

Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků

Správce osobních údajů společnost DASKO Net s. r. o. prohlašuje, že ke zpracování osobních údajů přistupuje s veškerým respektem k povaze těchto údajů, s veškerým respektem k jejich ochraně a účelu zpracování a zpracovává je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“) a dle další platné legislativy. V souladu s čl. 12 GDPR informujeme subjekt údajů, tj. své zákazníky, o zpracování jejich osobních údajů a jejich právech.

Kdo je správcem osobních údajů?

Společnost DASKO Net s. r. o. (dále jen „správce“), se sídlem Sázava – Černé Budy, Průmyslová 333, PSČ 285 06, IČ 28909160, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C152525.

Pro koho je toto prohlášení určeno?

Toto prohlášení je určeno pro naše zákazníky, kteří s námi uzavřeli Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), popř. je předpoklad uzavření Smlouvy v budoucnu.

Kdo je pověřencem pro ochranu osobních údajů?

Vzhledem k tomu, že provádíme rozsáhlé pravidelné a systematické monitorování zákazníků, máme stanoveného pověřence pro ochranu osobních údajů. Pověřencem je Ing. Marie Kadeřábková. Kontaktovat ji lze e-mailem na adrese marie.kaderabkova@edigma.cz či telefonicky na tel: 326 534 920.

Jaké osobní údaje o svých zákaznících zpracováváme?

O svých zákaznících zpracováváme tyto osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno, příjmení, titul, datum narození, popř. IČ, DIČ)
- kontaktní údaje (bydliště, telefon, e-mail)
- ostatní údaje (např. údaje, které nám zákazník dobrovolně poskytne)
- provozní a ekonomické údaje o službách objednaných zákazníkem
- provozní a lokalizační údaje dle Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
- obrazový záznam z kamerového systému umístěného u vstupního prostoru budovy a v areálu
- záznam telefonního hovoru z tel. čísla 313 109 600 (infolinka správce)

Proč zpracováváme osobní údaje zákazníků?

Osobní údaje zákazníků zpracováváme v nezbytně nutném rozsahu za těmito účely:

- jednání o možném smluvním vztahu
- poskytování internetových služeb
- vedení účetnictví
- povinnost odpovídat na žádosti dle §88 Trestního řádu
- ochrana našich práv a majetku

Osobní údaje zpracováváme na základě plnění vyplývající ze Smlouvy, plnění právní povinnosti, z důvodu našeho oprávněného zájmu, popř. na základě souhlasu. Právním základem pro zpracování osobních údajů jsou:

- Zákon 586/1992 Sb., o dani z příjmů
- Zákon 563/1991 Sb., o účetnictví
- Zákon 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty
- Trestní řád
- Zákon 127/2015 Sb., o elektronických komunikacích
- Vyhláška 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů

Jaké jsou naše oprávněné zájmy?

Našimi oprávněnými zájmy jsou:

- předání identifikačních, kontaktních a ekonomických údajů zákazníků, u kterých při skončení smlouvy evidujeme pohledávku, inkasní společnosti za účelem vymáhání dlužné částky. O této skutečnosti je zákazník vždy s dostatečným předstihem informován.

- umístění kamerového systému u vstupních dveří do budovy a v areálu společnosti z důvodu ochrany našeho majetku před krádeží, poškozením či zničením. O umístění kamer informují piktogramy umístěné u vstupu do monitorovaného prostoru
- nahrávání telefonních hovorů z tel. čísla 313 109 600 (infolinka) z důvodu zpětného prověření informací kvůli možným reklamacím od zákazníků. Na nahrávání hovoru je zákazník vždy upozorněn. V případě nesouhlasu může hovor ukončit a informace sdělit osobně v naší kanceláři nebo zaslat e-mailem na info@daskonet.cz.
- příležitostné zasílání marketingových a obchodní sdělení, kterými jsou zákazníci informováni o obdobných již využívaných službách, za účelem poskytování kvalitnějších služeb (jedná se o přímý marketing dle zákona 480/2004 Sb., o některých službách informační povinnosti).

Musí zákazník své osobní údaje poskytnout?

Poskytnutí osobních údajů je vždy dobrovolné. V případě, že nám zákazník odmítne osobní údaje poskytnout pro účely zpracování, které mají jiný právní základ zpracování než jeho souhlas, nebude možné smlouvu uzavřít, protože poskytnutí osobních údajů pro tyto účely je předpokladem nezbytným pro uzavření smlouvy.

