

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ BALANSIA

pro mediační služby, individuální konzultace, sepsání dohody dosažené při mediaci a provoz webu

Účinné od: 01.08.2026

I. Správce osobních údajů a působnost zásad

1. Správcem osobních údajů je Mgr. Jana Kubíková, DiS., IČO 24912433, místo podnikání evidované ve veřejném rejstříku: Bezručova 389, 339 01 Klatovy, kontaktní adresa a prostory Balansia: Krameriova 164, 339 01 Klatovy, e-mail: mediace@balansia.cz, telefon: +420 793 999 550 (dále jen „Správce“ nebo při poskytování mediačních služeb také „Mediátorka“).
2. Tyto zásady vysvětlují, jak Správce zpracovává osobní údaje návštěvníků webu www.balansia.cz, zájemců o služby, Stran mediace, Klientů individuálních konzultací, doprovázejících osob, zástupců, odborných poradců a dalších osob, jejichž údaje se mohou v přiměřeném rozsahu objevit v souvislosti s poskytovanou službou.
3. Klientem se pro účely těchto Zásad rozumí osoba, která využívá některou ze služeb Správce nebo s ním sjednává její poskytnutí. Klient, který se účastní mediace jako účastník řešeného konfliktu, je v ustanoveních týkajících se mediace označován jako „Strana“.
4. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, protože mu podle povahy a rozsahu jeho činnosti tato povinnost nevzniká. Veškeré dotazy a žádosti týkající se osobních údajů lze zaslat na výše uvedený e-mail nebo kontaktní adresu.

II. Základní zásady zpracování

1. Správce zpracovává osobní údaje zákonně, korektně a transparentně, pouze pro určité a legitimní účely a v rozsahu nezbytném pro vyřízení poptávky, sjednání termínu individuální konzultace, závaznou rezervaci mediačního setkání, poskytnutí služby, splnění právních povinností, zajištění bezpečného průběhu služby a ochranu oprávněných nároků.
2. Správce neusiluje o shromažďování podrobných informací, které nejsou pro službu potřebné. Zájemci by proto do kontaktního formuláře ani prvního e-mailu neměli uvádět podrobné informace o konfliktu, zdravotním stavu, dětech nebo jiných citlivých okolnostech, pokud to není nezbytné pro základní posouzení vhodnosti a bezpečnosti služby.
3. Mediaci probíhá převážně ústně. Mediátorka nepořizuje formální obsahový zápis jednotlivých vyjádření, postojů, návrhů ani ústupků, není-li výslovně dohodnuto jinak. Může si pořizovat pouze stručné pracovní poznámky potřebné pro vedení mediace nebo konzultace.
4. Osobní údaje nejsou prodávány, využívány k nevyžádanému marketingu ani zpřístupňovány třetím osobám bez odpovídajícího právního důvodu.

III. Zdroje a kategorie osobních údajů

1. Správce získává osobní údaje zejména přímo od dotčené osoby prostřednictvím kontaktního formuláře, e-mailu, telefonu, SMS, osobního jednání, smlouvy, přílohy, dodatku, prohlášení doprovázející osoby, fakturačních podkladů nebo dokumentů předaných v souvislosti se službou.
2. Údaje mohou být v přiměřeném rozsahu získány také od jiné Strany, zástupce, doprovázející osoby nebo z dokumentu, který některá z těchto osob poskytne. Pokud jedna osoba předá Správci kontaktní údaje jiné osoby za účelem nabídky společné mediace, Správce je použije pouze k prvnímu kontaktu. Při tomto kontaktu dotčenou osobu informuje o tom, od koho její kontaktní údaje získal, za jakým účelem je používá, a zpřístupní jí tyto Zásady.
3. Zpracovávané údaje mohou zahrnovat zejména: a) identifikační údaje, například jméno, příjmení, titul a v odůvodněných případech datum narození; b) kontaktní údaje, například e-mail, telefon a kontaktní adresu; c) údaje o poptávce, rezervaci, smlouvě, termínu, účasti, průběhu a ukončení služby; d) údaje o platbě, fakturaci a rozdělení ceny mezi Strany; e) obsah komunikace a dokumenty poskytnuté pro službu; f) stručné pracovní poznámky; g) údaje potřebné pro sepsání Dohody Stran; h) technické údaje spojené s návštěvou webu a odesláním formuláře.
4. V rodinných a dalších mediačních věcech se mohou objevit také údaje o dětech, rodinných vztazích, bydlení, majetku, dlužích, soudních nebo správních řízeních a dalších osobách. Správce je zpracovává pouze v rozsahu, v jakém jsou skutečně potřebné pro sjednanou službu.
5. Tvzení jedné Strany o jiné osobě nejsou bez dalšího považována za ověřenou skutečnost. Je-li nutné je stručně zaznamenat, jsou označena jako sdělení konkrétní osoby a zaznamenána pouze v minimálním rozsahu.

