# Zpracování osobních údajů v systému Chytrý asistent Hugo

Informace pro subjekty údajů podle článků 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)

Verze 2.0 · účinné od 4. 9. 2026 · nahrazuje dosavadní znění

Milí uživatelé,

v tomto dokumentu popisujeme, jaké osobní údaje systém Chytrý asistent Hugo zpracovává, proč to dělá, komu je předává a jak dlouho je uchovává. Snažíme se o srozumitelnost — pokud vám cokoli není jasné, napište nám.

Zpracováváme jen údaje, které Hugo ke své činnosti potřebuje. Osobní údaje nepředáváme nikomu pro účely marketingu a sami žádný marketing neprovozujeme.

## 1. Správce osobních údajů

| | |
|---|---|
| **Správce** | PEMA SERVIS, spol. s r.o.<br>provozovatel služby Chytrý asistent Hugo |
| **Sídlo** | Ve Vilkách 387, 252 62 Horoměřice |
| **IČO** | 256 27 074 |
| **Kontaktní osoba** | Ladislav Skokan |
| **E-mail** | skokan@chytryasistent.eu |
| **Telefon** | +420 602 174 700 |
| **Web** | https://chytryasistent.eu |
| **Pověřenec pro ochranu osobních údajů** | Ladislav Skokan<br>skokan@chytryasistent.eu, +420 602 174 700 |

**Je-li Hugo provozován v zařízení sociálních služeb nebo ve zdravotnickém zařízení**, je správcem zpravidla toto zařízení a my vystupujeme jako zpracovatel na základě smlouvy o zpracování osobních údajů. V domácnosti soukromé osoby jsme správcem my. Rozdělení rolí pro vaši konkrétní instalaci vám na vyžádání sdělíme.

## 2. Jaké osobní údaje zpracováváme

### 2.1 Hlas a nahrávky

- Zvuk z mikrofonu je průběžně vyhodnocován **přímo v zařízení** kvůli rozpoznání aktivačního slova. Tento zvuk se neukládá ani nikam neodesílá.
- Po rozpoznání aktivačního slova vznikne nahrávka povelu. Podle nastavení je vyhodnocena přímo v zařízení (offline režim), nebo odeslána ke zpracování do cloudové služby Google Cloud Speech-to-Text (online režim).
- **Nahrávky, při kterých bylo rozpoznáno aktivační slovo, se ukládají v zařízení a odesílají nám**, abychom zlepšovali přesnost rozpoznávání řeči. Ukládají se **bez jména, kontaktu a bez jakéhokoli údaje, který by je spojoval s konkrétní osobou** — nevedeme u nich záznam o tom, kdo je pořídil. V zařízení se uchovává nejvýše 10 souborů; po odeslání se nahrávka ze zařízení smaže.

- **Odesílání nahrávek můžete kdykoli vypnout** přímo v aplikaci: **Nastavení → Mikrofon → „Odesílat zvukové nahrávky do cloudu“**. Po vypnutí se nahrávky nepořizují ani neodesílají. Hugo funguje dál beze změny — tyto nahrávky slouží jen ke zlepšování rozpoznávání řeči.
- Přepis rozpoznaného povelu se zapisuje do provozního protokolu v zařízení.

### 2.2 Telefonní kontakty a volání

- Jméno, případně příjmení kontaktu.
- Telefonní číslo kontaktu.
- Historie hovorů: volající a volané číslo, čas, délka a výsledek hovoru.
- Souhrnná doba provolaná za období, uložená na našem serveru.
- Seznam čísel dočasně blokovaných pro příchozí hovory.

### 2.3 Provoz zařízení

- Název zařízení, verze aplikace, stav napájení a čas posledního spojení — zařízení je odesílá na náš server, abychom věděli, že služba funguje.
- Záznam o pohybech polohovacího lůžka. Zůstává **pouze ve vašem zařízení** a nikam se neodesílá.
- Provozní protokoly aplikace. Zůstávají **pouze ve vašem zařízení**.

### 2.4 Nastavení ovládaných zařízení

Přístupové údaje k zařízením, která Hugo ovládá (most Philips Hue, chytré zásuvky, polohovací lůžko), seznam rozhlasových stanic, předvolená stanice a název obce pro předpověď počasí. Všechny tyto údaje jsou uloženy **pouze ve vašem zařízení** a neodesílají se nám ani nikomu jinému.

### 2.5 Přístup k online službám

- IP adresa, ze které přistupujete k našim službám.
- Soubory cookies.
- Online identifikátor, například přihlašovací jméno.

