

Posouzení oprávněného zájmu ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI OCHRANĚ PRÁVNÍCH NÁROKŮ

-

marketingová komunikace,
zvukové záznamy telefonických
hovorů, vedení agendy ztrát
a nálezů, tvorba a používání
fotografií z provozu

Datum zpracování: 2025

Organizace: Die Länderbahn CZ s.r.o., se sídlem U Studánky 39/1, Krásné Březno, 400
07 Ústí nad Labem, IČO 08342849

Die Länderbahn GmbH DLB, organizační složka, se sídlem Oldřichovská
696, 463 34 Hrádek nad Nisou, IČO 29018889

ÚVOD

Die Länderbahn CZ s.r.o., se sídlem U Studánky 39/1, Krásné Březno, 400 07 Ústí nad Labem, IČO 08342849 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 43914 (dále též „**Die Länderbahn CZ s.r.o.**“) a Die Länderbahn GmbH DLB, organizační složka, se sídlem Oldřichovská 696, 463 34 Hrádek nad Nisou, IČO 29018889, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl A, vložka 26780 (dále též „**Die Länderbahn GmbH**“; Die Länderbahn CZ s.r.o. a Die Länderbahn GmbH společně též jako „**Společnost**“) v rámci své podnikatelské činnosti zpracovávají jakožto správci osobní údaje zaměstnanců Společnosti, zákazníků a smluvních partnerů Společnosti a jejich zástupců, jakož i dalších osob zúčastněných na řízení, a to zejména identifikační a kontaktní údaje a v případě zákazníků údaje o platbách, údaje o využívání služeb a údaje o smluvním vztahu, zvukové záznamy telefonických hovorů se zákazníky Společnosti.

V některých případech je zpracování nezbytné pro účel ochrany právních nároků (dále jen „**Účel zpracování**“) realizované na základě právního titulu oprávněného zájmu Společnost v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „**GDPR**“).

S ohledem na tyto skutečnosti Společnost vypracovala posouzení oprávněného zájmu (dále jen „**Posouzení**“), jehož cílem je zhodnocení toho, zda posuzované zpracování je nezbytné pro dosažení Účelu zpracování a zda zájmy Společnost na tomto zpracování skutečně převažují nad zájmy, jakož i základními právy a svobodami subjektů údajů.

První část A tohoto Posouzení obsahuje obecný popis a analýzu zamýšleného zpracování osobních údajů. V navazující části B je zpracováno samotné balancování oprávněných zájmů Společnost na straně jedné a svobod a základních práv dotčených subjektů údajů na straně druhé. Poslední část C se zabývá podrobným posouzením oprávněného zájmu Společnost ve vztahu ke konkrétním aspektům prováděného zpracování osobních údajů.

OSNOVA

Řazení témat tohoto Posouzení je následující:

- a) v úvodu bude **obecně posouzeno zamýšlené zpracování** včetně **popisů jednotlivých zpracování**, zejména konkrétního Účelu zpracování a dalších specifických informací (viz níže část A);
- b) dále bude následovat **balancování zájmů Společnosti a subjektů údajů**, které zahrnuje posouzení zpracování podle zásady **minimalizace osobních údajů** (nezbytnost a potřebnost zpracování pro dosažení Účelu zpracování) a porovnání oprávněných **zájmů Společnosti na daném zpracování se základními právy a svobodami subjektů údajů** (viz níže část B);
- c) závěrem bude **podrobně posouzen oprávněný zájem Společnosti** ve vztahu ke konkrétním aspektům zpracování (viz níže část C).

A. POPIS ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

A.1 Povaha, rozsah a kontext

2. Společnost v rámci své podnikatelské činnosti zpracovává osobní údaje různých subjektů údajů, a to zaměstnanců Společnosti, zákazníku Společnosti, jakož i dalších zúčastněných osob (dále jen „**Subjekty údajů**“). Zpracování těchto osobních údajů je nutné pro podnikatelskou činnost Společnosti a plnění jejích smluvních závazků.
3. O předmětných způsobech zpracování jsou Subjekty údajů informováni prostřednictvím Informací o zpracování osobních údajů, případně Zásad zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách <https://www.laenderbahn.com>

A.2 Typy osobních údajů

4. Při zpracování osobních údajů dochází ke zpracování následujících kategorií osobních údajů Subjektů údajů:
 - a) identifikační a kontaktní údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo);
 - b) údaje o reklamacích a uplatněných nárocích, jsou-li předmětem zpracování takové nároky;v případě cestujících také:
 - a) údaje o platbách;
 - b) údaje o historii objednání služeb prostřednictvím prodejny nebo e-shopu, včetně případné elektronické komunikace, obrátil-li se Subjekt údajů na Společnost pomocí e-mailu či kontaktního formuláře na webových stránkách;
 - c) údaje o smluvním vztahu (detaily a čísla objednávek);
 - d) osobní údaje pro účely vedení a správy agendy ztrát a nálezů;
 - e) zvukové záznamy telefonických hovorů;
 - f) fotografie;(dále jen „**Osobní údaje**“).

