

## Zásady ochrany osobních údajů pro řízení smluv, portfolia a rizik, jakož i pro zlepšení interních obchodních a prodejních procesů v rámci servisních smluv Mercedes-Benz Trucks

**Upozornění:** Tyto Zásady ochrany osobních údajů se vztahují na následující smlouvy:

Mercedes-Benz Trucks Complete (kompletní servis), Mercedes-Benz Trucks Complete Mile (kompletní servis), Mercedes-Benz Trucks Select (záruka a údržba hnacího ústrojí), Mercedes-Benz Trucks ExtendPlus (prodloužená záruka / prodloužená záruka Plus), Mercedes-Benz Trucks Extend (záruka na hnací ústrojí), Mercedes-Benz Trucks SelectPlus (prodloužená záruka a údržba), Mercedes-Benz Trucks Best-Basic (balíček údržby), Mercedes-Benz Trucks Uptime, jakož i na smlouvy výslovně uvedené v těchto Zásadách ochrany osobních údajů.

Společnost Daimler Truck AG, Fasanenweg 10, 70771 Leinfelden-Echterdingen, Německo (dále jen „**Daimler Truck**“) neustále pracuje na dalším vývoji svých výrobků, služeb a procesů, na zlepšování jejich kvality a na jejich přizpůsobování potřebám zákazníků. V této souvislosti společnost Daimler Truck zpracovává také osobní údaje. V těchto zásadách ochrany osobních údajů vás chceme informovat o typu, rozsahu a účelu shromažďování osobních údajů a o tom, jak s těmito údaji nakládáme. Kromě toho se také dozvíte, jaká máte práva v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů.

### 1. Na koho se tyto zásady ochrany osobních údajů vztahují?

Zde vás informujeme o shromažďování a zpracování vašich osobních údajů, pokud jste s námi uzavřeli servisní smlouvu na nákladní vozidlo nebo jste naší kontaktní osobou pro takovou smlouvu. Pokud jste kontaktní osobou našeho smluvního partnera, ale nejste naším smluvním partnerem samotným, zpracováváme pouze vaše kontaktní údaje. Pokud se smlouva týká jiných služeb, platí pro ně navíc zásady ochrany osobních údajů týkající se těchto jiných služeb.

### 2. Kdo je zodpovědný za zpracování údajů?

Správce, který provádí zpracování zde popsanych osobních údajů je:

Daimler Truck AG  
Fasanenweg 10  
70771 Leinfelden-Echterdingen  
Německo  
E-mail: [contact@daimlertruck.com](mailto:contact@daimlertruck.com)  
Tel.: +49 711 8485 0

Kontaktní osobou pro vaše dotazy týkající se ochrany osobních údajů je náš pověřenec pro ochranu osobních údajů:

Koncernový pověřenec pro ochranu osobních údajů  
Daimler Truck AG  
HPC DTF2B  
70745 Leinfelden-Echterdingen  
Německo  
E-mail: [dataprivacy@daimlertruck.com](mailto:dataprivacy@daimlertruck.com)

### 3. Jaké kategorie údajů jsou zpracovávány?

Společnost Daimler Truck zpracovává následující kategorie údajů pro účely řízení smluv, portfolia a rizik a pro zlepšování interních obchodních a prodejních procesů:

- Smluvní údaje: kmenová data zákazníka (zákazníků), zejména jméno a identifikační číslo zákazníka; kontaktní údaje zákazníka (zákazníků), zejména název obchodní firmy, aktuální adresa, telefonní čísla a e-mailové adresy; začátek a konec platnosti smlouvy; bankovní spojení.
- Údaje o vozidle: identifikační číslo vozidla (VIN), první registrace, registrační značka, počet ujetých kilometrů, poškození vozidla.
- Případně další údaje související s plněním příslušného obchodního vztahu, jako jsou údaje o závadách (číslo případu, datum, údaje o vozidle, kontaktní údaje servisu).

