

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost ha-vel internet s.r.o., se sídlem Olešní 587/11a, Muglinov, 712 00 Ostrava, IČO: 253 54 973, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. C 9719 („**Společnost**“) je povinná chránit osobní údaje svých zákazníků a postupovat v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („**ZoEK**“), 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („**GDPR**“), se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, občanským zákoníkem a dalšími souvisejícími právními předpisy, včetně všech dalších předpisů, které výše uvedené předpisy provádějí nebo doplňují, vždy v jejich účinném znění (společně jako „**Předpisy o ochraně osobních údajů**“).

Za účelem splnění svých povinností plynoucích z Předpisů o ochraně osobních údajů, včetně informační povinnosti dle čl. 13 a čl. 14 GDPR, tímto Společnost vydává tyto Zásady o zpracování osobních údajů („**Zásady**“). Neplyne-li z kontextu opak, mají pojmy uváděné v těchto Zásadách stejný význam, jaký mají v rámci Předpisů o ochraně osobních údajů.

1 JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME

1.1 Co je osobní údaj a kdo je subjektem údajů?

- (a) Osobní údaj definuje GDPR jako jakoukoliv informaci týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby (jako subjektu údajů). Jedná se o údaj, který je spojený s určitou osobou, který sám o sobě nebo v kombinaci s jinými údaji může vést k identifikaci konkrétní osoby. Subjektem údajů je vždy pouze fyzická osoba. Ve smyslu zákona je tedy náš zákazník – fyzická osoba, která s námi uzavřela smlouvu, subjektem údajů a údaje, které o této osobě zpracováváme (jako správce či společný správce), jsou údaje osobní. Zpracování osobních údajů se může týkat též osob, se kterými nejsme ve smluvním vztahu, ale buďto o vstupu do smluvního vztahu jednáme, nebo se daná osoba účastní soutěže či promoakce pořádané Společností (pro zjednodušení jsou dále i tyto osoby, v postavení subjektu údajů, nazývané jako „**zákazníci**“). Osobním údajem nejsou údaje anonymní.
- (b) V oblasti elektronických komunikací se rozlišují 3 základní druhy údajů, které Společnost zpracovává: osobní, provozní a lokalizační.

1.2 Osobní údaj

- (a) Společnost zpracovává zejména osobní údaje označované jako údaje identifikační.
- (b) Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, oslovení (pohlaví), čísla předložených dokladů, kontaktní telefonní číslo, číslo SIM karty, fakturační údaje (např. druh, způsob a objem využívaných služeb), údaje o koncovém zařízení, e-mailové spojení, bankovní spojení, chování zákazníka a jiné údaje oprávněně o zákazníkovi získané.
- (c) Ochranu podle Předpisů o ochraně osobních údajů požívají pouze osobní údaje fyzických osob.

1.3 Provozní údaj

- (a) Provozní údaj definuje ZoEK jako jakýkoli údaj zpracováváný pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování.

- (b) Jedná se tedy například o volající číslo (A-číslo), volané číslo (B-číslo), začátek a konec spojení, datum a délka trvání uskutečněného spojení, IMEI, konfigurační údaje, druh poskytnuté služby, adresa datového spojení, IP adresa, a to včetně provozně lokalizačních údajů, což je nezbytná informace o tom, z kterého místa v síti a do jakého místa v síti byl přenos zprávy uskutečněn, přičemž se jedná o údaje generované pouze pro přenos zpráv.

1.4 Lokalizační údaj

- (a) Lokalizační údaj definuje ZoEK jako jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- (b) Lokalizačním údajem je tedy údaj o poloze koncového zařízení zákazníka, tj. např. údaj o síti či vysílači, k němuž je zákazník připojen.

1.5 Další zpracovávané údaje

- (a) Současně shromažďujeme písemnou či telefonickou komunikaci mezi zákazníkem a Společností týkající se reklamací produktů či služeb, dotazů na naše služby, atd. U telefonního čísla zákazníka máme také vždy aktuální i historickou informaci o službách, které si zákazník objednal a které využívá.
- (b) V případě, že zákazník využije některou z našich marketingových nabídek, smíme také zpracovávat údaje nezbytné pro plnění a kontrolu podmínek stanovených v pravidlech této marketingové nabídky, s nimiž bude zákazník předem seznámen. Zákazník nám může dále poskytnout informace o svém věku, telefonním čísle a elektronické adrese, životním stylu, bankovním spojení, případně jiné údaje poskytnuté zákazníkem při registraci nebo prostřednictvím průzkumů. Pokud se zákazník rozhodne nám své osobní údaje sdělit, budou použity za účelem, který jsme zákazníkovi oznámili v době, kdy byly tyto údaje shromažďovány, a podle uvedených podmínek.