A.3 Doba uchování

5. Společnost zpracovává Osobní údaje po dobu, po kterou je to nezbytné k realizaci práv a povinností plynoucích z takového smluvního vztahu, tj. po dobu trvání promlčecí doby včetně doby pokrývající její případné stavení či přerušení, typicky ne déle než 15 let po skončení smluvního vztahu (např. od ukončení smlouvy se zákazníkem Společnosti, po ukončení pracovní smlouvy se zaměstnancem, po ukončení výběrového řízení s uchazečem o zaměstnání) - tato doba je ještě prodloužena o jeden rok, který slouží jako ochranná doba pro případ, že by došlo k uplatnění nároků ze strany Subjektu údajů až v závěru běhu této promlčecí doby, a dále po dobu, po kterou je to nezbytné z titulu právních nařízení.
6. Nahrávky hovorů jsou uchovávány po dobu až 3 měsíců. Po uplynutí této doby jsou záznamy automaticky a nevratně mazány. Nahrávky a servery poskytuje a spravuje společnost Vodafone.
7. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracovává Společnost Osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení a souvisejících potřeb Společnosti.

A.4 Správci

8. Správcem Osobních údajů jsou Die Länderbahn CZ s.r.o. a Die Länderbahn GmbH.
9. K některým Osobním údajům mohou mít výjimečně přístup externí auditoři, daňoví poradci či právní zástupci, pokud je to nezbytné pro ochranu oprávněných zájmů Společnosti; tyto osoby budou v pozici správců či zpracovatelů, a to v závislosti na podobě vztahu s příslušnou osobou.
10. Orgány veřejné moci, kterým mohou být Osobní údaje v nezbytném rozsahu zpřístupněny na základě povinností vyplývajících ze zákona nebo jiného právního předpisu se budou nacházet v pozici správců.

A.5 Zpracovatelé

11. Seznam zpracovatelů (dále společně jen „**Zpracovatelé**“ či jednotlivě „**Zpracovatel**“) tvoří přílohu č. 1 tohoto bilančního testu.

B. BALANCOVÁNÍ ZÁJMŮ SPOLEČNOSTI A SUBJEKTŮ ÚDAJŮ

B.1 Minimalizace Osobních údajů (nezbytnost a přiměřenost zpracování)

12. Rozsah zpracovávaných Osobních údajů (kategorií) byl stanoven tak, aby docházelo ke zpracování pouze těch Osobních údajů, bez kterých by nemohla Společnost dosáhnout zamýšleného Účelu zpracování. Rozsah zpracování Osobních údajů za daným Účelem zpracování odpovídá obecné představě „laické veřejnosti“ o oprávněném rozsahu takového zpracování a vyplývá současně ze soudní a správní praxe a výkladových stanovisek dozorového úřadu.
13. Při určení rozsahu zpracovávaných Osobních údajů za daným Účelem Společnost postupovala dle následujících fází:
 - a) první fáze: stanovení rozsahu údajů nezbytných pro ochranu právních nároků Společnosti (široký rozsah údajů);
 - b) druhá fáze: stanovení jednotlivých okruhů zájmů Společnosti (tj. zpracování Osobních údajů pro komunikaci s cestujícími (marketingová komunikace), vedení a správa agendy ztrát a nálezů, zvukové záznamy telefonických hovorů zákazníků se zaměstnanci Společnosti, pořizování fotografií ve vozidlech;
 - c) třetí fáze: zúžení rozsahu údajů identifikovaných v první fázi dle konkrétních zájmů Společnosti vymezených v druhé fázi a jejich přiřazení k těmto zájmům (střední rozsah údajů);
 - d) čtvrtá fáze: extrahování Osobních údajů z údajů identifikovaných v předcházející fázi a posouzení nezbytnosti jejich zpracování ve vztahu k určenému zájmu Společnosti (úzký rozsah Osobních údajů);
 - e) pátá fáze: definování kategorií Osobních údajů včetně stanovení závěru o neexistenci zpracování zvláštní kategorie osobních údajů;
 - f) šestá fáze: určení minimálního rozsahu Osobních údajů a jejich postoupení k důkladnému posouzení nezbytnosti a přiměřenosti zamýšleného zpracování (viz dále).
14. V souladu se zásadou minimalizace nejsou zpracovávány zvláštní kategorie osobních údajů ani osobní údaje zranitelných kategorií subjektů údajů (např. dětí mladších 13 let bez souhlasu zákonného zástupce). Také s ohledem na tuto zásadu nebude docházet k automatizovanému individualizovanému rozhodování, které by na některé z úrovní probíhalo a mělo pro Subjekty údajů právní účinky nebo se jich jinak významně dotýkalo, ani k tvorbě profilů či sdružování Osobních údajů

o Subjektech údajů u jednotlivých příjemců Osobních údajů, naopak data obsahující Osobní údaje budou po uplynutí doby uchovávání dle A.3 promazávána a ve vztahu ke konkrétnímu Subjektu údajů s nimi nebude nijak dále pracováno.

