

Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky Martin Cimpl dle GDPR

(Účinnost od 1.4.2021 - dokument 6)

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů pro zákazníky dle GDPR vydaných Martin Cimpl IČ: 68533861 DIČ: CZ7702161489 se sídlem Komenského 186, 394 70 Kamenice nad Lipou („Zásady“ a „Poskytovatel“) je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje poskytovatel (jako správce) zpracovává o fyzických osobách při poskytování služeb, prodeji zboží a při návštěvách internetových stránek provozovaných poskytovatelem a kontaktech s potenciálními zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat, a rovněž informovat o tom, jaká práva fyzickým osobám v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů zákazníků a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb poskytovatele, zájemců o služby a zboží poskytovatele a návštěvníků internetových stránek provozovaných poskytovatelem, a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich postavení vůči poskytovateli.

Tyto Zásady jsou účinné od 1.4. 2021 a jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“).

1. KATEGORIE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je poskytovatel schopný identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb a prodejem zboží může ze strany poskytovatele dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

1.1 Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje

Takové údaje jsou nutné pro uzavření a plnění smlouvy. Jedná se zejména o:

- akademický titul
- jméno a příjmení
- název obchodní firmy
- rodné číslo (v případě, že z jakýchkoli důvodů nebylo rodné číslo přiděleno, pak datum narození)
- IČO, DIČ
- adresa trvalého pobytu
- adresa sídla nebo místa podnikání
- fakturační adresa
- čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie (veškeré údaje, které nejsou potřebné pro poskytování služby, jsou na kopiích dokladů začerněny)
- identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
- identifikační údaje plátce vyúčtování
- bankovní spojení
- podpis

V případě smluv na jednorázový prodej zboží je rozsah omezen na základní identifikační údaje.

1.2 Kontaktní údaje

- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail
- adresy na sociální sítě

1.3 Údaje o zakoupeném zboží, odebíraných službách, využívání služeb a platební morálce

- druh a specifikace poskytované služby nebo zboží
- objem poskytnutých služeb - zboží a jejich cena
- zákaznický segment
- informace o platební morálce

1.4 Provozní údaje a lokalizační údaje

Jsou údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro její účtování (o datových přenosech a dalších službách poskytnutých ze strany poskytovatele), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností poskytovatele.

Jedná se zejména o:

- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)
- datum a čas uskutečnění spojení
- MAC adresa koncového zařízení
- čas a doba trvání spojení
- číslo, název a umístění koncového bodu sítě
- typ přístupu k internetu

1.5 Ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb

Tyto údaje vznikají při poskytování služeb, které nejsou službami elektronických komunikací, nebo při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec údajů potřebných pro přenos zprávy. Údaje generované sítěmi při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec provozních a provozních lokalizačních údajů jsou nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítě a služeb a údržbu sítě.

1.6 Údaje z komunikace mezi poskytovatelem a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb a zboží mezi poskytovatelem a zákazníkem. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem na prodejnách nebo jiném přímém kontaktu se zákazníkem, písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem a záznamy telefonických hovorů, chatové a videochatové komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem.

1.7 Kamerové záznamy z kontaktního místa poskytovatele

Poskytovatel umísťuje do kontaktního místa poskytovatele z důvodu ochrany oprávněných zájmů poskytovatele. Prostory, kde jsou kamery umístěny, jsou vždy označeny upozorněním.

1.8 Údaje zpracované na základě vašeho souhlasu

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či ochranu oprávněných zájmů poskytovatele, ale jejich zpracování umožní zlepšovat služby, zaměřit se na to, co zákazník opravdu zajímá, a případně zákazníky informovat o nabídkách, které jsou pro ně vhodné. Tyto údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu. Vzhledem ke skutečnosti, že nebudeme níže uvedené body vykonávat a že je ani nehodláme vykonávat tak vás o souhlas v těchto bodech ani žádat nebudeme.

