

Zásady ochrany osobních údajů

Rezervujeme.cz

Verze dokumentu	2.1
Datum účinnosti	8.4.2026
Web / služba	www.rezervujeme.cz

1. Kdo je správcem osobních údajů

Správcem osobních údajů pro zpracování popsaná v těchto zásadách je Artware s.r.o., IČO 06007813, se sídlem 1.máje 4086/55, Jablonec nad Nisou, 46604, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 39449, e-mail: info@rezervujeme.cz, telefon: +420 605 520 233 (dále jen „my“ nebo „správce“).

Tyto zásady vysvětlují, jak nakládáme s osobními údaji při provozu webu a služby Rezervujeme.cz, při komunikaci se zájemci a zákazníky a při správě smluvních a uživatelských vztahů souvisejících s poskytováním služby.

2. Základní vymezení rolí při zpracování osobních údajů

Rezervujeme.cz je cloudová rezervační a provozní platforma určená zejména pro sportovní, taneční, wellness a další obdobná centra. V závislosti na konkrétní situaci můžeme při práci s osobními údaji vystupovat v různých rolích:

- jako správce – zejména když zpracováváme údaje svých obchodních partnerů, kontaktních osob zákazníků, zájemců o službu, návštěvníků webu, osob komunikujících s námi nebo údaje potřebné pro fakturaci, bezpečnost, audit a provoz služby;
- jako zpracovatel – typicky když pro konkrétní centrum technicky zajišťujeme ukládání, přístup, organizaci a další operace s osobními údaji jeho klientů, návštěvníků, lektorů nebo dalších osob, jejichž údaje centrum do systému vkládá a používá pro vlastní provoz;
- ve výjimečných případech může docházet i k souběhu rolí, kdy pro určitou část dat vystupujeme jako samostatný správce a pro jinou část jako zpracovatel; vždy záleží na tom, kdo určuje účel a prostředky daného zpracování.

Pokud jste koncovým klientem některého centra využívajícího Rezervujeme.cz a vaše osobní údaje byly do systému vloženy tímto centrem za účelem rezervací, evidence návštěv, členství, plateb nebo komunikace, je zpravidla prvotním správcem tohoto zpracování dané centrum. V takovém případě vám informace o zpracování a výkonu vašich práv poskytuje primárně toto centrum. Rezervujeme.cz v takové situaci typicky vystupuje jako zpracovatel na základě smluvního vztahu s centrem.

3. Jaké osobní údaje zpracováváme jako správce

Níže uvádíme hlavní okruhy zpracování, při nichž pro Rezervujeme.cz vystupujeme jako správce osobních údajů. Konkrétní rozsah se může lišit podle toho, jaké moduly a funkce služby skutečně používáte.

Okruh zpracování	Účel	Kategorie údajů	Právní základ	Doba uložení	Poznámka
Poptávky a komunikace	vyřízení dotazů, představení služby, navazující komunikace	jméno, příjmení, e-mail, telefon, firma, obsah zprávy, případně další údaje sdělené v komunikaci	jednání o smlouvě a náš oprávněný zájem	1 rok	-
Smluvní agenda zákazníků	uzavření a plnění smlouvy, správa zákaznického účtu a centra	identifikační a kontaktní údaje zákazníka a jeho kontaktních osob, údaje o tarifu, historii aktivace a změn služby	plnění smlouvy	po dobu smlouvy a dále 1 rok nutný k ochraně práv a nároků	B2B vztah
Uživatelské účty v administraci	zřízení, správa a zabezpečení přístupů do služby	jméno, e-mail, přihlašovací údaje, role, auditní záznamy o činnosti, technické identifikátory	plnění smlouvy a oprávněný zájem na bezpečnosti	po dobu existence účtu a dále 1 rok pro účely auditní stopy	zpravidla B2B uživatelé
Fakturace a účetnictví	vystavení daňových dokladů, evidence plateb a plnění zákonných povinností	fakturační údaje, IČO, DIČ, adresa, kontaktní údaje, platební historie	plnění smlouvy a právní povinnost	po dobu stanovenou právními předpisy, obvykle 10 let	záonné povinnosti
Bezpečnost a provoz služby	zajištění dostupnosti, prevence incidentů, detekce zneužití a ochrana práv	IP adresa, logy přístupů, informace o zařízení a prohlížeči, systémové záznamy, identifikátory relace	oprávněný zájem na bezpečnosti a stabilitě služby	1 rok	-
Právní agenda a obrana nároků	uplatnění, prokazování a obhajoba právních nároků	relevantní smluvní, komunikační a provozní údaje	oprávněný zájem	po dobu trvání nároku a běhu promlčecích lhůt	-