15. Nezbytnost využití řešení zvoleného pro zpracování je posuzována s ohledem na znění GDPR. Z tohoto stanoviska vyplývá, že při posuzování toho, zda je určité zpracování nezbytné, je nutné posoudit, zda lze daného účelu dosáhnout jinak. Pokud účelu jinak dosáhnout nelze nebo lze nicméně pouze s vynaložením nepřiměřeného úsilí, může být takové zpracování z pohledu správce nezbytné¹. Pojem nezbytnost tak nemůže být zaměňován s pojmem nepostradatelnost.
16. Nezbytnost využití řešení zvoleného pro zpracování je posuzována s ohledem na recitál obecného nařízení o ochraně osobních údajů k pojmu oprávněných zájmů správce². Z tohoto stanoviska vyplývá, že při posuzování toho, zda je určité zpracování nezbytné, je nutné posoudit, zda lze daného účelu dosáhnout jinak. Pokud účelu jinak dosáhnout nelze nebo lze nicméně pouze s vynaložením nepřiměřeného úsilí, může být takové zpracování z pohledu správce nezbytné³. Pojem nezbytnost tak nemůže být zaměňován s pojmem nepostradatelnost.
17. Společnost má oprávněný zájem na udržování a rozvíjení vztahů se svými zákazníky prostřednictvím cílené e-mailové komunikace. Tato komunikace slouží zejména k informování cestujících o novinkách, změnách v jízdních řádech, mimořádnostech, nabídkách služeb, slevových akcích nebo dalších přínosných informacích spojených s využíváním služeb Společnosti. Jedná se o legitimní obchodní činnost, která je v souladu se zájmy cestujících, kteří mohou být včas a přehledně informováni. Komunikace probíhá způsobem, který umožňuje snadné odhlášení a je vždy v mezích legitimního očekávání cestujících (zejména pokud byli zákazníci Společnosti v minulosti).

Marketingová činnost Společnosti je omezena výhradně na možnost dobrovolného přihlášení k odběru newsletteru prostřednictvím webových stránek, kde si zákazník sám zvolí zasílání informací na svou e-mailovou adresu. Společnost neprovádí

¹ Guidance on the use of Legitimate Interests under the EU General Data Protection Regulation. IAPP. Str. 14. Dostupné z: https://iapp.org/media/pdf/resource_center/DPN-Guidance-A4-Publication.pdf.

² Nařízení 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, recitály 47, 48, 49, 50 Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32016R0679#d1e3718-1-1>

³ Guidance on the use of Legitimate Interests under the EU General Data Protection Regulation. IAPP. Str. 14. Dostupné z: https://iapp.org/media/pdf/resource_center/DPN-Guidance-A4-Publication.pdf.

žádné proaktivní kampaně za účelem získávání nových kontaktů pro zasílání newsletterů.

Na zasílání marketingových sdělení se vztahuje zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti). Společnost proto zajišťuje, aby každé marketingové sdělení bylo jasně a zřetelně označeno jako obchodní sdělení ve smyslu tohoto zákona a aby jeho příjemci měli vždy možnost snadného a bezplatného odhlášení z odběru.

18. Společnost má oprávněný zájem na efektivním vedení a správě agendy ztrát a nálezů, která je důležitá pro zachování důvěry cestujících a kvality poskytovaných služeb. Zpracování Osobních údajů v tomto kontextu slouží k identifikaci oprávněného vlastníka nalezené věci ve vlacích Společnosti, zajištění jejího bezpečného uložení a předání vlastníkovi, a případné komunikaci s cestujícím o jejím vyzvednutí. Zpracování Osobních údajů probíhá přes aplikaci Nova Find. Osoba dohledaná na základě indicií v procesu vrácení nalezené věci (agenda ztrát a nálezů) je Společností přímo kontaktována. Tato agenda chrání nejen majetek cestujících, ale také dobré jméno Společnosti jako odpovědného provozovatele drážní dopravy. Bez takového zpracování by nebylo možné nalezené předměty efektivně vracet jejich vlastníkům.
19. Společnost má oprávněný zájem na pořizování zvukových záznamů telefonických hovorů zákazníků se zaměstnanci Společnosti, a to za účelem zkvalitnění poskytování služeb, zajištění správného vyřízení požadavků cestujících, vyřizování stížností a reklamací a pro potřeby případného prokázání obsahu komunikace (důkazní účely). Tento zájem je legitimní, neboť nahrávání hovorů přispívá ke zvyšování kvality služeb a ochraně práv jak Společnosti, tak samotných cestujících. Infolinka je provozována prostřednictvím řešení od společnosti Vodafone, přičemž se nahrávají jak příchozí, tak odchozí hovory. Tyto hovory jsou vedeny výhradně reaktivně, tedy v návaznosti na příchozí volání zákazníka nebo jeho zprávu zaslanou prostřednictvím webového formuláře za účelem doplnění informací či vyřízení požadavku.

Společnost nevyužívá infolinku k proaktivním marketingovým aktivitám. Totéž platí o zpracování e-mailové komunikace směřované na adresy Společnosti. E-maily jsou zpracovávány výhradně za účelem vyřízení konkrétního požadavku cestujícího. V případě, že je v e-mailu uvedeno telefonní číslo, může být zákazník kontaktován telefonicky, pokud je to nezbytné pro efektivní vyřízení jeho žádosti.

Kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailu) jsou po vyřízení požadavku neprodleně likvidovány. Jedinou formou proaktivní komunikace ze strany Společnosti je situace popsána výše v bodě B.1 odst. 17 tohoto bilančního testu, kdy Společnost kontaktuje osobu dohledanou na základě indicií v procesu vrácení nalezené věci (agenda ztrát a nálezů). Nahrávky všech hovorů jsou uchovávány po dobu 3 měsíců a po uplynutí této doby jsou automaticky mazány. Přístup k nahrávkám telefonických hovorů má pouze jednatel a vedoucí provozu.

