

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PORADENSTVÍ SOS – ASOCIACE, z.s.

(dále „Podmínky“)

I. Kdo jsme, s čím spotřebitelům radíme a proč je nutné se seznámit s těmito Podmínkami?

Vážení spotřebitelé,

naše organizace je **Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s., IČO: 22832793, se sídlem: Mečová 368/5, Brno-město, 602 00 Brno**, spolek zapsaný ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl L vložka 14258 (dále též jen jako „**SOS – Asociace**“). Jsme nestátní nezisková spotřebitelská organizace, která mj. poskytuje **bezplatné poradenství** v oblasti ochrany spotřebitele.

Tyto Podmínky jsme zpracovali a řídíme se jimi zejména proto, **abychom splnili požadavky evropské i české legislativy** - konkrétně se jedná o zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOOU**“) a nařízení EP a Rady č.2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“).

Spotřebitel je před poskytnutím poradenství povinen seznámit se s obsahem těchto Podmínek. Jsou vyvěšeny v osobních poradnách SOS – Asociace a na jejím webu (<https://www.asociace-sos.cz/>). Je-li Vám cokoli nejasného, můžete nás **požádat o vysvětlení kteréhokoliv bodu** těchto Podmínek. Využijete-li naše telefonické poradenství, bude Vám před poskytnutím poradenství poskytnuta stručná informace o tom, kde je možno tyto Podmínky najít a budou Vám sděleny základní principy poskytování poradenství dle těchto Podmínek.

Poradenství dle těchto Podmínek je poskytováno **POUZE SPOTŘEBITELŮM**. Spotřebitelem se pro tyto účely rozumí fyzická osoba, která ve smluvním nebo jiném právním vztahu, jehož se poradenství týká, **nevystupuje v rámci své podnikatelské činnosti**. Podnikatelé nejsou oprávněni poradenství dle těchto Podmínek využívat.

Žádáte-li jako spotřebitel SOS – Asociaci o poskytnutí poradenství dle těchto Podmínek, potvrzujete zároveň, že jste spotřebitelem ve smyslu Podmínek (viz výše), že jste se s těmito Podmínkami seznámil, plně jim porozuměl a že souhlasíte s pravidly poskytování poradenství, která tyto Podmínky obsahují.

II. Naše poradenství je pro spotřebitele zcela bezplatné. A jak se na nás můžete obracet?

Poradenství je SOS – Asociací poskytováno spotřebitelům **ZCELA ZDARMA** – tedy řečeno „jazykem právníků“: bez vzniku jakékoliv povinnosti spotřebitele k poskytnutí peněžitého protiplnění za poskytnuté poradenství SOS – Asociace. Náklady SOS-Asociace na poradenství jsou plně hrazeny z rozpočtu SOS – Asociace. Využijete-li telefonického, e-mailového či korespondenčního poradenství, musíte si pochopitelně „ze svého“ hradit svoje náklady na využití telekomunikačních, datových či

poštovních služeb dle aktuálních ceníků poskytovatelů těchto služeb. **SOS-Asociace používá k poskytování telefonického poradenství výhradně linky s běžným tarifem.**

SOS – Asociace poskytuje dle těchto Podmínek poradenství v oblasti ochrany spotřebitele ve svých osobních poradnách (**osobní poradenství**), telefonicky (**telefonické poradenství**) a prostřednictvím elektronické pošty (**e-mailové poradenství**). Pouze výjimečně je poradenství poskytováno též formou písemné komunikace doručované s využitím poštovních služeb (**korespondenční poradenství**); zejména jde o případy, kdy spotřebitel nemůže využít e-mailové poradenství. Korepondenční poradenství však může být, zejména s ohledem na jeho náklady, dočasně či zcela omezeno.

