiky a přehledy a měřit účinnost reklamních kampaní;
- zobrazovat různé verze našich stránek při testování nových funkcí.

Tyto soubory cookie a podobné technologie jsou nezbytné pro správné fungování našich webových stránek na Vašem zařízení. Pokud ve svém prohlížeči cookies zablokujete, stránky se nemusí zobrazovat správně a nemusíme Vám být schopni poskytovat naše služby.

Součástí výše uvedeného může být i čtení technických údajů prostřednictvím naší mobilní aplikace, v rozsahu popsaném v oddílu 12.7 těchto Zásad ochrany osobních údajů.

3.2. Zpracování údajů návštěvníků webových stránek

Při návštěvě našich webových stránek zpracováváme údaje o Vaší interakci se stránkami na základě našeho

oprávněného zájmu (tj. bez Vašeho souhlasu) pro následující účely:

- získání informací pro budoucí zlepšování našich služeb. Naším oprávněným zájmem je zvyšování kvality služeb;
- vytváření statistik a přehledů, zejména sledování návštěvnosti webu a měření účinnosti reklam. Naším oprávněným zájmem je efektivní provoz webu a optimalizace marketingových nákladů. Pro tento účel můžeme také odvozovat další údaje z Vaší aktivity na webu;
- testování nových funkcí a aplikací před jejich spuštěním, abychom předešli provozním problémům, které by mohly negativně ovlivnit proces objednávky. Naším oprávněným zájmem je zajištění bezproblémového fungování služeb;
- zabránění útokům na naše stránky, které by mohly narušit jejich funkčnost nebo ohrozit bezpečnost dat. Naším oprávněným zájmem je zajištění integrity a ochrany Vašich údajů.

Údaje o interakci se stránkami nejsou získávány pouze prostřednictvím souborů cookie. Shromažďujeme také:

- IP adresu Vašeho zařízení;
- verzi operačního systému a jazyková nastavení;
- typ a verzi prohlížeče, včetně nastavení jazyka;
- URL adresu, ze které jste byli přesměrováni na náš web.

Osobní údaje pro tyto účely uchováváme po dobu nejvýše 38 měsíců. Máte právo vznést námitku proti takovému zpracování.

Na základě Vašeho souhlasu uděleného při registraci účtu nebo při zadání osobních údajů během nákupu služeb zpracováváme také údaje o Vaší interakci se stránkami za účelem vytváření personalizovaných nabídek a cílené reklamy. Naším oprávněným zájmem je poskytovat Vám relevantní a efektivní nabídky.

Za tímto účelem můžeme analyzovat a obohacovat údaje pomocí odvozených informací. Na základě těchto údajů můžeme uživatele zařazovat do skupin, kterým zobrazujeme personalizovaný obsah. Pokud zadáte objednávku, můžeme k tomuto účelu využít i údaje z objednávky.

Pokud jste si dříve prohlíželi konkrétní službu nebo trasu, můžeme Vám ji při další návštěvě zobrazit na úvodní stránce. Na základě typu zobrazené trasy můžeme určit Vaši zákaznickou kategorii a nabídnout Vám relevantní doplňkové služby na webu nebo e-mailem.

Údaje pro tyto účely uchováváme po dobu 2 let.

3.3. Zpracování osobních údajů pro marketingové účely

Při návštěvě našich webových stránek aktivně využíváme osobní údaje uživatelů za účelem optimalizace služeb a poskytování personalizovaného uživatelského prostředí. Za tímto účelem využíváme následující marketingové nástroje a strategie:

- **personalizace obsahu webu** – náš web se přizpůsobuje Vaším zájmům a potřebám a upřednostňuje zobrazování služeb nebo nabídek, které jste si v minulosti prohlíželi nebo které by Vás mohly zajímat na základě předchozí aktivity;
- **používání cookies a analytických nástrojů** – umožňujeme ukládání cookies na Vaše zařízení za účelem shromažďování údajů o Vaší aktivitě na našich i jiných stránkách. Využíváme nástroje jako Google Tag Manager a Google Analytics pro analýzu statistik používání webu, a nástroje Facebook a Google Ads pro tvorbu a optimalizaci reklamních kampaní;
- **newsletter a obchodní sdělení** – pokud jste se přihlásili k odběru newsletteru, zasíláme Vám informační a marketingové zprávy s aktuálními informacemi o našich službách a nabídkách. Z odběru se můžete kdykoli odhlásit prostřednictvím odkazu uvedeného v každém e-mailu;
- **marketingové kampaně** – využíváme remarketingové strategie, sledování konverzí, sociální pluginy a další

marketingové technologie za účelem zvýšení účinnosti reklamy a zajištění co nejlepší uživatelské zkušenosti.

