OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO ZÁKAZNÍKY, DODAVATELE A DALŠÍ OBCHODNÍ PARTNERY

Datum účinnosti: 01.09.2026

Toto oznámení o ochraně osobních údajů vysvětluje, jak **společnost RAMIRENT s.r.o.** („Ramirent“, „my“, „nás“ nebo „naše“) shromažďuje, používá, sdílí a chrání osobní údaje týkající se zákazníků, dodavatelů a dalších obchodních partnerů, včetně jejich zástupců a kontaktních osob. Vysvětluje také vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů a jak nás můžete kontaktovat, pokud máte dotazy.

1) Kdo je správcem údajů a jak nás můžete kontaktovat?

Název společnosti: RAMIRENT s.r.o.
Registrační číslo: 27392431
Adresa: Karlovo náměstí 559/28 120 00 Praha - Nové Město
E-mailová adresa pro dotazy týkající se ochrany osobních údajů: osobni.udaj@ramirent.cz
Chcete-li uplatnit svá práva: https://app.falcony.io/ramirent-it/links/czech/report

2) Jaké osobní údaje shromažďujeme?

Níže vysvětlujeme, jaké typy osobních údajů o vás můžeme zpracovávat. V oddíle 4 se dozvíte, proč každý typ údajů zpracováváme a na jakých právních základech se opíráme.

- **Údaje o totožnosti** zahrnují vaše jméno, pracovní pozici, zaměstnavatele nebo organizaci, kterou zastupujete, číslo zákazníka nebo dodavatele a další identifikátory potřebné pro správu vztahu. Datum narození nebo osobní identifikační číslo budeme zpracovávat pouze v případě, že je to nezbytné a povoleno platnými právními předpisy.
- **Kontaktní údaje** zahrnují vaši e-mailovou adresu, telefonní číslo, poštovní adresu a další kontaktní údaje relevantní pro daný vztah.
- **Údaje o obchodním vztahu** zahrnují objednávky, pronájmy, nákupy, dodávky, smlouvy, jednání, interakce se zákaznickým servisem, zpětnou vazbu, průzkumy a další záznamy související s obchodním vztahem.
- **Finanční a platební údaje** zahrnují fakturační údaje, údaje o bankovním účtu, provedené nebo přijaté platby, informace související s financováním a informace o bonitě z důvěryhodných zdrojů, pokud to zákon povoluje a je to nezbytné pro transakci nebo vztah.
- **Technické údaje** zahrnují IP adresu, přihlašovací údaje, informace o prohlížeči a zařízení, operační systém a podobné technické informace související s používáním našich webových stránek, aplikací nebo služeb.
- **Údaje o marketingu a komunikaci** zahrnují vaše preference ohledně přijímání marketingových sdělení od nás a vaše komunikační preference.
- **Záznamy z kamer** zahrnují videozáznamy z určitých oblastí našich prostor, kde je to nezbytné z důvodu bezpečnosti, ochrany nebo vyšetřování incidentů.
- **Odvozená data** zahrnují segmenty nebo ukazatele, které odvozujeme z jiných dat, například zájmy o produkty, skupiny uživatelů služeb nebo kategorie zákazníků vytvořené prostřednictvím analytiky.
- **Telematická data nebo data z internetu věcí** (**IoT**) (jsou-li relevantní) zahrnují omezenou telemetrii zařízení, jako jsou provozní hodiny, události související s používáním, diagnostika a, je-li to relevantní, údaje o poloze spojené se smlouvou, službou nebo aktivem. Neshromažďujeme průběžné údaje o poloze, pokud to není u konkrétní služby výslovně uvedeno. Další informace o zpracování telematických údajů, včetně

účelů, právního základu a dob uchovávání, jsou uvedeny v našich samostatných informacích o telematice / podmínkách, jsou-li relevantní.

3) Zdroje osobních údajů

Osobní údaje shromažďujeme především přímo od vás, například když si něco pronajímáte, kupujete, dodáváte, zakládáte účet, kontaktujete nás nebo odpovídáte na průzkumy. Osobní údaje můžeme také získávat od vašeho zaměstnavatele nebo organizace, kterou zastupujete, z našich systémů a služeb a, pokud to zákon povoluje, z veřejných zdrojů, od poskytovatelů obchodních informací nebo od úvěrových agentur.