Prostřednictvím infolinky jsou rovněž zpracovávány objednávky skupinových jízd nebo přepravy osob se sníženou pohyblivostí. V těchto případech cestující vyplní objednávku na webových stránkách nebo ji nahlásí telefonicky; uvede své jméno a kontaktní údaje. Požadavek je následně prostřednictvím interního serveru předán do fronty úkolů, kterou obsluhuje konkrétní vlakový personál přes služební telefon prostřednictvím služební aplikace ABIRUN.

20. Společnost má oprávněný zájem na prezentaci své činnosti, poskytovaných služeb a firemní kultury vůči veřejnosti, zejména prostřednictvím marketingové komunikace na webových stránkách, sociálních sítích a dalších propagačních kanálech. Součástí této prezentace je i pořizování a využívání fotografií z běžného provozu dopravce (např. z nástupišť či vozidel), které zachycují reálné prostředí, atmosféru a činnost Společnosti. Tyto fotografie mohou výjimečně zachytit i jednotlivé cestující, kteří se na snímku vyskytují pouze okrajově, nejsou hlavním subjektem záběru a fotografie nejsou zaměřené na jejich individualizaci. V takovém případě se jedná o zpracování osobních údajů v nezbytném rozsahu k naplnění oprávněného zájmu Společnosti na autentické prezentaci svého provozu. Zpracování je přiměřené, neboť Společnost dbá na to, aby nebyly pořizovány či zveřejňovány záběry, které by mohly nepřiměřeně zasáhnout do soukromí nebo důstojnosti zachycených osob.
21. Pro účely marketingové komunikace a tvorby propagačních materiálů využívá marketingové oddělení Společnosti aplikaci Canva, která slouží k tvorbě grafických podkladů, propagačních obrázků a vizuálního obsahu. V rámci aplikace mohou být zpracovávány i osobní údaje zaměstnanců či cestujících, například fotografie či videa. Přístup do aplikace probíhá prostřednictvím účtu Společnosti registrovaného v Německu. Marketingové oddělení dále využívá aplikaci Adobe Stock pro nákup a správu fotografií a videí. V rámci placené licence v této aplikaci nedochází k dalšímu využívání či sdílení dat třetím stranám a po stažení a použití materiálů jsou data uchovávána pouze na profilu Společnosti a následně vymazána.

22. Společnost pro podporu marketingové komunikace a zapojení cestujících organizuje soutěže na sociálních sítích (Facebook, Instagram, LinkedIn). Soutěže jsou zaměřeny zejména na propagaci dopravních služeb, přičemž typickou výhrou je voucher na nákup jízdného, který je přenosný. Od výherců jsou pro účely vyhodnocení soutěže a doručení výhry shromažďovány následující osobní údaje:

- jméno,
- telefonní číslo,
- e-mailová adresa,
- poštovní adresa (pro doručení výhry).

Pro komunikaci v rámci soutěží je zřízena speciální e-mailová adresa: soutez@laenderbahn.com, která je určena výhradně pro tyto účely. Osobní údaje jsou po ukončení a vypořádání soutěže bez zbytečného odkladu vymazány a nejsou dále využívány k jiným účelům (např. marketingovým).

23. Bez zpracování osobních údajů by Společnost nemohla efektivně realizovat marketingovou komunikaci s cestujícími, vést a spravovat agendu ztrát a nálezů, pořizovat zvukové záznamy telefonických hovorů zákazníků se zaměstnanci Společnosti s cílem poskytovat co nejvyšší služby svým zákazníkům.
24. S ohledem na shora uvedené lze shrnout, že rozsah zpracovávaných Osobních údajů vždy odpovídá pouze minimálnímu nezbytnému množství pro splnění daného Účelu zpracování.

B.2 Posouzení vhodnosti právního titulu zpracování

25. Součástí tohoto posouzení („balancování“) Společnosti byla volba odpovídajícího právního titulu zpracování, kdy jediným relevantním právním titulem pro předmětné zpracování Osobních údajů za shora uvedeným Účelem zpracování je oprávněný zájem správce konkrétně na:

- a) zpracování Osobních údajů pro komunikaci s cestujícími (marketingová komunikace);
- b) vedení a správa agendy ztrát a nálezů;
- c) pořizování zvukových záznamů telefonických hovorů zákazníků se zaměstnanci Společnosti;

a to v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

26. Předmětné zpracování nelze opřít o žádný jiný právní titul zpracování, a to z následujících důvodů:
- a) souhlas Subjektů údajů: v uvedených případech nelze jako právní titul zvolit souhlas Subjektu údajů, a to zejména z důvodu, že by souhlas nebyl udělován ve skutečně svobodném a informovaném kontextu, případně by jeho odvolatelnost ohrozila legitimní provozní nebo právní zájmy Společnosti, např. v případě agendy ztrát a nálezů není praktické ani reálné získávat souhlas dotčené osoby – taková situace vyžaduje rychlou a účelnou reakci Správce, často bez možnosti kontaktovat Subjekt údajů, podobně u marketingové komunikace vůči stávajícím zákazníkům by závislost na souhlasu mohla znemožnit běžné informování cestujících o relevantních službách či provozních změnách, přestože je tento způsob komunikace v souladu s jejich legitimním očekáváním;
 - b) splnění smlouvy: není naplněn předpoklad, že Subjekt údajů je vždy smluvní stranou smlouvy a ke zpracování nedochází pouze za účelem splnění smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou;
 - c) splnění právní povinnosti: nejedná se o zpracování uložené Společnosti výslovně právním předpisem;
 - d) ochrana životně důležitých zájmů Subjektu údajů: zpracování typicky nesouvisí (a nedotýká se) životně důležitých zájmů Subjektu údajů;
 - e) splnění úkolu ve veřejném zájmu: Společnost při zpracování neplní zákonem výslovně uložený úkol ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci (pozn. Společnost není orgánem veřejné moci);
27. S ohledem na shora uvedené se jeví jako nejprůběhavější právní titul oprávněný zájem správce dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Tento právní titul odpovídá skutečnému Účelu takového zpracování.