- údaje získané marketingovými průzkumy (jsou zpracovány u zákazníků služeb poskytovatele na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- údaje o využívání služeb, produktů, výhod a bonusů a typovém chování při využívání služeb (jsou zpracovány u zákazníků služeb poskytovatele na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- kontaktní údaje v případě, že se nejedná o zákazníka poskytovatele (jsou zpracovány na základě souhlasu s marketingovým oslovením)

- záznamy o chování na internetových stránkách spravovaných poskytovatelem získané z cookies v případě povolení cookies ve webovém prohlížeči (jsou zpracovány pro vylepšení provozu internetových stránek provozovaných poskytovatelem, internetovou reklamou a v případě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely jsou tyto údaje zpracovány společně s ostatními osobními údaji pro tento účel)

2. ÚČELY, PRÁVNÍ DŮVODY A DOBY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Rozsah zpracovávaných údajů závisí na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat údaje přímo na základě smlouvy, oprávněného zájmu poskytovatele nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

2.1 Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů poskytovatele

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a ochranu oprávněných zájmů je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout.

Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- zajišťování provozu a ochrany sítí elektronických komunikací (plnění smlouvy)
- poskytování služeb elektronických komunikací, platebních transakcí, poskytování dalších služeb (plnění smlouvy)
- vyúčtování za služby (plnění smlouvy)
- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (plnění zákonných povinností)
- výměna údajů mezi provozovateli sítí a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování (plnění smlouvy)
- provozování kamerových a monitorovacích systémů v prostorách poskytovatele pro účely prevence vzniku škod (oprávněný zájem poskytovatele)
- vyhodnocování chování zákazníka a jeho platební morálky pro účely prevence vzniku pohledávek, které může mít vliv na rozhodování o podmínkách uzavírání dalších smluv se zákazníkem, přičemž rozhodování o uzavření či neuzavření další smlouvy neprobíhá automatizovaně (oprávněný zájem poskytovatele)
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
- procesy spojené s identifikací zákazníka (plnění smlouvy)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv poskytovatele (oprávněný zájem poskytovatele)
- evidence dlužníků (oprávněný zájem poskytovatele)
- evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem poskytovatele)

Osobní údaje pro tyto činnosti jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto činností a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány. Základní lhůty pro zpracování osobních údajů jsou k dispozici níže.

U zákazníků služeb, je poskytovatel oprávněn v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy.

V případě zakoupení zboží je poskytovatel oprávněna zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

V případě jednání mezi poskytovatelem a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je poskytovatel oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od příslušného jednání.

Faktury vystavené poskytovatelem jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivována po dobu 10 let od jejich vystavení. Z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur jsou po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivovány i zákaznické smlouvy.

Identifikační údaje nutné pro poskytování služby z průkazu totožnosti zákazníka jsou ze strany poskytovatele zpracovávány v souladu s § 16 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu zpracovávány pod dobu 10 let ode dne ukončení vaší smlouvy. Pro naplnění této zákonné povinnosti si poskytovatel ponechává po dobu 10 let ode dne ukončení poslední služby zákazníka kopie občanských průkazů s údaji nutnými pro poskytování služby, přičemž ostatní údaje, které nejsou nutné pro poskytování služby, jsou na kopii průkazu začerněny.

Osobní údaje nutné pro poskytnutí zvláštních slev ZTP nebo ZTP/P dle § 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích jsou zpracovávány po dobu 5 let od poskytnutí příslušné slevy, případně do doby, kdy již není možné právně napadnout výši státního příspěvku na tyto slevy, pokud je tato doba delší.

Kamerové záznamy z prostor poskytovatele jsou zpracovávány maximálně po dobu 90 dnů ode dne pořízení kamerového záznamu.

Dle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je poskytovatel povinen uchovávat provozní údaje služby do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel poskytovatel zpracovává v souladu s § 64 odst. 8 až 10 a § 129 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích provozní údaje služby po dobu 3 až 6 měsíců od jejího poskytnutí, není-li třeba doba delší. Poskytovatel je dále oprávněna zpracovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu o námitce proti vyřízení reklamace nebo do doby, po kterou může být pohledávka právně vymáhána.

Dle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je poskytovatel povinen uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a je na požádání povinna je bezodkladně poskytnout orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky pro účely zahájeného pátrání po konkrétní hledané nebo pohřešované osobě, zjištění totožnosti osoby neznámé totožnosti nebo totožnosti nalezené mrtvoly, předcházení nebo odhalování konkrétních hrozeb v oblasti terorismu nebo prověřování chráněné osoby, Bezpečnostní informační službě pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem, Vojenskému zpravodajství pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a České národní bance pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

2.2 Zpracovávání údajů zákazníků služeb poskytovatele se souhlasem pro marketingové a obchodní účely účinným od 1.4.2021

Zpracování údajů zákazníků pro marketingové a obchodní účely neprovádíme.

