

Zásady zpracování osobních údajů vydané v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“)

Tyto Zásady zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“), vydává společnost Lovoš Net s.r.o., IČ: 14248654 se sídlem Palachova 753/48, 412 01 Litoměřice společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 48401 (dále jen „Poskytovatel“) za účelem naplnění zákonné povinnosti poskytnutí informací, jaké osobní údaje Poskytovatel z titulu správce zpracovává o fyzických osobách (zákazníci, uživatelé služeb, event. jejich zástupci či kontaktní osoby) při poskytování služeb elektronických komunikací a návštěvách internetových stránek provozovaných Poskytovatelem, o subjektech potenciálních zákazníků, o účelu a časovém úseku, po jaký jsou tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovávány, komu a z jakého důvodu je Poskytovatel oprávněn tyto údaje předat, včetně informací o právech fyzických osob, které jim v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

I. Kategorizace osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, vztahující se k fyzické osobě, na základě které je možné tuto osobu identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany Poskytovatel e dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů. Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje: Akademický titul, jméno a příjmení, název obchodní firmy, datum narození, IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů, příp. jejich kopie (veškeré údaje, které nejsou potřebné pro poskytování služby, jsou na kopiích dokladů začerněny), identifikační údaje zástupce Účastníka, nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí, identifikační údaje plátce vyúčtování, bankovní spojení, podpis

Kontaktní údaje:

Kontaktní telefonní číslo, kontaktní email. Poskytnutí základních osobních identifikačních, adresních a kontaktních údajů je nezbytné pro uzavření smluvního vztahu.

Údaje o odebíraných službách, využívání služeb a platební morálce:

Specifikace poskytované služby, objem poskytnutých služeb a jejich cena, informace o platební morálce

Provozní údaje a lokalizační údaje:

Jsou údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro její účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších službách poskytnutých ze strany Poskytovatele), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností Poskytovatele, a to: Volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. IP adresa), datum a čas uskutečnění spojení, MAC koncového zařízení, počet poskytnutých jednotek, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě, typ přístupu k internetu

Ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb:

Tyto údaje vznikají při poskytování služeb, které nejsou službami elektronických komunikací, nebo při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec údajů potřebných pro přenos zprávy. Údaje generované sítěmi při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec provozních a provozních lokalizačních údajů jsou nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítě a služeb a údržbu sítě.

Monitoring komunikace se zákazníkem:

Monitoring a údaje z komunikace mezi Poskytovatelem a zákazníkem, související s poskytováním služeb (zápis osobní komunikace se zákazníkem, nebo jiném kontaktu se zákazníkem, písemná, elektronická komunikace, záznamy telefonických hovorů, apod.).

II. Účely, právní důvody a doby zpracování osobních údajů

Rozsah zpracovávaných údajů závisí na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat údaje přímo na základě smlouvy, oprávněného zájmu Poskytovatele, nebo na základě zákona BEZ SOUHLASU, pro jiné pouze na základě souhlasu. Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností Poskytovatele a ochranu oprávněných zájmů Poskytovatele je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů

pro tyto účely není souhlas subjektu údajů nutný. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout, a to zejména v těchto případech:

Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy:

- zajišťování provozu a ochrany sítí elektronických komunikací
- poskytování služeb elektronických komunikací, platebních transakcí, poskytování dalších služeb
- vyúčtování za služby
- výměna údajů mezi provozovateli sítí a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou
- procesy spojené s identifikací zákazníka

Zpracovávání z důvodu plnění zákonných povinností:

- plnění zákonných daňových povinností
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policíí České republiky a dalšími státními orgány

Zpracovávání z důvodu oprávněných zájmů:

- vyhodnocování chování zákazníka při využívání služeb a jeho platební morálky pro účely prevence vzniku pohledávek, které může mít vliv na rozhodování Poskytovatel e o podmínkách uzavírání dalších smluv se zákazníkem, přičemž rozhodování o uzavření či neuzavření další smlouvy neprobíhá automatizovaně
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv Poskytovatele
- evidence dlužníků
- evidence zneužívání sítí a služeb elektronických komunikací

Osobní údaje pro tyto činnosti jsou zpracovány v rozsahu nezbytném pro naplnění těchto činností a po dobu nutnou k jejich dosažení, nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány.