### 2.6 Údaje, které nezpracováváme

- Zvukový záznam telefonních hovorů — hovory nenahráváme.
- Obsah hovoru ani jeho přepis.
- Údaje o poloze zařízení nad rámec obce zadané pro předpověď počasí.
- Biometrické údaje — Hugo neurčuje totožnost mluvčího a nerozpoznává emoce.
- **Rodné číslo** — systém Hugo je nevyžaduje, neukládá ani nijak nezpracovává.

> Oproti předchozí verzi tohoto dokumentu zde již neuvádíme, že bychom nezpracovávali záznamy hlasového asistenta a

údaje o používání rádia a televize. Popis v článcích 2.1 až 2.4 odpovídá tomu, co systém skutečně dělá.

### 2.7 Zvláštní kategorie osobních údajů

Hugo není určen ke zpracování údajů o zdravotním stavu a cíleně je nezaznamenává. Nahrávka hlasu pořízená v domácnosti nebo v pobytovém zařízení však může takové údaje obsahovat, protože zachycuje, co uživatel vyslovil. Podle toho s nahrávkami nakládáme a omezujeme okruh osob, které k nim mají přístup. Zpracováváme je na základě **výslovného písemného souhlasu** podle čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR, který od uživatele nebo jeho zákonného zástupce získáváme před uvedením zařízení do provozu. Souhlas můžete kdykoli odvolat — viz článek 10.

## 3. Účely zpracování a právní tituly

| Údaj | Účel | Právní titul |
|---|---|---|
| Nahrávka povelu, přepis | Rozpoznání a provedení hlasového povelu | plnění smlouvy — čl. 6/1/b |
| Telefonní kontakty | Odchozí hovory a ověření příchozích hovorů | plnění smlouvy — čl. 6/1/b |
| Historie volání | Evidence hovorů a výpis v aplikaci | plnění smlouvy — čl. 6/1/b |
| Souhrnná doba hovorů | Kontrola a vyúčtování provolaného času | plnění smlouvy — čl. 6/1/b |
| Nastavení zařízení | Ovládání připojených zařízení | plnění smlouvy — čl. 6/1/b |
| Nahrávky aktivačního slova | Zlepšování přesnosti rozpoznávání řeči<br>Lze vypnout v Nastavení → Mikrofon | výslovný písemný souhlas — čl. 6/1/a a čl. 9/2/a |
| Stav a dostupnost zařízení | Ověření, že služba funguje, a podpora | oprávněný zájem — čl. 6/1/f |
| Záznam pohybů lůžka | Bezpečnost uživatele a doložení úkonu | oprávněný zájem — čl. 6/1/f |
| Provozní protokoly | Řešení poruch | oprávněný zájem — čl. 6/1/f |
| IP adresa, cookies, identifikátory | Přihlášení a autorizace ke službám | plnění smlouvy — čl. 6/1/b |

Opíráme-li se o oprávněný zájem, máte právo podat proti takovému zpracování námitku — viz článek 9.

## 4. Komu údaje předáváme

| Příjemce | Co dostává | Kde zpracovává |
|---|---|---|
| Google Ireland Ltd. / Google LLC<br>Cloud Speech-to-Text | Nahrávka povelu — pouze v online režimu | Evropská unie, region europe-west4 (Nizozemsko) |
| Twilio Inc. | Telefonní čísla a údaje o spojení | USA a další země mimo EU |
| PEMA SERVIS, spol. s r.o.<br>vlastní infrastruktura správce | Nahrávky aktivačního slova | Česká republika (Evropská unie) |
| PEMA SERVIS, spol. s r.o.<br>server app.hugo-online.cz | Název zařízení, verze, stav, doba hovorů | Česká republika (Evropská unie) |

Nahrávky aktivačního slova a provozní údaje zařízení zůstávají u nás — ukládáme je na vlastních serverech v České republice a nesvěřujeme je žádnému dalšímu zpracovateli. Nikomu dalšímu údaje nepředáváme a neprodáváme je. Orgánům veřejné moci — například Policii ČR nebo jiným orgánům činným v trestním řízení — je předáváme pouze tehdy, ukládá-li nám to zákon.

## 5. Předání mimo Evropskou unii

Rozpoznávání řeči je nastaveno na evropský region Google Cloud (europe-west4, Nizozemsko). Nahrávky povelů tedy za běžného provozu Evropskou unii neopouštějí. Je-li výjimečně aktivován záložní režim rozpoznávání, může být použit globální koncový bod služby Google, u kterého není zpracování výhradně v EU zaručeno.