2 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

2.1 Právní tituly zpracování

- (a) Společnost zpracovává údaje za účelem plnění smlouvy (včetně předsmuvní komunikace) mezi Společností a zákazníkem. Bez poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy není možné smlouvu uzavřít a poskytovat příslušné služby ze strany Společnosti. Toto zpracování tedy není založeno na souhlasu, ale lze proti němu podat námitku ve smyslu Předpisů o ochraně osobních údajů.
- (b) Společnost zpracovává údaje též na základě svých oprávněných zájmů. Na základě tohoto právního titulu dochází též k přímému marketingu ohledně služeb Společnosti, uchování údajů i po ukončení smluvního vztahu pro případ sporu, monitoring užívání služeb pro předcházení zneužívání služeb a za účelem rozložení zátěže serverů, technické (nezbytné) cookies, či pro vymáhání pohledávek Společnosti.
- (c) Některé údaje Společnost zpracovává pouze při udělení souhlasu subjektu údajů, jako tomu je např. při účasti na soutěži či promoakci pořádané Společností, či při udělení souhlasu s tzv. volitelnými cookies (tedy cookies využívanými pro marketingové a analytické účely). Přesný účel a doba zpracování je vymezen v textaci příslušného souhlasu. Souhlas vždy máte právo neudělit a i po jeho udělení jej následně odvolat (tím není dotčena zákonnost předcházejícího zpracování).

- (d) Pro některé údaje je Společnost povinná k zpracování v rámci plnění svých zákonných povinností. Jedná se o archivaci účetních dokladů, poskytování údajů orgánům veřejné moci, umožnění zajištění volání na linky tísňového volání, či o další specifické povinnosti plynoucí ze ZoEK. Dle § 90(3) a § 90(4) ZoEK dochází k uchování provozních údajů služby do konce doby, během níž může být vyúčtování předmětem reklamace. Dle § 97(3) ZoEK je Společnost povinná uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje a na požádání je ve smyslu tohoto ustanovení poskytnout orgánům veřejné moci.
- (e) Osobní údaje jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto účelů a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány.
- (f) Bližší informace ohledně využívání souborů cookies (a obdobných technologií) jsou dostupné na webových stránkách Společnosti, a to proklikem skrze informační lištu.

2.2 Jak získáváme osobní údaje

- (a) Osobní údaje získáváme přímo v případě uzavření smlouvy (a to včetně prodeje přes internet, telefonicky, či prostřednictvím jakékoli jiného prodejního kanálu), registrace uživatelského účtu, položení dotazu či zaslání poptávky po produktu či službě, při účasti na soutěžích či promoakcích nebo při navštívení webové stránky.
- (b) Údaje můžeme rovněž shromažďovat z jiných zdrojů (tzv. nepřímý sběr), například z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a jiného seznamu podnikatelů, z dlužnických registrů atd., za účelem, za kterým jsou tyto osobní údaje v jiných zdrojích uvedeny, to vše v souladu s platnými právními předpisy.

3 MOŽNOST PŘEDÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

3.1 Zákazník

Zákazníkům sdělujeme informace týkající se jejich osobních údajů vždy až po dostatečném ověření identity, k čemu primárně slouží zákaznické heslo. V případě neznalosti zákaznického hesla existují zdokumentované alternativní postupy, jak tazatele věrohodně ověřit.

3.2 Interní postupy Společnosti

Přístup k údajům, které Společnost zpracovává, může mít pouze omezená skupina osob, přičemž pro všechny tyto skupiny osob existují závazné interní písemné postupy, které jsou pravidelně revidovány. Tyto postupy upravují délku zpracování jednotlivých osobních údajů, povinnost mlčenlivosti (kterou jsou osoby s přístupem k osobním údajům vázány), bezpečnostní pravidla, atd. Opatření proti možnému získání osobních údajů subjektů údajů třetí osobou jsou jak na úrovni technické (management přístupových práv k systémům, logování přístupů ke klíčovým informacím, zabezpečení zvláště citlivých informací na úrovni databází apod.), tak i procedurální.

