Smlouva o zpracování osobních údajů (DPA)

Příloha č. 2 Obchodních podmínek poskytování služeb elektronickou cestou - Salecare

> **Jazyk.** Toto je překlad polského dokumentu „Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (DPA)“, poskytnutý pro pohodlí. Závazná je polská verze; v případě jakéhokoli rozporu mezi nimi má přednost polské znění.

Preambule

1. Tato Smlouva o zpracování osobních údajů (dále: **DPA** nebo **Smlouva o zpracování**) tvoří **Přílohu č. 2 Obchodních podmínek** poskytování služeb elektronickou cestou - Salecare (dále: **Obchodní podmínky**) a je jejich nedílnou součástí. Je uzavřena mezi:
   - **Správcem** - **Uživatelem** (prodejcem), který s Provozovatelem uzavřel Smlouvu o poskytování Služby za podmínek Obchodních podmínek, a
   - **Zpracovatelem** - **Provozovatelem (Poskytovatelem)**: Piotr Hyra, podnikající jako fyzická osoba pod obchodní firmou **Simple Studio Piotr Hyra**, s místem podnikání na adrese ul. Wręczycka 90, 42-133 Bieżeń, Polsko, zapsaný v CEIDG, NIP 5742060804, REGON 365542882.
2. DPA je Uživatelem přijata při uzavření Smlouvy (přijetí Obchodních podmínek) a zavazuje strany po dobu trvání Smlouvy.
3. Pojmy psané velkým písmenem, které nejsou v DPA definovány, mají význam, který jim dávají Obchodní podmínky. **GDPR** znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016.
4. DPA upravuje výhradně zpracování **osobních údajů zákazníků Uživatele** (kupujících/příjemců objednávek) a **osob píšících na e-mailové schránky, které Uživatel připojil k Aplikaci**, ve vztahu k nimž je **Uživatel správcem a Provozovatel zpracovatelem**. Zpracování údajů, jejichž správcem je Provozovatel (mimo jiné údaje Účtu a fakturační údaje), popisují **Zásady ochrany osobních údajů** a tato DPA se na ně nevztahuje.

---

§ 1. Předmět a povaha zpracování

1. Správce svěřuje Zpracovateli zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem popsaným v **Příloze A** a Zpracovatel se zavazuje tyto údaje zpracovávat výhradně na zásadách stanovených v DPA, GDPR a dalších platných předpisech o ochraně údajů.
2. **Předmět, povahu, účel a dobu trvání** zpracování, **druh osobních údajů** a **kategorie subjektů údajů** podrobně určuje **Příloha A** DPA (v souladu s čl. 28 odst. 3 GDPR).
3. Zpracování je svěřeno za účelem a v rozsahu nezbytném k tomu, aby Zpracovatel poskytoval Službu Správci v souladu s Obchodními podmínkami.

---

§ 2. Doba trvání

1. DPA platí po dobu trvání Smlouvy o poskytování Služby.
2. Ukončení nebo zánik Smlouvy má za následek ukončení DPA, s výhradou nakládání s údaji po skončení zpracování (§ 11) a ustanovení, která ze své povahy zůstávají v platnosti (mimo jiné týkajících se mlčenlivosti).

---

§ 3. Povinnosti Zpracovatele - obecné zásady

Zpracovatel se zavazuje zejména:

1. **Zpracovávat údaje výhradně na základě zdokumentovaných pokynů Správce** (čl. 28 odst. 3 písm. a GDPR), včetně předávání údajů do třetí země - ledaže takovou povinnost Zpracovateli ukládá právo Unie nebo právo členského státu; v takovém případě Zpracovatel Správce o této právní povinnosti informuje před zahájením zpracování, pokud toto právo takovou informaci nezakazuje z důvodu důležitého veřejného zájmu. Za zdokumentovaný pokyn se považuje také **konfigurace a způsob používání Služby** Správcem v panelu Aplikace a ustanovení Obchodních podmínek a DPA. Zdokumentovaný pokyn zahrnuje také **automatické koncepty odpovědí**, které Aplikace zapíná při založení Účtu pro zprávy kupujících z Centra zpráv Allegro v tématech Podrobnosti produktu, Dostupnost, Doručení a Stav objednávky a připravuje, pokud Tarif Správce tuto funkci zahrnuje. Zprávu kupujícího, která čeká na odpověď, pokud poslední zpráva kupujícího v konverzaci není starší než 14 dnů, pak Aplikace spolu s údaji objednávky potřebnými k odpovědi předá modelu umělé inteligence, který připraví koncept, i tehdy, když Aplikace musí téma zprávy teprve určit. Koncept v tématu, které není zapnuto, Aplikace skryje. Koncept spolu s těmito údaji se předá také modelu, který jej ověří v rámci bezpečnostní kontroly. Koncept čeká v konverzaci na Správce a odpověď odesílá výhradně Správce. Správce může automatické koncepty kdykoli vypnout nebo změnit jejich témata v Aplikaci (Nastavení → Automatické odpovědi).
2. **Neprodleně informovat Správce**, pokud podle názoru Zpracovatele pokyn, který mu byl dán, porušuje GDPR nebo jiné předpisy o ochraně údajů (čl. 28 odst. 3 druhá věta GDPR).
3. **Zpracovávat údaje výhradně v rozsahu a za účelem** stanoveným v DPA a Obchodních podmínkách; Zpracovatel nezpracovává svěřené údaje pro vlastní účely.

---

§ 4. Mlčenlivost

1. Zpracovatel zajišťuje, aby osoby oprávněné zpracovávat svěřené údaje **se zavázaly k mlčenlivosti** nebo aby se na ně vztahovala příslušná zákonná povinnost mlčenlivosti (čl. 28 odst. 3 písm. b GDPR).
2. Zpracovatel omezuje přístup ke svěřeným údajům výhradně na osoby, pro něž je nezbytný k poskytování Služby, a uděluje a eviduje oprávnění ke zpracování.
3. **Přístup k Účtu Správce.** Osoba pověřená Zpracovatelem se může do Aplikace přihlásit jako vybraná osoba s přístupem k Účtu Správce a používat Aplikaci s jejími oprávněními (funkce „Přihlásit se jako“) výhradně za účelem poskytnutí pomoci, o niž Správce požádá, nebo za účelem diagnostiky a odstranění chyby Aplikace. Má pak přístup ke svěřeným údajům v rozsahu, v jakém jí je Aplikace zobrazuje, a je

povinna o nich zachovávat mlčenlivost (odst. 1). Zahájení každého takového přístupu (kdo, kdy, na kterém Účtu a jako která osoba), stránky otevřené a operace provedené v jeho průběhu a jeho ukončení odchodem z Účtu Zpracovatel zaznamenává do svého deníku činností a události zaznamenávané v deníku událostí Účtu během takového přístupu jsou tam označeny jako provedené podporou Salecare. Přístup končí okamžikem odchodu z Účtu nebo vypršením relace osoby pověřené Zpracovatelem.

---

§ 5. Bezpečnost zpracování

1. Zpracovatel zavádí odpovídající **technická a organizační opatření**, aby zajistil úroveň bezpečnosti odpovídající riziku, v souladu s **čl. 32 GDPR** (čl. 28 odst. 3 písm. c GDPR).
2. Seznam používaných bezpečnostních opatření obsahuje **Příloha C** DPA. Zpracovatel je může aktualizovat, pokud zachová alespoň rovnocennou úroveň bezpečnosti.

---

§ 6. Subzpracování (další zpracovatelé)