IV. Účely, právní základy a doby uchování

1. Nezávazná poptávka a první kontakt. Identifikační a kontaktní údaje a nezbytný obsah zprávy jsou zpracovávány za účelem odpovědi, základního posouzení vhodnosti služby a případného sjednání termínu individuální konzultace nebo závazné rezervace mediačního setkání. Právním základem je provedení opatření před uzavřením smlouvy na žádost dotčené osoby. Pokud je Správci předán kontakt na jinou osobu, je právním základem oprávněný zájem umožnit jí, aby se o nabídce mediace dozvěděla a sama se rozhodla, zda chce pokračovat. Není-li sjednán termín individuální konzultace, nevznikne-li závazná rezervace mediačního setkání ani jiný smluvní vztah, údaje jsou zpravidla vymazány nejpozději do 3 měsíců od poslední komunikace.
2. Organizace termínu, závazná rezervace mediačního setkání a vznik a plnění smluvního vztahu. Údaje potřebné pro sjednání termínu individuální konzultace, závaznou rezervaci mediačního setkání, uzavření Smlouvy o provedení mediace, vznik a plnění smluvního vztahu při individuální konzultaci, poskytování služby, komunikaci, rozdělení ceny, storno podmínky mediačního setkání a předání Dohody Stran nebo jiného sjednaného výstupu jsou zpracovávány pro provedení opatření před uzavřením smlouvy a pro její plnění. Podstatné smluvní a organizační podklady jsou uchovávány po dobu spolupráce a následně zpravidla 3 roky od jejího skončení.
3. Průběh mediace nebo individuální konzultace. Běžné osobní údaje nezbytné pro vedení bezpečné, vyvážené a smysluplné komunikace jsou zpracovávány pro plnění smlouvy a pro oprávněný zájem Správce na řádném poskytování služby, ochraně bezpečí účastníků a doložení základních okolností průběhu služby. Správce pořizuje pouze stručné pracovní poznámky a uchovává je nejdéle 1 rok od skončení spolupráce, nevyžaduje-li konkrétní spor, právní povinnost nebo ochrana právních nároků delší uchování nezbytné části.
4. Sepsání Dohody Stran. Údaje uvedené v návrhu dohody a v jejím konečném znění jsou zpracovávány za účelem splnění objednané služby. Návrh dohody, připomínky Stran a konečné znění dohody jsou uchovávány po dobu spolupráce a následně zpravidla 3 roky, není-li dohodnuto jejich dřívější odstranění a nebrání-li tomu ochrana právních nároků nebo právní povinnost.