Jakým způsobem zpracováváme osobní údaje zákazníků?

Zpracování osobních údajů zákazníků provádíme na základě informací, které získáváme přímo od zákazníků nebo které vznikají při využívání našich služeb. Ke zpracování dochází manuálním způsobem v listinné podobě a prostřednictvím výpočetní techniky, při dodržení všech bezpečnostních zásad pro správu a zpracování osobních údajů. Osobní údaje zákazníků udržujeme aktuální a zpracováváme je v nezbytném rozsahu nutném pro poskytování služeb a plnění vyplývajících ze Smlouvy, jejichž zpracování nám ukládá daná legislativa.

Jak máme osobní údaje zákazníků zabezpečeny?

Osobní údaje svých zákazníků máme zabezpečeny vhodnými fyzickými a elektronickými postupy, 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.

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

- Osobní údaje vztahující se k uzavření a plnění smlouvy zpracováváme po dobu trvání smlouvy a dále pak po dobu, po kterou jsme tyto údaje povinni uchovávat dle obecně právních předpisů.
- Smlouvy a další dokumenty vztahující se ke smlouvám (např. dopisy, dodatky, apod.) jsou vedeny v elektronické a papírové podobě po celou dobu trvání smluvního vztahu. Po ukončení smluvního vztahu jsou archivovány v elektronické a papírové podobě po dobu pěti let. V případě evidence a vymáhání pohledávek za poskytnuté služby nebo splnění zákonných podmínek pro uplatnění práv nebo splnění jiných povinností uložených zákonem na uplatnění práv jsou zpracovávány po dobu sedmi let.
- Údaje a vyúčtování o platbách jsou uchovávány po dobu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
- Provozní a lokalizační údaje zpracovávány dle vyhlášky 357/2012 Sb., o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů, jsou uchovávány po dobu 6 měsíců.
- Údaje z kamerového systému uchováváme po dobu sedmi dnů od pořízení záznamu nebo po dobu nezbytnou k prošetření zachycené události.
- Záznamy telefonních hovorů jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou k vyřízení a vyřešení obsahu komunikace a s přihlédnutím k zákonným reklamačním lhůtám. Pokud není nutné záznam hovoru uchovávat za účelem dalšího zpracování, je záznam smazán v co nejkratší možné době (max. 48 hodin).
- Osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu jsou zpracovávány po dobu, na kterou byl souhlas udělen, resp. do okamžiku jeho odvolání.

V souladu se zásadou minimalizace dat jsou zpracovávány pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro daný účel a jsou uchovávány po nezbytně dlouhou dobu. Po uplynutí dané doby jsou údaje vymazány či skartovány, popř. anonymizovány.

Zpracovávají osobní údaje zákazníků jiné subjekty?

Osobní údaje zákazníka zpracovávají převážně naši pověřeni zaměstnanci. Příjemcem osobních údajů zákazníka jsou kromě státních orgánů v rámci plnění zákonných povinností rovněž:

- fyzické osoby a pracovníci společnosti, kteří pro nás zajišťují správu databází, IT sítí, webových a databázových hosting, poradenské, administrativní a účetní práce

- společnost Finio a.s., IČ 27877370, se sídlem Praha 6 – Dejvice, Evropská 657/120, PSČ 160 00, v případě vymáhání pohledávek od zákazníků (dlužník je vždy s dostatečným předstihem upozorněn)
- společnost sledovaniTV.cz s.r.o., IČ 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, Brno (služba digitální online televize), v případě, že zákazník využívá službu SledovaniTV.cz
- společnost 4Net.TV solutions a.s., se sídlem Pardubice, Českova 834, PSČ 530 02, IČ: 04587413, v případě, že zákazník využívá službu 4Net.tv
- společnost IPEX a. s., IČ 45021295, se sídlem Praha, Roháčova 1095/77, PSČ 130 00, v případě, že zákazník využívá námi nabízené služby mobilního operátora a pevné linky
- společnost PRO - ISP s. r. o., IČ 27527719, se sídlem Praha 9, U Schodů 122/5, PSČ 190 00, která pro nás zajišťuje službu call centra
- společnost NET service solution, IČ 27849252, se sídlem Šumperk, Žerotínova 3056/81a, PSČ 787 01, která pro nás zajišťuje správu informačního a administrativního programu
- orgány činné v trestním řízení v případě žádostí dle §88 Trestního řádu v rozsahu určeném zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a vyhláškou 357/2012, o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů, a provozovatelé registru klientských informací

Zpracování osobních údajů zákazníka jinými zpracovateli je prováděno na základě smlouvy o zpracování osobních údajů. Osobní údaje jsou poskytovány zpracovatelům a třetím osobám pouze v nezbytně nutném rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy.

