

Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků

Správce osobních údajů, společnost Vlašimnet s.r.o., prohlašuje, že ke zpracování osobních údajů přistupuje s veškerým respektem k povaze těchto údajů, s veškerým respektem k jejich ochraně a účelu zpracování a zpracovává je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“) a dle další platné legislativy. Společnost Vlašimnet s.r.o. tímto v souladu s čl. 12 GDPR informuje subjekt údajů, tj. své zákazníky, o zpracování jejich osobních údajů a jejich právech.

1. Správce osobní údajů

Společnost Vlašimnet s.r.o. (dále jen „správce“), se sídlem Vlašim, Komenského 40, PSČ 258 01, IČ 24119881, DIČ CZ24119881, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C180316. Správce je možné kontaktovat e-mailem na adrese info@vlasimnet.cz nebo datovou zprávou do datové schránky axy3tdx.

2. Subjekt osobních údajů

Subjektem osobních údajů společnosti Vlašimnet s.r.o. je zákazník, který má se správcem uzavřenou Smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), popř. je předpoklad uzavření Smlouvy v budoucnu (předobjednání služeb apod.).

3. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Vzhledem k tomu, že správce provádí rozsáhlé pravidelné a systematické monitorování zákazníků, má stanoveného pověřence pro ochranu osobních údajů. Pověřencem je Ing. Marie Kadeřábková. Kontaktovat ji lze e-mailem na adrese marie.kaderabkova@edigma.cz či telefonicky na tel: 326 534 920.

4. Účel zpracování osobních údajů a právní základ pro jejich zpracování

Osobní údaje zákazníků jsou zpracovávány v nezbytně nutném rozsahu v souladu s platnými právními předpisy za těmito účely a z těchto právních důvodů:

Právními důvody pro zpracování osobních údajů jsou:

- jednání o možném smluvním vztahu mezi zákazníkem a správcem (čl.6 odst.1 písm.b) GDPR)
- plnění Smlouvy mezi zákazníkem a správcem (čl.6 odst.1 písm.b) GDPR)
- plnění zákonných povinností, které se na správce vztahují (čl. 6 odst. 1 písm.c) GDPR, zejména:
 - o povinnost odpovídat na žádosti dle §88a Trestního řádu v rozsahu určeném zákonem 127/2015 Sb., o elektronických komunikacích, a vyhláškou 357/2012 Sb., o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů
 - o vystavování daňových dokladů dle zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty
 - o uchování a archivace dle zákona 563/1991 Sb., o účetnictví
- plnění oprávněných zájmů správce (čl.6 odst.1 písm.f) GDPR)
 - o ochrana práv (vymáhání pohledávek)
 - o ochrana majetku správce (kamerový systém v kanceláři)
 - o nahrávání telefonních hovorů (infolinka)
 - o přímý marketing - konkrétně se jedná o marketingová a obchodní sdělení správce nabízející obdobné služby (dle zákona 480/2004 Sb., o některých službách informační povinnosti)

5. Oprávněné zájmy správce

Oprávněnými zájmy správce jsou:

- předání identifikačních, kontaktních a ekonomických údajů zákazníků, u kterých při skončení smlouvy je evidován závazek vůči správci, inkasní společnosti za účelem vymáhání dlužné částky. O této skutečnosti je zákazník vždy s dostatečným předstihem informován.
- umístění kamerového systému v kanceláři z důvodu ochrany majetku správce před krádeží, poškozením či zničením. Vstupní dveře kanceláře jsou řádně označeny piktogramem kamery.

- nahrávání telefonních hovorů z tel. čísla 326 551 005 (infolinka správce) z důvodu zpětného prověření informací kvůli možným reklamacím od zákazníků. Na nahrávání hovoru je zákazník vždy předem upozorněn.
- marketingová a obchodní sdělení správce nabízející zákazníkům obdobné služby, které již využívají, za účelem poskytování kvalitnějších služeb (jedná se o přímý marketing dle zákona 480/2004 Sb., o některých službách informační povinnosti).

6. Kategorie osobních údajů, které jsou předmětem zpracování

Předmětem zpracování jsou tyto osobní údaje zákazníků:

- identifikační údaje
- kontaktní údaje
- provozní a ekonomické údaje o službách objednaných zákazníkem
- provozní a lokalizační údaje dle Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
- obrazový záznam z kamerového systému umístěného v kanceláři správce
- záznam telefonního hovoru z tel. čísla 326 551 005 (infolinka správce)

7. Zpracování osobních údajů jinými subjekty

Osobní údaje zákazníka zpracovávají převážně pověřeni zaměstnanci správce. Příjemcem osobních údajů zákazníka jsou kromě státních orgánů v rámci plnění zákonných povinností rovněž:

- fyzické osoby a pracovníci společností, kteří pro správce osobní údaje zpracovávají (tj. osoby zajišťující administrativu, správu databází, IT sítě, weby a databázový hosting, externí technici)
- inkasní společnost za účelem vymáhání pohledávek (dlužník je vždy s dostatečným předstihem upozorněn)
- Česká pošta, s.p., kterou využíváme pro doručování dopisů zákazníkům
- orgány činné v trestním řízení v případě žádostí dle §88 Trestního řádu v rozsahu určeném zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a vyhláškou 357/2012, o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů, a provozovatelé registru klientských informací.
- společnost Planet A, a.s., se sídlem U Hellady 697/4, Praha 4, IČ 00537012 (služby IPTV), v případě, že zákazník požádá správce údajů o zřízení doplňkové služby IPTV, kterou provozuje uvedená společnost.
- společnost WIA spol. s r.o., se sídlem Štěpánská 704/61, Praha 1, IČ 26703297 (služba VOIP telefonování), v případě, že zákazník požádá správce údajů o zřízení doplňkové služby VoIP telefonování, kterou provozuje uvedená společnost.
- společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, Brno, IČ 01607910 (služba digitální online televize), v případě, že zákazník využívá službu SledováníTV.cz. Zákazník při registraci této služby na adrese www.sledovanitv.cz uvádí své osobní údaje (jméno, příjmení, adresu, město, PSČ, e-mailovou adresu, heslo, popř. telefonní číslo).
- společnost M7 Group S.A.; se sídlem Reue Albert Borschette 2, L-1246 Luxembourg (satelitní televizní vysílání Skylink), v případě, že zákazník požádá správce údajů o zřízení satelitního vysílání Skylink či souvisejících služeb této společnosti.

Zpracování osobních údajů zákazníka jinými zpracovateli je vždy prováděno na základě smlouvy o zpracování osobních údajů. Osobní údaje jsou poskytovány zpracovatelům a třetím osobám pouze v nezbytně nutném rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy.

8. Předání osobních údajů do třetí země

Správce nepředává osobní údaje zákazníků do třetí země ani mezinárodní organizaci a ani toto nemá v úmyslu.

9. Zásady a způsob zpracování

Osobní údaje jsou zpracovávány v nezbytném rozsahu nutném pro poskytování služeb a plnění vyplývajících ze smluv, jejichž zpracování ukládá správci daná legislativa, nebo které jsou zpracovávány z titulu oprávněného zájmu, popř. souhlasu. Osobní údaje jsou udržovány aktuální; jejich využití (ukládání, zpracování, výmaz či likvidace) je prováděno vždy v souladu s nejvyššími bezpečnostními standardy. Osobní údaje jsou náležitě chráněny před ztrátou, zneužitím a neautorizovaným přístupem.

Zpracování provádějí pověřeni zaměstnanci správce, příp. zpracovatelé. Ke zpracování dochází manuálním způsobem v listinné podobě a systematicky prostřednictvím výpočetní techniky a prostřednictvím dalších nástrojů informačních systémů, při dodržení všech bezpečnostních zásad pro správu a zpracování osobních údajů.

10. Zákaznický portál

Zákaznický portál je dostupný po přihlášení (uživatelské jméno a heslo) na webových stránkách <http://zakaznik.vlasimnet.cz>. Nabízí nejen výpis údajů o zákazníkovi (adresní, identifikační a kontaktní údaje), ale také přehled všech vydaných faktur (uhrazených, neuhrazených), historii plateb, aktuální výši dluhu/přeplatku. Zákaznický portál umožňuje zákazníkovi aktualizovat vybrané osobní údaje (zejména kontaktní údaje) a napomáhá tak udržovat osobní údaje aktuální.

11. Doba uchování osobních údajů

- Smlouvy a další dokumenty vztahující se ke smlouvám (např. dopisy, dodatky, apod.) jsou vedeny jak v podobě papírové, tak elektronické po celou dobu trvání smluvního vztahu. Po ukončení smluvního vztahu jsou archivovány v podobě papírové a elektronické po dobu tří let. V případě evidence a vymáhání pohledávek za poskytnuté služby nebo splnění zákonných podmínek pro uplatnění práv nebo splnění jiných povinností uložených zákonem na uplatnění práv jsou zpracovávány po dobu sedmi let.
- E-mailová komunikace vztahující se ke Smlouvám je evidována v elektronické, event. papírové podobě po celou dobu trvání smluvního vztahu. Po ukončení smluvního vztahu je archivována v podobě elektronické, event. papírové po dobu tří let. V případě evidence a vymáhání pohledávek za poskytnuté služby nebo splnění zákonných podmínek pro uplatnění práv nebo splnění jiných povinností uložených zákonem na uplatnění práv je zpracovávána po dobu sedmi let.
E-mailová komunikace, kterou není nutné uchovávat z důvodu možných reklamací či již s ní nebude prováděno žádné další zpracování, je smazána a odstraněna z počítače v co nejkratší možné době (max. 48 hodin).
- Údaje a vyúčtování o platbách jsou uchovávány po dobu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
- Provozní a lokalizační údaje zpracovávány dle vyhlášky 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů, jsou uchovávány po dobu 6 měsíců.
- Údaje z kamerového systému správce uchovávání po dobu 7 dnů od pořízení záznamu nebo po dobu nezbytnou k prošetření zachycené události.
- Záznamy telefonních hovorů jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou k vyřízení a vyřešení obsahu komunikace a s přihlédnutím k zákonným reklamačním lhůtám. Pokud není nutné záznam hovoru uchovávat za účelem dalšího zpracování, je záznam smazán v co nejkratší možné době (max. 48 hodin).
- Osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu jsou zpracovávány po dobu, na kterou byl souhlas udělen, resp. do okamžiku jeho odvolání.

