Zásady ochrany osobních údajů

Úvod

Respektujeme vaše soukromí. V těchto Zásadách ochrany osobních údajů („**Zásady**“) se dozvíte, jaké osobní údaje zpracováváme jako správce, proč je zpracováváme, jak dlouho je uchováváme, komu je zpřístupňujeme a jaká máte práva.

Pojmy s velkým počátečním písmenem mají význam podle našich Podmínek.

Správcem je společnost Cloudaper s.r.o., se sídlem Ve Smečkách 1408/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, IČO: 04250494, DIČ: CZ04250494, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 244622 („my“, „nám“, „nás“ nebo „naše“). Ve věcech osobních údajů nás nejrychleji zastihnete na privacy@cloudaper.com. Pověřence pro ochranu osobních údajů jsme nejmenovali.

Tyto Zásady nejsou smlouva – jen popisují, jak s osobními údaji jako správce skutečně nakládáme. Když se něco změní, změníme i Zásady.

Týkají se lidí, s jejichž osobními údaji přicházíme do styku jako správce – zejména Klientů, jejich kontaktních osob a Uživatelů Služeb. Údaje Uživatelů získáváme od nich samotných i od Klienta, který jim zřizuje Osobní účet.

Část těchto údajů vzniká v Provozních datech – našich protokolech o provozu Služeb, vybraných technických údajích z auditního protokolu a dále například v registru zařízení nebo ochranných čítačích. U Provozních dat jsme správcem od okamžiku vzniku. Součástí Provozních dat jsou i analytická data o používání Služeb, která mají vlastní režim popsaný v kapitole Produktová analytika. Útržky Obsahu, které se nahodile ocitnou v Provozních datech, zůstávají Obsahem Klienta – platí pro ně režim podle kapitoly Útržky Obsahu v Dodatku o zpracování osobních údajů.

Obsah se řídí jinými pravidly. Dokumenty, Datové zprávy, e-maily doručené do Služeb a další Obsah, který do Služeb ukládají Klienti, zpracováváme jako zpracovatel pro Klienta – správcem osobních údajů v Obsahu je Klient. Toto zpracování upravuje Dodatek o zpracování osobních údajů, ne tyto Zásady. Pokud se vaše osobní údaje nacházejí v Obsahu některého Klienta, obraťte se prosím přímo na něj. S vyřízením vaší žádosti mu rádi pomůžeme.

Jaké údaje zpracováváme a jak dlouho

U každé kategorie údajů uvádíme, k čemu ji používáme, na jakém právním základě a jak dlouho ji uchováváme.

Pro všechny kategorie přitom platí, že při existujícím nebo hrozícím sporu uchováváme údaje nezbytné k jeho vedení až do jeho skončení. Údaje smazané z aktivních systémů mohou zůstat v našich zálohách nejdéle dalších 180 dnů. Po tuto dobu k nim nepřistupujeme jinak než při obnově systémů nebo jejím testování.

Údaje Osobního účtu a záznamy o přihlášeních

Abychom mohli poskytovat Služby a spravovat přístupy, zpracováváme vaše jméno, e-mailovou adresu, telefonní číslo, jazyk a další nastavení, role a oprávnění ve Službách, heslo (v zabezpečené podobě) a nastavení vícefaktorového ověření.

K tomu z bezpečnostních důvodů zpracováváme záznamy o přihlášeních k Osobnímu účtu a jeho dalších bezpečnostních událostech – zejména čas, IP adresu a údaj o prohlížeči nebo zařízení.

Právním základem je plnění Smlouvy, jste-li Klientem, a u Uživatelů náš oprávněný zájem na poskytování Služeb Klientovi a na jejich zabezpečení.

Údaje Osobního účtu uchováváme po dobu existence Osobního účtu. Po jeho zrušení je bez zbytečného odkladu smažeme nebo anonymizujeme. Osobní účty Vlastníků zůstávají po Zrušení Účtu funkční po dobu lhůt podle kapitoly Export Obsahu v Podmínkách poskytování služeb. Teprve poté je smažeme.

Záznamy o přihlášeních k Osobnímu účtu a jeho dalších bezpečnostních událostech uchováváme nejdéle 3 roky od vzniku, a to i po zrušení Osobního účtu.