Základní lhůty pro uchovávání osobních údajů:

- základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách/o zboží a údaje vzájemné komunikace zákazníka s Poskytovatelem – 3 roky ode dne ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem, nebo úplném vypořádání dlužných závazků/ode dne uplynutí záruční doby na zboží;

- osobní údaje poskytnuté potencionálním zákazníkem při jednání o uzavření smlouvy - 3 měsíce po ukončení jednání;

- daňové doklady jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení;

- zákaznické smlouvy - 10 let ode dne ukončení smlouvy (z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur);

- osobní údaje nezbytné pro poskytnutí zvláštních slev ZTP nebo ZTP/P dle § 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích - 5 let od poskytnutí příslušné slevy, případně do doby, kdy již není možné právně napadnout výši státního příspěvku na tyto slevy, pokud je tato doba delší;

- Kamerové záznamy, pokud jsou zpracovávány, pak maximálně po dobu 10 dnů ode dne pořízení kamerového záznamu.

- provozní údaje služby (dle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích – dále jen „ZEK“) do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel Poskytovatel zpracovává v souladu s § 64 odst. 8 až 10 a § 129 odst. 3 ZEK provozní údaje služby - 3 až 6 měsíců od jejího poskytnutí, není-li třeba doba delší. Dále je Poskytovatel oprávněn zpracovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu o námitce proti vyřízení reklamace nebo do doby, po kterou může být pohledávka právně vymáhána.

- provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ve smyslu ust. § 97 odst. 3 ZEK - 6 měsíců. Poskytovatel má povinnost poskytnout tyto údaje bezodkladně na požádání: orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky, Bezpečnostní informační službě pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem, Vojenskému zpravodajství pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a České národní bance pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

Souhlas zákazníka:

je vyžadován pro níže uvedené účely, kde je zároveň definován rozsah oprávnění Poskytovatel e k nakládání s uděleným souhlasem a oprávnění zákazníka souhlas odvolat. Zpracovávání údajů pro obchodní účely Udělením souhlasu pro obchodní účely je Poskytovatel oprávněn zpracovávat

veškeré osobní údaje zákazníka uvedené v kategorii I. tohoto dokumentu (s výjimkou podpisu a kopií identifikačních dokladů), primárně pro vytvoření vhodné nabídky produktů a služeb Poskytovatele, nebo třetích stran a v souvislosti s oslovením zákazníka, a to telefonicky, písemně (včetně přílohy k vyúčtování), prostřednictvím veškerých prostředků internetové reklamy a formou elektronické komunikace prostřednictvím kontaktních údajů. Pro obchodní sdělení Poskytovatele, nebo třetích stran je užíván text „*Obchodní sdělení*“, nebo jiné vhodné označení, ze kterého je zřejmé, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů. Z obchodních sdělení zaslaných Poskytovatelem je vždy zřejmé, že jejich odesílatelem je právě Poskytovatel. Poskytnutí souhlasu k obchodním účelům je dobrovolné a zákazník jej může kdykoli odvolat. Tento souhlas zůstává v platnosti po dobu využívání produktů a služeb Poskytovatele a následující 3 roky poté, nebo do doby, dokud jej zákazník neodvolá. Pokud subjekt údajů svůj souhlas odvolá, není tím dotčeno zpracování jeho osobních údajů ze strany Poskytovatele v souladu s těmito Zásadami pro jiné účely a na základě jiných právních titulů. Zákazník, který umožňuje využití služby uživatelům, potvrzuje v rámci udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, že je oprávněn souhlas ohledně údajů vztahujících se k uživatelům služby odlišným od zákazníka udělit.

Zpracovávání údajů pro marketingové účely:

Udělením souhlasu s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu, zpracovává Poskytovatel s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu kontakty, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení s nabídkou služeb a produktů Poskytovatele. Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies, které jsou umístěny na internetových stránkách, na kterých byl tento souhlas udělen, a to jen v případě, že má subjekt cookies ve webovém prohlížeči povoleny.

Zpracovávání údajů z cookies:

V případě, že má subjekt ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat o něm záznamy chování z cookies, umístěných na internetových stránkách provozovaných Poskytovatelem, a to pro účely

zajištění lepšího provozu internetových stránek a pro účely internetové reklamy Poskytovatele.