1. Správce uděluje Zpracovateli **obecný předchozí souhlas** s využíváním dalších zpracovatelů (subzpracovatelů) za účelem poskytování Služby (čl. 28 odst. 2 GDPR). Kategorie subzpracovatelů, s uvedením místa zpracování a základu předání u každé z nich, určuje **Příloha B** DPA. **Jmenovitý seznam subzpracovatelů**, s uvedením názvu, sídla, role, rozsahu údajů, místa zpracování a základu předání každého z nich, Zpracovatel předá Správci na žádost zaslanou na adresu kontakt@salecare.pl, i před uzavřením Smlouvy.
2. Zpracovatel zajišťuje, že na dalšího zpracovatele **budou smluvně uloženy stejné povinnosti v oblasti ochrany údajů** jako v této DPA, zejména povinnost poskytnout dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření (čl. 28 odst. 4 GDPR). Zpracovatel vůči Správci plně odpovídá za plnění povinností subzpracovatele.
3. **Informování o změnách.** Zpracovatel informuje Správce o zamýšlených změnách spočívajících v přidání nebo nahrazení subzpracovatelů (např. oznámením v panelu Aplikace nebo e-mailovou zprávou), s předstihem nejméně **30 dnů** před zavedením změny, a dává Správci možnost vyjádřit **námitku**. Změněný jmenovitý seznam Zpracovatel předá na žádost způsobem uvedeným v odst. 1.
4. **Právo vznést námitku.** Pokud Správce vznese odůvodněnou námitku proti změně subzpracovatele ve lhůtě **30 dnů** od informování, strany se v dobré víře pokusí najít řešení. Pokud dohoda nebude možná a Zpracovatel se rozhodne daného subzpracovatele využívat, náleží Správci právo **vypovědět Smlouvu** (ukončit ji za podmínek Obchodních podmínek); další používání Služby po zavedení změny znamená, že námitka nebyla vznesena.

---

§ 7. Pomoc při výkonu práv subjektů údajů

1. Zpracovatel s ohledem na povahu zpracování **pokud je to možné pomáhá Správci** - prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření - při plnění povinnosti reagovat na žádosti subjektů údajů o výkon jejich práv uvedených v kapitole III GDPR (čl. 15-22) - čl. 28 odst. 3 písm. e GDPR.

2. Pokud se subjekt údajů obrátí se žádostí přímo na Zpracovatele, Zpracovatel - pokud je to možné - takovou žádost neprodleně předá Správci a samostatně ji bez pokynu Správce nevyřídí.

---

§ 8. Pomoc při plnění povinností podle čl. 32-36 GDPR

Zpracovatel s ohledem na povahu zpracování a informace, které má k dispozici, **pomáhá Správci** plnit povinnosti stanovené v čl. 32-36 GDPR (čl. 28 odst. 3 písm. f GDPR), tj. v rozsahu:

1. zajištění bezpečnosti zpracování (čl. 32);
2. hlášení **porušení zabezpečení údajů** dozorovému úřadu (čl. 33) - Zpracovatel hlásí Správci každé porušení zabezpečení svěřených údajů **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin** od jeho zjištění, na e-mailovou adresu Účtu, a sdělí mu informace podle čl. 33 odst. 3 GDPR, které zná, a chybějící informace doplní bez zbytečného odkladu po jejich zjištění;
3. oznamování porušení subjektům údajů (čl. 34);
4. provádění **posouzení vlivu na ochranu údajů** (DPIA - čl. 35) a předchozích konzultací s dozorovým úřadem (čl. 36).

---

§ 9. Audit a prokázání souladu

1. Zpracovatel **poskytne Správci veškeré informace** nezbytné k prokázání splnění povinností stanovených v čl. 28 GDPR a **umožní Správci (nebo auditorovi jím pověřenému) provádět audity**, včetně inspekcí, a přispívá k nim (čl. 28 odst. 3 písm. h GDPR).
2. Strany se dohodly, že audity probíhají: po předchozím oznámení s přiměřeným předstihem (nejméně **14 dnů**), v pracovní době, způsobem, který nadměrně nezasahuje do činnosti Zpracovatele, a při respektování důvěrnosti a bezpečnosti údajů ostatních zákazníků Zpracovatele. Zpracovatel může soulad prokázat v první řadě zpřístupněním aktuální dokumentace, popisu bezpečnostních opatření nebo držených certifikátů/zpráv z auditů.
3. Zpracovatel neprodleně informuje Správce, pokud podle jeho názoru pokyn k auditu porušuje GDPR nebo jiné předpisy o ochraně údajů.