Zavazujeme se respektovat Vaše soukromí a Vaše volby v oblasti využívání osobních údajů. Nastavení ochrany soukromí můžete kdykoli změnit ve svém prohlížeči a spravovat cookies a další technologie, nebo odvolat svůj souhlas se zpracováním údajů pro výše uvedené marketingové účely. To můžete učinit změnou nastavení v prohlížeči nebo tím, že nás kontaktujete a požádáte o vyloučení z určitých typů komunikace.

Vynakládáme maximální úsilí na zajištění vysoké úrovně ochrany Vašeho soukromí a souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů. Veškeré zpracování osobních údajů probíhá na základě jasně stanoveného účelu a zákonných důvodů, přičemž jsou zajištěna odpovídající bezpečnostní a důvěrná opatření.

Zpracování osobních údajů pro marketingové účely probíhá s ohledem na právo uživatelů na soukromí a poskytujeme jasné mechanismy pro odvolání souhlasu, zejména prostřednictvím nastavení prohlížeče a funkce pro odhlášení v marketingových sděleních.

4. Registrace zákazníka na platformě

Pro registraci je nutné navštívit naše webové stránky nebo mobilní aplikace. Při návštěvě webových stránek nebo mobilních aplikací se na Vás automaticky vztahuje zpracování údajů uvedené v části „Návštěva webových stránek a mobilních aplikací“.

Při registraci na webových stránkách nebo prostřednictvím mobilních aplikací provádíme následující zpracování Vašich osobních údajů:

4.1. Zpracování za účelem plnění smlouvy

Pokud si na našich webových stránkách vytvoříte účet, zpracováváme Vaše identifikační a kontaktní údaje, nastavení účtu a informace o Vašich objednávkách (v případě, že si později objednáte službu) za účelem plnění smlouvy, a to bez Vašeho souhlasu. Smlouva, na jejímž základě ke zpracování dochází, vzniká vytvořením účtu.

Za tímto účelem zpracováváme osobní údaje po celou dobu platnosti Vašeho účtu, pokud právní předpisy nevyžadují delší dobu uchovávání (například pro účetní účely).

4.2. Zpracování na základě oprávněného zájmu

V případě, že si na našich webových stránkách vytvoříte účet, zpracováváme Vaše osobní údaje, včetně identifikačních a kontaktních údajů, nastavení účtu, informací o Vašich objednávkách (v případě, že objednávku provedete), a také údaje o Vaší aktivitě na webových stránkách a při zobrazování zpráv. Toto zpracování probíhá bez Vašeho výslovného souhlasu, na základě našeho oprávněného zájmu, kterým je poskytování personalizovaných a reklamních nabídek prostřednictvím různých komunikačních kanálů, včetně e-mailu, SMS, sociálních sítí, telefonu a dalších elektronických prostředků, jakož i přímo na našich webových stránkách. Účelem tohoto zpracování je zlepšování kvality našich služeb a zajištění efektivní propagace našich produktů a služeb.

Za účelem vytvoření personalizované nabídky analyzujeme výše uvedené údaje a odvozujeme z nich další informace. Zaznamenáváme také Vaši aktivitu na webových stránkách, i pokud nejste přihlášení ke svému účtu (například prostřednictvím identifikace pomocí cookies). Na základě těchto údajů rozdělujeme uživatele do různých skupin a každá skupina obdrží individuální nabídku. Pokud si například na našich stránkách prohlídnete nabídku letenky nebo kliknete na odkaz v e-mailu s nabídkou zaslou na Vaši adresu, můžeme Vám tuto nabídku při příští návštěvě zobrazit na hlavní stránce. Podle typu prohlížené nabídky můžeme určit, do které zákaznické skupiny patříte, a nabídnout Vám další produkty nebo služby, které by Vás mohly zajímat, a to buď přímo na stránkách, nebo prostřednictvím e-mailu.

Za účelem vytváření cílených nabídek a reklam zobrazovaných na stránkách (viz část „Návštěva webových stránek a mobilních aplikací“) využíváme rovněž údaje o Vašich objednávkách (v případě, že si objednáte naše služby). Na základě oprávněného zájmu (tedy bez Vašeho souhlasu) používáme také Vaše nastavení k testování nových funkcí a aplikací před jejich zavedením, jak je popsáno v části „Návštěva webových stránek a mobilních aplikací“.

Pro tento účel zpracováváme osobní údaje po dobu existence Vašeho účtu. Máte právo vznést námitku proti tomuto zpracování.