B.3 Porovnání zájmů správce se zájmy a základními právy a svobodami osob

28. Zpracování Osobních údajů bylo před započítím posuzováno ve vztahu k následujícím právům a svobodám Subjektu údajů a byly přijaty následující závěry:
- a) Právo na soukromí a osobní život:
 - Osobní údaje nejsou typicky žádným způsobem zveřejňovány (pozn. až na případy, kdy je toto nezbytné k efektivní a zákonné obraně

v případném sporu) a byla přijata organizační a technická opatření na zabránění přístupu neoprávněných osob k Osobním údajům.

- Zaměstnanec má legitimní zájem na ochraně svých osobních údajů a soukromých informací. Společnost tento zájem respektuje a přijímá opatření k minimalizaci zásahů do soukromí – např. tím, že zařízení primárně slouží k pracovním účelům, osobní data mají být ukládána odděleně, a přístup je prováděn pouze oprávněnými osobami a pouze v nezbytném rozsahu.
- Zpracování bylo posouzeno s ohledem na zásadu minimalizace (nezbytnost a přiměřenost zpracování) (viz B.1.).

b) Právo na informace:

- Subjekt údajů je o zpracování Osobních údajů transparentně informován prostřednictvím Informací o zpracování osobních údajů, případně Zásad zpracování osobních údajů.

c) Právo na účinnou náhradu v případě porušení práva:

- Subjekt údajů může uplatňovat práva náležící mu dle GDPR v plném rozsahu a o možnosti výkonu práv je transparentně informován prostřednictvím Informací o zpracování osobních údajů, případně Zásad zpracování osobních údajů.

d) Právo na účinnou soudní ochranu:

- Zpracováním Osobních údajů je sledováno i zajištění prokazatelnosti plnění právních povinností ze strany Společnosti a řádného nakládání s Osobními údaji, aby byly zajištěny skutečnosti nezbytné pro ochranu nároků Subjektů údajů vyplývajících nebo souvisejících se vztahem Subjektu údajů a Společnosti a to i v případném správním a/nebo soudním řízení.

e) Zákaz zneužití práv:

- Zpracování Osobních údajů je v souladu s obecným zájmem na zabránění podvodnému využívání jimi poskytovaných služeb nebo jejich zneužívání a současně je tím předcházeno podvodným jednáním (a popř. zajištěno jejich včasného odhalení) vůči Subjektům údajů a zneužití jejich práv.

29. S ohledem na shora uvedené lze shrnout, že nedochází k aktivitám, při nichž by dotčené zpracování bylo pro Subjekty údajů rušivé nebo by se jednalo o zpracování, které je svou povahou pro Subjekty údajů a pro jejich práva a svobody nepředvídatelné či rizikové a při každém zpracování či jiném přístupu k Osobním údajům je respektován soukromý a osobní život Subjektů údajů a veškerá jejich práva.
30. Legitimita Účelu zpracování je založena vzhledem k tomu že:
- a) Subjekty údajů jsou transparentním způsobem informovány o zpracování Osobních údajů, k němuž dochází na základě oprávněného zájmu, a to prostřednictvím Informací o zpracování osobních údajů, příp. Zásad zpracování osobních údajů;
 - b) Subjektům údajů je také vždy umožněno vykonávat jednotlivá práva, čímž je posílena možnost Subjektu údajů kontrolovat, jakým způsobem budou jejich Osobní údaje zpracovávány;
 - c) nedochází k takovému zpracování, které by nemohl Subjekt údajů očekávat ve vztahu k jeho Osobním údajům;
 - d) nebude docházet k automatizovanému individualizovanému rozhodování, které by na některé z úrovní probíhalo a mělo pro Subjekty údajů právní účinky nebo se jich jinak významně dotýkalo;
- a je nutné uzavřít, že zpracování pro shora uvedený Účel zpracování je legitimní.
31. Na základě provedení posouzení oprávněnosti zpracování Osobních údajů Subjektů údajů bylo identifikováno, že zájmy Společnosti převažují nad zájmy a právy Subjektů údajů, a to vzhledem k tomu, že nedochází k intruzivnímu zpracování, které by představovalo riziko pro práva a svobody Subjektů údajů.
32. Po provedení tohoto posouzení oprávněného zájmu má Společnost důvodně za to, že její oprávněný zájem na zpracování Osobních údajů pro komunikaci s cestujícími (emailová komunikace, marketingová komunikace), vedení a správě agendy ztrát a nálezů, pořizování zvukových záznamů telefonických hovorů zákazníků se zaměstnanci Společnosti v rámci činnosti Společnosti převažuje nad oprávněnými zájmy, jakož i základními právy a svobodami Subjektů údajů. Zpracování osobních údajů je nezbytné pro zajištění provozní kontinuity, efektivního poskytování služeb a plnění činností Společnosti v souladu s jejími oprávněnými zájmy. Zároveň nedochází k aktivitám, při nichž by dotčené zpracování bylo pro Subjekty údajů

rušivé nebo by se jednalo o zpracování, které je svou povahou pro Subjekty údajů a pro jejich práva a svobody nepředvídatelné či rizikové.

