

# Zásady zpracování osobních údajů

Účelem tohoto dokumentu (dále jen „Zásady“) je poskytnout Vám informace, jaké osobní či jiné údaje zpracovávám a z jakého důvodu. Tyto Zásady se týkají primárně mých zákazníků, dále pak v adekvátní míře i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů mých služeb a návštěvníků mých webových stránek.

Správce a zpracovatelem osobních údajů je Jan Uhlíř – Zbirožský internet, Masarykovo náměstí 664, Zbiroh 338 08, IČ: 68776373, DIČ: CZ8101192198. Zpracováním osobních a dalších údajů může Jan Uhlíř (dále jen „Správce“) pověřit další subjekty, s nimiž má uzavřenou zpracovatelskou smlouvu (zaměstnanec, externí dodavatelé služeb).

Tyto Zásady jsou publikovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“). Jsou účinné od 25. května 2018.

## Zpracovávané údaje

Zpracovávám pouze ty osobní údaje, které jsou nutné k uzavření smluvního či jiného právního vztahu a k poskytování mých služeb, ke kontaktování zákazníků z legitimních technických, či provozních důvodů, nebo takové údaje, jejichž shromažďování vyplývá přímo z platné legislativy.

### Zpracovávané osobní údaje

- jméno a příjmení, případně akademický titul
  - jméno společnost, IČO, DIČ, sídlo a místo podnikání
  - adresu trvalého bydliště, fakturační adresa a adresa fyzické instalace služeb
  - rodné číslo anebo datum narození
  - číslo dokladu totožnost
  - telefonní číslo
  - e-mailovou adresu
  - podpis
  - obchodní název, objem a technickou specifikaci poskytovaných služeb či zboží a informace o jejich ceně
    - IP adresu přidělenou přípojce, MAC adresu klientského routeru a jeho přístupové heslo, bylo-li námi přiděleno, anebo MAC adresu koncového zařízení
    - provozní údaje nutné pro potřeby přenosu dat v síti elektronických komunikací, monitoring a vyhodnocování její technické kvality, nebo pro jejího účtování
    - bankovní spojení, účetní záznamy o platbách, daňové doklady a informace o platební
- Morálce

### Zpracovávané citlivé údaje

V souladu s § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích jsem povinen po dobu 6. měsíců uchovávat provozní a lokalizační údaje, které jsou generovány a ukládány v souvislosti s provozem služeb elektronických komunikací. Dále jsem povinen tyto údaje na požádání Policie České republiky, Bezpečnostní informační služby, Vojenského zpravodajství či České národní banky poskytnout a to při splnění podmínek stanovených platnými právními předpisy.

### Další zpracovávané údaje

## Údaje vzniklé během komunikace mezi námi a zákazníkem

Tyto údaje vznikají v důsledku komunikace mezi mnou jakožto poskytovatelem služeb a prodejcem zboží a našimi zákazníky. Jde o zápisy z osobních rozhovorů se zákazníky na kontaktním místě, nebo jiného fyzického kontaktu se zákazníky (instalace, servisní zásahy aj.) a dále pak o písemnou listinnou i elektronickou komunikaci se zákazníky, záznamy telefonických hovorů a chatové komunikace vedené se zákazníky na mých oficiálních profilech sociálních sítí.

## Údaje zpracovávané na základě vašeho souhlasu

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k poskytování mých služeb, k plnění smluvních závazků, zákonných povinností nebo oprávněných zájmů, jejich zpracování mě ale umožňuje zvyšovat kvalitu produktů, zaměřit se na ty služby a jejich parametry, o které moji zákazníci projevují největší zájem a případně naše zákazníky též informovat o nabídkách a bonusových slevách, které jsou pro ně potenciálně zajímavé. Jde především o:

- údaje z marketingových průzkumů, zpracovávaných na základě předchozího souhlasu zákazníků
- údaje o typu, obchodním jménu a míře využívání služeb, produktů či bonusů, zpracovávaných na základě předchozího souhlasu zákazníků
- kontaktní údaje osob, které nejsou mými zákazníky v případě, že poptávají mé služby
- záznamy o činnosti uživatele na mých webových stránkách, pakliže jsou v

klientském internetovém prohlížeči povoleny soubory cookies. Pokud bude mít prohlížeč použit souborů cookies povolen, budu vycházet z toho, že daný uživatel souhlasí s využíváním standardních cookies ze strany mých webů.

