

# Zpracování a ochrana osobních údajů (GDPR)

## na platformě [LiveChat.cz](https://livechat.cz) / [Livechat.sk](https://livechat.sk)

### **I. Základní ustanovení:**

Správce osobních údajů podle Nařízení (EU) 2016/679 (dále jen: "GDPR") je společnost PROLDEN Solution s. r. o., IČ: 017 24 541, sídlem Revoluční 1082/8, Praha 1, 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 210970 (dále jen „správce“).

Kontaktní e-mail: [info@livechat.cz](mailto:info@livechat.cz)

### **II. Jaké osobní údaje zpracováváme:**

Zpracováváme osobní údaje, které nám uživatel poskytne při registraci, používání služby a při realizaci plateb, zejména:

**Zejména se jedná o níže uvedené údaje:**

Kategorie	Rozsah
Identifikační údaje	uživatelské jméno
Kontaktní údaje	e-mailová adresa
Autentizační údaje	hash hesla
Technické údaje	IP adresa, typ zařízení, prohlížeč, operační systém, datum a čas přihlášení,
Komunikační údaje	obsah komunikace se zákaznickou podporou
Identifikační a ověřovací údaje (KYC)	jméno, příjmení, datum narození, kopie nebo fotografie identifikačního dokladu včetně údajů, které obsahuje, případně selfie / biometrický snímek sloužící výhradně k ověření identity v odůvodněných případech např. jako prevence podvodů a plnění povinností v oblasti AML
Účetní údaje	historie dobití kreditu, částka, měna, datum a čas transakcí, identifikátor platby, platební metoda (bez kompletních údajů o kartě), fakturační údaje (pokud jsou poskytnuty)
Blacklisty	Správce je oprávněn vést interní evidenci (blacklist) údajů spojených s porušením podmínek, podvodným jednáním nebo zneužitím služby.

Správce může získávat platební údaje také od poskytovatelů platebních služeb.

### **III. Jak osobní údaje získáváme:**

Osobní údaje získáváme především přímo od uživatelů při registraci, používání služby a při provádění plateb. Některé technické údaje mohou být automaticky zaznamenávány při používání webových stránek. Platební údaje můžeme získávat také od poskytovatelů platebních služeb.

### **IV. Účely a právní důvody zpracování (dle čl. 6 GDPR):**

<b>Účel</b>	<b>Právní titul</b>
<b>Vytvoření účtu a poskytování služby</b>	<b>plnění smlouvy</b>
<b>Komunikace se zákazníky</b>	<b>plnění smlouvy</b>
<b>Zabezpečení systému</b>	<b>oprávněný zájem</b>
<b>Marketing (newsletter apod.)</b>	<b>souhlas</b>
<b>Prevence podvodů, zneužití služby a praní peněz (AML)</b>	<b>oprávněný zájem + plnění právní povinnosti</b>
<b>Blacklisty</b>	<b>oprávněný zájem správce (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR)</b>
<b>Vedení účetnictví, evidence plateb, doklady</b>	<b>plnění právní povinnosti + plnění smlouvy</b>

Oprávněným zájmem Správce je zejména ochrana systému před zneužitím, podvody, neoprávněnými přístupy a vedení nezbytné provozní evidence.

Technické logy slouží výhradně k zabezpečení systému, odhalování chyb a neoprávněného přístupu.

### **V. Způsob zpracování a zabezpečení:**

Zpracování probíhá elektronicky (automatizovaně i manuálně) zaměstnanci Správce a jeho smluvními zpracovateli.

#### **Používaná bezpečnostní opatření:**

- a. šifrování dat**
- b. zabezpečené servery**
- c. zabezpečené trezory pro fyzická data**
- d. povinnou mlčenlivost všech osob, které s daty pracují**

Správce má zavedený proces hlášení bezpečnostních incidentů a porušení zabezpečení osobních údajů dle čl. 33 a 34 GDPR.

## **VI. Příjemci osobních údajů:**

Osobní údaje mohou být zpřístupněny:

- a. účetní a daňové kanceláři Správce
- b. poskytovatelům hostingových a IT služeb
- c. poskytovatelům platebních bran
- d. poskytovatelům fakturačních a CRM systémů
- e. orgánům veřejné moci, pokud to vyžaduje právní předpis

## **VII. Předávání do třetích zemí:**

Správce nepředává osobní údaje mimo Evropskou unii / EHP

## **VIII. Doba uchování:**

Typ údajů	Doba uchování
Účetní a platební údaje	10 let od konce účetního období
Smluvní a registrační údaje	po dobu trvání účtu
Marketingový souhlas	do odvolání
Technické logy	po dobu nezbytně nutnou, zpravidla do 24 měsíců. V případě souvislosti s prevencí podvodů, AML nebo řešením incidentů mohou být uchovávány až 5 let.

Po zrušení účtu jsou osobní údaje nevratně smazány nebo anonymizovány, s výjimkou účetních údajů, které jsou uchovávány dle zákonných povinností.

Logy spojené s prevencí podvodů, AML, chargebacky a incidenty se považují za zvláštní kategorii.

## **IX. Povinnost poskytnutí údajů:**

Poskytnutí osobních údajů nezbytných pro založení účtu a realizaci plateb je zákonným a smluvním požadavkem. Bez jejich poskytnutí nelze službu využívat.

## **X. Automatizované rozhodování:**

Správce provádí automatizované vyhodnocování rizikových transakcí za účelem prevence podvodů. Toto vyhodnocování nemá samo o sobě právní účinky a vždy může být předmětem manuálního přezkumu.

Správce neprovádí automatizované individuální rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR bez možnosti lidského zásahu.

## **XI. Práva subjektu údajů:**

**Máte právo na:**

- a. na přístup k údajům (dle čl. 15 GDPR)
- b. na opravu (dle čl. 16 GDPR)
- c. na výmaz (dle čl. 17 GDPR)
- d. na omezení zpracování (dle čl. 18 GDPR)
- e. na přenositelnost (dle čl. 20 GDPR)
- f. vznést námitku (dle čl. 21 GDPR)
- g. kdykoliv odvolat souhlas
- h. podat stížnost u ÚOOÚ

**Odhlášení ze zasílání obchodních sdělení je možné kdykoliv prostřednictvím odkazu v každém marketingovém e-mailu**

Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je:

Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

## **XII. Závěrečná ustanovení**

- a. Správce prohlašuje, že přijal veškerá technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů.
- b. Správce si vyhrazuje právo tyto zásady aktualizovat. Aktuální znění je vždy dostupné na webových stránkách Správce. V případě podstatných změn budou uživatelé informováni vhodným způsobem.
- c. Tyto zásady jsou účinné od 1. 1. 2026.