

Informace o zpracování osobních údajů cestujících, zákazníků a partnerů Die Länderbahn

Die Länderbahn CZ s.r.o. a Die Länderbahn GmbH DLB, organizační složka (dále společně jen „Společnost“ nebo „Správci“) si uvědomují důležitost ochrany Vašich osobních údajů (OÚ). Tyto informace slouží k transparentnímu objasnění, jaké OÚ, za jakým účelem a na základě jakého právního titulu jsou zpracovávány v rámci poskytování drážní dopravy a souvisejících služeb, a to v souladu s Nařízením GDPR a Zákonem o zpracování osobních údajů (110/2019 Sb.).

I. Identifikační a kontaktní údaje

Správci jsou **Die Länderbahn CZ s.r.o.** (IČO 08342849) a **Die Länderbahn GmbH DLB, organizační složka** (IČO 29018889).

Interní GDPR koordinátor: Mgr. Vladimír Fiala, gdpr@laenderbahn.com

II. Zpracování osobních údajů pro účely přepravy, servisu a bezpečnosti

Zpracování Vašich OÚ probíhá v souladu s čl. 6 Nařízení GDPR na základě **plnění smlouvy (b)**, **právní povinnosti (c)** nebo **oprávněného zájmu (f)**.

Účel zpracování	Právní základ (GDPR)	Zpracovávané údaje (Příklady)	Doba uchování (Kritéria)
Plnění přepravní smlouvy (Prodej jízdenek, reklamace cesty, řešení stížností)	Plnění smlouvy (b); Právní povinnost (c).	Identifikační a kontaktní údaje (jméno, e-mail, telefon), údaje o platbách, detaily objednávek.	Po dobu trvání smluvního vztahu a dále pro obhajobu právních nároků (typicky 15 let po skončení vztahu + 1 rok ochranná doba).
Rezervace přepravy ZP/OSMP (Zajištění přepravy a pomoci pro osoby	Výslovný souhlas (a) (Čl. 9 odst. 2 písm. a) / Plnění smlouvy (b).	Jméno, kontaktní údaje, detaily o typu a rozsahu postižení nebo omezení (zdravotní údaje).	Evidence po dobu zpracování požadavku (v systému ABIRUN);

se sníženou pohyblivostí)			
Vymáhání dlužného jízdného a přírážek	Plnění smlouvy (b); Právní povinnost (c).	Jméno, příjmení, adresa pro doručování, číslo osobního dokladu.	Typicky 15 let po skončení smluvního vztahu (+ 1 rok ochranná doba).
Kamerový systém ve vlacích (Ochrana majetku, života a zdraví, prevence trestné činnosti)	Oprávněný zájem (f).	Audiovizuální záznamy (obrazové; zvuk se nesnímá).	3 dny (vnitřní prostory) až 10 dnů (vnější prostory). V případě incidentu po dobu trvání řízení.
Nahrávání hovorů (Zákaznické centrum)	Oprávněný zájem (f) (Zvyšování kvality, důkazní účely);	Hlasové záznamy hovorů a související metadata (tel. číslo, čas).	Až 3 měsíce.
Agenda ztrát a nálezů	Oprávněný zájem (f) (Ochrana majetku cestujících a dobrého jména Společnosti).	Identifikační a kontaktní údaje nutné k vrácení nalezené věci.	Po dobu, po kterou je to nezbytné pro realizaci práv a povinností (např. promlčecí doba).
Přímý marketing a zaslání newsletterů (pro stávající zákazníky / soft opt-in)	Oprávněný zájem (f).	Kontaktní údaje (e-mailová adresa).	Do doby vznesení námítky (opt-out)
Organizace a vypořádání soutěží	Plnění smlouvy (b) / Oprávněný zájem (f).	Jméno, telefon, e-mail, adresa pro doručení výhry	Po vypořádání soutěže. Dále po dobu nezbytnou pro obhajobu právních nároků (1 rok ochranná doba)

Pro účely zpracování založené na Oprávněném zájmu (f) **provedla Společnost Posouzení oprávněného zájmu**. Bylo zjištěno, že **zájmy Správce na efektivní ochraně majetku, bezpečnosti provozu, ochraně právních nároků a základní marketingové komunikaci (soft opt-in) převažují nad právy a svobodami cestujících**. Toto zpracování je minimalizované a není považováno za rušivé či nepředvídatelné. Klíčovým prvkem ochrany je Vaše právo kdykoli vznést námitku.