4.3. Zpracování na základě souhlasu

Pokud na našich webových stránkách vytvoříte hodnocení dopravce, zpracováváme Vaše identifikační údaje a údaje z Vašeho hodnocení námi poskytovaných služeb, včetně připojených fotografií, na základě Vašeho souhlasu. Toto zpracování nám umožňuje sdílet Vaši zpětnou vazbu s ostatními návštěvníky našich stránek. Tyto osobní údaje zpracováváme do doby, než svůj souhlas odvoláte.

5. Zpracování osobních údajů při zadávání objednávky

Při zadávání objednávky prostřednictvím našich webových stránek nebo mobilních aplikací zpracováváme Vaše osobní údaje především za účelem uzavření a plnění smlouvy. Rozsah a právní základ zpracování závisí na povaze transakce a na Vašem postavení jakožto fyzické osoby nebo zástupce právnické osoby.

5.1. Zpracování na základě plnění smlouvy

Pokud vystupujete jako fyzická osoba, zpracováváme Vaše identifikační údaje, kontaktní údaje a údaje související s objednávkou za účelem plnění smlouvy, která vzniká zadáním objednávky.

V případě, že je objednávka zadána jménem právnické osoby, můžeme tytéž kategorie údajů zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícího v plnění smlouvy uzavřené se subjektem, který zastupujete.

Osobní údaje jsou zpracovávány pro tyto účely:

- umožnění dokončení nedokončené objednávky zahájené na platformě;
- poskytování zákaznické podpory v průběhu objednávkového procesu, včetně potvrzení objednávky a zaslání notifikací;
- zpracování plateb, včetně předávání údajů oprávněným poskytovatelům platebních služeb;
- vyřizování reklamačních a záručních nároků, včetně předání údajů příslušným poskytovatelům služeb;
- odpovídání na dotazy zasláné prostřednictvím zákaznické podpory, včetně kontaktního centra.

Osobní údaje uchováváme po dobu nezbytnou k plnění smluvních povinností, včetně zákonných lhůt pro vyřízení reklamací a dalších závazků vyplývajících ze smlouvy.

5.2. Zpracování na základě oprávněného zájmu

Pokud zpracování není nezbytné pro plnění smlouvy, ale slouží oprávněným zájmům společnosti INFOBUS s.r.o., můžeme bez Vašeho souhlasu zpracovávat Vaše identifikační údaje, kontaktní údaje a historii objednávek.

Naše oprávněné zájmy zahrnují:

- ochranu a uplatňování našich právních nároků;
- vedení interní evidence a administrativních záznamů;
- vyhodnocování spokojenosti zákazníků za účelem zlepšování služeb;
- poskytování personalizovaných nabídek a cílené reklamy prostřednictvím e-mailu, SMS, sociálních sítí, telefonu, jiných elektronických prostředků nebo přímo na naší platformě.

Pro účely personalizace analyzujeme výše uvedené údaje a generujeme z nich odvozené informace. Na základě těchto informací mohou být uživatelé rozděleni do skupin pro účely diferencované komunikace. Pokud nejste registrovaným uživatelem, nepoužíváme údaje o Vaší aktivitě pro marketingové profilování.

Osobní údaje zpracovávané na základě oprávněného zájmu uchováváme po dobu tří let od data objednávky. Pokud je to nezbytné pro uplatnění, výkon nebo obhajobu právních nároků, můžeme údaje uchovávat po dobu stanovenou

zákonnou promlčecí lhůtou a jeden další rok. V případě probíhajícího soudního nebo správního řízení jsou údaje uchovávány až do jeho skončení a po zbytek příslušné promlčecí lhůty.

Proti zpracování na základě oprávněného zájmu můžete kdykoli vznést námitku podle článku 21 nařízení (EU) 2016/679 (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

5.3. Zpracování na základě právní povinnosti

Vaše osobní údaje zpracováváme rovněž tehdy, pokud je to nezbytné ke splnění právních povinností podle právních předpisů České republiky a příslušných právních předpisů Evropské unie. To se týká zejména povinností v oblasti daní, účetnictví, ochrany spotřebitele a občanského práva.

V takových případech zpracováváme identifikační a kontaktní údaje a informace související s objednávkou. Údaje jsou uchovávány po dobu nejvýše deseti let nebo po dobu vyžadovanou příslušnými právními předpisy, jako jsou:

- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele;
- zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty;
- zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
- jiné příslušné právní předpisy.

5.4. Zpracování na základě souhlasu

Pokud v rámci objednávky udělíte výslovný souhlas, můžeme zpracovávat následující kategorie údajů:

- informace o zdravotním stavu nezbytné k přizpůsobení služeb během cesty, včetně údajů o zdravotním postižení nebo těhotenství;
- Vaše rodné číslo, pokud je vyžadováno pro ověření totožnosti nebo pro zajištění úhrady ze strany zaměstnavatele či jiného subjektu.