Fakturační a smluvní údaje

Zpracováváme název, adresu, IČO a DIČ, kontaktní a fakturační údaje, údaje o platbách a záznamy o smluvním vztahu – kdo a kdy měl Účet, kdo, kdy a v jakém znění přijal Podmínky (včetně časových údajů, IP adresy a údaje o prohlížeči při akceptaci) a co bylo objednáno. Používáme je pro uzavření a plnění Smlouvy, účtování a plnění povinností, které nám ukládají právní předpisy.

Údaje kontaktních a jednajících osob zpravidla získáváme od Klienta. Čísla platebních karet nevidíme – platby zpracovává Poskytovatel platebních služeb.

Právním základem je plnění Smlouvy, plnění našich právních povinností a náš oprávněný zájem na ochraně právních nároků.

Jsou to naše záznamy správce – režim Smazání Obsahu podle Podmínek se na ně nevztahuje.

Daňové doklady uchováváme 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo, ostatní účetní záznamy 5 let – plníme tím povinnost podle právních předpisů.

Ostatní smluvní údaje uchováváme po dobu trvání Smlouvy a poté 4 roky pro ochranu právních nároků. Déle si ponecháváme jen záznamy o tom, kdo a kdy měl Účet a jakou verzi Podmínek přijal, a to po dobu, po kterou mohou být nároky ze Smlouvy uplatněny. Poté si ponecháváme údaje pouze v anonymizované podobě.

Komunikace

Abychom vám mohli odpovědět a pomoci, zpracováváme naši vzájemnou komunikaci (chat ve Službě, e-maily, hovory) včetně poptávek.

Právním základem je plnění Smlouvy a náš oprávněný zájem na vyřízení vaší žádosti a na ochraně právních nároků.

Komunikaci uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu a poté obvykle 4 roky pro ochranu právních nároků.

Provozní, technická a bezpečnostní data

Pro provoz a zabezpečení Služeb a řešení incidentů zpracováváme data o provozu – IP adresu a údaj o prohlížeči, záznamy o chybách a výkonu, záznamy z monitoringu a ochrany proti zneužití. Patří sem i údaje, které si Služby udržují pro svou ochranu – například registr zařízení nebo ochranné čítače. Podrobné technické záznamy mohou nahodile zachytit i útržky Obsahu (např. část záznamu o chybě). Ty zůstávají Obsahem Klienta a platí pro ně režim podle kapitoly Útržky Obsahu v Dodatku o zpracování osobních údajů.

Právním základem je náš oprávněný zájem na provozu a zabezpečení Služeb.

Podrobné technické záznamy, které nahodile zachycují i útržky Obsahu, uchováváme nejdéle 180 dnů od vzniku. Ostatní provozní a technické záznamy uchováváme nejdéle 12 měsíců a bezpečnostní a přístupové záznamy nejdéle 3 roky od vzniku.

Auditní protokol

Vybrané údaje z auditního protokolu, který zaznamenává, kdo, kdy a co v Účtu provedl, zpracováváme jako správce pro vlastní potřebu – pro provoz, zabezpečení Služeb, řešení incidentů, prokazatelnost akcí a ochranu právních nároků. Jedná se o technické údaje, jako například čas, typy událostí a identifikátory.

Auditní protokol jako celek je součástí Obsahu, který vedeme jako zpracovatel pro Klienta podle Dodatku o zpracování osobních údajů. Po Smazání Obsahu si údaje ponecháváme jen v rozsahu nezbytném pro prokazatelnost akcí a ochranu právních nároků a identifikátory přitom pseudonymizujeme. Tam, kde to kvůli účelu prokazatelnosti možné není, omezíme rozsah uchovávaných údajů na nezbytné minimum.

Právním základem je náš oprávněný zájem na zabezpečení Služeb, prokazatelnosti akcí a ochraně právních nároků.

Auditní protokol uchováváme do Smazání Obsahu. Po Smazání Obsahu si jako správce ponecháváme vybrané údaje nejdéle 5 let.

Analytická data

Údaje o tom, jak Služby používáte (viz kapitola Produktová analytika).

Právním základem je náš oprávněný zájem: Služby chceme rozvíjet podle toho, jak se skutečně používají.

Analytická data uchováváme nejdéle 24 měsíců. Poté je smažeme, nebo si ponecháme jen souhrnné statistiky bez vazby na konkrétního Uživatele.

Produktová analytika

Abychom rozuměli tomu, jak se Služby skutečně používají, a mohli je zlepšovat, zaznamenáváme vybrané typy událostí o užívání Služeb a návštěvy přihlášených Uživatelů. U každé události si ukládáme čas a identifikátory Osobního účtu a Účtu.