---

§ 10. Předávání do třetích zemí

1. Svěřené údaje jsou uloženy na serverech v Evropském hospodářském prostoru (EHP). Subzpracovatelé části kategorií uvedených v Příloze B je zpracovávají také mimo EHP, zejména ve **Spojených státech**.
2. V rozsahu, v jakém je poskytování Služby spojeno s předáním svěřených údajů do třetí země (subzpracovatelům, kteří zpracovávají údaje mimo EHP, mimo jiné v souvislosti s funkcemi AI, které Správce používá nebo které jsou zapnuty na jeho Účtu, včetně automatických konceptů odpovědí podle § 3 odst. 1), probíhá předání výhradně v souladu s kapitolou V GDPR: v rozsahu, v jakém je poskytovatel zahrnut do certifikace v rámci **EU-US Data Privacy Framework** - na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně (čl. 45 GDPR), a nezávisle na tom za použití **standardních smluvních doložek (SCC)**

přijatých Evropskou komisí (čl. 46 GDPR) jako doplňkové záruky, spolu s dodatečnými opatřeními, pokud jsou požadována.

3. Místo zpracování a základ předání uvádí u každé kategorie subzpracovatelů **Příloha B** a u každého subzpracovatele jmenovitý seznam (§ 6 odst. 1).

---

§ 11. Nakládání s údaji po skončení zpracování

1. Po skončení poskytování Služby (ukončení nebo zániku Smlouvy) Zpracovatel - podle rozhodnutí Správce - **vymaže nebo vrátí** Správci veškeré svěřené osobní údaje a vymaže veškeré jejich existující kopie, ledaže právo Unie nebo právo členského státu nařizují další uchovávání údajů (čl. 28 odst. 3 písm. g GDPR).
2. Správce může svěřené údaje stáhnout/exportovat během trvání Smlouvy a po dobu nejméně **30 dnů** po jejím skončení (okno samostatného stažení, v souladu s čl. 25 nařízení (EU) 2023/2854 a § 18 Obchodních podmínek). Svěřené údaje a jejich kopie Zpracovatel vymaže po uplynutí ochranné lhůty v délce **90 dnů** od ukončení Smlouvy, a když Zkušební období skončilo bez aktivace placeného Tarifu, od skončení Zkušebního období (§ 7 odst. 8 Obchodních podmínek), pokud Správce nerozhodne jinak, s výhradou záloh, které se přepisují v cyklu rotace nepřesahujícím **30 dnů** od smazání údajů.

---

§ 12. Odpovědnost a závěrečná ustanovení

1. Každá ze stran odpovídá za škody způsobené svým jednáním v rozporu s GDPR na zásadách stanovených v čl. 82 GDPR. Omezení odpovědnosti vyplývající z Obchodních podmínek se použijí v rozsahu přípustném kogentními předpisy.
2. Ve věcech neupravených v DPA se použijí ustanovení Obchodních podmínek, GDPR a předpisy polského práva.
3. V případě rozporu mezi DPA a Obchodními podmínkami **rozhodují ustanovení DPA**, pokud jde o zpracování svěřených osobních údajů.
4. Změny DPA se provádějí v režimu příslušném pro změnu Obchodních podmínek (§ 19 Obchodních podmínek), při respektování požadavků čl. 28 GDPR.

Příloha A - Popis zpracování (čl. 28 odst. 3 GDPR)

Prvek	Popis
Předmět zpracování	Zpracování osobních údajů zákazníků Správce (kupujících) obsažených v objednávkách a související korespondenci, stažených z Allegro, a údajů osob píšících na e-mailové schránky, které Správce připojil k Aplikaci, za účelem poskytování Služby Salecare.

Prvek	Popis
Povaha zpracování	Operace s údaji prováděné v informačním systému (SaaS): stahování prostřednictvím rozhraní (API) Allegro, uchovávání, uspořádání, zobrazování, analyzování (mimo jiné analýza marže, vrácení zboží, reklamací), exportování, příprava konceptů odpovědí modelem umělé inteligence (automaticky v rozsahu zapnutém na Účtu, § 3 odst. 1, nebo na žádost Správce) a - na pokyn Správce - obsluha korespondence/diskuzí a žádostí o vrácení provize. Po připojení e-mailové schránky Aplikace stahuje všechny zprávy ze složky určené Správcem (standardně INBOX), bez výběru odesílatelů, uchovává je spolu s přílohami, připravuje jejich obsah pro sémantické vyhledávání, vytváří koncepty odpovědí (automaticky v rozsahu zapnutém na Účtu nebo na žádost Správce) a na pokyn Správce odesílá odpovědi přes tuto schránku.
Účel zpracování	Poskytování funkcí Aplikace Správci (analytika, obsluha objednávek a korespondence, včetně připojených e-mailových schránek, upozornění, exporty, Asistent AI) v rozsahu zvoleného Tarifu, v souladu s Obchodními podmínkami.
Doba trvání	Po dobu trvání Smlouvy o poskytování Služby, s přihlédnutím k ochranné lhůtě pro vrácení/smazání údajů (§ 11).