Telefonní spojení zajišťuje společnost Twilio Inc. se sídlem v USA. **Twilio nezaručuje, že údaje o hovorech zůstanou na území Evropské unie** — zpracovává je globálně a může je předat do USA i do dalších zemí mimo EU.

Předání je ošetřeno zárukami podle kapitoly V GDPR, které Twilio uvádí ve svém dokumentu Data Protection Addendum (příloha 3, Cross Border Data Transfer Mechanisms): rámec EU–USA pro ochranu osobních údajů

(Data Privacy Framework), závazná podniková pravidla Twilio a standardní smluvní doložky Evropské komise. Dokument je veřejně dostupný na https://www.twilio.com/legal/data-protection-addendum.

## 6. Jak dlouho údaje uchováváme

| | |
|---|---|
| **Zvuk před rozpoznáním aktivačního slova** | Neukládá se |
| **Nahrávka povelu odeslaná ke zpracování** | Podle podmínek služby Google Cloud Speech-to-Text |
| **Nahrávky aktivačního slova v zařízení** | Do odeslání; v zařízení nejvýše 10 souborů |
| **Předvolba rádia, nastavení zařízení** | Dokud je sami nezměníte; pouze v zařízení |
| **Nahrávky aktivačního slova u nás** | 13 měsíců od pořízení |
| **Telefonní kontakty** | Dokud je sami nesmažete nebo do zániku účtu |
| **Historie volání** | 13 měsíců od uskutečnění hovoru |
| **Souhrnná doba hovorů na serveru** | 13 měsíců |
| **Stav a dostupnost zařízení na serveru** | 5 dnů od posledního spojení |
| **Záznam pohybů lůžka** | 13 měsíců od pořízení záznamu |
| **Provozní protokoly v zařízení** | 13 měsíců |
| **IP adresa, cookies, identifikátory** | 13 měsíců nebo do ukončení platnosti |

Po uplynutí uvedené doby údaje mažeme. Údaje uložené přímo ve vašem zařízení můžete kdykoli odstranit sami — postup je popsán v uživatelském manuálu v kapitole o vyřazení zařízení z provozu.

## 7. Kde jsou údaje uloženy

| | |
|---|---|
| **Telefonní kontakty** | Ve vašem zařízení a na území Evropské unie |
| **Nahrávky aktivačního slova** | Ve vašem zařízení a na serverech správce v České republice; bez vazby na osobu |
| **Historie volání** | U poskytovatele telefonních služeb (Twilio), mimo území EU |
| **Stav a dostupnost zařízení** | Na území Evropské unie |
| **Záznam pohybů lůžka, protokoly** | Pouze ve vašem zařízení |
| **Nastavení zařízení a předvolba rádia** | Pouze ve vašem zařízení |
| **IP adresa, cookies, identifikátory** | Na území Evropské unie |

## 8. Zabezpečení údajů

- Rozpoznání aktivačního slova probíhá v zařízení; zvuk se odesílá až po jeho rozpoznání.
- Veškerý přenos dat ze zařízení je šifrovaný (HTTPS/TLS) — týká se to komunikace se službou rozpoznávání řeči, s naším serverem i odesílání nahrávek aktivačního slova.
- Instalační balíčky aktualizací jsou digitálně podepsané a podpis se před instalací ověřuje; nepodepsanou nebo pozměněnou aktualizaci zařízení odmítne.

- Ovládací stránka dostupná v místní síti je chráněna PINem, který zařízení přečte nahlas do místnosti; PIN má omezenou platnost a lze jej kdykoli změnit.
- K údajům na naší straně mají přístup pouze pověření pracovníci.
- Zabezpečení pravidelně vyhodnocujeme a přijatá opatření aktualizujeme.

Jako u každé služby nelze bezpečnost zaručit absolutně. Prosíme proto i o vaši součinnost: uchovávejte přístupové údaje v tajnosti a nenechávejte zařízení odemčené bez dozoru.

Máte-li podezření na bezpečnostní chybu, napište nám na **skokan@chytryasistent.eu**. Postup pro hlášení je popsán v uživatelském manuálu.

## 9. Vaše práva

Ve vztahu ke svým osobním údajům máte právo:

- na **přístup** — vědět, jaké údaje o vás zpracováváme, a získat jejich kopii;
- na **opravu** nepřesných nebo neúplných údajů;
- na **výmaz**, jsou-li splněny podmínky podle čl. 17 GDPR;
- na **omezení zpracování** podle čl. 18 GDPR;
- na **přenositelnost** údajů zpracovávaných na základě smlouvy nebo souhlasu;
- **vznést námitku** proti zpracování založenému na oprávněném zájmu;
- **odvolat souhlas**, byl-li udělen — odvolání nemá vliv na zpracování před odvoláním;
- být **informován o porušení zabezpečení** osobních údajů, je-li pro vás rizikové.