III. Kdo Vám u nás radí a kde?

Poradenství dle těchto Podmínek zajišťuje SOS – Asociace vlastními poradci, kteří jsou pro účely spotřebitelského poradenství SOS-Asociací proškoleni. Komunikace s našimi poradci probíhá v prostorách SOS – Asociace či prostřednictvím oficiálních kontaktních telefonů a mailových adres SOS – Asociace zveřejněných na webu SOS – Asociace (<https://www.asociace-sos.cz/>). Komunikuje-li spotřebitel s poradcem mimo prostory SOS – Asociace či mimo oficiální kontaktní telefony a mailové adresy, nejedná se o poskytování poradenství SOS – Asociace podle těchto Podmínek.

IV. Jak naše poradenství funguje z pohledu práva? Co byste nám všechno měli „říci“ a předat? Jak Vám poradíme my?

Sdělíte-li SOS – Asociaci svůj spotřebitelský problém, vyjadřujete tím zároveň svoji vůli využít naše poradenství v souladu s pravidly těchto našich Podmínek. Měli byste nám stručně sdělit podstatné skutečnosti. Případně nám též můžete předat podklady, které považujete za nezbytné k tomu, abychom si mohli udělat názor na spotřebitelský problém, s nímž chcete poradit.

Je však vždy na Vašem vlastním uvážení, jaké konkrétní skutečnosti a podklady SOS – Asociaci sdělíte či předáte. To samozřejmě platí i tehdy, pokud až v průběhu poskytování poradenství dle těchto Podmínek vyplynula potřeba sdělení nějaké konkrétní skutečnosti či předání nějakého podkladu. Veškeré podklady, které nám chcete předat, však vždy musíte předat buď ve formě kopie či v elektronické podobě, případně nám umožnit jejich okopírování. **SOS – Asociace je oprávněna odmítnout převzetí podkladu v originálu.**

SOS – Asociace se zavazuje spotřebiteli na základě jím projevené vůle k využití spotřebitelského poradenství poskytnout poradenství. Toto poradenství bude vždy co nejvíce odpovídat konkrétnímu skutkovému stavu (a individuální situaci spotřebitele), jež vyplýne ze skutečností a podkladů spotřebitelem sdělených či předaných. Poradenství bude poskytnuto tak, aby podpořilo spotřebitele (je-li to možné) při využití jeho práv podle zákona či smlouvy nebo pro jeho ochranu v rámci řešeného problému. Součástí poradenství může být zejména zhodnocení pozice spotřebitele v rámci daného spotřebitelského problému, včetně zhodnocení podkladů předaných spotřebitelem, informace

o relevantní právní úpravě a doporučení dalšího postupu, který může spotřebitel na základě vlastního uvážení využít či nevyužít. Spotřebiteli též mohou být v rámci poradenství předány návrhy či vzory listin, které může spotřebitel na základě vlastního uvážení využít pro své osobní potřeby, zejména pro řešení svého spotřebitelského problému.

V. Měli byste vědět i to, za co Vám „neručíme“, respektive ani ručit nemůžeme...

SOS – Asociace, z.s. **nenese žádnou odpovědnost za poškození či ztrátu dokumentu**, který jí byl předán jako podklad při sdělení spotřebitelského problému.

Při poskytování spotřebitelského poradenství dle těchto Podmínek si SOS – Asociace samozřejmě musí vytvořit též určitý názor na spotřebitelem předložený a popsany problém. **Považujeme však za nezbytné Vás výslovně upozornit na následující:**