III. Sdílení osobních údajů s jinými správci

Poskytovatel je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna bez souhlasu předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Subjektu údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. Toto předání se vztahuje i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti subjektu údajů. Poskytovatel se ke dni účinnosti tohoto dokumentu neúčastní Registru fyzických osob, ani Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“) a údaje o dlužnících do něj nepředává.

IV. Kategorie příjemců osobních údajů:

Poskytovatel při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od Poskytovatel, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů Poskytovatel a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu nebo obchodní zastoupení. Každý takový subjekt pečlivě vybíráme a s každým uzavíráme smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů. Seznam zpracovatelů je neveřejný a zákazníkovi bude poskytnut na písemnou žádost v rozsahu subjektů, které jsou příjemcem osobních údajů zákazníka v souvislosti s jím uzavřenou smlouvou. Zpracovatelé jsou společností se sídlem na území České republiky.

Poskytovatel v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům a úřadům stanoveným platnou legislativou.

Způsob zpracování osobních údajů:

Osobní údaje jsou zpracovávány ručně i automatizovaně. Poskytovatel vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

V. Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů platných od 25. 5. 2018:

Dle nařízení bude mít subjekt údajů od 25. 5. 2018 v případě, že bude pro Poskytovatel identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže svoji totožnost, následující práva.

Právo na přístup k osobním údajům Dle čl. 15 GDPR má s účinností od 25.5.2018 subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje právo získat od Poskytovatele:

- potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU,

- v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob i kopii osobních údajů.

V případě opakované žádosti bude Poskytovatel oprávněn za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace lze uplatnit písemně na adresu sídla Poskytovatele.

Právo na kopii osobních údajů bude lze uplatnit na adrese Poskytovatele za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

Právo na opravu nepřesných údajů:

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude Poskytovatel zpracovávat. Zákazník Poskytovatele má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň je povinen poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které jsou o něm zpracovávány, nejsou přesné. Oprava bude provedena bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit na adrese Poskytovatele za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

Právo na výmaz:

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud Poskytovatel neprokáže oprávněné důvody pro jejich zpracování. Poskytovatel má nastaveny mechanismy pro zajištění anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro něž byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů domnívá, že k výmazu jeho osobních údajů nedošlo, může se obrátit písemně na adresu Poskytovatele o potvrzení skutečného stavu.

Právo na omezení zpracování:

Dle čl. 18 GDPR má subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírána přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud subjekt údajů podá námitku proti jejich zpracování, a to písemně na adresu Poskytovatele.

Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování :

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany Poskytovatele v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude jednotlivý příjemce informován, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Informace o těchto příjemcích bude poskytnuta pouze na základě žádosti subjektu údajů.

Právo na přenositelnost osobních údajů:

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat Poskytovatele o předání těchto údajů jinému správci. Pokud v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb nebo na základě souhlasu poskytne subjekt údajů osobní údaje a jejich zpracování se provádí automatizovaně, má právo získat takové údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Bude-li to technicky proveditelné, lze údaje předat také subjektem údajů určenému správci, bude-li řádně určena osoba jednající za příslušného správce a bude-li možné ji autorizovat. V případě, že by výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, nelze takové žádosti vyhovět. Žádost je možné uplatnit písemnou formou na všech pracovištích Kontaktního centra (pobočkách) po doložení oprávněnosti požadavku.

Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů:

Dle čl. 21 GDPR má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu Poskytovatele. Neprokáže-li Poskytovatel existenci závažného oprávněného důvodu pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, pak Poskytovatel zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné poslat písemně na adresu Poskytovatele.

Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů:

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely je možné kdykoliv odvolat. Odvolání je zapotřebí učinit výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle, a to primárně písemnou formou, nebo shodným způsobem, jakým byl souhlas udělen, tzn. buď telefonicky na zákaznické lince, na pracovištích Kontaktního centra (pobočkách), nebo elektronicky při použití kontaktní adresy zákazníka, uvedené ve smlouvě.

Souhlas s marketingovým oslovením udělený ke konkrétnímu elektronickému kontaktu je možné kdykoli odvolat osobně, písemným podáním na adresu Poskytovatele, nebo na zákaznické lince.

Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

Automatizované individuální rozhodování včetně profilování :

Subjekt údajů má právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. Poskytovatel neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

Pověřenec pro ochranu osobních údajů:

Od 1.4.2022 je možné kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů ve smyslu nařízení na adrese Poskytovatele, nebo e-mailem: info@lovosnet.cz