4) Proč zpracováváme vaše osobní údaje a na jakém právním základě?

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v případě, že k tomu máme platný právní základ podle právních předpisů o ochraně osobních údajů. Hlavními právními základy, na které se opíráme, jsou plnění smlouvy, dodržování zákonné povinnosti, naše oprávněné zájmy a, je-li to nutné, váš souhlas. V níže uvedené tabulce popisujeme hlavní účely, pro které osobní údaje používáme, a právní základy, na které se opíráme.

Účel	Příklady toho, co děláme	Kategorie údajů	Právní základ
Správa smluv (zákazníci a dodavatelé)	Registrace vás/vaší společnosti; zpracování objednávek; dodávka/příjem zboží a služeb; správa předplatného a pronájmů; provádění úvěrových prověrek v případě potřeby; vyřizování plateb, vrácení zboží, stížností a záruk.	Identita; Kontaktní údaje; Zákazník/dodavatel; Nákup a platba; Marketingové preference (pro servisní zprávy)	Smlouva (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR); zákonná povinnost v oblasti účetnictví/daní (čl. 6 odst. 1 písm. c))
Zákaznický servis a komunikace	Odpovídání na dotazy prostřednictvím telefonu, e-mailu, webových formulářů, chatu nebo sociálních médií; průzkumy a zpětná vazba, kterou se rozhodnete poskytnout.	Identita; Kontaktní údaje; Zákazník/dodavatel; Marketingové preference	Oprávněné zájmy spojené s provozem naší společnosti a poskytováním pomoci uživatelům (čl. 6 odst. 1 písm. f))
Provoz webových stránek/aplikace	Zajištění přístupu, bezpečnosti a výkonu; předcházení zneužití/podvodům; odstraňování problémů a údržba.	Technické údaje a údaje o používání; identita/kontaktní údaje (podle potřeby)	Oprávněné zájmy (IT provoz, bezpečnost)
Analýza a zlepšování služeb	Analýza využití za účelem zlepšení produktů, služeb, zákaznické zkušenosti a podpory.	Technické a související s používáním; zákazník/dodavatel; nákup a platba; odvozené	Oprávněné zájmy (zlepšování služeb). Soubory cookie vyžadující souhlas se používají pouze s vaším souhlasem.
Marketing (vlastní služby)	Zasílání newsletterů a nabídek; personalizace obsahu; měření účinnosti kampaní.	Identita; Kontaktní údaje; Zákazník/dodavatel; Technické údaje a údaje o používání; Odvozené údaje; Marketingové preference	Oprávněné zájmy (přímý marketing). V případě e-mailů, SMS a push notifikací vyžadujeme souhlas, pokud to vyžaduje zákon; odběr můžete kdykoli zrušit.
Cílená reklama (pokud je používána)	Zobrazování reklam na našich stránkách nebo stránkách třetích stran/sociálních médiích na základě vašich zájmů.	Technické údaje a údaje o používání; odvozené údaje; marketingové preference	Souhlas prostřednictvím souborů cookie/sledovacích nástrojů (je-li to vyžadováno).
Profilování a segmentace	Vytváření segmentů zákazníků (např. podle kategorií produktů, velikosti vozového parku) za účelem přizpůsobení komunikace a služeb.	Identita; Zákazník/dodavatel; Nákup a platba; Technické údaje a údaje o používání; Odvozené/vyvozené údaje	Oprávněné zájmy (relevance, růst). Souhlas v případě použití souborů cookie/sledovacích nástrojů.
Telematika, připojená zařízení a ochrana majetku	Provozujte připojená zařízení nebo služby využívající telematiku; sledujte provozní hodiny, diagnostiku a potřeby údržby; podporujte zákaznický servis; chraňte majetek; předcházejte zneužití nebo krádeži; vyšetřujte incidenty; a	Telematická data nebo data z internetu věcí (IoT); identita; kontaktní údaje; údaje o vztazích; technické údaje	Smlouva, je-li to nezbytné k poskytnutí služby (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR); oprávněné zájmy v oblasti bezpečnosti, ochrany majetku, zlepšování služeb a provozního řízení (čl. 6 odst. 1