c. PODROBNÉ POSOUZENÍ OPRÁVNĚNÉHO ZÁJMU

A) ROZPOZNÁNÍ OPRÁVNĚNÉHO ZÁJMU		
#	OTÁZKA	ODPOVĚĎ
1.	Jaký je Účel zpracování?	- efektivní komunikace s cestujícími prostřednictvím e-mailové komunikace, - správa agendy ztrát a nálezů pro identifikaci a vrácení nalezených věcí jejich vlastníkům, - pořizování zvukových záznamů telefonických hovorů zákazníků se zaměstnanci Společnosti, - tvorba a používání fotografií z provozu Společnosti
2.	Je zpracování nutné pro dosažení jednoho nebo více specifických cílů společnosti/organizace?	Ano. Zpracování je nezbytné pro splnění konkrétních a důležitých cílů Společnosti, mezi které patří bezpečný a spolehlivý provoz drážní dopravy, efektivní komunikace se zákazníky, ochrana majetku a práv Společnosti, zajištění provozní efektivity a kontinuita pracovních procesů. Bez zpracování těchto osobních údajů by Společnost nemohla tyto cíle účinně naplňovat.
3.	Je zpracování nutné pro dosažení jednoho nebo více specifických cílů jakékoliv třetí strany?	Zpracováním je sledována jednak ochrana práv a právních nároků Společnosti, a dále pak i zajištění prokazatelnosti plnění právních povinností ze strany Společnosti a řádného nakládání s Osobními údaji včetně umožnění výkonu práva Subjekty údajů, čímž profitují na zpracování i jednotlivci, neboť tím jsou zajištěny skutečnosti nezbytné i pro ochranu jejich nároků.
B) TEST POTŘEBNOSTI		
#	OTÁZKA	ODPOVĚĎ
1.	Proč je posuzované zpracování důležité pro správce?	V rámci své podnikatelské činnosti musí Společnost chránit svá práva a právní nároky, a zpracování je tak nezbytnou podmínkou podnikání Společnosti.
2.	Proč je posuzované zpracování důležité pro další subjekty, kterým mají být údaje poskytnuty (jsou-li takové)?	Bezpečnostní složky (Policie, bezpečnostní agentury): Osobní údaje mohou být klíčové pro vyšetřování trestných činů, prevence kriminality a ochranu veřejného pořádku. Osobní údaje mohou poskytnout důležité důkazy potřebné pro identifikaci pachatelů, vyšetřování incidentů a prevenci budoucích bezpečnostních hrozeb. Pojišťovny: V případě škodních událostí, jako jsou krádeže nebo vandalismus, mohou Osobní údaje sloužit jako důkazní materiál při likvidaci pojistných událostí. To umožňuje rychlejší a přesnější zpracování pojistných nároků, čímž se minimalizují finanční ztráty pro pojištěnce.
3.	Existuje jiný způsob, kterým by správce mohl dosáhnout požadovaného Účelu zpracování?	Ne, v rámci posuzovaného zpracování Osobních údajů neexistuje jiný efektivní a přiměřený způsob, jak dosáhnout stanovených cílů Společnosti, který by zároveň respektoval práva a svobody subjektů údajů.
C) TEST OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ		