Tyto údaje zpracováváme pouze za účelem, ke kterému byl souhlas udělen, a uchováváme je do doby splnění tohoto účelu nebo odvolání souhlasu. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování, které proběhlo před jeho odvoláním.

Pokud to umožňují právní předpisy, mohou být určité údaje uchovávány i po odvolání souhlasu, výhradně za účelem ochrany našich právních nároků, a to v souladu s dobami uchovávání stanovenými v části 5.2.

6. Zpracování osobních údajů při využívání doplňkových služeb

6.1. Pojišťovací služby

Pokud si u nás objednáte pojišťovací službu, společnost INFOBUS s.r.o. vystupuje jako správce údajů při zpracování Vašich identifikačních údajů a údajů souvisejících s objednávkou, a to výhradně za účelem vyřízení Vaší objednávky.

V této souvislosti můžeme vystupovat jako zpracovatel údajů při sběru a předávání Vašeho rodného čísla příslušnému poskytovateli pojištění. Toto předání probíhá v souladu s částí 8 (Kdo zpracovává Vaše osobní údaje a komu jsou předávány).

6.2. Účast na objednávce jiného zákazníka

Pokud jste cestujícím nebo účastníkem služby objednané jinou fyzickou nebo právnickou osobou, zpracováváme Vaše osobní údaje následujícími způsoby:

- na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícího ve vyřízení objednávky zadané naším zákazníkem. Realizace této objednávky představuje náš oprávněný zájem;
- na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícího ve shromažďování údajů za účelem zlepšování našich služeb a vytváření interních statistik a přehledů. Oprávněný zájem v tomto případě spočívá ve zvyšování

kvality a funkčnosti našich služeb;

- za účelem splnění právních povinností, včetně povinností v oblasti daní, účetnictví a opatření proti praní peněz;
- na základě našeho oprávněného zájmu na ochraně právních nároků a vedení interní evidence a kontrol souladu. Oprávněným zájmem v tomto případě je vymáhání práv a zajištění řádného poskytování služeb;
- na základě Vašeho výslovného souhlasu, pokud zpracováváme Vaše rodné číslo nebo údaje o zdravotním stavu, například v souvislosti se zdravotním postižením nebo těhotenstvím. Tento souhlas může být udělen také osobou, která objednávku zadala.

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu nezbytnou pro realizaci a dokončení smlouvy uzavřené s naším zákazníkem. Po dokončení objednávky uchováváme osobní údaje:

- na základě oprávněného zájmu po dobu tří let od dokončení objednávky a po dobu jednoho dalšího roku v případě, že je na konci promlčecí lhůty uplatněn právní nárok;
- v případě soudního, správního nebo jiného řízení po celou dobu jeho trvání a po zbývající dobu příslušné promlčecí lhůty po jeho skončení;
- za účelem splnění právních povinností po dobu deseti let.

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů prováděnému na základě oprávněného zájmu, jak je stanoveno v článku 21 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

7. Komunikace se společností

Komunikace prostřednictvím call center, e-mailu, chatu nebo sociálních sítí je předmětem zpracování identifikačních a kontaktních údajů, jakož i záznamů hovorů, na základě oprávněného zájmu správce ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR pro následující účely:

- vyřízení dotazů. V případě, že se dotaz vztahuje k objednávce, jsou údaje zpracovávány na základě plnění smluvní povinnosti;
- evidence požadavků za účelem ověření jejich správného a včasného zpracování;
- prokázání přijetí a vyřízení požadavku, včetně případného uplatnění v rámci objednávek nebo reklamací;
- analýza údajů z komunikace za účelem zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Pro uvedené účely jsou osobní údaje uchovávány po dobu 1 roku od ukončení zprostředkované služby. Subjekt údajů má právo vznést námitku proti takovému zpracování podle čl. 21 GDPR.

8. Odběr newsletteru

V případě přihlášení k odběru newsletteru jsou kontaktní údaje a uživatelské preference zpracovávány na základě Vašeho výslovného souhlasu. Účelem tohoto zpracování je zaslání obchodních sdělení a propagačních nabídek týkajících se našich služeb.

Osobní údaje jsou pro tento účel zpracovávány do doby, než je souhlas odvolán (tj. do odhlášení z odběru newsletteru). Souhlas můžete kdykoli odvolat kliknutím na odkaz pro odhlášení uvedený v každém e-mailu nebo nás můžete kontaktovat přímo. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním.

9. Osobní údaje nezletilých osob

INFOBUS vědomě nezpracovává osobní údaje nezletilých osob pro marketingové účely.