3.3 Třetí osoby

- (a) Osobní údaje subjektů údajů můžeme sdělovat třetím stranám pouze za podmínek stanovených Předpisy o ochraně osobních údajů a v souladu s všeobecnými podmínkami, těmito pravidly a případně dalšími dokumenty.
- (b) Osobní údaje subjektů údajů mohou být zpřístupněny pouze následujícím kategoriím zpracovatelů osobních údajů:

- (i) společnosti, které zajišťují poskytování služeb elektronických komunikací (propojení, roaming, poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb);
- (ii) poskytovatelé právních, daňových a účetních služeb;
- (iii) společnosti poskytující asistenční a zákaznické služby;

4 BEZPEČNOST

4.1 Obecné informace

Pokud by ve výjimečném případě došlo ke specifickému riziku porušení bezpečnosti sítě ve vztahu ochrany soukromí zákazníků a bude-li takové riziko přesahovat přijímaná opatření, budeme zákazníky informovat o veškerých možnostech docílení nápravy.

4.2 Heslo

Pro přístup k zákaznickému účtu si zákazník zadává své heslo. Pro maximální bezpečnost zákaznického účtu je třeba zvolit heslo, které neobsahuje několik stejných čísel nebo číselné řady. Zákaznické heslo je třeba chránit a nesdělovat jej třetím osobám, což je též povinností zákazníka.

5 PRÁVA SUBJEKTŮ ÚDAJŮ

Předpisy na ochranu osobních údajů přiznávají subjektům údajů následující práva:

5.1 Právo na přístup

Právem na přístup k osobním údajům se rozumí právo požadovat informaci, zda jsou či nejsou osobní údaje zpracovávány Společností. Pokud příslušné osobní údaje Společnost zpracovává, má subjekt údajů právo je od Společnosti získat spolu s dalšími informacemi týkajícími se jejich zpracování.

5.2 Právo na opravu nebo doplnění

Uplatněním práva na opravu nebo doplnění subjekt údajů docílí opravy nepřesných osobních údajů nebo doplnění neúplných osobních údajů, které se jej týkají.

5.3 Právo na výmaz

Právo na výmaz (známé také pod pojmem „právo být zapomenut“) znamená, že subjekt údajů má právo požádat Společnost o výmaz svých osobních údajů; právu na výmaz odpovídá povinnost Společnosti zlikvidovat osobní údaje, které o subjektu údajů zpracovává, pokud je splněna alespoň jedna podmínka:

- (a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
- (b) souhlas se zpracováním osobních údajů byl odvolán a na straně Společnosti neexistuje žádný další právní důvod pro jejich zpracování;
- (c) subjekt údajů vznesl námitky proti zpracování osobních údajů, založenému na oprávněném zájmu nebo potřebnému pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu

nebo při výkonu veřejné moci, kterým je Společnost pověřena, a na straně Společnosti neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování;

- (d) osobní údaje byly zpracovávány protiprávně;
- (e) osobní údaje musí být vymazány ke splnění naší právní povinnosti;
- (f) osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti.

Právo na výmaz nemáte, pokud je zpracování osobních údajů nezbytné:

- (a) pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- (b) pro výkon práva na svobodu projevu a informace;
- (c) pro splnění právní povinnosti vyplývající z práva Evropské unie nebo z práva České republiky nebo pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým jsme pověřeni;
- (d) z důvodu veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví;
- (e) pro účely archivace ve veřejném zájmu, pro účely vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely, pokud je pravděpodobné, že by právo na výmaz znemožnilo nebo vážně ohrozilo splnění cílů uvedeného zpracování.

5.4 Právo na omezení zpracování

Právo na omezení zpracování představuje právo na to, aby Společnost omezila zpracování osobních údajů, pokud:

- (a) je popírána přesnost osobních údajů, které Společnost zpracovává, a to na dobu potřebnou k tomu, aby mohla Společnost přesnost osobních údajů ověřit;
- (b) zpracování osobních údajů je protiprávní, ale subjekt údajů odmítá jejich výmaz a žádá místo toho o omezení jejich použití;
- (c) zpracování osobních údajů již není ze strany Společnosti potřebné, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo
- (d) subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné zájmy Společnosti převažují nad oprávněnými zájmy subjektu údajů.

Pokud bylo zpracování omezeno na základě některého z výše uvedených důvodů, mohou být dotčené osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovávány pouze se souhlasem nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků, z důvodu ochrany jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodu důležitého veřejného zájmu Evropské unie nebo některého členského státu.