#	OTÁZKA	ODPOVĚD
1.	Očekává jednotlivce, že jeho údaje budou zpracovávány?	Ano, jednotlivce (cestující, zaměstnanec nebo jiný Subjekt údajů) může oprávněně očekávat, že jeho Osobní údaje budou zpracovávány v rámci poskytování služeb a provozu Společnosti. Cestující očekávají komunikaci ze strany Společnosti, zejména pokud již služby využívají nebo se k odběru marketingových sdělení přihlásili. Při správě ztrát a nálezů je zpracování osobních údajů nezbytné k vrácení nalezených věcí jejich vlastníkům, což je také v souladu s běžným očekáváním cestujících. O nahrávání telefonických hovorů jsou zákazníci Společnosti při zahájení hovoru informováni, přičemž ve všech případech Společnost dbá na transparentnost a informuje Subjekty údajů o zpracování jejich Osobních údajů v souladu s požadavky GDPR. Jednotlivec může rozumně očekávat, že v rámci běžného provozu Společnosti mohou být pořizovány fotografie či jiné obrazové záznamy dokumentující činnost Společnosti, například vozidla, infrastrukturu či atmosféru přepravy. Cestující si je vědom, že se pohybuje ve veřejném prostoru, kde může dojít k pořizování takových snímků, a že se na fotografii může objevit pouze okrajově či nahodile, aniž by byl hlavním objektem záběru. Vzhledem k tomu, že zpracování slouží k autentické prezentaci Společnosti a probíhá v přiměřeném rozsahu, lze očekávání jednotlivce považovat za naplněné.
2.	Přidává zpracování hodnotu produktu nebo službě poskytované jednotlivci?	Vzhledem k tomu, že zpracováním je sledováno i zajištění prokazatelnosti plnění právních povinností ze strany Společnosti a řádného nakládání s Osobními údaji včetně umožnění výkonu práva Subjekty údajů, profitují na zpracování i jednotlivci, neboť tím jsou zajištěny skutečnosti nezbytné i pro ochranu jejich nároků.
3.	Má zpracování pravděpodobně negativní dopad na práva jednotlivce?	Takový dopad nebyl identifikován.
4.	Je pravděpodobné, že zpracování vyústí v neoprávněné poškození nebo ohrožení jednotlivce?	Takový dopad nebyl identifikován.
5.	Došlo by k újmě správce, pokud by ke zpracování nedošlo?	K újmě Společnosti jakožto správce by nepochybně došlo, jelikož by nemohla efektivně chránit svá práva a právní nároky.
6.	Došlo by k újmě třetí strany, pokud by ke zpracování nedošlo?	Riziko újmy by vzniklo na straně samotných Subjektů údajů, neboť zpracováním jsou v některých případech zajištěny skutečnosti nezbytné i pro ochranu jejich nároků.
7.	Je zpracování v zájmu jednotlivce, jehož se údaje týkají?	Vzhledem k tomu, že zpracováním je sledováno i zajištění prokazatelnosti plnění právních povinností ze strany Společnosti a řádného nakládání s Osobními údaji (vč. umožnění výkonu práva Subjekty údajů), profitují na zpracování i jednotlivci, neboť tím jsou zajištěny skutečnosti nezbytné i pro ochranu jejich nároků, a to i v případném správním a/nebo soudním řízení.

8. Vyvažují se oprávněné zájmy jednotlivce se zájmy strany, jenž na zpracování spoléhá?	Vzhledem k tomu, že údaje jsou zpracovávány v minimálním rozsahu a zpracování není intruzivní, převáží oprávněné zájmy na zpracování Osobních údajů za Účelem zpracování.
9. Jaký je vztah mezi jednotlivcem a správcem?	Jedná se o zaměstnance Společnosti, zákazníky Společnosti a jejich zástupce, jakož i další zúčastněné osoby.
10 . Jaká je povaha údajů, které mají být zpracovány? Požívají dle GDPR zvláštní ochranu?	Nedochází ke zpracování osobních údajů zvláštní kategorie dle čl. 9 GDPR, s výjimkou případů, kdy jsou tyto údaje předmětem či související s předmětem případného sporu.
11 . Existuje dvoucestný vztah mezi správcem a jednotlivcem, jehož osobní údaje mají být zpracovány? Pokud ano, jak je tento vztah blízký?	Blízkost vztahu je odvislá od postavení Subjektu údajů vůči Společnosti. U zaměstnanců Společnosti se jedná o velmi blízký vztah, kdy jsou zpracovávány veškeré Osobní údaje nezbytné pro zajištění a existenci zaměstnaneckého vztahu. Naopak u zákazníků Společnosti jsou hranice vztahu jednoznačně definovány uzavřenou smlouvou. Nejméně blízký vztah je mezi Společností a zástupci zákazníků. Může se jednat i o osoby bez bližšího vztahu k Společnosti, a to o osoby zúčastněné na řízení jako svědci či poškození.
12 . Limitovalo či oslabilo by zpracování práva jednotlivce?	Takový dopad nebyl identifikován.
13 . Byly údaje získány od jednotlivce přímo, či nepřímo?	Údaje jsou získávány od Subjektů údajů přímo při uzavření smlouvy či telefonickém hovoru.

