

Zásady zpracování osobních údajů včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů (dle GDPR)

Tyto Podmínky zpracování osobních údajů, včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů účastníků (dále jen „Podmínky OÚ“) upravují podmínky, za nichž společnost **Alcom Systems, s.r.o.**, IČ: 258 94 609, se sídlem Dornych 486/47b, Trnitá, 617 00 Brno (dále jen „Poskytovatel“) společně s **Nordic Telecom s.r.o.**, IČO: 040 01 831 se sídlem Jihlavská 1558/21, 140 00 Praha 4 - Michle a **Nordic Telecom Regional s.r.o.**, IČO: 045 93 332, se sídlem Dornych 486/47b, Trnitá, 617 00 Brno (dále jen „Nordic Telecom“) pracují s osobními, identifikačními, provozními a lokalizačními údaji („Údaje“) **účastníků/zákazníků – fyzických osob** („Účastník“), kterým výše uvedené společnosti poskytují služby elektronických komunikací či jiné služby („Služby“) na základě účastnické, či jiné smlouvy („Smlouva“).

I. Hlavní zásady zpracování

Poskytovatel zejména dbá, aby:

- ✓ zpracování a uchování osobních údajů probíhalo vždy pouze v souladu s platnými právními předpisy
- ✓ Údaje byly používány vždy jen takovým způsobem, o kterém byl účastník předem řádně informován
- ✓ dochází-li ke zpracování na základě souhlasu (*tedy v případě, kde nejde o zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, splnění právní povinnosti, ochranu životně důležitých zájmů Účastníka, veřejný zájem, nebo oprávněný zájem správce či třetí strany*) měl účastník vždy právo se samostatně rozhodnout, zda s takovým zpracováním souhlasí. Udělený souhlas může účastník samozřejmě kdykoli odvolat.
- ✓ byla vždy zajištěna vhodná technická a organizační opatření k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení Údajů.
- ✓ Účastník měl možnost zjistit jednoduchým způsobem, jaké Údaje a za jakých podmínek jsou o jeho osobě Poskytovatelem zpracovávány.

II. Kategorie Údajů

1. Základní o identifikační údaje a adresní údaje (zejména pro uzavření a plnění smlouvy)
 - 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 zašerňeny)
 - identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
 - identifikační údaje plátce vyúčtování
 - bankovní spojení
2. Kontaktní údaje
 - kontaktní telefonní číslo
 - kontaktní e-mail
 - adresy na sociální síť
3. Údaje o zboží, službách a jejich využívání služeb a o platební morálce
 - popis zařízení či služby
 - objem poskytnutých služeb a jejich cena
 - zákaznický segment
 - informace o platební morálce

4. Provozní údaje a lokalizační údaje

Což jsou údaje zpracovávány dle zákona o elektronických komunikacích, které jsou nezbytné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro vyúčtování služeb (volání, SMS a jiné zprávy, datové přenosy apod.), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností. Jedná se zejména o:

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

5. Ostatní údaje generované sítěmi v souvislosti s poskytováním služeb nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítí a služeb a údržbu sítí.

III. Zdroje Údajů

Poskytovatel zpracovává Údaje, které od Účastníků získal při uzavření Smlouvy, či v jejím průběhu, poskytováním služeb, komunikací se zákazníkem, nebo které řádně a v souladu s platnými právními předpisy nabyl od třetích osob.