Jakékoli zpracování osobních údajů týkajících se nezletilých osob je prováděno výhradně za účelem plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a výhradně v mezích povolených platnými právními předpisy.

10. Zdroje osobních údajů

Osobní údaje zpracováváme především na základě údajů, které nám sami poskytnete, například při objednávce služeb, registraci nebo používání uživatelského účtu, nebo při komunikaci s námi (např. prostřednictvím call centra, e-mailu nebo chatu).

Kromě toho získáváme osobní údaje z následujících zdrojů:

- sledováním Vaší aktivity na našich webových stránkách a v mobilních aplikacích,
- analýzou Vaší interakce s našimi sděleními (např. newslettery),
- záznamem telefonních hovorů s naším zákaznickým servisem,
- získáváním údajů od třetích stran, například když jiná osoba provede objednávku ve Vašem zastoupení (např. nákup jízdenky nebo související služby).

V souvislosti s realizací kupní smlouvy můžeme rovněž získat informace od bank, poskytovatelů platebních služeb nebo našich smluvních partnerů, kteří zajišťují platby na splátky. Může se jednat například o číslo Vašeho platebního účtu nebo potvrzení o úspěšně provedené transakci.

11. Zabezpečení osobních údajů

INFOBUS s.r.o. přistupuje k ochraně Vašich osobních údajů s maximální vážností. Uplatňujeme vhodná technická a organizační opatření v souladu s čl. 32 nařízení (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), abychom zajistili úroveň zabezpečení odpovídající rizikům a povaze zpracování.

Přístup k osobním údajům je striktně omezen na oprávněné osoby, které tyto údaje potřebují ke splnění svých pracovních povinností. Pravidelně revidujeme a aktualizujeme naše vnitřní postupy, abychom zabránili jakémukoli náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměnění, neoprávněnému zpřístupnění nebo přístupu k osobním údajům.

Vaše osobní údaje nejsou předávány třetím osobám za účelem dalšího zpracování bez Vašeho předchozího souhlasu, ledaže je takové předání vyžadováno právními předpisy nebo je nezbytné pro ochranu našich oprávněných práv.

12. Kdo zpracovává Vaše osobní údaje a komu jsou předávány

12.1. Kromě výše uvedených účelů můžeme při přímém zpracování Vašich osobních údajů také údaje předávat třetím stranám za účelem splnění podmínek smlouvy. Tyto třetí strany vystupují jako samostatní správci údajů a nesou

odpovědnost za zpracování Vašich údajů v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.

12.2. Mezi tyto třetí strany patří naši obchodní partneři v oblasti osobní dopravy, zejména:

- dopravci, kteří zajišťují organizaci a poskytování autobusové, letecké, trajektové, železniční a jiné dopravy a kteří předávají své spoje do systému **BusSystem** na platformě **INFOBUS** za účelem jejich další rezervace a prodeje jízdenek;
- online platformy (agregátoři), které předávají spoje svých partnerských dopravců do systému **BusSystem** na platformě **INFOBUS**;
- platební systémy a bankovní instituce, které umožňují zpracování plateb;
- cestovní kanceláře a další poskytovatelé doplňkových služeb — v případech, kdy je zpracování údajů nezbytné pro vyřízení vaší objednávky (pokud nevystupujeme jako zpracovatel jménem třetí strany), nebo v souvislosti s poskytováním zprostředkovatelských služeb či vyřizováním reklamací;
- pojišťovny — v případě uzavření pojistné smlouvy prostřednictvím naší platformy;
- reklamní síť a sociální platformy — na základě vašeho souhlasu uděleného těmto subjektům, v souladu s ustanoveními části „**Používání souborů cookie a dalších technologií, předávání údajů reklamním a sociálním sítím**“, mimo jiné:
 - **Seznam.cz, a.s.**, Radlická 3294/10, 150 00 Praha 5, Česká republika — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Google Ireland Limited**, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Facebook Ireland Limited**, 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irsko — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Meta Platforms Ireland Limited (Instagram)**, 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irsko — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **WhatsApp Ireland Limited**, 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irsko — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Telegram Messenger LLP**, 71–75 Shelton Street, London, WC2H 9JQ, Spojené království — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Viber Media S.à r.l.**, 2 rue Edward Steichen, L-2540 Lucembursko — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **X Corp. (dříve Twitter, Inc.)**, 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **TikTok Technology Limited**, 10 Earlsfort Terrace, Dublin, D02 T380, Irsko — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Microsoft Ireland Operations Limited**, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Irsko — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Customer.io, Inc.**, 921 SW Washington Street, Suite 820, Portland, OR 97205, USA — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Smartlook.com, s.r.o.**, Šumavská 524/31, Veverí, 602 00 Brno, Česká republika — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **AppsFlyer Ltd.**, 14 Maskit St., Herzliya, 4673314, Izrael — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Propeller Ads Limited**, Karaiskaki 13, 3032, Limassol, Kypr — [Zásady ochrany osobních údajů](#)
 - **Google BigQuery (Google Ireland Limited)**, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko — [Oznámení o ochraně soukromí](#)

12.3. Zapojujeme zpracovatele údajů, kteří jednají výhradně na základě našich pokynů a zpracovávají osobní údaje pouze za účely stanovenými v těchto Zásadách.