- a) Náš názor na Vámi popsany spotřebitelský problém **může být odlišný od konečného právního názoru soudů či jiných orgánů**, které mohou závazně rozhodovat případný vzniklý spor.
- b) Při využití poradenství mějte na vědomí, že bezplatné spotřebitelské poradenství dle těchto Podmínek z pochopitelných důvodů nemůže zcela nahradit komplexní odborné služby advokáta, notáře, znalce či jiného profesionála. **Poradenství dle těchto Podmínek není poskytováním právní služby. Jde o bezplatné poradenství sloužící k informování spotřebitele o možnostech řešení jeho spotřebitelského problému.**
- c) **Rozhodnutí, zda využijete informace a postupy**, které Vám sdělíme v rámci spotřebitelského poradenství, **popřípadě rozhodnutí, zda a jak využijete návrhů či vzorů listin** předaných v rámci spotřebitelského poradenství dle těchto Podmínek, **je vždy zcela na Vašem vlastním svobodném uvážení. SOS – Asociace proto nenese žádnou právní odpovědnost** za využití právního názoru sděleného při bezplatném spotřebitelském poradenství dle těchto Podmínek ani za případný neúspěch doporučeného postupu či za jakoukoliv újmu, kterou spotřebitel utrpěl či mohl utrpět v důsledku využití poradenství dle těchto Podmínek.

VI. Jak je to s ochranou Vašich osobních údajů při spotřebitelském poradenství?

Své osobní údaje poskytujete SOS – Asociaci dobrovolně (na základě smluvního principu) dle těchto Podmínek. Nejste k jejich poskytnutí ze zákona povinen/povinna. Pokud nám však neposkytnete osobní údaje, které jsou nezbytné pro poskytnutí konkrétnější rady, poskytneme Vám SOS-Asociace zpravidla poradenství pouze v obecné rovině, případně konkretizované pouze do té míry, jakou umožňují Vámi sdělené informace.

Při poskytování poradenství dle těchto Podmínek proto SOS – Asociace zpracovává osobní údaje, které jí spotřebitel při využití poradenství dle těchto Podmínek sdělil či předal. Zpracování osobních údajů se

řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) a od 25.5. 2018 také nařízením EP a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).

Využijete-li našeho spotřebitelského poradenství podle těchto podmínek, dáváte tím zároveň najevo, že jste skutečně oprávněn(a) sdělit či předat SOS-Asociaci všechny osobní údaje, které nám pro účely využití poradenství dle těchto Podmínek sdělujete či předáváte, a to i když se bude jednat o osobní údaje třetích osob. Spotřebitel je povinen informovat třetí osoby o předání jejich osobních údajů SOS – Asociaci a seznámit je s obsahem těchto Podmínek. Na vyžádání SOS – Asociace je spotřebitel povinen prokázat SOS – Asociaci splnění uvedených oprávnění k předání osobních údajů a splnění uvedených povinností vůči třetím osobám. V případě porušení těchto pravidel nebudou předané osobní údaje nijak zpracovávány a budou neprodleně skartovány.

Spotřebitel nebude SOS – Asociaci předávat při poskytování poradenství dle těchto Podmínek žádné citlivé osobní údaje ve smyslu § 4 písm. b) ZOOÚ ani osobní údaje zvláštní kategorie dle čl. 9 GDPR (jde např. o osobní údaje o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, zdravotním stavu apod.). **Je-li předání osobních údajů dle předchozí věty nezbytné k poskytnutí poradenství dle těchto Podmínek, budou tyto údaje zpracovávány pouze na základě výslovného písemného souhlasu spotřebitele v listinné či elektronické podobě** ke zpracování takových údajů za účelem poskytnutí poradenství spotřebiteli dle těchto Podmínek a za účelem evidence poskytnutého poradenství. Evidenci vedeme pro plnění zákonných povinností SOS – Asociace při správě a zpracování osobních údajů a ke splnění povinností SOS – Asociace při vykazování a kontrole plnění podmínek dotací z veřejných rozpočtů jejich poskytovatelům (např. ministerstva, kraje). V případě porušení pravidel dle tohoto odstavce nebudou předané osobní údaje nijak zpracovávány a budou neprodleně zlikvidovány.