Prvek	Popis
Druh osobních údajů	Údaje zákazníků (kupujících) z objednávek Allegro: **jméno, příjmení, přihlašovací jméno na Allegro, adresa (doručovací/fakturační), země, e-mailová adresa, telefonní číslo, údaje pro vystavení faktury (název firmy, číslo NIP nebo DIČ, tj. číslo plátce DPH)**, identifikátory a obsah objednávky, zpráva kupujícího k objednávce, údaje o vrácení zboží a reklamacích (důvod, odůvodnění, **číslo bankovního účtu pro vrácení peněz**, fotografie a dokumenty přidané Správcem), hodnocení a komentáře kupujících a údaje korespondence/diskuzí. Z připojených e-mailových schránek: **e-mailová adresa odesílatele, jméno a příjmení nebo název uvedené ve zprávě, předmět, obsah zprávy a přílohy** a další údaje, které do nich odesílatel vložil. **Aplikace neukládá rodné číslo PESEL, ani když ho Allegro předává v údajích objednávky, a nevyžaduje zvláštní kategorie údajů (čl. 9 GDPR).** Zprávy z připojené e-mailové schránky mohou takové údaje obsahovat, pokud je do nich odesílatel vložil.
Kategorie subjektů údajů	**Zákazníci (kupující/příjemci objednávek) Správce**, kteří nakupují na účtu Allegro Správce. **Osoby píšící na e-mailové schránky připojené Správcem k Aplikaci** , včetně kupujících z jiných prodejních kanálů, dodavatelů, dopravců a dalších korespondentů, a také osoby, jejichž údaje odesílatel ve zprávě uvedl.

Příloha B - Kategorie subzpracovatelů

Zpracovatel využívá subzpracovatele spadající do níže uvedených kategorií. K subzpracovatelům každé kategorie se mohou dostat svěřené údaje v rozsahu uvedeném v tabulce. Poskytovatelé, kteří svěřené údaje nezískávají a zpracovávají výhradně údaje Správce jako Uživatele (mimo jiné údaje Účtu a fakturační údaje), nejsou subzpracovateli ve smyslu DPA; popisují je Zásady ochrany osobních údajů.

Základem předání údajů mimo EHP je rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně (EU-US Data Privacy Framework, dále **DPF**, čl. 45 GDPR), v rozsahu, v jakém je daný subjekt zahrnut do certifikace, a dále standardní smluvní doložky přijaté Evropskou komisí (dále **SCC**, čl. 46 GDPR), spolu s dodatečnými opatřeními tam, kde jsou požadována.

Kategorie subzpracovatele	Svěřené údaje	Místo zpracování	Předání mimo EHP

Hosting: servery aplikace a databází, uchovávání souborů a záloh	Všechna data Aplikace, včetně svěřených údajů	Evropská unie	Netýká se (EHP)
Síť pro doručování obsahu, šifrované připojení k Aplikaci a ochrana před útoky	Veškerý provoz do Aplikace, včetně IP adresy a přenášených údajů	Globální síť datových center, včetně Spojených států	DPF a SCC
Správa serverů a nasazení	Technický administrační přístup k serverům, na nichž jsou údaje uloženy, bez trvalého uchovávání dat Aplikace	Spojené státy	SCC
Monitorování fungování a chyb aplikace	Technické údaje požadavků, úloh a chyb, včetně IP adresy, adresy stránky s parametry a údajů přihlášené osoby, které mohou obsahovat části svěřených údajů	Spojené státy, a u části poskytovatelů region dat zvolený pro aplikaci (Spojené státy, Evropská unie nebo Austrálie)	DPF a SCC nebo SCC
Elektronická pošta: odesílání e-mailových zpráv z Aplikace a schránka kontakt@salecare.pl	E-mailová adresa odesílatele nebo příjemce a obsah zprávy, který může obsahovat údaje objednávek a přihlašovací jméno kupujícího	Evropská unie a Spojené státy	DPF a SCC nebo SCC