Rozsah zpracovávaných údajů je závislý na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat příslušné údaje přímo na základě platné legislativy (tj. bez souhlasu zákazníka), na základě mého oprávněného zájmu, pro další pouze na základě souhlasu.

## Účel zpracování osobních údajů

Osobní údaje potřebuji k uzavření smluvního vztahu, k ochraně mých oprávněných zájmů a samozřejmě též k poskytování samotných služeb. Zpracování některých údajů mně též přímo ukládá platná legislativa.

Údaje zpracovávám zejména pro tyto dílčí účely:

- identifikace a kontaktování zákazníků (plnění smlouvy),
- poskytování služeb a dodání objednaného zboží (plnění smlouvy),
- vyúčtování služeb, vystavování výzev k platbě a daňových dokladů (plnění smlouvy),
- nahrávání a monitoring hovorů se zákaznickými linkami (plnění smlouvy),
- plnění daňových povinností (plnění zákonných povinností),
- evidence dlužníků, vymáhání pohledávek a řešení zákaznických sporů (oprávněný zájem).

## Přístup k osobním údajům klientů

K osobním údajům zákazníků (ať už v listinné, nebo v elektronické podobě) mají přístup pouze ti zpracovatelé, s nimiž mám uzavřenou zpracovatelskou smlouvu. Jde zejména o zaměstnance a dodavatele služeb, naše partnery. V obou případech platí, že mají přístup pouze k takovým

údajům, které jsou nezbytné pro splnění konkrétních úkonů, jsou vázáni mlčenlivostí a povinností nepoužívat údaje k jiným účelům, než k jakým jim byly poskytnuty. Platná legislativní úprava nám dále ukládá poskytnout na vyžádání některé osobní i citlivé údaje oprávněným orgánům, např. Policii ČR, Českému telekomunikačnímu úřadu apod.

## **Doba zpracování osobních údajů**

Osobní údaje zákazníků zpracovávám po celou dobu využívání našich služeb (tj. po dobu trvání smluvního vztahu), době naplnění našich oprávněných zájmů a dále pak ve lhůtách stanovených právními předpisy. Následně jsou tyto údaje buď fyzicky skartovány, vymazány, nebo anonymizovány.

U zákazníků, kteří vůči mně mají splněny veškeré závazky, jsem oprávněn zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje a údaje o službách, komunikaci s mými pracovníky, servisních zásazích a jiných technických opatřeních a základních provozních údajích vztahujících se k příslušné službě po dobu 4. let od ukončení smluvního vztahu.

U zákazníků, kteří si ode mě zakoupili zboží jsme oprávněni zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje a údaje o službách po dobu 4. let ode dne uplynutí záruční lhůty na toto zboží.

V případě komunikace mezi mnou a potenciálním zákazníkem, která nebyla završena uzavřením smlouvy, jsem oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 5. let od doby poslední komunikace s tímto potenciálním zákazníkem.

Na základě platné legislativní úpravy jsou po dobu 10. let ode dne vystavení archivovány faktury. Po dobu 10. let ode dne ukončení smlouvy jsou rovněž archivovány zákaznické smlouvy.

U zákazníků, kteří vůči mně nemají splněny veškeré závazky, jsem oprávněn zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje a údaje o službách, komunikaci s mými pracovníky, servisních zásazích a jiných technických opatřeních vztahujících se k příslušné službě po dobu 5. let od ukončení smluvního vztahu.

Po dobu 6. měsíců, tedy dobu stanovenou platnou legislativou, jsem rovněž povinen uchovávat provozní a lokalizační údaje a tyto na požádání poskytnout oprávněným orgánům.