- naše franšizy, které zajišťují provoz našich poboček
- naši obchodní zástupci, kteří zajišťují prodej služeb
- poskytovatelé cloudových služeb a dalších podpůrných technologií, jako jsou Microsoft a Google

- poskytovatelé marketingových nástrojů, jako jsou Google Analytics a HotJar Ltd, 3 Elia Zammit Street, St. Julians STJ 1000, Malta
- poskytovatelé reklamních nástrojů, jako jsou Google Ads a Seznam Sklik

12.4. Poskytovatelé správy a nahrávání telefonních hovorů:

- 3CX Germany, Walter-Giesecking-Straße 22, 30159 Hannover, Německo — poskytovatel VoIP softwarové infrastruktury;
- Fyzická osoba podnikatel Ihor Sniezhko, Dzerzhynskoho St. 24/4, 49027 Dnipro, Ukrajina — místní dodavatel a technický operátor naší telefonní infrastruktury založené na systému 3CX

12.5. Poskytovatelé SMS komunikace a chatovacích nástrojů:

- BSG Hong Kong Limited, N5.17/F, Bonham Trade Centre 50, Hong Kong, reg. č. 2202606

12.6. Poskytovatelé účetních a finančně-administrativních nástrojů:

- Pohoda, IČO 2531314, Za Prachárnou 4962/45, 586 01 Jihlava, Česká republika
- ТОВ “Техноцентр Маяк ІТ” (ІС), ul. Sakharova 43, kancelář 207, 79000 Lvov, Ukrajina, IČO 40920500
- poskytovatelé služeb elektronické výměny dokumentů, zejména VČASNO.EDO (<https://vchasno.ua/>), PaperLess (<https://paperless.com.ua>) a další;

12.7. Mobilní aplikace a používání SDK

Naše mobilní aplikace (pro iOS a Android) využívají integrované SDK (Software Development Kits) k zajištění technické funkčnosti, sledování výkonu, detekci pádů a zlepšení uživatelské zkušenosti. Tyto SDK mohou shromažďovat technická data, jako je model Vašeho zařízení, verze operačního systému, reklamní identifikátory (IDFA / GAID), verze aplikace, jazyková a regionální nastavení a zdroj instalace.

Aplikace nevyžaduje ani nepoužívá GPS ani jiné technologie ke zjištění Vaší přesné polohy a nesleduje polohu na pozadí. Některé služby třetích stran integrované prostřednictvím SDK (např. analytické nebo antifraud nástroje) však mohou automaticky zpracovávat zobecněná lokalizační data (např. region odvozený z IP adresy) výhradně pro účely zajištění bezpečnosti služby, detekce zneužití nebo optimalizace funkčnosti.

Používání těchto SDK je v souladu s požadavky na soukromí a transparentnost App Store a Google Play a všechna data shromažďovaná prostřednictvím SDK jsou zpracovávána výhradně pro technické a funkční účely uvedené výše.

12.8. V určitých případech vystupuje Infobus s.r.o. jako samostatný správce údajů. To platí zejména v následujících situacích:

- uzavření smlouvy s Vámi jménem dopravce nebo vyřizování reklamace jménem dopravce;
- uzavření smlouvy s Vámi jménem cestovní kanceláře nebo správa související reklamace;
- uzavření smlouvy jménem poskytovatele služeb třetí strany (např. pro doplňkové cestovní služby nebo jízdenky) nebo řešení s tím souvisejících reklamací;
- zprostředkování služeb poskytovatelů pojištění.

13. Předávání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor

13.1. V rámci poskytování našich služeb mohou být Vaše osobní údaje předávány příjemcům se sídlem mimo Evropský hospodářský prostor (EHP), včetně dopravců a poskytovatelů technických služeb se sídlem ve státech, pro které nebylo vydáno rozhodnutí o odpovídající ochraně podle čl. 45 nařízení (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních

údajů, GDPR).

13.2. Pokud k takovému předání dochází, uplatňujeme vhodná ochranná opatření v souladu s čl. 46 GDPR. Tato opatření zahrnují zejména standardní smluvní doložky přijaté Evropskou komisí a další právně uznané nástroje zajišťující odpovídající úroveň ochrany předávaných osobních údajů.