Modely umělé inteligence: Asistent AI, koncepty nabídek a odpovědí, bezpečnostní kontrola konceptů odpovědí, generování fotografií	Obsah dotazů a kontext předaný modelu, včetně zpráv kupujících a korespondentů z připojených e-mailových schránek (automaticky v rozsahu automatických konceptů odpovědí zapnutých na Účtu, § 3 odst. 1, nebo na pokyn Správce), jejich přihlašovacích jmen nebo e-mailových adres a údajů objednávek; fotografie produktů. Poskytovatel modelu tyto údaje nepoužívá k trénování modelů	Spojené státy a další státy, v nichž poskytovatel modelu údaje zpracovává	DPF a SCC
Sémantické vyhledávání a znalostní báze	Texty nabídek, produktů a odpovědí prodejce; ve vyhledávači diskuzí předmět, přihlašovací jméno kupujícího nebo e-mailová adresa odesílatele a úryvky posledních zpráv, také z připojených e-mailových schránek	Evropská unie, s možným zpracováním v infrastruktuře poskytovatele mimo EHP	SCC, pokud se údaje dostanou mimo EHP

Jmenovitý seznam. Název, sídlo, roli, rozsah údajů, místo zpracování a základ předání každého subzpracovatele obsahuje jmenovitý seznam, který Zpracovatel předává na žádost zaslanou na adresu kontakt@salecare.pl (§ 6 odst. 1). Na takovou žádost Zpracovatel předá také informace o smlouvách o zpracování uzavřených se subzpracovateli.

Aktualizace. O zamýšleném přidání nebo nahrazení subzpracovatele Zpracovatel informuje Správce v souladu s § 6 odst. 3 (oznámení předem a právo vznést námitku).

Poznámka. Část funkcí Aplikace funguje v infrastruktuře řízené Zpracovatelem a nepojí se s účastí dalších externích subzpracovatelů.

Allegro. Allegro, z něhož se údaje stahují na pokyn Správce, je ve vztahu k těmto údajům **samostatným, nezávislým správcem** a není subzpracovatelem Zpracovatele ve smyslu této DPA.

Příloha C - Technická a organizační opatření (čl. 32 GDPR)

Zpracovatel používá zejména tato bezpečnostní opatření:

1. **Šifrování spojení** - komunikace s Aplikací a mezi jejími komponentami probíhá šifrovaným spojením.
2. **Kontrola přístupu** - přístup k údajům na principu nezbytnosti (*need-to-know*) a minimálních oprávnění; ověřování Uživatelů (hesla uložená ve formě otisku); evidence oprávnění.
3. **Oddělení údajů Uživatelů** - logické oddělení údajů jednotlivých Uživatelů, aby jeden Uživatel neměl přístup k údajům jiného.
4. **Zálohy** - pravidelné vytváření záloh umožňujících obnovu údajů v případě poruchy.
5. **Zaznamenávání a monitorování** - zaznamenávání bezpečnostních událostí a přístupů, monitorování nesrovnalostí.
6. **Minimalizace údajů** - omezení rozsahu údajů stahovaných z Allegro a údajů směrovaných do funkcí AI na nezbytné minimum.
7. **Řízení subzpracovatelů** - ověřování bezpečnostních záruk subzpracovatelů a ukládání rovnocenných povinností (§ 6).
8. **Testování a hodnocení účinnosti** - pravidelné testování, posuzování a hodnocení účinnosti technických a organizačních opatření zajišťujících bezpečnost zpracování (čl. 32 odst. 1 písm. d GDPR).

Zpracovatel pravidelně přezkoumává a - podle rizika a stavu techniky - aktualizuje výše uvedená opatření, přičemž zachovává alespoň rovnocennou úroveň bezpečnosti.