Z tohoto důvodu ani souhlas nepotřebujeme.

2.3 Zpracovávání údajů subjektů údajů, které udělily souhlas s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu

Zákazníky prostřednictvím elektronického kontaktu za účelem marketingových oslovení neprovádíme.

Z tohoto důvodu ani souhlas nepotřebujeme.

2.4 Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných poskytovatelem

Žádné informace z cookies nepožadujeme ani neanalyzujeme.

Z tohoto důvodu ani souhlas nepotřebujeme.

3. SDÍLENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ S JINÝMI SPRÁVCI

Poskytovatel je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna bez souhlasu předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Subjektu údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. Toto předání se vztahuje i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti subjektu údajů.

4. KATEGORIE PŘÍJEMCŮ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od poskytovatele, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od poskytovatele a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů.

Zpracovateli jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. K předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, dochází vždy v souladu s platnou legislativou.

Poskytovatel v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům a úřadům stanoveným platnou legislativou.

5. ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel zpracovává osobní údaje ručně. Vede evidenci veškerých činností, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

6. OBCHODNÍ SDĚLENÍ

Obchodní sdělení poskytovatel zákazníkům nezasílá.

7. INFORMACE O PRÁVECH SUBJEKTŮ ÚDAJŮ V SOUVISLOSTI SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ PLATNÝCH OD 25. 5. 2018

Dle nařízení bude mít subjekt údajů od 1. 4. 2021 v případě, že bude pro poskytovatele identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže svoji totožnost, následující práva:

7.1 Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 nařízení bude mít subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje jednak právo získat od poskytovatele:

- potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU,
- v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob i kopii osobních údajů.

V případě opakované žádosti bude poskytovatel oprávněn za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace bude možné uplatnit písemně na adresu sídla poskytovatele.

Právo na kopii osobních údajů bude možné uplatnit v sídle poskytovatele, za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

7.2 Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 nařízení bude mít subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude poskytovatel zpracovávat. Zákazník má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň je povinen nám poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm zpracováváme, nejsou přesné. Opravu provedeme bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit na adrese poskytovatele, za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

7.3 Právo na výmaz

Dle čl. 17 nařízení bude mít subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud poskytovatel neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Poskytovatel má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro nějž byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může se na nás obrátit písemně na adresu poskytovatele.

7.4 4. Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 nařízení bude mít subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování, a to písemně na adresu poskytovatele.

7.5 Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 nařízení bude mít subjekt údajů právo na oznámení ze strany poskytovatele v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, budeme informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjekt údajů můžeme poskytnout informaci o těchto příjemcích. Žádost je možné zaslat písemně na adresu poskytovatele.

7.6 Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 nařízení bude mít subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat poskytovatele o předání těchto údajů jinému správci.

Pokud nám v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb nebo na základě souhlasu poskytne subjekt údajů osobní údaje a jejich zpracování se provádí automatizovaně, má právo od nás získat takové údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Bude-li to technicky proveditelné, lze údaje předat i Vámi určenému správci, bude-li řádně určena osoba jednající za příslušného správce a bude možné ji autorizovat.

V případě, že by výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, nelze vaši žádosti vyhovět. Žádost je možné uplatnit na adrese poskytovatele po doložení oprávněnosti požadavku.

7.7 Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Dle čl. 21 nařízení bude mít subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu poskytovatele.

V případě, že poskytovatel neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné poslat písemně na adresu poskytovatele.

7.8 Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Cílem poskytovatele je zpracovávat a uchovávat jen ty informace na které není potřeba souhlas uživatele či zákazníka.

7.9 Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Automatizované individuální rozhodování včetně profilování neprovádíme.

7.10 Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

8. POVEŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Od 1. 4. 2021 je k dispozici tento kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů ve smyslu nařízení: Martin Cimpl, pověřenec pro ochranu osobních údajů, Komenského 186, 394 70 Kamenice nad Lipou nebo e-mail ucetni@freedomcoil.cz.