# Zásady ochrany osobních údajů

Když se nás zeptáte na cenu, objednáte úklid nebo nám napíšete, že něco potřebuje dočistit, používáme vaše údaje k vyřízení konkrétní věci. Tady najdete, kdo je dostane, jak dlouho je potřebujeme a jak se na nás obrátit.

## Kdo za vaše údaje odpovídá

Správcem je **JP Clean Servis - správa nemovitostí, s. r. o.**, IČO 06480888, Skupova 569/19, 415 01 Teplice. Dotazy k soukromí a žádosti o uplatnění práv vyřizujeme na info@jp-cs.cz nebo na adrese sídla.

Zásady se vztahují na návštěvníky webu jp-cs.cz, zájemce o službu, zákazníky, jejich zástupce a osoby, se kterými potřebujeme domluvit vstup nebo předání práce. Informace pro zaměstnance předáváme samostatně.

## Od první otázky k zakázce

**Dotaz a cenová nabídka.** Podle služby potřebujeme jméno, spojení na vás, místo úklidu, přibližný rozsah a požadovaný termín. Pro odhad ceny může pomoci fotografie povrchu. Údaje získáváme od vás při osobním jednání, po telefonu, e-mailem, prostřednictvím webové asistentky nebo při online rezervaci. U čistě obecného dotazu postačí samotná otázka a případně kontakt pro odpověď.

**Objednání a provedení služby.** Evidujeme domluvené úkony a jejich četnost, cenu, kontaktní osobu na místě, nezbytné pokyny ke vstupu, termín a předání práce. Jste-li naším zákazníkem vy osobně, vycházíme z jednání o smlouvě na vaši žádost a z plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Bez údajů potřebných k domluvě, vstupu a vyúčtování nemusíme být schopni danou službu zajistit.

**Firmy, SVJ a správci.** Vaše jméno, funkci, pracovní kontakt nebo pověření ke zpřístupnění objektu můžeme dostat od objednatele, správce domu či vašeho zaměstnavatele. Užíváme je na základě oprávněného zájmu domluvit a doložit provedení sjednané služby. Ze stejného právního základu vycházíme při odpovědi na obecný dotaz (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

## Rezervace a poptávky pro odborné partnery

Pokud využijete odkaz na Reservio, obdržíme od rezervační služby kontakt, vybranou službu, termín a údaje, které k objednávce doplníte. O vašem uživatelském účtu nebo o vlastním provozu platformy informuje přímo Reservio ve svých zásadách.

Požádáte-li nás o zajištění nabídky od jiné firmy, předáme jí kontakt, místo a potřebný popis zakázky v rozsahu vaší žádosti. U vaší vlastní poptávky je základem jednání o smlouvě na vaši žádost, u kontaktu na zástupce objednatele oprávněný zájem vyřídit požadavek dané organizace. Podle druhu práce jde například o KAPE čištění, Čistá okna nebo odborného partnera pro výtahové šachty. Před předáním vám sdělíme, komu poptávka půjde. Firma, se kterou jednáte o vlastní zakázce, odpovídá za další zpracování jako samostatný správce.

# Údaje při úklidu a po něm

## Soukromí v objektu a fotografie

Pokyny ke vstupu, údaje o předání klíčů nebo čipů a kontakt na osobu v objektu zpřístupňujeme jen pracovníkům, kteří je ke konkrétní zakázce potřebují. Pracovníci nesmějí prohlížet, fotografovat, opisovat ani vynášet dokumenty zákazníka, obsah obrazovek či poštu. Mlčenlivost zahrnuje i informace o zákaznících, jejich platbách a reklamacích.

Pro doložení výsledku lze podle pokynů zákazníka a firmy vyfotit detail čištěné věci před prací a po ní. Pracovní snímek má zachytit jen potřebný povrch, bez lidí, listin, kódů či okolních prostor. Používáme jej v nezbytném rozsahu na základě oprávněného zájmu doložit práci nebo vyřešit konkrétní reklamaci (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Pracovníci nesmějí snímky zákazníka zveřejňovat. Použití záběru jeho prostor pro firemní prezentaci předem samostatně domlouvá vedení. Je-li člověk rozpoznatelný, vyžádáme si jeho dobrovolný souhlas pro konkrétní použití (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR). Souhlas určuje, kde snímek smíme použít, například na webu, ve firemním tisku nebo na firemním účtu na Facebooku či Instagramu. Při zveřejnění na těchto sítích obdrží snímek také jejich provozovatel Meta Platforms Ireland a uživatelé jej mohou dále sdílet. Odmítnutí nemá vliv na poskytnutí úklidu.