13.3. Ve výjimečných případech, kdy nelze tato ochranná opatření použít, se můžeme spoléhat na výjimky uvedené v čl. 49 GDPR. Takové výjimky se mohou vztahovat například na situace, kdy je předání nezbytné pro plnění smlouvy uzavřené s subjektem údajů nebo v jeho zájmu, nebo kdy subjekt údajů s předáním výslovně souhlasil.

13.4. Přijímáme veškerá přiměřená opatření k tomu, aby předávání osobních údajů mimo EHP probíhalo bezpečně a v souladu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů, a aby byla zajištěna ochrana osobních údajů v souladu se zásadami GDPR.

14. Právo na informace

14.1. Máte právo požadovat od společnosti INFOBUS s.r.o. informace týkající se osobních údajů, které o Vás zpracováváme, rozsahu a účelu tohoto zpracování, zapojených externích subjektů a Vašich dalších práv podle platných právních předpisů na ochranu osobních údajů. Tyto informace jsou uvedeny v dokumentu s názvem „Ochrana osobních údajů zákazníků“.

14.2. Pokud si nejste jisti, zda Vaše osobní údaje zpracováváme, můžete požádat o potvrzení. Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, máte právo získat přístup k těmto údajům. Na požádání Vám poskytneme kopii osobních údajů, které zpracováváme. První kopie je poskytována bezplatně; za další kopie si můžeme účtovat přiměřený administrativní poplatek.

14.3. Informace budou poskytnuty nejpozději do 30 dnů od obdržení Vaší žádosti. Ve výjimečných případech může být tato lhůta prodloužena až o dalších 60 dnů. V takovém případě Vás budeme o prodloužení a důvodech zpoždění informovat.

14.4. Před poskytnutím jakýchkoli osobních údajů jsme povinni ověřit Vaši totožnost, abychom zajistili, že informace budou zpřístupněny oprávněné osobě. Ujistěte se, že Vaše žádost obsahuje dostatečné identifikační údaje. Pokud to bude nezbytné, můžeme Vás požádat o doplňující informace k dokončení procesu ověření.

14.5. Vyhrazujeme si právo odmítnout žádosti, které jsou zjevně nepodložené, nadměrné nebo opakující se, nebo pokud by požadované informace bylo nepřiměřeně obtížné získat (například ze záložních systémů nebo dlouhodobých archivů).

15. Právo na opravu a aktualizaci údajů

15.1. Vzhledem k tomu, že se Vaše osobní údaje mohou v průběhu času měnit (např. změna příjmení, kontaktních údajů), prosíme Vás, abyste nás o těchto změnách informovali. Tím zajistíte, že budeme mít přesné a aktuální informace a předejdeme případným chybám.

15.2. Včasná aktualizace osobních údajů je důležitá pro plnění našich povinností jakožto správce údajů v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.

15.3. Máte rovněž právo požadovat opravu nepřesných osobních údajů, které se Vás týkají. Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o Vás evidujeme, již nejsou správné nebo úplné, můžete požádat o jejich opravu či doplnění.

16. Právo na omezení zpracování

V určitých případech můžete kromě práva na výmaz uplatnit také právo na omezení zpracování Vašich osobních údajů. Toto právo Vám umožňuje požádat, aby Vaše osobní údaje byly označeny a dočasně vyloučeny z jakéhokoli dalšího zpracování. Omezení zpracování je dočasné opatření a nepředstavuje trvalý výmaz údajů. Omezení zpracování lze uplatnit v následujících případech:

- Zpochybňujete přesnost osobních údajů, a to po dobu, která nám umožní ověřit jejich správnost.
- Vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (například nad rámec nezbytného rozsahu), ale místo výmazu požadujete jejich omezení (například v případě, že předpokládáte jejich budoucí potřebu).
- Už osobní údaje nepotřebujeme pro účely uvedené výše, ale Vy je požadujete pro uplatnění, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- Vznegli jste námitku proti zpracování. Právo vznést námitku je podrobně popsáno v části „Právo vznést námitku“. Po dobu posuzování, zda je Vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování Vašich osobních údajů omezit.

17. Právo na přenositelnost údajů

Máte právo od nás získat veškeré osobní údaje, které jste nám poskytli a které zpracováváme na základě Vašeho souhlasu nebo za účelem plnění smlouvy. Tyto osobní údaje Vám budou poskytnuty ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

Toto právo se vztahuje pouze na osobní údaje zpracovávané automatizovanými prostředky v našich elektronických databázích a je určeno k tomu, aby Vám umožnilo snadný přenos těchto údajů k jinému správci na základě Vaší žádosti.