4. Zpracování osobních údajů pro jednotlivá centra (role zpracovatele)

Pokud centrum využívá Rezervujeme.cz pro správu rezervací, členství, návštěvnosti, rozvrhu, plateb, komunikace s klienty, lektory nebo další interní provozní agendy, mohou být v systému zpracovávány také údaje, u nichž účel a prostředky zpracování určuje přímo dané centrum. Typicky může jít například o:

- identifikační a kontaktní údaje klientů centra;
- údaje o rezervacích, návštěvách, stornech, členství a docházce;
- platební a fakturační údaje související s rezervovanými službami;
- údaje o lektorech, zaměstnancích, externistech nebo dalších oprávněných osobách centra;
- obsah komunikace o rezervacích, notifikacích, e-mailech nebo SMS, pokud tyto funkce centrum používá.

U tohoto typu zpracování Rezervujeme.cz zpravidla nevystupuje jako samostatný správce, ale jako zpracovatel osobních údajů pro konkrétní centrum. V takovém případě postupujeme podle pokynů centra, v rozsahu sjednaném smlouvou nebo zpracovatelským dodatkem.

Jste-li klientem centra a chcete uplatnit svá práva ve vztahu k údajům o své rezervaci, členství, návštěvě nebo platbě, doporučujeme obrátit se nejprve přímo na příslušné centrum jako na správce.

Pokud bude pro vyřízení žádosti potřeba naše součinnost jako zpracovatele, poskytneme ji v rozsahu vyplývajícím z právních předpisů a smluvního vztahu s centrem.

5. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme

- přímo od vás, zejména když nás kontaktujete, uzavíráte s námi smlouvu, zakládáte účet nebo používáte naši službu;
- od vašeho zaměstnavatele, společnosti nebo centra, za které jednáte nebo pro které máte v Rezervujeme.cz zřízen přístup;
- z provozu webu a služby, například z technických logů, auditních záznamů a bezpečnostních událostí;
- z veřejně dostupných rejstříků nebo databází

6. Komu mohou být osobní údaje zpřístupněny

Osobní údaje zpřístupňujeme pouze v nezbytném rozsahu a jen osobám, které je potřebují pro splnění daného účelu. Typicky může jít o tyto okruhy příjemců:

- naše zaměstnance, spolupracovníky a osoby vázané mlčenlivostí;
- poskytovatele hostingu, cloudové infrastruktury, technické podpory, e-mailových a notifikačních služeb;
- poskytovatele účetních, daňových, právních a bezpečnostních služeb;
- platební partnery a poskytovatele platebních metod, pokud je používáte pro úhradu ceny služby nebo jiná související plnění;
- orgány veřejné moci, pokud nám to ukládá právní předpis nebo vykonatelné rozhodnutí.

Pokud při poskytování služby využíváme další zpracovatele, vybíráme je s ohledem na jejich odbornou způsobilost, bezpečnostní standardy a smluvní záruky ochrany osobních údajů.

7. Předávání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor

Osobní údaje předáváme mimo Evropský hospodářský prostor pouze tehdy, je-li to nezbytné pro konkrétní službu nebo technické řešení a pouze za předpokladu, že je takové předání v souladu s GDPR.