Produktová analytika neobsahuje IP adresy ani polohu a nikdy nezahrnuje váš Obsah. Běží na infrastruktuře, kterou sami provozujeme (žádný analytický nástroj třetí strany), a data z ní nepředáváme třetím stranám pro jejich účely. Podle Podmínek poskytování služeb nejsou analytická data o používání Služeb Obsahem – nakládáme s nimi jako správce.

> Nechcete, aby se vaše užívání Služeb do analytiky zaznamenávalo? Máte právo vznést námitku a my jí vyhovíme tak, že vás ze sběru vyloučíme.

> Stačí vypnout analytiku přepínačem v nastavení Osobního účtu, nebo nám napsat na privacy@cloudaper.com.

Zprávy, které vám posíláme

Servisní zprávy. Posíláme vám zprávy nezbytné pro poskytování Služeb, například faktury, potvrzení, upozornění na příchozí dokumenty a Datové zprávy, obnovení hesla nebo informace o údržbě, bezpečnosti a změnách Služeb nebo Podmínek. Tyto zprávy nelze odhlásit.

Co posíláme Klientovi. Kontaktním osobám Klienta (typicky tomu, kdo Služby objednal, a fakturačnímu kontaktu) můžeme občas poslat novinky o Službách, tipy k jejich využití nebo pozvánky na akce. Píšeme jen o vlastních službách a jejich rozšířeních. Právním základem je náš oprávněný zájem informovat stávající zákazníky. Zasílání můžete odmítnout hned při registraci a později v každé zprávě. Servisní zprávy vám budou chodit dál.

Novinky můžeme zobrazovat i přímo ve Službě. Tato upozornění můžete skrýt nebo vypnout v nastavení.

Co posíláme Uživatelům. E-mailové adresy Uživatelů, které do Služeb zadal Klient, používáme jen k provozu Služeb, ne k marketingu. Novinky Uživatelům posíláme jen s jejich souhlasem. Souhlas nikdy nepředvyplňujeme a nemůže ho za vás udělit Klient. Je dobrovolný, není podmínkou užívání Služeb a můžete ho kdykoli odvolat.

Odhlášení. Odhlášení obchodních sdělení i námitce proti přímému marketingu vždy vyhovíme. Obchodní sdělení neposíláme do datových schránek a vaše kontakty nepředáváme třetím stranám pro jejich marketing.

Webové stránky

Naše Webové stránky nenasazují analytické ani marketingové nástroje a nesledují vás. Osobní údaje na nich sbíráme, jen když nám je sami zadáte – typicky při registraci do Služeb nebo v poptávce – a nakládáme s nimi podle kapitoly Jaké údaje zpracováváme a jak dlouho.

Při návštěvě vznikají jen běžné technické protokoly infrastruktury – uchováváme je nejdéle 12 měsíců pro zabezpečení a řešení incidentů. Chat podpory se načte (a jeho cookies se uloží) až poté, co si ho vyžádáte – podrobnosti popisují Zásady cookies.

Komu údaje zpřístupňujeme

Osobní údaje zpřístupňujeme jen v nezbytném rozsahu a jen těm, kdo nám pomáhají Služby provozovat:

Příjemce	Účel	Osobní údaje	Umístění zpracování	Záruky při předání do třetí země
Amazon Web Services EMEA SARL, Lucembursko (skupina Amazon, USA)	cloudová infrastruktura, na které běží celé Služby	všechny údaje zpracovávané ve Službách	EU (zejména Německo a Švédsko)	DPF a SCC podle DPA AWS (jen výjimečně – typicky podpora)
AppSignal B.V., Nizozemsko	monitorování provozu Služeb	identifikátory a technické údaje	EU	— (k předání mimo EHP nedochází)
Stripe Payments Europe, Limited, Irsko (skupina Stripe, USA)	platby, fakturace a správa Předplatného	fakturační údaje včetně adresy a DIČ (čísla platebních karet vidí jen Stripe)	EU	DPF a SCC podle DPA Stripe (v rámci skupiny)
Intercom R&D Unlimited Company, Irsko (skupina Intercom, USA)	podpora a oznámení – chat ve Službě a navazující e-maily	základní údaje Osobního účtu a Účtu, obsah konverzací s podporou	USA	DPF a SCC podle DPA Intercom
Google Ireland Limited, Irsko (skupina Alphabet, USA)	naše e-mailová korespondence a kancelářské nástroje	údaje obsažené v korespondenci s námi	EU	DPF a SCC podle DPA Google (v rámci skupiny)
Twilio Ireland Limited, Irsko (skupina Twilio, USA)	naše telefonní hovory	údaje o hovorech s námi	EU (Irsko)	DPF a SCC podle DPA Twilio (jen administrace a podpora)
Cloudflare, Inc., USA	správa DNS, přeposílání e-mailů a infrastruktura pro Webové stránky a interní nástroje	DNS dotazy, technické protokoly o návštěvách, e-maily zaslané na naše adresy; údaje o Klientech a zájemcích	celosvětově (nejbližší datové centrum Cloudflare)	DPF a SCC podle DPA Cloudflare
Hetzner Online GmbH, Německo	zálohy mimo primární infrastrukturu a provoz našich interních nástrojů (např. CRM)	zálohy údajů zpracovávaných ve Službách; údaje o Klientech a zájemcích	EU (Německo)	— (k předání mimo EHP nedochází)