5. Fakturace, platby a účetní nebo daňová agenda. Identifikační, fakturační a platební údaje jsou zpracovávány pro splnění právních povinností Správce a pro plnění smlouvy. Doklady jsou uchovávány po dobu stanovenou příslušnými účetními a daňovými předpisy podle povahy dokladu a režimu evidence Správce.
6. Reklamace, stížnosti, storno mediačního setkání a právní nároky. Údaje potřebné k vyřízení reklamace, doložení zrušení termínu, vymáhání nebo obraně nároku jsou zpracovávány pro splnění právní povinnosti a pro oprávněný zájem Správce na ochraně jeho práv.
- Uchovávají se po dobu řešení věci a zpravidla 3 roky po jejím skončení; probíhá-li soudní, správní nebo jiné řízení, mohou být nezbytné údaje uchovány až do jeho pravomocného ukončení a vypořádání navazujících nároků.
7. Bezpečnost, ochrana života, zdraví a práv dítěte nebo jiné osoby. Je-li to v konkrétní situaci nezbytné, mohou být údaje zpracovávány za účelem ochrany životně důležitých zájmů, splnění právní povinnosti nebo oprávněného zájmu na zajištění bezpečnosti. Uchovávají se pouze po dobu nezbytnou k řešení dané situace a případných navazujících povinností.
8. Provoz webu a kontaktního formuláře. Technické údaje, zejména IP adresa, datum a čas přístupu, údaje o zařízení, prohlížeči a serverové záznamy, mohou být zpracovávány pro bezpečný a spolehlivý provoz webu, prevenci zneužití a řešení technických chyb. Právním základem zpracování ze strany Správce je jeho oprávněný zájem na bezpečném a spolehlivém provozu webu, prevenci zneužití a řešení technických chyb. Doba uchování se řídí povahou konkrétního záznamu a nastavením poskytovatele, nejdéle po dobu nezbytnou pro uvedené účely.
9. Cookies a technické prostředky webu. Web používá technické cookies a obdobné prostředky nezbytné pro jeho správný a bezpečný provoz. Správce sám ke dni účinnosti těchto zásad nepoužívá vlastní analytické ani marketingové nástroje nebo reklamní pixely. Technický provoz webu zajišťuje platforma Webnode, která může v rámci svých služeb zpracovávat technické údaje potřebné pro provoz, zabezpečení a diagnostiku webu. Pokud budou v budoucnu zavedeny nepovinné analytické, marketingové nebo jiné technologie vyžadující souhlas, budou použity pouze na základě odpovídající volby návštěvníka v cookie liště.
10. Poskytnutí údajů a důsledky jejich neposkytnutí. Poskytnutí osobních údajů při nezávazné poptávce je dobrovolné. Bez poskytnutí základních kontaktních údajů však není možné na poptávku odpovědět, sjednat termín individuální konzultace ani závaznou rezervaci mediačního setkání. Poskytnutí identifikačních, smluvních a případně fakturačních údajů nezbytných pro uzavření a plnění smlouvy nebo splnění právní povinnosti je podmínkou poskytnutí příslušné služby; bez těchto údajů nemusí být možné smlouvu uzavřít nebo službu řádně poskytnout.

V. Zvláštní kategorie osobních údajů

1. Při mediaci nebo konzultaci se mohou výjimečně objevit údaje o zdravotním stavu, náboženském nebo filozofickém přesvědčení, sexuálním životě či orientaci nebo jiné údaje, kterým GDPR poskytuje zvýšenou ochranu.
2. Správce tyto údaje cíleně nevyžaduje. Pokud je jejich zaznamenání do pracovních poznámek nebo Dohody Stran skutečně potřebné a zpracování nelze opřít o jinou použitelnou výjimku podle právních předpisů, požádá Správce dotčenou osobu předem o výslovný souhlas pro konkrétní účel. Jinou výjimkou může být zejména zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
3. Neudělí-li dotčená osoba souhlas, nebude Správce takový údaj zapisovat, pokud k tomu nemá jiný právní důvod. V takovém případě může být pro vedení mediaci zachycena pouze obecná praktická okolnost, například potřeba přestávky, bezpečnostního opatření nebo upravené formy komunikace, bez uvedení diagnózy či jiné intimní informace.

4. Výslovný souhlas lze kdykoli odvolat. Odvoláním není dotčena zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním ani zpracování, které je nezbytné z jiného právního důvodu. Zvláštní kategorie údajů se neuchovávají déle než odpovídající dokument nebo pracovní poznámka, v níž jsou nezbytně obsaženy.

VI. Údaje o dětech a jiných třetích osobách

1. V rodinné mediaci mohou Strany sdělit údaje o dětech nebo jiných rodinných příslušnících. Správce je zpracovává pouze tehdy, pokud jsou relevantní pro řešená témata, bezpečnost nebo zohlednění zájmů dítěte, a omezuje jejich rozsah na nezbytné minimum.
2. Správce nezpracovává údaje dětí pro marketingové účely a zpravidla je nekontaktuje přímo, není-li jejich přímá účast předem bezpečně a vhodně sjednána a není-li zajištěn odpovídající právní základ.
3. Osoba, která Správci poskytuje údaje o jiné osobě, by měla sdělovat pouze informace relevantní a přiměřené a neměla by bezdůvodně předávat podrobné zdravotní, intimní nebo jiné citlivé informace. Správce může nadbytečné podklady odmítnout, vrátit nebo bezpečně odstranit.