IV. Právní důvody ke zpracování Údajů a jejich účel

Právní důvod	Účel
Plnění smlouvy, jejíž stranou je Účastník	poskytování Služeb či produktů, vystavování a zaslání vyúčtování, řešení reklamací, stížností či uplatňování nároků ze Smluv. Do této kategorie spadají rovněž úkony, které bezprostředně předcházejí uzavření smlouvy (např. zpracování objednávek)
Oprávněné zájmy správce či třetí strany	prevence podvodného jednání a ochrana bezpečnosti a integrity sítě, systémů, aplikací a Služeb, vymáhání pohledávek a uplatňování právních nároků, přímý marketing, zajištění bezpečnosti a optimalizace sítě a Služeb, ověřování bonity v negativních registrech, včetně předání Údajů do Informačních databází (např. SOLUS)
Plnění právní povinnosti – tj. tam, kde zpracování nařizuje zákon	zejména tísňová volání, identifikace zneužívání sítě či Služeb, uchovávání daňových a finančních dokladů, uchovávání dat pro účely předcházení, vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů, kybernetické bezpečnosti
Souhlas Účastníka	marketingové a obchodní účely (s výjimkou tzv. přímého marketingu)

Souhlas

- před udělením souhlasu je Účastník vždy řádně informován o podmínkách zpracování Údajů na základě daného souhlasu. Tento souhlas může být udělen v elektronické nebo papírové formě, hlasovou nahrávkou, či jiným prokazatelným způsobem.
- Udělení souhlasu je vždy volbou Účastníka.
- Souhlas může být požadován pro vlastní marketingové a obchodní účely Poskytovatele či Nordic Telecomu, ať již v rámci komunikace s Účastníkem, či i formou marketingových průzkumů, kdy slouží k optimalizaci Služeb Účastníka, jakož i k

vypracovávání analýz, díky nimž může Poskytovatel lépe nastavit portfolio svých Služeb a produktů. Výstupem mohou být rovněž anonymizované či agregované sociodemografické či sociolokační analýzy. Zvláštní souhlas může být požadován případně pro marketing a obchodní účely třetích stran.

- Pro správu udělených souhlasů může Účastník využít jak zákaznickou linku Poskytovatele, tak i webovou stránku Poskytovatele. Na těchto kanálech může Účastník svůj souhlas rovněž odvolat či podat námitku.
- Odvolat souhlas lze případně i prostřednictvím příznaku či „tlačítka“, je-li touto aplikací příslušný souhlas vybaven.
- Pro udělení souhlasu, či jeho odvolání nebo vznesení námítky může být Účastník požádán o prokázání své totožnosti, resp. autentifikaci.
- Odvolání souhlasu bude v takovém případě vyřízeno v co nejkratší době s ohledem na dostupné technicko-organizační možnosti.

Obchodní sdělení/ Přímý marketing

- Pokud nabízení služby či produktu přímo souvisí se Službou nebo produktem, které byly Účastníkovi poskytnuty v rámci plnění Smlouvy nebo učinění objednávky, je Poskytovatel oprávněn Účastníka bez zvláštního vyžadování souhlasu kontaktovat dostupnými prostředky tj. zejména písemně, telefonicky, či elektronicky (e-mail, SMS, MMS).
- Proti těmto sdělením však může Účastník kdykoli vznést NÁMITKU, a to prostřednictvím zákaznické linky Poskytovatele, nebo prostřednictvím příznaku, kterým je příslušná elektronická zpráva opatřena. Po odvolání Vašeho souhlasu ukončíme dotčené zpracování co nejdříve, tak jak odpovídá technickým a administrativním možnostem.

V. Přístup k osobním údajům

K osobním údajům Účastníků mají přístup pouze řádně proškolené osoby, a to jen ty, do jejichž kompetence zpracování spadá a které samozřejmě byly zavázány mlčenlivostí.

V případech stanovených zákonem, či v případech, kdy Poskytovatel chrání svůj právem chráněný zájem, je pak Poskytovatel oprávněn předat osobní údaje například orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení apod.