U části zpracování, zejména při prevenci podvodů a plnění povinností podle předpisů proti praní peněz, jedná Stripe jako samostatný správce.

Ostatní pro nás údaje zpracovávají jako zpracovatelé na základě smlouvy o zpracování osobních údajů. Kromě nich údaje v nezbytném rozsahu zpřístupňujeme účetním, daňovým a právním poradcům a orgánům veřejné moci, pokud nám to ukládají právní předpisy.

Na zpracování Obsahu, kde jsme zpracovatelem pro Klienta, se podílejí Podzpracovatelé uvedení v Seznamu podzpracovatelů (součást Dodatku o zpracování osobních údajů).

Přenos mimo EHP

Osobní údaje zpracováváme primárně v Evropské unii. U některých příjemců může docházet k předání do třetích zemí, zejména do USA. U kterých příjemců a s jakými zárukami, uvádí tabulka výše.

Předání se opírají o rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně (EU-U.S. Data Privacy Framework). Pokud takové rozhodnutí není nebo přestane platit, máme sjednané standardní smluvní doložky. Jejich znění vám na požádání poskytneme.

Jak údaje chráníme

Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření, zejména šifrování dat při přenosu i při uložení, řízení přístupů, vícefaktorové ověření, monitoring, zálohování a zásady bezpečného chování všech, kdo mají k údajům přístup.

Vaše práva

Ve vztahu ke svým osobním údajům máte právo:

- na **přístup** k nim a na informace o jejich zpracování;
- na **opravu** nepřesných údajů;
- na **výmaz**, pokud pro další zpracování nemáme právní důvod;
- na **omezení** zpracování;
- na **přenositelnost** údajů, které jste nám poskytli, ve strojově čitelném formátu;
- **vznést námitku** proti zpracování založenému na oprávněném zájmu – námitce proti přímému marketingu vyhovíme vždy (viz kapitola Zprávy, které vám posíláme), námitku proti produktové analytice vyřídíte i přepínačem v nastavení (viz kapitola Produktová analytika);
- **odvolat souhlas**, pokud je zpracování založeno na souhlasu;
- podat **stížnost** u Úřadu pro ochranu osobních údajů (uoou.gov.cz).

Napište nám na privacy@cloudaper.com. Odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do měsíce, ve složitých případech můžeme lhůtu

prodloužit nejvýše o další dva měsíce a vždy vám o tom dáme vědět. Pokud se vaše žádost týká údajů v Obsahu Klienta, směřujte ji prosím na Klienta – správcem je on a my mu s vyřízením pomůžeme podle Dodatku o zpracování osobních údajů.

Nerozhodujeme o vás automatizovaně a neprofilujeme vás způsobem, který by pro vás měl právní nebo podobně významné účinky.

Cookies

Ve Službách i na Webových stránkách používáme cookies a obdobné technologie. Jaké přesně, k čemu slouží a jak je můžete ovládat, popisují naše Zásady cookies.

Změny

Zásady průběžně aktualizujeme. Aktuální znění najdete na našich Webových stránkách.

Znění účinné od 1. ledna 2027

Cloudaper s. r. o. Ve Smečkách 1408/4, 110 00 Praha 1 IČO: 04250494 DIČ: CZ04250494
hello@cloudaper.com +420 228 802 202 cloudaper.com
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 244622.