Kamerové záznamy jsou uloženy pouze po dobu nezbytně nutnou. **Standardní doba uchování je 3 dny (vnitřní prostory) až 10 dnů (vnější prostory)**. Po uplynutí této doby jsou záznamy automaticky a nevratně mazány. V případě mimořádné události nebo pro obhajobu právních nároků je doba uchování prodloužena po dobu trvání řízení.

V případě, že nás kontaktujete na naši zákaznické infolince, jste o nahrávání hovorů **hlasově informováni** před spojením s operátorem.

III. Příjemci, zpracovatelé a předávání údajů třetím stranám

Vaše OÚ mohou být zpřístupněny pouze v nezbytném rozsahu a na základě platného právního titulu.

1. Zpracovatelé a další příjemci OÚ

Společnost využívá externí zpracovatele, se kterými má uzavřenu písemnou **Smlouvu o zpracování osobních údajů** (dle čl. 28 GDPR). Tito zpracovatelé a další příjemci zahrnují:

- **IT a Monitorovací systémy:** Společnosti jako **Starmon s.r.o.** (provozování/servis kamerového systému), **Vodafone Czech Republic a.s.** (poskytuje/spravuje nahrávky hovorů) a **ABIRAIL CZ s.r.o.** (evidence požadavků cestujících, např. skupin nebo OSMP).
- **Právní a Finanční služby:** Externí právní zástupci, auditoři (např. **Mgr. Matěj Zeithaml, advokát, Clarkson Hyde Czech Republic Audit, s.r.o.**) a pojišťovny (např. **HELIA & PARTNERS s.r.o., Kooperativa pojišťovna, a.s.**), pokud je to nezbytné pro vymáhání pohledávek nebo řešení pojistných/škodních událostí.
- **Orgány veřejné moci:** OÚ mohou být zpřístupněny státním orgánům (např. **Drážní úřad, Drážní inspekce, Policie ČR, soudy**) pro účely vyšetřování trestných činů, prevence kriminality, ochrany veřejného pořádku nebo plnění zákonných povinností. Tyto orgány se nacházejí v pozici **správců**.
- **Kreativní a grafické služby:** **Canva** a **AdobeStock** pro tvorbu marketingových a propagačních materiálů, včetně vizuálních záznamů cestujících (pokud je jejich použití založeno na příslušném právním základu - souhlasu nebo oprávněném zájmu). Zpracování dat probíhá v souladu se smluvními podmínkami a licencemi Správce.

2. Předávání v rámci skupiny podniků (Koncern NETINERA)

Společnost je dceřinou společností německé matky **Die Länderbahn GmbH / NETINERA**. Osobní údaje mohou být předávány mateřské a dalším dceřiným společnostem v rámci

koncernu (např. **NETINERA Deutschland GmbH, Ferrovie dello Stato Italiane**) pro **vnitřní administrativní účely, HR, účetnictví nebo IT podporu**.

Předávání probíhá na základě **právní povinnosti (c)** nebo **plnění smlouvy (b)** (dle konkrétní agendy).

3. Předávání mimo EU/EHP

Osobní údaje se nepředávají do zemí mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor (EHP).

IV. Zpracování dat na webových stránkách (Cookies a Sociální sítě)

1. Používání cookies

Při návštěvě webových stránek Společnosti dochází ke zpracování souborů cookies, a to na základě **souhlasu subjektu údajů (a)** nebo **oprávněného zájmu (f)**.