- k předávání mimo EHP běžně nedochází

8. Jak dlouho osobní údaje uchováváme

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytnou pro naplnění stanoveného účelu, splnění smlouvy, dodržení zákonných povinností nebo ochranu našich oprávněných zájmů. Konkrétní doby se mohou lišit podle typu vztahu a druhu údajů.

- údaje o poptávkách a běžné komunikaci uchováváme po dobu uvedenou v sekci 3 nebo po dobu nutnou k navazující obchodní komunikaci;
- smluvní a zákaznické údaje uchováváme zpravidla po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu potřebnou k ochraně práv a plnění právních povinností;
- účetní a daňové doklady uchováváme po dobu vyžadovanou právními předpisy;
- bezpečnostní logy uchováváme po přiměřenou dobu odpovídající účelu prevence incidentů a auditu; konkrétní retenční doba je 1 rok.

9. Jaká máte práva

V souvislosti se zpracováním osobních údajů můžete mít za podmínek stanovených GDPR tato práva:

- právo na přístup k osobním údajům;
- právo na opravu nepřesných nebo neúplných údajů;
- právo na výmaz, pokud jsou splněny podmínky pro jeho uplatnění;
- právo na omezení zpracování;
- právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu;
- právo na přenositelnost údajů, pokud je zpracování založeno na smlouvě nebo souhlasu a probíhá automatizovaně;
- právo kdykoli odvolat souhlas, je-li zpracování založeno na souhlasu; odvolání nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od jejího obdržení, ledaže právní předpis umožní lhůtu prodloužit. Pokud budeme mít důvodné pochybnosti o totožnosti žadatele, můžeme požádat o přiměřené ověření identity.

Pokud jde o údaje, které zpracováváme pouze jako zpracovatel pro konkrétní centrum, může být pro efektivní vyřízení žádosti nutné obrátit se nejprve na dané centrum jako na správce.

10. Jak můžete svá práva uplatnit

Pro uplatnění svých práv nebo pro jakýkoli dotaz týkající se ochrany osobních údajů nás můžete kontaktovat na e-mailu gdpr@rezervujeme.cz nebo písemně na adrese sídla uvedené v sekci 1.

11. Stížnost u dozorového úřadu

Domníváte-li se, že při zpracování vašich osobních údajů dochází k porušení právních předpisů, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu. V České republice je tímto úřadem Úřad pro ochranu osobních údajů.

12. Zabezpečení osobních údajů

Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření, aby byly osobní údaje chráněny před neoprávněným přístupem, ztrátou, zneužitím, změnou nebo neoprávněným zpřístupněním. Tato opatření průběžně vyhodnocujeme a přizpůsobujeme s ohledem na povahu zpracování a míru rizika.

- řízení přístupových oprávnění a autentizace uživatelů;
- oddělení rolí a auditní záznamy o činnosti v systému;
- zálohování a obnova dat;
- smluvní a organizační závazky mlčenlivosti;
- monitoring incidentů;
- šifrování webové komunikace.

13. Automatizované rozhodování

V rámci běžného provozu Rezervujeme.cz neprovádíme rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, které by pro vás mělo právní účinky nebo se vás obdobně významně dotýkalo.

14. Cookies a obdobné technologie

Detaily o cookies jsou uvedeny v samostatné cookie liště a cookie politice.

15. Změny těchto zásad

Tyto zásady můžeme průběžně aktualizovat, zejména pokud dojde ke změně právních předpisů, našich procesů, používaných technologií nebo okruhu příjemců. Aktuální verze bude vždy zveřejněna na webu Rezervujeme.cz s uvedením data účinnosti.

16. Doporučené související dokumenty

- všeobecné obchodní podmínky pro Rezervujeme.cz;
- zpracovatelská smlouva / dodatek podle čl. 28 GDPR mezi provozovatelem Rezervujeme.cz a jednotlivými centry;
- interní retenční a bezpečnostní pravidla, pokud je potřebujete doložit vůči zákazníkům nebo partnerům.

V Jablonci nad Nisou, dne 8.4.2026.

Artware s.r.o