

Zpracování osobních údajů - Zásady

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

Správce a zpracovatelem osobních údajů je společnost FiberCity, s.r.o., sídlem Lipová 1785, 25001 Brandýs nad Labem, IČ: 24854221, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze v oddílu C, vložka č. 199834.

.

Zpracováním osobních a dalších údajů může FiberCity, s.r.o. (dále jen „Správce“) pověřit další subjekty, s nimiž má uzavřenou zpracovatelskou smlouvu (zaměstnanec, externí dodavatel 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“).

Zásady jsou účinné od 24. května 2018.

Zpracovávané údaje

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

Zpracovávané osobní údaje

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

Zpracovávané citlivé údaje

V souladu s § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích jsme povinni po dobu 6. měsíců uchovávat provozní a lokalizační údaje, které jsou generovány a ukládány v souvislost s provozem služeb elektronických komunikací.

Dále jsme povinni tyto údaje na požádání Policie České republiky, Bezpečnostní informační služby, Vojenského zpravodajství či České národní banky tyto údaje poskytnout a to při splnění podmínek stanovených platnými právními předpisy.

Další zpracovávané údaje

Údaje zpracovávané na základě souhlasu

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k poskytování našich služeb, k plnění smluvních závazků, zákonných povinností nebo oprávněných zájmů, jejich zpracování nám ale umožňuje zvyšovat kvalitu produktů, zaměřit se na ty služby a jejich parametry, o které naši 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 o typu, obchodním jménu a míře využívání služeb, produktů či bonusů, zpracovávaných na základě předchozího souhlasu zákazníků
- údaje z marketingových průzkumů, zpracovávaných na základě předchozího souhlasu zákazníků
- kontaktní údaje osob, které nejsou našimi zákazníky v případě, že poptávají naše služby

Údaje poskytnuté zájemcem o navázání pracovního vztahu

Tyto údaje poskytuje zájemce o navázání pracovního vztahu v životopisu a během pracovních pohovorů. Tyto údaje zpracováváme na základě oprávněného zájmu a jen po dobu trvání výběrového řízení.

Údaje vzniklé během komunikace mezi námi a zákazníkem

Jde o zápisy z osobních rozhovorů se zákazníky na našich kontaktních místech (provozovnách) 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 našich oficiálních profilech sociálních sítí. Tyto údaje vznikají v důsledku komunikace mezi námi jakožto poskytovatelem služeb a prodejcem zboží a našimi zákazníky.

Záznamy z bezpečnostních kamer

Naše provozovny a další prostory jsou zpravidla z důvodu ochrany našich oprávněných zájmů monitorovány bezpečnostními kamerami. Prostory, kde jsou tyto kamery umístěny, jsou označeny viditelným upozorněním.

Záznamy o činnosti uživatele na našich webových stránkách, pakliže jsou v klientském internetovém prohlížeči povoleny soubory cookies. 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 našeho oprávněného zájmu, pro další pouze na základě souhlasu. Pokud bude mít prohlížeč použit souborů cookies povoleno, budeme vycházet z toho, že daný uživatel s využíváním standardních cookies ze strany našich webů.

Účel zpracování osobních údajů

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

Údaje zpracováváme zejména pro tyto dílčí účely:

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

Přístup k osobním údajům klientů

K osobním údajům zákazníků (ať už v listinné, nebo v elektronické podobě) mají přístup pouze ti zpracovatelé, s nimiž máme 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. Českému telekomunikačnímu úřadu, Policii ČR, apod.

Doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje zákazníků zpracováváme 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 nám mají splněny veškeré závazky, jsme oprávněni zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní

údaje a údaje o službách, komunikaci s našimi 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 od nás 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 námi a potenciálním zákazníkem, která nebyla završena uzavřením smlouvy, jsme oprávněni 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 nám nemají splněny veškeré závazky, jsme oprávněni zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje a údaje o službách, komunikaci s našimi 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, jsme rovněž povinni uchovávat provozní a lokalizační údaje a tyto na požádání poskytnout oprávněným orgánům. Kamerové záznamy z našich provozoven a dalších prostor jsou archivovány po dobu maximálně 60. dnů ode dne pořízení příslušného záznamu. Záznamy tel. hovorů na naše zákaznické linky jsou uchovávány po dobu maximálně 2. 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 (Některé osobní údaje též mohou být obsaženy v provozních zálohách, které obsahují obdobná data, jako aktuálně používaná databáze.):

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

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 našich zabezpečených serverech. Přístup k těmto údajům mají pouze takové osoby, které mají s naší 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 naši

zákazníci?