14 .	Je zde nerovnováha v postavení mezi správcem a jednotlivcem?	Některé Subjekty údajů se ocitají v zaměstnaneckém vztahu ke Společnosti, v důsledku čehož může být dána nerovnováha v postavení mezi těmito jednotlivci a Společností. Tato nerovnováha se však nepromítá do zpracování Osobních údajů, neboť nedochází k vyhodnocování a kontrolování pracovních výkonů nebo docházky těchto jednotlivců (zaměstnanců), ani k automatizovanému individualizovanému rozhodování, které by na některé z úrovní probíhalo a mělo pro Subjekty údajů právní účinky nebo se jich jinak významně dotýkalo. V případě ostatních Subjektů údajů nerovnováha v postavení nebyla identifikována.
15 .	Je pravděpodobné, že jednotlivec může očekávat, že budou jeho údaje použity k danému Účelu zpracování?	Jednotlivec může očekávat zpracování jeho Osobních údajů k danému Účelu zpracování, neboť se jedná o běžnou praxi, která je v souladu s činností Společnosti. Dále pak je Subjekt údajů o zpracování Osobních údajů a o účelech zpracování transparentně informován prostřednictvím Informací o zpracování Osobních údajů, případně Zásad zpracování Osobních údajů a to následovně: Správce vysvětlí Subjektům údajů jasným a uživatelsky srozumitelným způsobem důvody, proč se domnívá, že zájmy nebo základní práva a svobody Subjektů údajů nepřevažují nad zájmy Správce, a vysvětlí jim rovněž ochranná opatření, která přijal na ochranu Osobních údajů. Informovanost bude probíhat dvouúrovňově, jednak na webech Společnosti a dále pak je Subjekt údajů o zpracování Osobních údajů a o účelech zpracování transparentně informován prostřednictvím Informací o zpracování osobních údajů, případně Zásad zpracování osobních údajů.
16 .	Mohlo by být zpracování považováno za rušivé nebo nevhodné? Zejména, mohlo by být takto vnímáno jednotlivcem nebo v kontextu vztahu mezi jednotlivcem a správcem?	V případě, že se zpracování stane pro Subjekt údajů rušivým, Společnost má mechanismy, kterými se Subjekt údajů může bránit, a to zejména právo odvolat souhlas se zpracováním Osobních údajů a také právo na výmaz Osobních údajů v souladu s čl. 17 GDPR.
17 .	Je jednotlivci poskytnuto oznámení o zpracování, pokud ano, jak? Je mu zřetelně znám Účel zpracování?	Subjekt údajů je o zpracování Osobních údajů a o Účelu zpracování transparentně informován prostřednictvím Informací o zpracování osobních údajů, případně Zásad zpracování osobních údajů. Dále je informován prostřednictvím formuláře, který vyplňuje na webu Společnosti a při telefonických hovorech je informován hlasově.
18 .	Může jednotlivec, jehož údaje jsou zpracovány, kontrolovat činnost či předmět zpracování?	Subjekt údajů může uplatňovat práva náležící mu dle GDPR v plném rozsahu. O možnosti výkonu práv je transparentně informován prostřednictvím Informací o zpracování osobních údajů, případně Zásad zpracování osobních údajů.
19 .	Může být rozsah zpracování upraven ke snížení / zmírnění jakýchkoli rizik nebo škod na soukromí jednotlivce?	Rozsah zpracovávaných Osobních údajů vždy odpovídá pouze minimálnímu nezbytnému množství pro splnění Účelu zpracování.

D) ZABEZPEČENÍ A KOMPENZAČNÍ MECHANISMY

Zabezpečení Osobních údajů zahrnuje mechanismy či opatření, které mohou být použity k ochraně Subjektu údajů, nebo ke snížení rizik či potenciálně negativních dopadů zpracování.

V rámci těchto opatření se uplatňují zejména technická a organizační opatření, záměrná ochrana Osobních údajů, transparentní postupy při zpracování a řádné plnění informační povinnosti, zajišťování integrity a důvěrnosti zpracovávaných Osobních údajů, omezený přístup a další technická bezpečnostní opatření k ochraně Osobních údajů. Osobní údaje (a nosiče Osobních údajů – listinné i elektronické) jsou chráněny před náhodnou ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem. Opatření mohou mimo jiné zahrnovat zejména opatření zajišťující fyzickou bezpečnost, přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k Osobním údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarovou ochranu zařízení, na kterých jsou uloženy Osobní údaje a další opatření.

Všechna data jsou na úložišti Microsoft Azure, všechna data jsou uložena na cloudu. Fyzické servery, kde by se něco ukládalo v konkrétních lokalitách, neexistují. Zálohy se přepisují denně. Všichni zaměstnanci Společnosti mají přístup do cloudu Microsoft 365.

Opatření na ochranu záznam. zařízení a datových nosičů

- umístění v chráněném prostoru, evidence přístupu

Ostatní opatření

- ochrana před škodlivými kódy
- školení obsluhy
- zpracování dokumentace odpovědnými osobami

Zabezpečení Osobních údajů zahrnuje mechanismy či opatření, které mohou být použity k ochraně Subjektu údajů, nebo ke snížení rizik či potenciálně negativních dopadů zpracování.

V rámci těchto opatření se uplatňují zejména technická a organizační opatření, záměrná ochrana Osobních údajů, transparentní postupy při zpracování a řádné plnění informační povinnosti, zajišťování integrity a důvěrnosti zpracovávaných Osobních údajů, omezený přístup a další technická bezpečnostní opatření k ochraně Osobních údajů. Osobní údaje (a nosiče Osobních údajů – listinné i elektronické) jsou chráněny před náhodnou ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem. Opatření mohou mimo jiné zahrnovat zejména opatření zajišťující fyzickou bezpečnost, přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k Osobním údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarovou ochranu zařízení, na kterých jsou uloženy Osobní údaje a další opatření.

Příloha 1 Seznam Zpracovatelů osobních údajů

Zpracovatel	Účel zpracování
Státní orgány	Drážní úřad, Drážní inspekce
Mgr. Matěj Zeithaml, advokát	poskytování právních služeb pro DLB CZ
22HLAV s.r.o.	GDPR
Správa železnic, státní organizace	spolupráce při šetření MÚ v drážní dopravě, OÚ o strojvedoucích
HELIA & PARTNERS s.r.o.	zprostředkování a správa pojištění
Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	různé druhy pojištění
Netinera Deutschland GmbH	mateřská firma, předávání OÚ o strojvedoucích, správa koncernových IT aplikací
Vodafone Czech Republic a.s.	nahrávání telefonních hovorů – dispečink a zákaznické centrum DLB CZ
ABIRAIL CZ s.r.o.	Aplikace pro požadavky cestujících (nahlašování skupin, osoby se sníženou pohyblivostí).
Starmon s.r.o.	zajišťování provozování kamerového systému ve vlacích
SVT Görlitz GmbH	přeshraniční spolupráce, vypravování zvláštních vlaků