### 4. Jak se údaje zpracovávají a kdy se shromažďují?

Údaje uvedené v bodě 3 jsou získávány na základě stávajících obchodních vztahů, používáním našich online služeb, včetně portálů a aplikací (např. zákaznický portál Mercedes-Benz Trucks Uptime), a z dalších zdrojů, včetně jiných třetích stran (např. údaje od úvěrových agentur) a z veřejně dostupných zdrojů (např. úřady, internet). V závislosti na způsobu použití jsou tyto údaje shromažďovány následujícím způsobem:

- na základě události (například pokud snímače a testovací postupy ve vozidle, které monitorují systémy ve vozidle, zaznamenají odchylku od funkcí řídicího systému),
- v pravidelných intervalech (například podle zaznamenaných okolních podmínek, v závislosti na počtu ujetých kilometrů nebo v určitých časových intervalech, např. jednou týdně),
- detailně na základě hromadných objednávek, které vozidlo obdrží.

V závislosti na konkrétním případě použití mohou být údaje o vozidle doplněny o údaje o vybavení vozidla, informace o provedených opravách, informace z obchodních nebo prodejních procesů, informace ze servisních smluv a informace z dalších interních procesů (např. z výroby nebo logistiky).

Cílem zpracování v zásadě není identifikace jednotlivých uživatelů vozidel ani vytváření individuálních profilů řidičů a není to pro ně ani nezbytné.

Společnost Daimler Truck používá k řízení smluv, portfolia a rizik a ke zlepšení interních prodejních a obchodních procesů statické a samoučící se algoritmy. Pro vývoj těchto algoritmů je nutné shromažďovat a následně analyzovat velká množství dat z velkého počtu vozidel, za účelem odvození struktur, vzorců, modelů, predikcí a/nebo dalších poznatků o vozidlech. Kromě toho by měly být získány poznatky o očekávaném chování vozidel a jejich skupin či typových řad z hlediska očekávaného rozsahu údržby a oprav, jakož i z hlediska jejich postupného opotřebení.

### 5. Pro jaké účely jsou tyto údaje zpracovávány?

Údaje popsané v bodě 3 jsou zpracovávány v souvislosti s řízením smluv, portfolia a rizik a s cílem zlepšit interní prodejní a obchodní procesy, a to zejména pro následující účely:

**Řízení portfolia:**

- Podpora obchodních procesů za účelem posouzení portfolia servisních smluv na úrovni vozového parku / smlouvy / vozidla. Při tom jsou porovnávány dosavadní a očekávané budoucí příjmy s dosud vynaloženými náklady a s náklady, které se teprve očekávají.

**Řízení rizik:**

- Řízení technického portfolia slouží ke kontrole příjmové a výdajové stránky servisních zakázek na technické úrovni s cílem rozpoznat případné anomálie ve struktuře nákladů, ověřit stávající prognózy a sestavit nové prognózy.

**Řízení smluv:**

- Podpora všech obchodních procesů při správě servisních smluv ve společnosti Daimler Truck AG, např. tvorba smluv, změny smluv, ukončení smluv, archivace, dokumentování obsahu smluv a služeb.

**Řízení obchodu a prodeje:**

- Vyhodnocování klíčových ukazatelů výkonnosti (např. míra penetrace, hodnota smlouvy) za účelem optimalizace prodejního potenciálu a odvození opatření v procesu zákazníků a prodeje ke zvýšení spokojenosti zákazníků.

**6. Na jakém základě (právním základě) jsou mé údaje zpracovávány?**

Společnost Daimler Truck zpracovává výše uvedené údaje, pokud je to nezbytné pro účely oprávněných zájmů a pokud před těmito zájmy nemají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů (čl. 6 odst. 1 písm. f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů – dále jen „GDPR“). Zde uváděné zpracování na základě oprávněných zájmů probíhá v souvislosti s řízením smluv, portfolia a rizik a s řízením obchodu a prodeje.

**7. Budou mé údaje předávány?**

Společnost Daimler Truck využívá pro výše uvedené zpracování osobních údajů služeb dodavatelů, např. poskytovatelů IT služeb. Mezi nimi mohou být i společnosti skupiny Daimler Truck. Tyto údaje jsou předávány těmito smluvními partnerům. Je přitom zajištěno, že tito dodavatelé podléhají stejným smluvním povinnostem, pokud jde o zachování důvěrnosti, ochranu a zabezpečení údajů.

V rámci výše popsaných procesů zpřístupňuje společnost Daimler Truck osobní údaje pouze omezenému počtu osob se speciální funkcí, kterým jsou osobní údaje zpřístupněny pouze v rozsahu nezbytném pro plnění jejich příslušných úkolů. To platí nejen pro zaměstnance společnosti Daimler Truck, ale také pro dodavatele, poskytovatele IT služeb a společnosti ze skupiny, pokud je to nezbytné pro plnění příslušných úkolů.