- právo odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů
- právo na opravu či doplnění údajů, pokud zákazník zjistí, že o něm zpracováváme nesprávné, nepřesné, neúplné nebo zastaralé údaje
- právo na přístup ke svým osobním údajům
- právo na výmaz osobních údajů („právo být zapomenut“) po nás může zákazník požadovat, pokud:

- zákazník vznesl námitku či stížnost proti zpracování na základě oprávněného zájmu, pokud neexistují převažující oprávněné důvody ke zpracování na naší straně
- osobní údaje zákazníků jsou zpracovávány v rozporu s platnými legislativními normami
- 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
- 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 našich oprávněných zájmů.

- právo na přenos údajů mají naši zákazníci v případě, že zpracováváme 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
- právo na omezení zpracování má zákazník v případě, že popírá přesnost zpracováváných osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo při vznesení námítky proti zpracování
- právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu naší společnosti. Pokud neprokážeme oprávněný důvod pro zpracování, který převáží nad zájmy ochrany osobních údajů zákazníka, od zpracování těchto údajů upustíme
- 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, námítek vůči zpracování údajů či odvolání souhlasu využijte, prosíme e-mail gdpr@fibercity.cz či listovní adresu Pověřenec pro ochranu osobních údajů, Lipová 1785, 250 01 Brandýs nad Labem Verze 1, platnost od 24.5.2018

Často kladené dotazy

Co jsou to soubory cookies?

Cookies běžně slouží k rozlišování jednotlivých uživatelů navštěvujících naše webové stránky. Ukládají se do nich uživatelské předvolby, které na webových stránkách uživatelé provedli, takže uživatelé tyto údaje nemusí zadávat opakovaně. Cookies se ukládají na straně klienta (uživatele) jako krátké textové soubory. Cookies neznamenaají žádné nebezpečí pro počítač jako takový. Navštívený web je ale prostřednictvím cookies informován, které konkrétní stránky na našem webu a jak často uživatel navštěvuje, jaké informace vyhledává apod. Těchto informací následně můžeme využívat statistické vyhodnocování chování návštěvníků. Cookies nepoužíváme pro zjištění totožnost uživatelů webových stránek ani ke zneužití přihlašovacích údajů.

Můžeme osobní a citlivé údaje zákazníků zpracovávat i bez jejich aktivního souhlasu?

Ano, avšak pouze za účelem splnění zákonné povinnosti či naplnění našeho oprávněného zájmu.

To znamená, že můžeme bez souhlasu zákazníka zpracovávat takové údaje, které potřebujeme k uzavření smluvního vztahu a k poskytování našich služeb.

Jak a kdy můžete svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat?

V případě údajů, jejichž zpracování nám ukládá platná legislativa, nelze nesouhlasit s jejich zpracováním. Stejně tak nelze mazat údaje, které vyžaduje náš oprávněný zájem. Souhlas se zpracováním všech dalších údajů, zejména těch využívaných pro marketingové účely, nám naši zákazníci udělují naprosto dobrovolně a mohou jej kdykoli odvolat. Neudělení souhlasu či jeho odvolání nemá žádné důsledky na smluvní vztah s námi, na využívání našich produktů a služeb.

Souhlas lze odvolat:

- na jakékoli naší kontaktní kanceláři
- zasláním vyplněného formuláře s Vaším podpisem na kontakt gdpr@fibercity.cz
- prostřednictvím funkcionality v elektronickém vyúčtování (u některých typů souhlasů)

Mám dotaz či připomínku týkající se ochrany osobních údajů. Kam se mám obrátit?

Nejvhodnější je kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů (viz výše) a to buď klasickou listovní formou, nebo e-mailem.