O zrušení omezení zpracování vašich osobních údajů je Společnost povinna předem informovat.

5.5 Právo na přenositelnost

Právo na přenositelnost představuje právo získat osobní údaje, jež subjekt údajů Společnosti poskytl, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, a to v případě, že

- (a) zpracování osobních údajů je založeno na souhlasu nebo na smlouvě; a
- (b) zpracování se provádí automatizovaně.

Při výkonu práva na přenositelnost má subjekt údajů právo na to, aby Společnost osobní údaje předala přímo jinému správci. To neplatí, pokud není předání technicky možné. Právo na přenositelnost se neuplatní na zpracování nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci.

5.6 Právo vznést námitku

Subjekt údajů má rovněž právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to včetně profilování. Pokud práva využije, nebude Společnost dále osobní údaje zpracovávat, dokud neprokáže závažné a oprávněné důvody, které musí převažovat nad právy a zájmy subjekty údajů. Dále může Společnost takovéto osobní údaje zpracovávat, pokud je to potřebné pro výkon nebo obhajobu právních nároků.

5.7 Právo odvolat souhlas

Pokud Společnost zpracovává osobní údaje na základě souhlasu, má subjekt údajů právo tento souhlas kdykoli odvolat.

5.8 Právo podat stížnost

Pokud subjekt údajů není spokojen se způsobem, jakým osobní údaje Společnost zpracovává, má rovněž právo podat stížnost příslušnému dozorovému úřadu, kterým je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

6 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

6.1 Společnost jako poskytovatel služeb elektronických komunikací

- (a) Informaci o zpracování osobních údajů subjektu údajů, tj. zákazníků, kteří jsou fyzickými osobami a jejichž údaje zpracovává Společnost pro účely poskytování služeb elektronických komunikací a pro další účely taxativně uvedené v informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, zasílá naše společnost pouze písemně, formou doporučeného dopisu na adresu zákazníka, která je Společností u zákazníka vedena. Informaci o zpracování osobních údajů zákazníka podle tohoto odstavce je naší společností poskytováno zdarma.
- (b) Informace zákazníkovi poskytneme na základě písemné žádosti, kterou zákazník zašle naší Společnosti, a to na adresu ha-vel internet s.r.o., oddělení Centrum péče o zákazníky, Olešní 587/11a, Ostrava – Muglinov, PSČ 712 00.

6.2 Společnost jako zpracovatel údajů, kdy takové zpracování ukládá zákon ve prospěch třetí osoby

- (a) Žádá-li zákazník, fyzická osoba, která má se Společností uzavřenu jednu smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, o informaci o provozních a lokalizačních údajích zpracovávaných na základě státem uložené povinnosti podle ustanovení § 97

odst. 3 ZoEK, které jsou poskytovány na základě stanoviska Úřadu pro ochranu osobních údajů, je stanoven pro vydání takových údajů zvláštní proces.

- (b) Důvodem tohoto postupu je skutečnost, že tzv. provozní a lokalizační údaje zpracovávané za účelem předcházení, vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů podléhají vyšší úrovni ochrany a odpovídajícím sankcím v případě jejich neoprávněného zpřístupnění. Poskytnutí této informace podléhá úhradě nákladů nezbytných na poskytnutí informace. O způsobu a dalších podmínkách pro poskytnutí informace o zpracování podle tohoto odstavce poskytneme bližší informace též pokud nás zákazník písemně kontaktuje na adrese Společnosti, tedy ha-vel internet s.r.o. oddělení Centra péče o zákazníky, Olešní 587/11a, Ostrava – Muglinov, PSČ 712 00.

7 AKTUALIZACE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Jelikož zpracováváme osobní údaje zákazníků, může nastat situace, kdy dojde k jejich změně. V takovém případě má zákazník povinnost změnu bez zbytečného odkladu oznámit.

8 AKTUALIZACE ZÁSAD

Společnost průběžně reviduje a aktualizuje tyto Zásady tak, aby odpovídaly změnám v právní úpravě, nejlepší praxi v oblasti ochrany osobních údajů, stejně jako změnám v postupech Společnosti. O všech změnách jsou subjekty informovány skrze zveřejnění aktuální verze na internetových stránkách Společnosti. Změny Zásad nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění. Zásady představují informační dokument a nejsou součástí smluvního vztahu mezi Společností a zákazníkem.