VI. Kategorie zpracovatelů

- ✓ Poskytovatelé služeb elektronických komunikací
- ✓ Subdodavatelé zajišťující tisk faktur, doručování korespondence a poskytovatelé archivních služeb
- ✓ Subdodavatelé zajišťující marketingové aktivity naší společnosti
- ✓ Obchodní zástupci
- ✓ Subdodavatelé zajišťující vymáhání pohledávek

VII. Doba zpracování.

Poskytovatel zpracovává osobní Údaje vždy jen po dobu nezbytně nutnou. V případě zpracování Údajů pro marketingové účely jsou data Účastníků zpracovávána po dobu trvání smlouvy a dále 3 roky po ukončení smlouvy nebo nebo vyslovení námítky, v případě uděleného souhlasu pak po dobu 2 let, případně do odvolání souhlasu.

Doba pro uchování provozních a lokalizačních údajů je stanovena zákonem, přičemž tato doba nesmí překročit 6 měsíců.

VIII. Práva subjektu údajů – poučení

1. Účastník má právo na případnou žádost na přístup ke svým osobním údajům a k následujícím informacím:

- účelu zpracování,
- kategorii dotčených osobních údajů,
- příjemci nebo kategorie 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,
- skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

2. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že zpracování jeho osobních údajů může být v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života, nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - Požádat správce o vysvětlení.
 - Požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo vymazání osobních údajů.
 - Právo vznést námitku proti zpracování za účelem oprávněného zájmu Poskytovatele. Ukáže-li se taková námitka jako oprávněná, Poskytovatel zpracování dotčené námitkou ukončí.
 - Je-li žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, správce odstraní neprodleně závadný stav.
 - Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má subjekt údajů právo obrátit se přímo na dozorový úřad, tedy Úřad na ochranu osobních údajů.
 - Subjekt se může se svým podnětem na dozorový úřad obrátit přímo.
 - Správce má právo za poskytnutí informace, je-li zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Přiměřenou úhradu nepřevyšující nezbytné náklady může správce také požadovat v případě, že subjekt údajů požádá o kopii zpracovávaných osobních údajů.
3. Účastník má rovněž právo na tzv. přenositelnost, tj. vyžádat si o něm zpracovávané Údaje ve strukturovaném a běžně používaném strojově čitelném formátu a požádat o předání těchto Údajů jinému řádně určenému správci. Poskytovatel takové žádosti vyhová, nebude-li tím nepříznivě zasaženo do práv jiných osob.
4. Pro uplatňování práv subjektu údajů se Účastník může obrátit na infolinku Poskytovatele, a to prostřednictvím e-mailu info@alcom-sro.cz, nebo telefonicky na tel. čísle + 420 775 125 266.
5. Telefonní hovory s informačními službami, Zákaznickým centrem, či externími operátorskými centry, mohou být nahrávány a nahrávka uchovávána, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality, projednání stížnosti nebo podnětu, či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím výše uvedených kanálů.
6. Z bezpečnostních důvodů jsou pak rovněž kamerovým systémem se záznamem monitorována kontaktní místa pro zákazníky. Tato místa jsou opatřena viditelným piktogramem, na němž jsou uvedeny i kontakty na odpovědnou osobu a podmínky tohoto zpracování.

IX. Kvalita a bezpečnost

Při zpracování prostřednictvím počítačové techniky Poskytovatel dbá na dodržování technickoorganizačních opatření k zajištění ochrany osobních údajů, zejména opatření, 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 subjektů údajů na ochranu soukromí a jsou povinny postupovat dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Za tímto účelem Poskytovatel přijal příslušné interní směrnice a své případné smluvní partnery, jimž s ohledem na účel plnění musí být Údaje zpřístupněny, vždy důsledně zavazuje.

Poskytovatel se vždy snaží volit co nejvhodnější prostředky, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, včetně případného šifrování osobních údajů.

X. Kontakt na DPO

Pověřence pro ochranu osobních údajů lze kontaktovat prostřednictvím e-mailu dpo@nordictelecom.cz, případně podat podnět pověřenci pro ochranu osobních údajů prostřednictvím infolinky Poskytovatele, a to buď e-mailem info@alcom-sro.cz, nebo telefonicky na tel. čísle + 420 775 125 266.

Tyto podmínky jsou platné počínaje 1. 7. 2020.