	spravujte vrácení zboží, fakturaci nebo plnění smluv, je-li to relevantní.		písm. f)); zákonná povinnost, je-li to relevantní (čl. 6 odst. 1 písm. c)).
Automatizované nástroje a procesy podporované umělou inteligencí	Používáme automatizované nástroje (např. při otevírání zákaznických účtů, prevenci podvodů, sledování rizikových indikátorů, směrování jednoduchých požadavků). U rozhodnutí, která by mohla mít právní nebo podobně závažné důsledky, zajišťujeme lidský zásah. Pokud se někdy budeme spoléhat výhradně na automatizovaná rozhodnutí tohoto druhu, budeme vás o tom samostatně informovat a vysvětlíme vám vaše práva.	Liší se podle nástroje; typicky: identita; kontaktní údaje; technické údaje a údaje o používání; údaje o zákaznících/dodavatelích; odvozené/vyvozené údaje	Oprávněné zájmy (efektivita, řízení rizik); smlouva nebo zákonná povinnost, je-li to relevantní.
Video dohled a bezpečnost areálu	Zajištění bezpečnosti osob a majetku; prevence, odhalování a vyšetřování incidentů.	Záznamy z kamer	Oprávněné zájmy (bezpečnost, prevence trestné činnosti); v příslušných případech zákonná povinnost.

V případech, kdy se opíráme o oprávněné zájmy, posuzujeme, zda jsou naše zájmy v rovnováze s vašimi právy a svobodami. Pokud chcete získat více informací o tomto posouzení, můžete nás kontaktovat pomocí údajů uvedených v oddíle 1.

5) Soubory cookie a podobné technologie

Při používání našich webových stránek nebo aplikací můžeme používat soubory cookie a podobné technologie. Nepodstatné soubory cookie, jako jsou analytické nebo reklamní soubory cookie, se používají pouze v případě, že byl získán požadovaný souhlas. Další podrobnosti naleznete v našich samostatných informacích o souborech cookie a v nastavení souborů cookie.

6) Telematika a připojená zařízení

Pokud poskytujeme pronájem, služby nebo jiná řešení zahrnující připojená zařízení, vozidla nebo přístroje, můžeme zpracovávat telematická data nebo data z internetu věcí (IoT) související se smlouvou, službou nebo majetkem. V závislosti na službě to může zahrnovat identifikátory zařízení, provozní hodiny, události související s používáním, diagnostiku, upozornění na poruchy, informace o údržbě a případně údaje o poloze.
Tato data používáme pouze v případě, že je to nezbytné pro jasně definované účely, jako je poskytování služby, správa majetku, plánování údržby, podpora zákaznického servisu, ochrana zařízení, prevence zneužití nebo krádeže, vyšetřování incidentů a plnění smluvních nebo zákonných požadavků. Právním základem bude obvykle plnění smlouvy, pokud je zpracování nezbytné pro poskytování služby, nebo naše oprávněné zájmy, pokud je zpracování nezbytné pro bezpečnost, ochranu majetku, zlepšování služeb nebo provozní řízení. Pokud zákon vyžaduje souhlas, požádáme o něj.
Pokud konkrétní telematická služba zahrnuje údaje související s polohou, mělo by to být jasně popsáno v příslušné dokumentaci ke službě. Není-li výslovně uvedeno jinak, nemáme v úmyslu, aby tato část znamenala, že v každém případě dochází k nepřetržitému sledování polohy. Uplatňujeme zásadu minimalizace údajů a omezujeme přístup k telematickým údajům pouze na ty, kteří je potřebují pro příslušný účel.
Telematická data mohou být sdílena s příslušnými poskytovateli služeb, jako jsou poskytovatelé telematických platforem, poskytovatelé připojení, partneři pro údržbu, poskytovatelé IT služeb, pojišťovny nebo úřady, je-li to nezbytné a v souladu se zákonem. Telematická data uchováváme pouze po dobu nezbytnou pro daný účel, smlouvu, řešení incidentů, splnění zákonné povinnosti nebo po dobu trvání nároků. Další informace specifické pro danou službu mohou být uvedeny v samostatných informacích o telematice, podmínkách služby nebo v oznámení o ochraně osobních údajů v oblasti telematiky, je-li to relevantní.