VII. Důvěrnost a zpřístupnění údajů v průběhu mediace

1. Podmínky důvěrnosti a mlčenlivosti při mediaci upravuje zejména Smlouva o provedení mediace a prohlášení doprovázející osoby. Tato pravidla doplňují ochranu osobních údajů, nenahrazují však zákonné povinnosti Správce.
2. Informace jedné Strany mohou být ostatním Stranám zpřístupněny pouze v rozsahu odpovídajícím společnému průběhu mediace. Informace sdělené při odděleném jednání se bez výslovného souhlasu dotčené Strany ostatním nepředávají, nestanoví-li právní předpis nebo závazné rozhodnutí jinak.
3. Advokát, jiný odborný poradce nebo doprovázející osoba se může s údaji seznámit jen v rozsahu své oznámené a dohodnuté účasti. Doprovázející osoba, která není vázána zákonnou nebo profesní mlčenlivostí, podepisuje samostatné prohlášení o důvěrnosti a mlčenlivosti.
4. Správce neposkytuje třetím osobám obsahové zprávy o průběhu mediace ani hodnocení Stran. Na základě odpovídajícího právního důvodu může vydat základní formální potvrzení, například o datu, délce a účasti, bez sdělení obsahu mediace.

VIII. Příjemci a poskytovatelé služeb

1. K osobním údajům mohou mít v nezbytném rozsahu přístup zejména: a) externí účetní, které jsou předávány pouze údaje a doklady potřebné pro účetní a daňovou agendu; b) banky a poskytovatelé platebních služeb v souvislosti s úhradou ceny; c) poskytovatelé webu, hostingu, domény, e-mailu a technické podpory; d) právní nebo jiní odborní poradci vázaní mlčenlivostí, je-li jejich pomoc nezbytná pro ochranu práv; e) orgány veřejné moci, soudy nebo jiné osoby, pokud zpřístupnění vyžaduje právní předpis nebo závazné rozhodnutí.
2. Provoz webu a kontaktního formuláře zajišťuje platforma Webnode provozovaná společností Webnode AG, Badenerstrasse 47, 8004 Zurich, Švýcarsko. Doménu a související technické služby zajišťuje ACTIVE 24, s.r.o., poskytující služby pod značkou Websupport, případně její smluvní subdodavatelé. Elektronická pošta zaslaná na mediace@balansia.cz je přeposílána do schránky provozované společností Seznam.cz, a.s. Tito poskytovatelé mohou osobní údaje zpracovávat v rozsahu nezbytném pro provoz, zabezpečení a poskytování příslušné služby.

3. Správce předává externí účetní pouze fakturační a účetní údaje. Obsah mediačních pracovních poznámek, podrobnosti konfliktu, dohodu Stran ani jiné výsledné dokumenty jí nejsou předávány, pokud to není výjimečně nezbytné pro konkrétní právní povinnost.
4. Osobní údaje nejsou poskytovány za úplatu ani zpřístupňovány obchodním partnerům pro jejich vlastní marketing.

IX. Předávání do zahraničí a automatizované rozhodování

1. V souvislosti s využíváním technických služeb může docházet ke zpracování nebo předávání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor. Platformu Webnode provozuje společnost Webnode AG se sídlem ve Švýcarsku, které Evropská komise uznává jako zemi zajišťující odpovídající úroveň ochrany osobních údajů. Dojde-li v souvislosti s jiným poskytovatelem k předání osobních údajů do třetí země, bude zajištěn odpovídající právní mechanismus podle GDPR.
2. Správce neprovádí automatizované individuální rozhodování ani profilování, které by pro dotčenou osobu mělo právní nebo obdobně významné účinky.