## Vyúčtování, reklamace a škody

Pro fakturaci a evidenci plateb používáme identifikační a fakturační údaje, cenu, údaje o platbě a podle okolností číslo účtu. Vycházíme z plnění smlouvy a z povinností podle účetních a daňových předpisů (čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) GDPR).

U reklamace evidujeme kontakt, objekt, termín práce, vytčenou vadu, požadovaný způsob nápravy, dodané snímky a průběh vyřízení. Potřebujeme je ke splnění smlouvy a zákonných povinností vůči spotřebiteli. Pro prošetření škody, uplatnění nebo obhajobu nároků zpracujeme nezbytné podklady na základě oprávněného zájmu (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

## Prosba o recenzi a zveřejněné reference

Po dokončené zakázce vás můžeme e-mailem nebo SMS požádat o dobrovolnou recenzi naší služby. Důvodem je náš oprávněný zájem získat hodnocení vlastní práce (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Využijeme kontakt získaný při zakázce jen tehdy, když jste už při jeho poskytnutí mohli tyto zprávy odmítnout a neodmítli je (§ 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.). Pouhá nezávazná poptávka k takovému oslovení nestačí. Reklamní nabídky ani newslettery na kontakty z poptávek nerozesíláme.

**Žádosti o recenzi můžete kdykoli bezplatně odmítnout** způsobem uvedeným v každé zprávě nebo na info@jp-cs.cz. Pak už vás za tímto účelem oslovovat nebudeme. Z veřejných hodnocení na Googlu, Firmy.cz a Reserviu můžeme na webu uvést výňatek, veřejné jméno či iniciálu a zdroj. Oprávněným zájmem je představit zkušenosti zákazníků. Máte-li výhradu ke zveřejnění své recenze, ozvěte se nám.

# Web a AI asistentka Klára

Klára je umělá inteligence. Odpovídá na otázky ke službám a může s vámi připravit poptávku. Objednávku ani termín Klára nepotvrzuje. Domluví je s vámi člověk. Poptávku můžete poslat také e-mailem nebo nám zavolat.

## Co se děje při rozhovoru

Ukládá se celý text konverzace, případné shrnutí poptávky a údaje, které v ní uvedete, například jméno, telefon, e-mail, adresa zakázky, její rozsah a termín. K propojení zpráv jednoho rozhovoru slouží náhodný identifikátor vytvořený prohlížečem. Pro zajištění chodu webu a ochranu před zneužitím se zpracovávají nezbytné technické údaje včetně IP adresy. Technické záznamy uchováváme po dobu potřebnou k odhalení a vyřešení provozních chyb nebo zneužití. Přístupový kód do domu či osobní údaje dalších obyvatel nám do chatu neposílejte.

Poptávku fyzické osoby vyřizujeme na její žádost před uzavřením smlouvy. Obecné dotazy, komunikaci se zástupci zákazníků a ochranu webu zajišťujeme na základě oprávněného zájmu podle účelu popsaného výše. Klára o vás nepřijímá rozhodnutí s právními či obdobně významnými účinky a nevytváří zákaznické profily.

## Kdo zajišťuje technický provoz

Asistentku pro nás provozuje jako zpracovatel **Lukáš Rataj, IČO 29687403**, V zahradní čtvrti 223/22, 142 00 Praha 4. Supabase uchovává databázi rozhovorů v EU. Vercel zajišťuje provoz webu a asistentky. OpenAI při tvorbě každé odpovědi obdrží obsah rozhovoru. Google zajišťuje odeslání poptávky e-mailem.

Obsah rozhovorů nepoužíváme k trénování modelů. Při tomto použití API jej k trénování nepoužívá ani OpenAI. Bezpečnostní záznamy mohou u OpenAI standardně zůstat až 30 dní. Delší dobu mohou vyžadovat právní povinnosti nebo ochrana služeb či třetích osob před újmou.