7) Umělá inteligence a automatizace

Můžeme využívat automatizaci a nástroje podporované umělou inteligencí k zefektivnění našich operací a poskytování služeb, například k směrování žádostí, odhalování neobvyklých transakcí nebo zneužití, zlepšování prognóz, omezování spamu či podvodů a generování návrhů odpovědí. Tyto nástroje jsou používány s odpovídajícími bezpečnostními opatřeními a nenahrazují lidský úsudek v případech, kdy by to mohlo mít pro vás právní nebo podobně závažné důsledky.

- **Transparentnost:** pokud zpracování podporované umělou inteligencí významně ovlivňuje způsob, jakým poskytujeme službu nebo s vámi komunikujeme, snažíme se to jasně uvést.
- **Lidský dohled:** nerozhodujeme o vás s právními nebo podobně významnými důsledky výhradně na základě automatizovaného zpracování, ledaže by existoval zákonný základ a informovali bychom vás o vašich právech.
- **Minimalizace údajů:** omezujeme osobní údaje používané těmito nástroji na to, co je nezbytné pro daný účel, a v případě potřeby používáme anonymizaci, agregaci nebo podobná ochranná opatření.
- **Kontrola dodavatelů a předávání údajů:** pokud je nástroj umělé inteligence poskytován třetí stranou, uplatňujeme v případě potřeby příslušná smluvní, bezpečnostní a mezinárodní ochranná opatření týkající se předávání údajů.
- **Řízení kvality a rizik:** testujeme a monitorujeme nástroje, snižujeme riziko chyb a poskytujeme pokyny zaměstnancům, kteří využívají výstupy podporované umělou inteligencí.

8) S kým sdílíme vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje můžeme sdělit níže uvedeným kategoriím příjemců, je-li to nezbytné pro účely popsané v oddíle 4 a za předpokladu, že jsou přijata příslušná ochranná opatření. Pokud příjemce působí jako náš zpracovatel, smí údaje zpracovávat pouze na základě našich písemných pokynů a v rámci příslušné písemné smlouvy.

Kategorie příjemců	Jak můžeme sdílet údaje
V rámci skupiny Ramirent	Pro účely interní správy a využívání sdílených IT systémů, pokud je to nezbytné a v souladu se zákonem.
Poskytovatelé služeb (zpracovatelé)	Například hostingové a cloudové služby, IT podpora, CRM a automatizace marketingu, analytika, logistika, nástroje zákaznického servisu, tisk a zasílání pošty, zpracování plateb a doručovací/vyzvedávací služby. Tito poskytovatelé jednají podle našich pokynů a na základě příslušných smluv.
Nezávislí správci	Například poskytovatelé platebních služeb, finanční partneři, platformy sociálních médií, když komunikujete na našich stránkách nebo vidíte naše reklamy, pojišťovny a správci grantů, je-li to relevantní.
Veřejné orgány a regulační orgány	V případech, kdy je zveřejnění vyžadováno zákonem nebo je nezbytné pro dodržování předpisů, vymáhání práva nebo soudní řízení.
Fúze, akvizice a korporátní transakce	V souvislosti s prodejem podniku, fúzí nebo reorganizací, za dodržení příslušných ochranných opatření.
Společné zpracování údajů na sociálních sítích	Více informací o společném zpracování s platformami sociálních médií naleznete v oddíle 7.

V některých případech může příjemce působit jako nezávislý správce, například určití poskytovatelé platebních služeb, finanční partneři, orgány nebo platformy sociálních médií. V těchto případech se na jejich zpracování vztahují jejich vlastní zásady ochrany osobních údajů.

9) Sociální sítě a společné zpracování

Pokud s námi komunikujete na platformách sociálních médií, například tím, že navštívíte naši stránku nebo reagujete na náš obsah, můžeme my a poskytovatel platformy vystupovat jako společní správci pro určité omezené činnosti

zpracování, například pro přehledy o stránce, statistiky návštěvnosti nebo měření účinnosti reklamy. Poskytovatel platformy obecně zajišťuje technickou infrastrukturu a odpovídá za velkou část zpracování. Další informace jsou k dispozici v informacích o ochraně osobních údajů příslušné platformy a případně v dohodě o společném správcovství.

- Nastavení ochrany osobních údajů, preference v oblasti reklamy a některé žádosti o uplatnění práv můžete obvykle spravovat přímo prostřednictvím příslušné platformy.