Společnost rozlišuje následující kategorie cookies:

Kategorie cookies	Účel zpracování	Právní základ	Poznámky k obsahu
Technické a nezbytné cookies	Zajištění základní funkčnosti webu (vyhledávání, přihlašování, bezpečnost).	Oprávněný zájem (f).	Jsou nutnou podmínkou pro správné fungování webu.
Statistické cookies	Analýza návštěvnosti a chování uživatelů. Umožňují Společnosti zlepšovat služby a dávat doporučení "na míru".	Souhlas subjektu údajů (a).	Často jde o cookies třetích stran, jejichž vydavatelem je například Google . Pro základní a minimální analytické účely (anonymizovaná data) lze použít i oprávněný zájem.
Marketingové cookies	Sledování Vašeho pohybu na webu pro zobrazování relevantních reklam a využití sociálních sítí.	Souhlas subjektu údajů (a).	Mohou to být cookies třetích stran, jejichž vydavatelem jsou instituce jako Google nebo Facebook .

Zpracování cookies je prováděno v souladu s § 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a nařízením GDPR. Jako správce jsme povinni Vás informovat o používání cookies. Činíme tak prostřednictvím dynamické cookies lišty na našich webových stránkách www.laenderbahn.com.

2. Odkazy a obsah ze sociálních sítí

Webové stránky Společnosti mohou obsahovat odkazy na sociální sítě.

- **Účel a právní základ:** Správa sociálních sítí (např. Facebook, Instagram, LinkedIn) a webových stránek probíhá na základě **oprávněného zájmu (f)**. Tyto aktivity slouží k firemní sebepropagaci, náboru zaměstnanců a prezentaci pracovního týmu.
 - **Zveřejňování fotografií/videí:** Pořizování a zveřejňování fotografií a videí (např. z firemních akcí či výročních dnů dopravce) na sociálních sítích či jiných online platformách Společnosti probíhá na základě **oprávněného zájmu (f)**.
 - **Jako Správce osobních údajů neneseme žádnou odpovědnost za obsah a provoz webových stránek třetích stran**, na které se můžete dostat prostřednictvím našich webových stránek. Berte prosím na vědomí, že proklikem na externí web mohou být Třetí stranou zpracovávána Vaše data typu IP adresa, čas přístupu či druhu prohlížeče.
-

V. Vaše práva jako subjektu údajů

Máte právo uplatnit u Správce všechna práva plynoucí z GDPR.

- **Právo na přístup k OÚ (čl. 15 GDPR):** Máte právo získat potvrzení, zda OÚ jsou, či nejsou zpracovávány, a získat přístup k těmto údajům a informace o účelu, kategorii dat, příjemcích a době uchování.
- **Právo na opravu OÚ (čl. 16 GDPR):** Máte právo požadovat opravu nepřesných nebo doplnění neúplných údajů.
- **Právo na výmaz (čl. 17 GDPR):** Máte právo na to, aby Společnost bez zbytečného odkladu vymazala OÚ, které se Vás týkají, pokud již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny, nebo pokud jste odvolali souhlas.
- **Právo na omezení zpracování (čl. 18 GDPR):** Požadovat omezení zpracování, například pokud napadnete přesnost údajů nebo namítáte proti jejich zpracování.
- **Právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR):** Máte právo získat osobní údaje, které jste poskytli Správci, ve strukturovaném a strojově čitelném formátu a předat je jinému správci.
- **Právo vznést námitku (čl. 21 GDPR):** Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování OÚ, které probíhá na základě **oprávněného zájmu (f)** (např. marketing, monitoring, vymáhání pohledávek, správa sociálních sítí a organizace soutěží). Pokud vznesete námitku proti zpracování pro účely **přímého marketingu**, OÚ již pro tyto účely nebudou zpracovávány.
- **Právo podat stížnost:** Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je **Úřad pro ochranu osobních údajů**.
- **Právo odvolat souhlas se zpracováním OÚ.**

Lhůty pro vyřízení práv Subjektu údajů: Jako Správce Vás musíme informovat o přijatých opatřeních **bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce** od obdržení Vaší žádosti. Tato lhůta může být prodloužena o další dva měsíce v případě složitosti žádosti, o čemž Vás musíme informovat do jednoho měsíce od obdržení původní žádosti.