Informace o zpracování osobních údajů

Informační memorandum | Aktualizováno k 8. 11. 2026

Toto memorandum vysvětluje, jak společnost COMPLEX, s.r.o. zpracovává osobní údaje při poskytování úklidových služeb, obchodní komunikaci a plnění povinností zaměstnavatele. Vychází zejména z nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění.

1. Správce osobních údajů a kontakt

COMPLEX, s.r.o., IČO: 60491841
Sídlo: Zelená 2001/21, Dejvice, 160 00 Praha 6
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 27727.
E-mail: sluzby@complexsro.cz | Telefon: +420 739 612 111
Web: www.complexsro.cz

Kontaktní osobou pro záležitosti ochrany osobních údajů a uplatnění vašich práv je **Martin Havlíček, jednatel společnosti**. Použijte uvedený e-mail nebo písemně adresu sídla společnosti. Správcem osobních údajů je společnost, nikoli kontaktní osoba osobně.

2. Koho se memorandum týká

Zákazníků a zájemců o služby, dodavatelů, jejich zástupců a kontaktních osob, uchazečů o zaměstnání, zaměstnanců a osob pracujících na dohody, společníků a členů orgánů společnosti a osob, které s námi komunikují. Osobním údajem může být i pracovní e-mail nebo telefon konkrétního zaměstnance klienta.

3. Jaké údaje zpracováváme a odkud je získáváme

Při poptávkách a spolupráci: jméno, pracovní zařazení a zastupovanou organizaci, kontaktní a fakturační údaje, údaje o smlouvě, zakázce, platbách, komunikaci a případných reklamacích. U podnikajících fyzických osob také IČO, případně DIČ a místo podnikání.

V personální a korporátní agendě: identifikační a kontaktní údaje a další údaje potřebné pro konkrétní účel, například kvalifikaci, pracovní vztah, pracovní dobu, mzdu, účet, odvody a zákonná hlášení. Rodné číslo, údaje o rodinných příslušnících či dokladech zpracováváme jen tam, kde jsou pro daný účel nezbytné a jejich zpracování má právní oporu.

Údaje získáváme především od vás, případně od vašeho zaměstnavatele či obchodního partnera, z průběhu spolupráce, od příslušných orgánů a z veřejných rejstříků nebo veřejně dostupných pracovních kontaktů. Veřejná dostupnost údaje sama neopravňuje k jeho libovolnému používání.

4. Proč údaje zpracováváme a na jakém právním základě

Vyřízení dotazu a poptávky, příprava nabídky a uzavření smlouvy. Pracujeme s identifikačními a kontaktními údaji, obsahem komunikace a informacemi o požadované službě. Je-li smluvní stranou fyzická osoba, jde o opatření před uzavřením smlouvy na její žádost a následné plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. U kontaktních osob právnické osoby vycházíme z oprávněného zájmu na vedení obchodní komunikace a zajištění spolupráce podle písm. f).

Poskytování služeb a správa smluvních vztahů. Údaje o smlouvách, zakázkách, kontaktních osobách a platbách používáme k organizaci a kontrole úklidu, komunikaci, fakturaci a vyřízení reklamací. Právním základem je plnění smlouvy s fyzickou osobou, oprávněný zájem na řádném poskytování služeb a případně splnění zákonné povinnosti podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR.

Účetnictví, daně a další zákonné evidence. Identifikační, účetní a platební údaje zpracováváme pro splnění právních povinností podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, zejména podle účetních a daňových předpisů. Stejný základ se uplatní u zákonných povinností souvisejících s náhradním plněním a evidencí společnosti.

Výběr zaměstnanců a pracovněprávní vztahy. Údaje o uchazečích používáme pro posouzení žádosti a jednání o pracovní smlouvě podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. U zaměstnanců zpracováváme nezbytné údaje pro plnění pracovního vztahu a zákonných povinností, zejména pro mzdy, docházku, daně, pojištění, BOZP a zaměstnávání OZP, podle písm. b) a c). Souhlas není obecným základem pro vedení povinné personální agendy.

Ochrana práv a bezpečnosti. Nezbytné údaje uchováváme také pro prokazování plnění povinností, řešení sporů a určení, výkon či obhajobu právních nároků. Jde o oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Používáme jen údaje potřebné pro konkrétní nárok nebo bezpečnostní účel a zohledňujeme vaše práva.