Záznamy tel. hovorů na mé zákaznické linky jsou uchovávány po dobu maximálně 3. měsíců s výjimkou takových hovorů, jejichž prostřednictvím byla uzavřena smlouva. U těchto hovorů si vyhrazujeme právo uchovávat příslušný záznam po dobu trvání příslušné smlouvy. Kromě zvukového záznamu hovoru dále zpracováváme:

- volající číslo
- volané číslo
- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)
- datum a čas uskutečnění spojení
- doba trvání spojení
- objem stažených dat během datového spojení
- označení tranzitní ústředny

Některé osobní údaje též mohou být obsaženy v provozních zálohách, které obsahují obdobná data, jako aktuálně používaná databáze.

## **Zabezpečení osobních a citlivých údajů**

Údaje v elektronické podobě jsou uloženy a zpracovávány na mých zabezpečených serverech. Přístup k těmto údajům mají pouze takové osoby, které mají s mojí společností uzavřenou zpracovatelskou smlouvu (tj. mají postavení zpracovatelů osobních údajů) a tyto údaje smějí využívat pouze k plnění svých pracovních povinností.

Údaje v papírové podobě podléhají obdobnému režimu přístupu, jako údaje v elektronické

podobě. Přístup k nim je zabezpečen zpravidla mechanicky, v nepovolaným osobám nepřístupných kancelářích, v uzamčených skříních či v archivu, případně v uzamčeném vozidle (v okamžiku fyzického přesunu těchto dokladů).

## Jaká práva mají v kontextu ochrany osobních údajů moji zákazníci?

- právo odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů
- právo na opravu či doplnění údajů, pokud zákazník zjistí, že o něm zpracovávám nesprávné, nepřesné, neúplné nebo zastaralé údaje
- právo na přístup ke svým osobním údajům
- právo na výmaz osobních údajů („právo být zapomenut“) po mně může zákazník požadovat, pokud:
  - již jeho osobní údaje nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny a zpracovávány
  - zákazník odvolal svůj souhlas, na základě kterého byly tyto údaje zpracovávány a neexistuje žádný právní důvod pro jejich zpracování
  - zákazník vznesl námitku či stížnost proti zpracování na základě oprávněného zájmu, pokud neexistují převažující oprávněné důvody ke zpracování na mé straně
  - osobní údaje zákazníků jsou zpracovávány v rozporu s platnými legislativními normami
  - osobní údaje musí být vymazány či anonymizovány pro splnění platných legislativních norem.

Údaje zákazníků naopak nemohou být vymazány ani anonymizovány, pokud je jejich zpracování nezbytné pro splnění právní povinnosti nebo určení výkonu nebo obhajobu svých oprávněných zájmů.

- právo na omezení zpracování má zákazník v případě, že popírá přesnost zpracovávaných osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo při vznesení námitky proti zpracování
- právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu mé společnosti. Pokud neprokážu oprávněný důvod pro zpracování, který převáží nad zájmy ochrany osobních údajů zákazníka, od zpracování těchto údajů upustím
- právo na přenos údajů mají moji zákazníci v případě, že zpracovávám jejich osobní údaje automatizovaně, na základě jejich souhlasu nebo pro účely plnění smlouvy. Příslušné údaje pak budou zákazníkovi poskytnuty v elektronicky zabezpečeném, strojově čitelném formátu a zákazník má následně možnost předat je jinému správci
- pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení našich povinností v souvislosti s pravidly GDPR, má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

## Pověřenec pro ochranu osobních údajů

V případě jakéhokoli dotazu v kontextu pravidel GDPR, námitek vůči zpracování údajů či odvolání souhlasu využijte, prosím e-mail [zbizroskyinternet@seznam.cz](mailto:zbizroskyinternet@seznam.cz) či listovní adresu Jan Uhlíř, Masarykovo náměstí 664, Zbiroh 338 08

Verze 1, platnost od 25.5.2018