10) Mezinárodní předávání údajů

Osobní údaje zpracováváme a uchováváme především v rámci EU/EHP. Pokud jsou osobní údaje předávány příjemci mimo EU/EHP, zajišťujeme, aby byl zaveden vhodný mechanismus předávání v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, například rozhodnutí o přiměřenosti, standardní smluvní doložky nebo jiná platná záruka.

Scénář předávání	Záruka	Jak získat další informace
Poskytovatel služeb zpracovává osobní údaje mimo EHP nebo k nim přistupuje z území mimo EHP	Uplatňujeme přiměřenou záruku pro předávání v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, jako je rozhodnutí o přiměřenosti nebo standardní smluvní doložky (SCC), spolu s doplňkovými opatřeními, jsou-li zapotřebí.	Můžete se obrátit na oddělení 1 a požádat o další informace, včetně kopie příslušných SCC, pokud jsou k dispozici (s výhradou redigování důvěrných nebo bezpečnostně citlivých údajů).

11) Jak dlouho uchováváme vaše osobní údaje?

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytnou pro účely popsané v tomto oznámení, včetně splnění právních, daňových, účetních a smluvních požadavků a pro uplatnění, výkon nebo obranu právních nároků.

Kategorie údajů	Příkladná doba uchovávání
Záznamy o zákaznících a dodavatelích	Po dobu trvání vztahu a přiměřenou dobu poté (např. promlčecí lhůta).
Účetní a daňové záznamy	Obvykle 6–10 let, jak vyžaduje zákon.
Souhlasy a preference v oblasti marketingu	Po dobu, po kterou jste přihlášeni k odběru našich sdělení nebo s nimi interagujete; doklad o souhlasu uchováváme až 2 roky po posledním použití tohoto souhlasu.
Záznamy z kamerového dohledu	Jsou smazány, jakmile přestanou být potřebné, nejpozději však do 3 měsíců, pokud nejsou potřebné k vyšetření konkrétního incidentu nebo pokud to nevyžaduje zákon.

Údaje mohou být uchovávány po delší dobu, pokud k tomu máme zákonnou povinnost nebo pokud je jejich uchování nezbytné k uplatnění, výkonu nebo obhajobě právních nároků.

12) Vaše práva

Za určitých okolností a v souladu s platnými právními předpisy máte následující práva:

- **Přístup k** vašim osobním údajům a obdržení jejich kopie.
- **Opravit** nepřesné nebo neúplné údaje.
- **Vymazání** vašich údajů v určitých případech („právo být zapomenut“).
- **Omezit** zpracování za určitých okolností.
- **Vznést námitku** proti zpracování založenému na oprávněných zájmech, včetně přímého marketingu (můžete se kdykoli odhlásit).
- **Přenositelnost údajů**, které jste nám poskytli, pokud je zpracování založeno na souhlasu nebo smlouvě a je prováděno automatizovanými prostředky.

- Kdykoli **odvolat souhlas** (to nemá vliv na zpracování provedené před odvoláním).
- Informace o **automatizovaném rozhodování**, včetně profilování: pokud někdy přijmeme výhradně automatizovaná rozhodnutí, která pro vás mají právní nebo podobně významné důsledky, budeme vás o tom informovat a vysvětlíme vám vaše práva na lidskou kontrolu, na vyjádření vašeho názoru a na napadení rozhodnutí.

Pokud chcete uplatnit svá práva v oblasti ochrany osobních údajů, kontaktujte nás prosím pomocí kontaktních údajů uvedených v oddíle 1. Vaši žádost vyřídíme v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů. Máte také právo podat stížnost u dozorového úřadu pro ochranu osobních údajů: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, www.uoou.cz.

13) Jak chráníme vaše osobní údaje

K ochraně osobních údajů uplatňujeme přiměřená technická a organizační opatření, včetně řízení přístupu, bezpečnostních opatření, školení a správy dodavatelů. Tato opatření pravidelně přezkoumáváme a v případě potřeby aktualizujeme.

14) Změny tohoto oznámení

Toto oznámení o ochraně osobních údajů může být čas od času aktualizováno, aby odráželo měnící se právní, regulační nebo provozní požadavky. Nejnovější verzi zveřejníme na www.ramirent.cz a v případě potřeby vás o tom dodatečně informujeme.