## Která kopie rozhovoru se kdy maže

**Databáze a schránka zpracovatele.** Rozhovor, shrnutí a kontakty se v databázi automaticky mažou 90 dní po poslední zprávě. Ve stejné lhůtě se smaže odeslaná kopie poptávky ve schránce zpracovatele. Úloha běží denně. Google odstraní kopii z koše nejpozději během dalších 30 dní. O dřívější výmaz rozhovoru nás můžete požádat na info@jp-cs.cz.

**Schránka JP Clean Servis.** Shrnutí doručené na objednavky@jp-cs.cz slouží k vyřízení poptávky a případné zakázky. Pro tuto kopii platí pravidla pro zákaznické podklady uvedená níže.

**Váš prohlížeč.** Historie se ukládá také v zařízení, abyste mohli v rozhovoru pokračovat. Místní kopii odstraníte vymazáním dat webu jp-cs.cz v prohlížeči.

# Kdo má k údajům přístup

Uvnitř firmy se k údajům dostanou pověření pracovníci v rozsahu potřebném pro zakázku. Podle účelu je mohou obdržet poskytovatelé firemního e-mailu a IT, rezervací, účetních služeb, banky a osoby zajišťující sjednanou práci. Při škodě či sporu můžeme potřebné podklady předat pojišťovně nebo právnímu zástupci. Orgánům veřejné moci je poskytneme v rozsahu, který vyžaduje zákon. S veřejně dostupnými referencemi a odsouhlasenými propagačními snímky se mohou seznámit návštěvníci místa zveřejnění.

U služeb OpenAI, Vercel a Google může docházet ke zpracování v USA. Pro příjemce s platnou certifikací pokrývající dané údaje se předání opírá o rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně v rámci EU–U.S. Data Privacy Framework. Kde se tento režim nepoužije, vychází předání ze standardních smluvních doložek Evropské komise. O podrobnosti a kopii příslušných záruk můžete požádat na info@jp-cs.cz.

## Jak dlouho podklady potřebujeme

- **Dotazy a poptávky** vyřizujeme do zodpovězení, odmítnutí nabídky nebo skončení navazujícího jednání. Pokud si službu objednáte, potřebné údaje se stanou součástí podkladů zakázky.
- **Zakázku a reklamaci** vedeme po dobu plnění a vypořádání. Pak ponecháme jen podklady potřebné k ochraně konkrétních práv po příslušnou promlčecí dobu (obecně tři roky od chvíle, kdy bylo možné právo poprvé uplatnit). Při sporu je uchováme do jeho skončení a případného vymožení nároku. Pokyny ke vstupu a pracovní fotografie uchováváme jen po dobu jejich potřeby pro daný účel.
- **Účetní doklady** uchováváme zpravidla pět let od konce účetního období, doklady k DPH deset let od konce zdaňovacího období, v němž se plnění uskutečnilo. Pokud na doklad dopadá delší zákonná lhůta, použijeme ji.
- **Reference a fotografie k propagaci** používáme po dobu jejich aktuálnosti, u souhlasu nejdéle po dobu jeho platnosti nebo do odvolání. Pro žádost o recenzi použijeme kontakt v návaznosti na dokončenou zakázku. Jestliže další zprávy odmítnete, ponecháme nezbytný záznam o odmítnutí, abychom vaši volbu respektovali.

## Jak uplatnit svá práva

Na info@jp-cs.cz nebo na adresu sídla můžete požádat o přístup a kopii údajů, opravu a za podmínek GDPR o výmaz, omezení zpracování či přenositelnost. Souhlas můžete kdykoli odvolat. Odvolání nemění zákonnost dřívějšího zpracování.

**Proti zpracování na základě oprávněného zájmu můžete vznést námitku z důvodů své konkrétní situace. Proti použití údajů pro přímý marketing včetně žádostí o recenzi můžete vznést námitku kdykoli a bez uvedení důvodu.**

Na žádost odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce. Pokud to vyžaduje složitost nebo počet žádostí, můžeme lhůtu prodloužit až o další dva měsíce. O prodloužení a důvodech vás vyrozumíme během prvního měsíce. Stížnost můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.