SOS – Asociace prohlašuje, že veškeré osobní údaje, které jí byly spotřebitelem předány při poradenství dle těchto Podmínek, **zpracovává pouze za účelem splnění svého závazku k poskytnutí poradenství dle těchto Podmínek a za účelem evidence poskytnutého poradenství, kterou vede pro plnění svých zákonných povinností** při správě a zpracování osobních údajů a k plnění svých povinností SOS vykazování a kontroly plnění podmínek dotací z veřejných rozpočtů jejich poskytovatelům (např. ministerstva, kraje). V rámci evidence poskytnutého poradenství SOS – Asociace eviduje osobní údaje spotřebitele (tj. zejména jeho jméno, příjmení, datum narození a e-mail, dále jsou evidovány informace o podkladech předaných SOS – Asociaci spotřebitelem, typ řešeného případu, případně další osobní údaje nutné k poskytnutí poradenství dle těchto Podmínek). Využití osobních údajů pro jiný účel, než je uveden v tomto odstavci, je možné pouze na základě předchozího souhlasu subjektu údajů.

SOS – Asociace prohlašuje, že zpracovává osobní údaje, předané jí spotřebitelem, v souladu s těmito Podmínkami jako správce a zpracovatel v souladu se ZOOÚ a po 25. 5. 2018 také v souladu s GDPR a nepředává tyto osobní údaje ke zpracování žádnému zpracovateli, ani třetím osobám - kromě plnění právních povinností SOS – Asociace, jako je např. předání osobních údajů orgánům činným v trestním řízení při plnění povinnosti k součinnosti, či jejich předání poskytovatelům dotací při vykazování a

kontrole plnění podmínek dotací z veřejných rozpočtů. Při zpracování osobních údajů dle těchto Podmínek nedochází k automatizovanému rozhodování ani k profilování.

VII. Jak dlouho budeme Vámi poskytnuté údaje zpracovávat a jaká máte práva při jejich zpracování?

Doba, po kterou budou osobní údaje SOS – Asociací evidovány, je stanovena na 10 let od posledního kontaktu se spotřebitelem. (Tato doba evidence osobních údajů je dána pravidly pro kontrolu použití prostředků z dotací, které vyplývají zejména ze zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech.) Doba, po kterou budou uchovávány podklady spotřebitele, je stanovena na 3 roky od data jejich převzetí. (Tato doba uchovávání podkladů je odvozena z § 629 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

Subjekt údajů má právo požadovat na SOS – Asociaci přístup k osobním údajům týkajícím se tohoto subjektu údajů, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a má též právo vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů. V případě, že je osobní údaj zpracováván na základě souhlasu subjektu údajů (citlivé osobní údaje ve smyslu § 4 písm. b) ZOOÚ a osobní údaje zvláštní kategorie dle čl. 9 GDPR), má subjekt údajů právo odvolat kdykoli tento svůj souhlas, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování daného osobního údaje založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním. Subjekt údajů je též oprávněn podat stížnost u dozorového úřadu.

VIII. Odkdy jsou tyto Podmínky účinné a jak je to se změnami těchto Podmínek?

Tyto Podmínky jsou účinné **od 25. 5. 2018**.

Změny těchto Podmínek budou zveřejňovány prostřednictvím vyvěšení nového znění Podmínek v osobních poradnách SOS – Asociace a na jejím webu. Na vztah spotřebitele a SOS – Asociace se aplikují tyto Podmínky ve znění účinném ke dni, kdy spotřebitel sdělil SOS - Asociaci svůj spotřebitelský problém, čímž zároveň vyjádřil svoji vůli využít naše poradenství v souladu s pravidly těchto Podmínek v čl. IV (*„Jak vlastně naše poradenství funguje z pohledu práva? Co byste nám všechno měli „říci“ a předat? Jak Vám poradíme my?“*).

Tyto Podmínky a právní vztahy těmito Podmínkami neupravené se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů), dále ZOOÚ a od 25.5. 2018 též právní úpravou GDPR.

V Brně dne 19. 5. 2018

Gerta Mazalová
předsedkyně SOS – Asociace, z.s.