V souladu se zásadou minimalizace dat jsou zpracovávány pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro daný účel a jsou uchovávány po nezbytně dlouhou dobu. Po uplynutí dané doby jsou údaje vymazány či skartovány, popř. anonymizovány.

12. Zabezpečení a ochrana osobních údajů

Správce se zavazuje vhodnými fyzickými, elektronickými a manažerskými postupy řádně zabezpečit osobní údaje svých zákazníků, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Veškeré subjekty, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny, respektují právo zákazníků na ochranu soukromí a jsou povinny postupovat dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů.

13. Poučení zákazníka o právním titulu pro zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány na základě souhlasu s výjimkou zákonem stanovených případů, u kterých není vyžadován souhlas. V souladu se čl. 6 odst1 GDPR může správce bez souhlasu zákazníka zpracovávat:

- údaje nezbytné pro plnění smlouvy
- údaje pro plnění právní povinnosti správce
- údaje pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů.

14. Práva zákazníka

- právo na přístup ke svým osobním údajům - zákazník má právo získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup zejména k těmto osobním údajům a k následujícím informacím:

- účel zpracování,
 - kategorii dotčených osobních údajů,
 - příjemci nebo kategorii příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
 - plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy,
 - veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů,
 - skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- právo na opravu – pokud jsou údaje zákazníka nepřesné či neúplné (některé osobní údaje si může zákazník opravit sám v zákaznickém portále, popř. kontaktuje správce s žádostí o opravu)
 - právo na omezení zpracování – např. tehdy, pokud zákazník popírá přesnost zpracovávaných údajů
 - právo na výmaz – zejména tehdy, kdy nejsou osobní údaje zákazníka potřebné pro účely, pro které byly shromážděny. Vymazány před uplynutím lhůty pro výmaz nemohou být osobní údaje, které správce zpracovává na základě:
 - čl.6 odst.1 písm.b) GDPR - plnění nezbytná pro splnění smlouvy nebo plnění nezbytná pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy
 - čl.6 odst.1 písm.c) GDPR – splnění právní povinnosti, která se za správce vztahuje
 - čl.6 odst.1 písm.f) GDPR – oprávněné zájmy správce
 - právo na přenositelnost údajů – tzn. zákazník má právo získat svoje osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci
 - právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů v případech stanovených v čl.21 GDPR (např. právo vznést námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu)
 - právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů (byl-li udělen), aniž je tím dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním
 - právo podat stížnost proti zpracování svých osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se zákazník domnívá, že správce zpracovává osobní údaje neoprávněně či jinak porušuje jeho práva

V případě, že zákazník podá správci žádost týkající se práv popsanych v předchozích bodech, bude ho správce informovat o přijatých opatřeních bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti. V případě potřeby, s ohledem na složitost a počet žádostí, je možné tuto lhůtu prodloužit o dva měsíce.

Správce poskytne zákazníkovi na jeho žádost kopii zpracovávaných osobních údajů. Budou-li žádosti podané zákazníkem zjevně neúvodné nebo nepřiměřené (např. z důvodu opakování), bude správce zákazníkovi účtovat poplatek ve výši administrativních nákladů nebo plně či částečně odmítne žádosti vyhovět.

Správce může vyžadovat v případě žádosti podané zákazníkem poskytnutí dalších informací či provedení aktivit pro ověření totožnosti žadatele.

Informace budou zákazníkovi poskytnuty v elektronické formě, pokud nepožádá o jiný způsob.

15. Povinnost poskytnout osobní údaje

Poskytnutí osobních údajů zákazníkem je nezbytné pro plnění smlouvy uzavřené na žádost zákazníka. Bez poskytnutí těchto údajů není možné službu zprovoznit (nelze identifikovat místo zapojení služby a nelze identifikovat zákazníka dle zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) a není možné zasílat pravidelné vyúčtování služeb.

Provozní a lokalizační údaje jsou sbírány na základě zákonné povinnosti vyplývající ze zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v rozsahu stanoveném vyhláškou 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů, v pseudonymizované podobě a s konkrétním zákazníkem jsou ztotožněny v okamžiku žádosti orgánů činných v trestním řízení dle §88a nebo dalších oprávněných dle zákona.

16. Informace o automatizovaném rozhodování, včetně profilování

U správce nedochází při zpracování osobních údajů k automatizovanému rozhodování a profilování.

17. Kontaktní údaje

V souvislosti s výkonem svých práv a v případě otázek či informací ohledně nakládání s osobními údaji může zákazník osobně či písemně kontaktovat správce na adrese Vlašimnet s.r.o., Komenského 40, PSČ 258 01, Vlašim nebo e-mailem na adrese info@vlasimnet.cz.

Toto prohlášení je platné od 20.5.2018 a je veřejně přístupné na internetových stránkách správce.