Odesílání zvukových nahrávek zastavíte nejrychleji sami v aplikaci (**Nastavení** → **Mikrofon**). Ostatní práva uplatníte na adrese **skokan@chytryasistent.eu** nebo písemně na adrese sídla správce. Odpovíme nejpozději do jednoho měsíce. Můžeme vás požádat o prokázání totožnosti, abychom údaje nevydali nesprávné osobě.

Máte také právo podat stížnost u dozorového úřadu:

Úřad pro ochranu osobních údajů
Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
www.uoou.gov.cz · posta@uoou.gov.cz

## 10. Odvolání souhlasu

Písemný souhlas udělený se zpracováním osobních údajů můžete kdykoli bezplatně odvolat e-mailem na **skokan@chytryasistent.eu**, telefonicky na **+420 602 174 700** nebo písemně na adrese sídla správce. Odvolání nemá vliv na zpracování provedené před odvoláním.

U nahrávek pro zlepšování rozpoznávání řeči nemusíte psát vůbec — stačí vypnout přepínač **Nastavení** → **Mikrofon** → **„Odesílat zvukové nahrávky do cloudu“**. Hugo bude fungovat dál beze změny; tyto nahrávky pro provoz služby nepotřebujeme. Bez údajů nezbytných pro samotné poskytování služby (například bez telefonních kontaktů) však příslušné funkce používat nelze.

## 11. Automatizované rozhodování

Hugo automaticky rozpoznává řeč a na jejím základě provádí povel. Nejde o automatizované rozhodování s právními účinky ani s obdobně závažným dopadem podle čl. 22 GDPR a neprovádíme profilování. Rozpoznání řeči nemusí být vždy správné; u úkonů s následkem proto Hugo vyžaduje potvrzení.

## 12. Cookies

Cookies jsou malé datové soubory, díky nimž si navštívené webové stránky pamatují vaše nastavení, abyste je nemuseli zadávat opakovaně. Používáme je pouze pro přihlášení a základní fungování služby.

Cookies **nepoužíváme** k profilování ani k behaviorálně cílené inzerci a neslouží nám ke zjišťování totožnosti návštěvníků.

## 13. Kontakt

S jakýmkoli dotazem k ochraně osobních údajů se na nás obraťte:

| | |
|---|---|
| **E-mail** | skokan@chytryasistent.eu |
| **Telefon** | +420 602 174 700 |
| **Písemně** | PEMA SERVIS, spol. s r.o.<br>k rukám Ladislava Skokana<br>Ve Vilkách 387, 252 62 Horoměřice |
| **Kontaktní formulář** | https://chytryasistent.eu |

Můžeme vás požádat o prokázání totožnosti, abychom osobní údaje nevydali nesprávné osobě. Jde o preventivní opatření ve váš prospěch.

## 14. Změny tohoto dokumentu

Dokument budeme podle potřeby aktualizovat. Aktuální znění je vždy dostupné na https://app.hugo-online.cz/gdpr.pdf. O podstatných změnách vás budeme informovat.

### Co se změnilo ve verzi 2.0

- Doplnili jsme popis nahrávek aktivačního slova, které se ukládají v zařízení a odesílají nám (článek 2.1). Předchozí verze uváděla, že záznamy hlasového asistenta neukládáme.
- Doplnili jsme údaje o provozu zařízení a záznam pohybů lůžka (článek 2.3).
- Upřesnili jsme, kde probíhá rozpoznávání řeči, a doplnili článek o předávání mimo EU (články 4 a 5).
- Doplnili jsme úplný výčet práv subjektu údajů a kontakt na dozorový úřad (článek 9).
- Doplnili jsme informaci o automatizovaném rozhodování (článek 11).
- Doplnili jsme, že nahrávky obsahující zvláštní kategorie údajů zpracováváme na základě výslovného písemného souhlasu (článek 2.7).
- Doplnili jsme konkrétní doby uložení u všech kategorií údajů (článek 6).
- Upřesnili jsme, že údaje o hovorech mohou být zpracovány mimo EU, a uvedli záruky, o které se toto předání opírá (články 4 a 5).
- Vyjasnili jsme, že rodné číslo systém nevyžaduje ani nezpracovává — dříve bylo uvedeno v tabulkách účelů a dob uložení, což mohlo působit opačně.
- Doplnili jsme, že nahrávky aktivačního slova nevedeme s vazbou na konkrétní osobu a že jejich odesílání lze kdykoli vypnout v nastavení aplikace.