Zákaznický portál

Zákaznický portál je dostupný po přihlášení (číslo smlouvy a heslo) na webových stránkách <http://klienti.daskonet.cz>. V tomto zákaznickém centru nalezne zákazník své adresní, identifikační a kontaktní údaje, přehled vystavených faktur za námi poskytované služby a přehled plateb. Zákaznický portál umožňuje zákazníkovi aktualizovat vybrané osobní údaje (zejména kontaktní údaje) a napomáhá tak udržovat osobní údaje aktuální.

Předáváme osobní údaje zákazníků do třetích zemí?

Osobní údaje zákazníků do třetích zemí ani mezinárodní organizaci nepředáváme a ani toto nemáme v úmyslu.

Dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování?

U správce nedochází při zpracování osobních údajů k automatizovanému rozhodování a profilování.

Jaká má zákazník práva?

Zákazník má právo na:

- přístup ke svým osobním údajům - zákazník má právo získat od nás potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup zejména k těmto osobním údajům a k následujícím informacím:
 - o účel zpracování,
 - o kategorii dotčených osobních údajů,
 - o příjemci nebo kategorii příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
 - o plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy,
 - o veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů,
 - o skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- právo na opravu – pokud jsou údaje zákazníka nepřesné
- právo na omezení zpracování – např. tehdy, pokud zákazník popírá přesnost zpracovávaných údajů
- právo na výmaz – zejména tehdy, kdy nejsou osobní údaje zákazníka potřebné pro účely, pro které byly shromážděny. Vymazány před uplynutím lhůty pro výmaz nemohou být osobní údaje, které zpracováváme na základě:
 - o čl.6 odst.1 písm.b) GDPR - plnění nezbytná pro splnění smlouvy nebo plnění nezbytná pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy
 - o čl.6 odst.1 písm.c) GDPR – splnění právní povinnosti, která se na nás vztahují
 - o čl.6 odst.1 písm.f) GDPR – naše oprávněné zájmy
- právo na přenositelnost údajů – tzn. zákazník má právo získat svoje osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci

- právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů (byl-li udělen), aniž je tím dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním
- právo podat stížnost proti zpracování svých osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se zákazník domnívá, že zpracováváme osobní údaje neoprávněně či jinak porušujeme jeho práva

V případě, že zákazník podá žádost týkající se práv popsaných v předchozích bodech, budeme ho informovat o přijatých opatřeních bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti. V případě potřeby, s ohledem na složitost a počet žádostí, je možné tuto lhůtu prodloužit o dva měsíce.

Zákazníkovi poskytneme na jeho žádost kopii zpracovávaných osobních údajů. Budou-li žádosti podané zákazníkem zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené (např. z důvodu opakování), budeme zákazníkovi účtovat poplatek ve výši administrativních nákladů nebo plně či částečně můžeme odmítnout žádosti vyhovět.

V případě žádosti podané zákazníkem můžeme požadovat poskytnutí dalších informací či provedení aktivit pro ověření jeho totožnosti.

Informace budou zákazníkovi poskytnuty v elektronické formě, pokud nepožádá o jiný způsob.

Jak nás může zákazník kontaktovat?

V souvislosti s výkonem svých práv a v případě otázek či informací ohledně nakládání s osobními údaji může zákazník osobně či písemně kontaktovat správce na adrese DASKO Net s. r. o., Průmyslová 333, Sázava – Černé Budy, PSČ 285 06 nebo e-mailem na adrese info@daskonet.cz

Toto prohlášení je platné od 25. 5. 2018 a je dostupné na internetových stránkách naší společnosti (poslední aktualizace ze dne 24.5.2018).