Případná obchodní sdělení. Zasílání nabídek elektronickou poštou se řídí také § 7 zákona č. 480/2004 Sb. Mimo zákonnou výjimku pro vlastní obdobné služby stávajícím zákazníkům je třeba předchozí souhlas. U této výjimky je právním základem zpracování oprávněný zájem; v ostatních případech souhlas podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Odmítnutí musí být možné při získání kontaktu i v každé zprávě. Samotné zveřejnění e-mailu na internetu ani toto memorandum souhlas nenahrazují.

5. Údaje o zdraví a trestní bezúhonnosti

Údaje o zdravotní způsobilosti nebo statusu OZP zpracováváme jen v nezbytném rozsahu pro zákonné povinnosti a práva v pracovněprávní a sociální oblasti, zejména podle čl. 6 odst. 1 písm. c) a čl. 9 odst. 2 písm. b) GDPR a příslušných českých předpisů. Nejde o oprávnění shromažďovat libovolné diagnózy nebo úplnou zdravotnickou dokumentaci.

Údaje o odsouzeních a trestných činech lze zpracovávat pouze při splnění čl. 10 GDPR a příslušných zákonných podmínek. Doklad o bezúhonnosti nelze požadovat plošně od každého uchazeče bez právně přípustného důvodu souvisejícího s konkrétní prací.

6. Jak dlouho údaje uchováváme

Doba uchování se odvíjí od účelu a druhu dokumentu. Údaje neponecháváme automaticky po neomezenou dobu ani po celou dobu existence společnosti. Pokud přesnou dobu nelze určit předem, použijeme následující kritéria:

Dotazy, poptávky a nabídky: neúspěšné poptávky a komunikaci uchováváme nejdéle 1 rok od poslední komunikace. Déle pouze nezbytné údaje pro konkrétní právní nárok či zákonnou povinnost. U uzavřené spolupráce platí níže uvedené lhůty.

Smlouvy, zakázky a reklamace: po dobu spolupráce; po jejím skončení v nezbytném rozsahu po dobu běhu příslušných promlčecích či prekluzivních lhůt. Zohledníme jejich případné stavení či přerušení a probíhající řízení, včetně výkonu rozhodnutí.

Účetní a daňové doklady: podle zákonných lhůt pro daný druh záznamu. Účetní doklady a účetní knihy se zpravidla uchovávají 5 let, účetní závěrky a výroční zprávy 10 let od konce příslušného účetního období (§ 31 zákona č. 563/1991 Sb.). Daňové doklady k DPH se uchovávají 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo (§ 35 zákona č. 235/2004 Sb.). Zvláštní zákonný důvod může vyžadovat delší uchování.

Personální a mzdové dokumenty: po dobu potřebnou pro pracovní vztah a poté podle druhu záznamu a lhůt pracovněprávních, daňových, pojistných a důchodových předpisů. Mzdové listy a účetní záznamy pro důchodové pojištění se podle § 35a zákona č. 582/1991 Sb. uchovávají 45 kalendářních roků následujících po roce, kterého se týkají; u poživatelů starobního důchodu 10 roků. Údaje neúspěšných uchazečů po skončení výběru dále uchováváme jen při konkrétním právním důvodu. Pro samostatnou evidenci pro budoucí nabídky je nutný samostatně vymezený účel a právní základ.

Souhlas a marketing: po dobu uvedenou při získání souhlasu, nejdéle do jeho odvolání nebo zániku účelu. U marketingu na oprávněném zájmu nejdéle do námitky či zániku tohoto zájmu. Doklad o souhlasu a minimální záznam o odmítnutí lze dále uchovat v rozsahu nezbytném k prokázání souladu a respektování vaší volby. Po odpadnutí všech důvodů údaje vymažeme nebo anonymizujeme.

7. Komu mohou být údaje zpřístupněny

Přístup mají pověřené osoby podle své role. Webhosting a SMTP pro webový formulář poskytuje Webglobe, s.r.o.; firemní server a e-mail spravuje Ecomma s.r.o. Po souhlasu s volitelným měřením se zapojuje Google Ireland Limited (Analytics a Ads). Dalšími příjemci mohou být účetní a mzdové služby, banky, pojišťovny, právní poradci, pracovnělékařské služby a příslušné orgány veřejné moci. Údaje poskytujeme jen v nezbytném rozsahu. Zpracovatelé postupují na základě smlouvy podle čl. 28 GDPR.