V jednotlivých případech mohou být osobní údaje předávány také orgánům činným v trestním řízení, státním orgánům nebo regulačním orgánům, pokud to vyžadují právní předpisy.

## 8. Budou mé údaje předávány i do třetích zemí?

Osobní údaje nejsou zpravidla zpracovávány mimo území EU nebo EHP. Ve výjimečných případech může dojít k tomu, že poskytovatelé služeb, kteří pro nás mohou provozovat naše systémy za hranicemi Evropy, budou mít přístup k výše uvedeným údajům při údržbě nebo opravě systémů. Naši poskytovatelé služeb tyto údaje aktivně nezpracovávají, jejich přístup k nim však nelze z organizačních důvodů vyloučit. V současné době využíváme k provozování systémů používaných pro výše uvedené účely poskytovatele služeb v Indii. Pokud jsou osobní údaje předávány mimo území EHP, obvykle se uplatňují tzv. standardní smluvní doložky EU Komise, které jsou k dispozici na adrese [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc/standard-contractual-clauses-international-transfers\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc/standard-contractual-clauses-international-transfers_en).

## 9. Jak dlouho budou mé údaje uloženy?

Údaje zpracovávané pro účely řízení smluv, portfolia a rizik a zlepšování interních prodejních a obchodních procesů jsou uchovávány po dobu nezbytnou pro zajištění řízení smluv, portfolia a rizik a zlepšování interních prodejních a obchodních procesů, poté budou anonymizovány nebo vymazány.

## 10. Jaká mám práva vůči správci?

V souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů máte rozsáhlá práva. Pro nás je velmi důležité, abychom vás s těmito právy seznámili:

- Právo na přístup k informacím: Máte právo na přístup k údajům, které jsou u nás uloženy, a právo na přístup k informacím, zejména za jakým účelem dochází ke zpracování a po jakou dobu jsou údaje uloženy (čl. 15 GDPR).
- Právo na opravu nepřesných údajů: Máte právo na to, abychom bez zbytečného odkladu opravili nepřesné osobní údaje, které se vás týkají (čl. 16 GDPR).
- Právo na výmaz: Máte právo požadovat, abychom vymazali osobní údaje, které se vás týkají. Výmaz svých osobních údajů můžete požadovat, pokud například osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, pokud údaje zpracováváme protiprávně nebo pokud jste oprávněně vznesli námitku proti zpracování nebo pokud existuje zákonná povinnost je vymazat (čl. 17 GDPR).
- Právo na omezení zpracování: Máte právo požádat o omezení zpracování vašich údajů. Toto právo existuje zejména po dobu trvání ověřování, pokud jste zpochybnili přesnost údajů, které se vás týkají, a také v případě, že požadujete omezené zpracování namísto výmazu v případě existujícího práva na výmaz. Dále bude zpracování omezeno v případě, že údaje již nejsou potřebné pro námi sledované účely, ale vy je potřebujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, jakož i v případě, kdy je úspěšně uplatněná námitka mezi námi a vámi sporná (čl. 18 GDPR).
- Právo na přenositelnost údajů: Máte právo získat osobní údaje, které se vás týkají a které jste nám poskytli, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu (čl. 20 GDPR), pokud ještě nebyly vymazány.

Pro uplatnění těchto práv může subjekt údajů zaslat e-mail na adresu [dataprivacy@daimlertruck.com](mailto:dataprivacy@daimlertruck.com).

**Mohu vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů?**

Z důvodů vyplývajících a týkajících se vaší konkrétní situace máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se vás týkají, na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Vaše osobní údaje nebudeme dále zpracovávat, pokud neprokážeme závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad vašimi zájmy, právy a svobodami, nebo pokud je zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Chcete-li uplatnit své právo vznést námitku, napište nám na e-mailovou adresu [dataprivacy@daimlertruck.com](mailto:dataprivacy@daimlertruck.com).

**11. Právo podat stížnost u dozorového úřadu**

Pokud se domníváte, že zpracováním vašich osobních údajů porušujeme GDPR, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, např. u úřadu pro ochranu osobních údajů příslušného podle místa vašeho bydliště, pracoviště nebo místa, kde došlo k porušení ochrany osobních údajů.

Stav k: listopad 2024

Daimler Truck