

# Zásady zpracování osobních údajů

Účelem tohoto dokumentu (dále jen „Zásady“) je poskytnout Vám 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, uživatelů našich služeb a návštěvníků našich webových stránek.

Správce a zpracovatelem osobních údajů je společnost ERCOM networking s.r.o., sídlem Pod Makovým vrchem 527, 345 62 Holýšov, IČ: 28001516, DIČ: CZ28001516, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném KS v Plzni v oddílu C, vložka č. 20895. (dále jen „Správce“)

Zpracováním osobních a dalších údajů může správce pověřit distributory s nimiž má uzavřenou distributorskou smlouvu.

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 společnost, IČO, DIČ, sídlo a místo podnikání
- adresu trvalého bydliště, fakturační adresa a adresa fyzické instalace služeb
- rodné číslo anebo datum narození
- číslo dokladu totožnost
- 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
- heslo pro doplňkové služby
- provozní údaje nutné pro potřeby přenosu dat v síti elektronických komunikací, monitoring a vyhodnocování její technické kvality, nebo pro jejího 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 či České národní banky tyto údaje poskytnout a to při splnění podmínek stanovených platnými právními předpisy.

## 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),
- 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 jednatelé společnosti a distributoři, s nimiž máme uzavřenou distributorskou smlouvu.

V obou případech plat, 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, Českému telekomunikačnímu úřadu 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. 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.

- objem stažených dat během datového 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 distributoři 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 proti nepovolaným osobám a to v nepřístupných místnostech, případně v uzamčeném vozidle při 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:
  - 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
  - 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
  - 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 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.

## Často kladené dotazy

**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 můžou 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:

- zasláním odvolání souhlasu s Vaším podpisem na kontakt [info@ercom.cz](mailto:info@ercom.cz)

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

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

## Pověřenec pro ochranu osobních údajů

V případě jakéhokoli dotazu v kontextu pravidel GDPR, námitek vůči zpracování údajů či odvolání souhlasu využijte, prosíme e-mail [info@ercom.cz](mailto:info@ercom.cz). Platnost od 25.5.2018