

# Zásady zpracování osobních údajů

Cílem následujícího dokumentu (dále zkráceně jen „Zásady“) je podat zákazníkům informace, které osobní či jiné údaje naše firma zpracovává a z jakého důvodu. Tyto Zásady se týkají hlavně našich zákazníků, dále pak v přiměřené míře i jejich zástupců a kontaktních osob, uživatelů našich služeb, případně návštěvníků našich webových stránek.

Správce a zpracovatelem osobních údajů (dále jen „Správce“) je firma:

Richard Filip – CSERVIS  
se sídlem:  
U Vodojemu 994  
Bechyně 391 65  
IČ: 60842008  
DIČ: CZ7301101225 .

Zpracováním osobních a dalších údajů může Správce pověřit další subjekty, s nimiž má uzavřenou zpracovatelskou smlouvu (zaměstnanec, externí dodavatele 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“). Jsou účinné od 25. května 2018.

## Zpracovávané údaje

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

## Zpracovávané osobní údaje

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

## **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 souvislosti s provozem služeb elektronických komunikací.

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

## **Další zpracovávané údaje**

*Údaje vzniklé během komunikace mezi námi a zákazníkem.*

Tyto údaje vznikají v důsledku komunikace mezi námi jakožto poskytovatelem služeb a prodejcem zboží a našimi zákazníky. 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.

*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.

*Údaje zpracovávané na základě vašeho 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 z marketingových průzkumů, zpracovávaných na základě předchozího souhlasu zákazníků
- údaje o typu, obchodním jménu a míře využívání služeb, produktů či bonusů, zpracovávaných na základě předchozího souhlasu zákazníků
- kontaktní údaje osob, které nejsou našimi zákazníky v případě, že poptávají naše služby
- záznamy o činnosti uživatele na našich webových stránkách, pokud jsou v klientském internetovém prohlížeči povoleny soubory cookies. Pokud bude mít prohlížeč použití souborů cookies povoleno, budeme vycházet z toho, že daný uživatel s využíváním standardních cookies ze strany našich webů souhlasí.

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.

## Účel zpracování osobních údajů

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

*Údaje zpracováváme zejména pro tyto dílčí účely:*

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

## 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. Policii ČR, ČTÚ 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 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 3. 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:*

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

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).

### **Práva zákazníků z hlediska ochrany osobních údajů**

- 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:
  - již jeho osobní údaje nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny a zpracovávány
  - zákazník odvolal svůj souhlas, na základě kterého byly tyto údaje

- zpracovávají a neexistuje žádný právní důvod pro jejich zpracování
- zákazník vznese 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
  - 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 obhajobu našich oprávněných zájmů.

- právo na omezení zpracování má zákazník v případě, že popírá přesnost zpracovávaných osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo při vznesení námitky 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.
- 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.

Jestliže zákazník usoudí, že došlo k porušení našich povinností v souvislosti s pravidly GDPR, má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů .

Výše zmíněná práva lze po předchozím prokázání totožnosti uplatnit:

- na jakékoli naší provozovně
- zasláním požadavku na kontakt: [info@cservis.cz](mailto:info@cservis.cz)
- prostřednictvím funkcionality v elektronickém vyúčtování (u některých typů souhlasů)