8. Místo zpracování a předávání mimo EHP

Základní agendy vedeme na firemním serveru spravovaném Ecomma s.r.o. Webhosting a SMTP poskytuje Webglobe, s.r.o. Při odsouhlaseném měření může Google zpracovávat údaje mimo EHP, zejména v USA. Používá příslušná rozhodnutí o odpovídající ochraně, včetně EU-US Data Privacy Framework u pokrytých předání, nebo standardní smluvní doložky. Podrobnosti uvádí policies.google.com/privacy/frameworks. Informace o zárukách a jejich kopii poskytujeme také na kontaktní adrese správce.

9. Vaše práva a jak je uplatnit

Za podmínek GDPR máte právo na **přístup** k údajům a jejich kopii, **opravu** nepřesných či doplnění neúplných údajů, **výmaz** a **omezení zpracování**. Výmaz nemusí být možný, pokud jsou údaje nezbytné například pro zákonnou povinnost nebo obhajobu právních nároků.

Právo na **přenositelnost** se vztahuje na údaje, které jste poskytli, jestliže se zpracování provádí automatizovaně na základě souhlasu nebo smlouvy a jsou splněny další podmínky čl. 20 GDPR. Je-li to technicky proveditelné, můžete požádat o jejich předání přímo jinému správci.

Právo vznést námitku

Proti zpracování založenému na oprávněném zájmu můžete kdykoli vznést námitku z důvodů týkajících se vaší konkrétní situace. Poté údaje pro daný účel dále nezpracováváme, pokud neprokážeme závažné oprávněné důvody převažující nad vašimi právy a zájmy nebo důvody pro určení, výkon či obhajobu právních nároků. **Proti přímému marketingu můžete vznést námitku kdykoli a bez odůvodnění; pro tento účel pak údaje dále nezpracováváme.**

Souhlas můžete kdykoli **odvolat** stejně snadno, jako jste jej udělili. Odvoláním není dotčena zákonnost předchozího zpracování ani jiný samostatný zákonný důvod pro uchování některých údajů.

Žádost zašlete na **sluzby@complexsro.cz** nebo na adresu sídla, k rukám Martina Havlíčka. Vyřídíme ji bez zbytečného odkladu, nejpozději do **jednoho měsíce** od obdržení. Podle složitosti a počtu žádostí lze lhůtu prodloužit o další dva měsíce; o prodloužení a jeho důvodech vás informujeme během prvního měsíce. V případě důvodných pochybností můžeme přiměřeně ověřit vaši totožnost. Výkon práv je zpravidla bezplatný; u zjevně nedůvodných či nepřiměřených žádostí platí výjimky podle čl. 12 odst. 5 GDPR.

Máte právo podat **stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, uoou.gov.cz, e-mail: posta@uoou.gov.cz. Tím nejsou dotčena další práva na soudní ochranu.

10. Povinnost poskytnout údaje

Údaje potřebné pro uzavření a plnění smlouvy nebo pro splnění zákonné povinnosti musíme mít k dispozici; bez nich nemusí být možné uzavřít smlouvu, poskytnout službu nebo splnit povinnost zaměstnavatele. U nepovinných údajů a zpracování založeného na souhlasu je jejich poskytnutí dobrovolné. Odmítnutí nepovinného souhlasu nemá vliv na běžné plnění smlouvy.

11. Webové stránky a způsob zpracování

Údaje zpracováváme v listinné i elektronické podobě. V rámci zde popsaných agend neprovádíme rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, které by pro vás mělo právní nebo obdobně významné účinky podle čl. 22 GDPR.

Toto memorandum samo o sobě nepředstavuje souhlas s cookies ani s reklamním měřením. Případné analytické a marketingové cookies či obdobné technologie lze použít až po předchozím souhlasu; výjimkou jsou technologie nezbytné pro vyžádanou službu. Informace o konkrétních nástrojích, příjemcích, dobách uložení a odvolání souhlasu se poskytují v nastavení cookies nebo samostatné informaci u příslušné služby.

Verze ze dne 8. 11. 2026 nahrazuje předchozí verzi memoranda. Součástí jsou následující informace o webovém formuláři, cookies a měření. Při změně účelu nebo podmínek zpracování poskytneme aktualizované informace.

Martin Havlíček, jednatel společnosti COMPLEX, s.r.o.

12. Webový formulář, cookies a měření

Správce a kontakt

Správcem je COMPLEX, s.r.o., IČ 60491841, Zelená 2001/21, 160 00 Praha 6. Kontaktní osobou je Martin Havlíček, jednatel. Žádosti zasílejte na sluzby@complexsro.cz nebo písemně do sídla společnosti.