18. Právo vznést námitku

Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, pokud je toto zpracování založeno na našem oprávněném zájmu, včetně profilování prováděného na základě těchto zájmů. V takovém případě nebudeme Vaše osobní údaje dále zpracovávat, pokud neprokážeme závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy, právy a svobodami, nebo pokud je zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Domníváte-li se, že Vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s platnými předpisy na ochranu osobních údajů, máte právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu nebo nás kontaktovat přímo prostřednictvím údajů uvedených v části „Kontaktní údaje“.

19. Právo na výmaz

19.1. Pokud jste nám dříve udělili souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů, máte právo tento souhlas kdykoli odvolat. V takovém případě jsme povinni vymazat osobní údaje, které byly zpracovávány výhradně na základě tohoto souhlasu.

19.2. Právo na výmaz se nevztahuje na údaje zpracovávané za účelem plnění smluvních povinností, z právních důvodů nebo na základě oprávněného zájmu.

19.3. Pokud jsou některé z Vašich údajů uloženy v záložních systémech, které automaticky zajišťují odolnost našich systémů a slouží jako ochrana proti ztrátě dat v mimořádných situacích, nemusíme být schopni tyto údaje ze záloh vymazat. V některých případech to není technicky možné. Takové údaje však nejsou aktivně zpracovávány a nejsou využívány pro žádné další účely.

19.4. V některých případech máte právo požadovat výmaz svých údajů. Tato žádost musí být podána způsobem, který nám umožní přesně identifikovat žadatele. Vaše osobní údaje budou bez zbytečného odkladu vymazány, pokud platí některá z následujících situací:

- již nepotřebujeme Vaše osobní údaje pro účely, pro které byly zpracovávány;
- odvoláte svůj souhlas se zpracováním osobních údajů a neexistuje žádný jiný právní důvod pro zpracování;
- uplatníte své právo vznést námitku proti zpracování (viz část „Právo vznést námitku“) a zjistíme, že neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro další zpracování;
- domníváte se, že zpracování Vašich osobních údajů je v rozporu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.

19.5. Upozorňujeme, že i pokud je splněna některá z výše uvedených podmínek, neznamená to automaticky, že budou všechny Vaše osobní údaje okamžitě vymazány. Toto právo se neuplatní v případech, kdy je zpracování nadále nezbytné pro splnění našich zákonných povinností nebo pro určení, uplatnění či obhajobu právních nároků (viz část „Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje“).

20. Právo podat stížnost

20.1. Uplatnění Vašich práv podle této Zásady ochrany osobních údajů nemá vliv na Vaše právo podat stížnost u příslušného dozоровého úřadu.

20.2. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že Vaše osobní údaje jsou zpracovávány nezákonně nebo v rozporu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.

20.3. Příslušným dozоровým úřadem pro Českou republiku je:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika

Web: www.uoou.cz

21. Na koho se můžete obrátit

Ve všech záležitostech týkajících se ochrany Vašich osobních údajů nás můžete kontaktovat e-mailem na adrese: gdpr@bussystem.eu

Nebo písemně na následující korespondenční adresu (pouze pro záležitosti týkající se ochrany osobních údajů):

INFOBUS s.r.o.

U Sluncové 666/12a

186 00 Praha, Česká republika

Aktuální kontaktní údaje naleznete také na: <https://infobus.eu/en>

Vaše žádost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, a v každém případě nejpozději do jednoho měsíce od jejího obdržení. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti nebo množství žádostí, může být tato lhůta prodloužena až o další dva měsíce. Pokud k takovému prodloužení dojde, informujeme Vás o této skutečnosti a důvodech zpoždění do jednoho měsíce od obdržení žádosti.

22. Na koho se můžete obrátit v oblasti ochrany osobních údajů

22.1. Máte-li jakékoli dotazy nebo žádosti týkající se ochrany osobních údajů podle těchto Zásad ochrany osobních údajů, můžete nás kontaktovat na adrese:

E-mail: gdpr@bussystem.eu

22.2. Vaše žádost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, a v každém případě nejpozději do jednoho (1) měsíce od jejího obdržení. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti nebo počtu Vašich žádostí, může být tato lhůta prodloužena až o další dva (2) měsíce. V takovém případě budete předem informováni o prodloužení lhůty a důvodech tohoto opatření.

22.3. Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním osobních údajů se můžete rovněž obrátit na našeho pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO), který za nás dohlíží na dodržování příslušných právních předpisů:

NDPO services s.r.o.

Ludvika Kuny 866

272 04 Kladno, Česká republika

E-mail: gdpr@bussystem.eu