X. Zabezpečení osobních údajů

1. Správce přijímá přiměřená technická a organizační opatření odpovídající citlivosti mediační agendy. Přístup k elektronickým a papírovým dokumentům je omezen na Správce a osoby, které jej potřebují pro splnění konkrétní povinnosti a jsou vázány mlčenlivostí nebo smluvní povinností důvěrnosti.
2. Elektronické údaje a dokumenty jsou uchovávány na chráněných zařízeních Správce a v nezbytném rozsahu v používaných e-mailových a technických službách. Přístup k zařízením a účtům je chráněn. Listinné dokumenty jsou uloženy tak, aby nebyly volně přístupné neoprávněným osobám. Zvláštní pozornost je věnována zabezpečení e-mailové komunikace, fyzickému uložení dokumentů a bezpečnému odstranění podkladů po uplynutí doby uchování.
3. Bez předchozího výslovného souhlasu všech přítomných není při mediaci dovoleno pořizovat zvukové, obrazové ani audiovizuální záznamy.

XI. Práva dotčených osob

1. V závislosti na okolnostech má dotčená osoba právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo doplnění, výmaz, omezení zpracování a v zákonem stanovených případech také přenositelnost údajů.
2. Je-li zpracování založeno na oprávněném zájmu, může dotčená osoba vznést námitku. Je-li zpracování založeno na souhlasu, může jej kdykoli odvolat. Odvolání souhlasu neovlivní zpracování provedené před jeho odvoláním.
3. Práva nejsou absolutní. Výmaz nelze provést, pokud jsou údaje potřebné pro splnění právní povinnosti, určení, výkon nebo obhajobu právních nároků nebo jiný zákonný účel. Při poskytování kopie nebo přístupu musí být současně chráněna práva, soukromí a důvěrnost ostatních Stran a jiných osob. Právo na přístup proto samo o sobě neznamená automatické předání celých pracovních poznámek nebo dokumentů obsahujících údaje jiných osob.
4. Žádost lze zaslat na mediace@balansia.cz nebo na kontaktní adresu Správce. Správce může v přiměřeném rozsahu ověřit totožnost žadatele, aby údaje neposkytl neoprávněné osobě. Žádost vyřídí bez zbytečného odkladu, zpravidla nejpozději do jednoho měsíce; ve složitých případech lze lhůtu za podmínek GDPR prodloužit.
5. Domnívá-li se dotčená osoba, že jsou její osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, může podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uoou.gov.cz, web:

www.uouu.gov.cz. Před podáním stížnosti je vhodné obrátit se nejprve na Správce, aby mohl situaci vysvětlit nebo napravit. Tím není dotčeno právo podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

XII. Cookies a nastavení webu

1. Web používá technické cookies a obdobné technické prostředky nezbytné pro jeho správné, bezpečné a spolehlivé fungování. Nezbytné cookies mohou být používány bez souhlasu návštěvníka.
2. Na webu je zobrazována cookie lišta, prostřednictvím které může návštěvník přijmout pouze nezbytné cookies nebo povolit i další cookies, jsou-li na webu používány. Volba návštěvníka je uložena v jeho prohlížeči a lze ji později změnit prostřednictvím odkazu „Cookies“ na webových stránkách.
3. Správce sám ke dni účinnosti těchto zásad nepoužívá vlastní analytické ani marketingové nástroje nebo reklamní pixely. Pokud budou v budoucnu zavedeny nepovinné cookies nebo jiné technologie vyžadující souhlas, Správce před jejich použitím zajistí odpovídající mechanismus souhlasu a podle potřeby aktualizuje tyto zásady.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Tyto zásady navazují na Všeobecné obchodní podmínky Balansia, Smlouvu o provedení mediace, její přílohy a dodatky a prohlášení doprovázející osoby. V případě rozdílného účelu dokumentů se ustanovení vykládají tak, aby byla zachována důvěrnost mediačního procesu a současně splněny povinnosti podle právních předpisů na ochranu osobních údajů.
2. Správce může zásady přiměřeně měnit zejména při změně právních předpisů, poskytovaných služeb, technických dodavatelů nebo způsobu zpracování. Aktuální verze je zveřejněna na www.balansia.cz/zasady-zpracovani-osobnich-udaju/.
3. Tyto zásady nabývají účinnosti dnem uvedeným v záhlaví. Předchozí verze Správce uchovává tak, aby bylo možné doložit informace platné v době konkrétního zpracování.