Poptávky a obchodní komunikace

Zpracováváme jméno, e-mail, případně telefon, společnost a obsah zprávy, které nám sami poskytnete. Účelem je vyřízení poptávky, příprava nabídky a související komunikace. U fyzických osob jednajících o vlastní smlouvě jde o opatření před uzavřením smlouvy a její plnění (čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR); u zástupců firem o oprávněný zájem na obchodní komunikaci (písm. f). Souhlas s reklamním měřením není podmínkou odeslání poptávky. Do formuláře nevkládejte citlivé osobní údaje.

Doba uchování poptávek

Neúspěšné poptávky a související komunikaci uchováváme nejdéle 1 rok od poslední komunikace. Delší uchování se týká pouze nezbytných údajů pro konkrétní právní nárok nebo zákonnou povinnost. U uzavřené spolupráce platí příslušné smluvní, účetní a zákonné lhůty; roční lhůta se na tyto doklady nevztahuje.

Doručování a technický provoz

Webhosting a odesílání z adresy formular@mailing.complexsro.cz zajišťuje Webglobe, s.r.o. Poptávka je doručena na sluzby@complexsro.cz, jejíž provoz a firemní server spravuje Ecomma s.r.o. Obsah poptávky neukládáme do databáze webu ani místního úložiště prohlížeče. Zůstává v e-mailové komunikaci a související agendě společnosti. Přístup mají pověřené osoby a poskytovatelé v nezbytném rozsahu.

Ochrana formuláře a provozní záznamy

K vyžádanému odeslání používáme technickou relační cookie complex_enquiry, ochranný token s platností nejvýše 1 hodinu a omezení počtu pokusů. Čítače obsahují časy a klíčovaný otisk IP adresy, nikoli obsah zprávy; nejde o anonymní údaje. Používají se okna 15 minut a 1 hodiny, prošlé položky se odstraní při dalším požadavku. Samostatné přístupové a bezpečnostní logy hostingu mohou obsahovat IP adresu, čas, požadovanou adresu a údaje prohlížeče. Uchování se řídí dobou potřebnou pro provoz, zjištění a vyřešení konkrétního incidentu a případné právní nároky. Právním základem je oprávněný zájem na zabezpečení služby (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR).

12. Webový formulář, cookies a měření - pokračování

Volitelné měření Google Analytics a Google Ads

Po souhlasu s analytikou používáme Google Analytics 4 společnosti Google Ireland Limited k měření návštěvnosti. Při samostatném souhlasu s měřením reklam se úspěšná poptávka může použít také k vyhodnocování Google Ads. Měření reklam v této implementaci využívá analytiku. Google se před souhlasem s analytikou nenačítá. Bez obou souhlasů neposíláme událost generate_lead; pouhé otevření kontaktu konverzí není. Jméno, e-mail, telefon, společnost ani text poptávky se do měření neposílají. Nezapínáme Google Signals, personalizaci reklam ani rozšířené konverze. Právním základem volitelného měření je souhlas (čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR).

Cookies a změna volby

Nezbytné uložení volby complex_consent_v1 v místním úložišti platí 6 měsíců. Analytické cookies _ga a _ga_* mají nastavenou platnost nejvýše 6 měsíců bez prodlužování při každé návštěvě. Volbu můžete kdykoli změnit přes „Nastavení cookies“ v zápatí, stejně snadno přijmout či odmítnout. Při odvolání stránku znovu načteme a dostupné cookies Google na této doméně odstraníme. Již předané údaje tím nejsou zpětně vymazány. Formulář funguje i při odmítnutí měření.

Uchování údajů u Google a předávání

V GA4 je nyní uchování dat událostí nastaveno na 2 měsíce a údajů o uživatelích na 14 měsíců; reset při nové aktivitě je zapnutý. Tato nastavení se nevztahují na všechny souhrnné přehledy ani na samostatné uchování dat Google Ads. Google může údaje zpracovávat také mimo EHP, zejména v USA. Používá příslušná rozhodnutí o odpovídající ochraně, včetně EU–US Data Privacy Framework u pokrytých předání, nebo standardní smluvní doložky. Podrobnosti a záruky: mechanismy předávání Google; používání údajů Google. Údaje o zárukách získáte také na našem kontaktu.

Vaše práva

Za podmínek GDPR můžete požadovat přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování a přenositelnost. Proti oprávněnému zájmu můžete vznést námitku; souhlas kdykoli odvolat bez vlivu na zákonnost předchozího zpracování. Žádosti vyřizujeme zpravidla do 1 měsíce, při zákonných podmínkách lze lhůtu prodloužit o další 2 měsíce. Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Neprovádíme výhradně automatizované rozhodování s právními nebo obdobně významnými účinky.