

Zásady zpracování osobních údajů dle GDPR

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů dle GDPR vydaných společností ISP SUPPORT s.r.o. IČ 056 20 171 DIČ CZ05620171, se sídlem Krupská 3204, 415 01 - Teplice („Zásady“ a „společnost“) je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje společnost (jako správce) zpracovává o fyzických osobách při poskytování služeb při návštěvách internetových stránek provozovaných ISP SUPPORT s.r.o. a kontaktech s potenciálními zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho společnost ISP SUPPORT s.r.o. tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat, a rovněž informovat o tom, jaká práva fyzickým osobám v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů zákazníků ISP SUPPORT s.r.o. a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb ISP SUPPORT s.r.o., zájemců o služby a návštěvníků internetových stránek provozovaných společností ISP SUPPORT s.r.o., a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich postavení vůči společnosti.

Tyto Zásady jsou účinné od 25. 5. 2018 a jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“) za účelem zajištění informační povinnosti ISP SUPPORT s.r.o. jako správce dle čl. 13 GDPR.

A. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany společnosti dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

1. Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje

Takové údaje jsou nutné pro uzavření a plnění smlouvy. Jedná se zejména o:

- 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
- identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
- identifikační údaje plátce vyúčtování
- bankovní spojení
- podpis

2. Kontaktní údaje

- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail

3. Provozní údaje a lokalizační údaje

Jsou údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro její

účtování, řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností společnosti. Jedná se zejména o:

- 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

4. 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.

5. Údaje z komunikace mezi společnostmi a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb mezi společnostmi a zákazníkem. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem na pobočce nebo jiném přímém kontaktu se zákazníkem, písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem a záznamy telefonických hovorů.

B. 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 nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

1. Zpracování z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů společnosti

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností společnosti a ochranu oprávněných zájmů společnosti je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout.

Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- zajišťování provozu a ochrany sítě elektronických komunikací (plnění smlouvy)
- poskytování služeb elektronických komunikací, platebních transakcí, poskytování dalších služeb (plnění smlouvy)
- vyúčtování za služby (plnění smlouvy)
- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (plnění zákonných povinností)
- výměna údajů mezi provozovateli sítě a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování (plnění smlouvy)
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem)

- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
- procesy spojené s identifikací zákazníka (plnění smlouvy)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti (oprávněný zájem společnosti)
- evidence dlužníků (oprávněný zájem společnosti)
- evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem společnosti)

Osobní údaje pro tyto činnosti jsou zpracovány v rozsahu nutném 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 zpracování osobních údajů jsou k dispozici níže.

U zákazníků služeb, je společnost oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností.

V případě jednání mezi společností a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je společnost oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od příslušného jednání.

Faktury vystavené společností jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivována po dobu 10 let od jejich vystavení. Z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur jsou po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivovány i zákaznické smlouvy.

Identifikační údaje nutné pro poskytování služby z průkazu totožnosti zákazníka jsou ze strany společnosti zpracovávány v souladu s § 16 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu zpracovávány pod dobu 10 let ode dne ukončení vaší smlouvy se společností.

U dlužníků si společnost ponechává osobní údaje související s dluhem ještě po dobu 4 let poté, co je dlužník vymazán z Registru sdružení SOLUS, a to z důvodu oprávněného zájmu obhájit nároky související s předáním dlužníka do Registru sdružení SOLUS.

Dle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost povinna uchovávat provozní údaje služby do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel společnost zpracovává v souladu s § 64 odst. 8 až 10 a § 129 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích provozní údaje služby po dobu 3 až 6 měsíců od jejího poskytnutí, není-li třeba doba delší. Společnost je dále oprávněna zpracovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu o námitce proti vyřízení reklamace nebo do doby, po kterou může být pohledávka právně vymáhána.

Dle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost povinna uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a je na požádání povinna je bezodkladně poskytnout orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky pro účely zahájeného pátrání po konkrétní hledané nebo pohřešované osobě, zjištění totožnosti osoby neznámé totožnosti nebo totožnosti nalezené mrtvoly, předcházení nebo odhalování konkrétních hrozeb v oblasti terorismu nebo prověřování chráněné osoby, 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.

2. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných společnostmi

V případě, že má subjekt ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, zpracováváme o něm záznamy chování z cookies umístěných na internetových stránkách provozovaných společnostmi, a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek.

C. Sdílení osobních údajů s jinými správci

Společnost sdílí osobní údaje na základě smlouvy s těmito správci:

AC service s.r.o. Okružní 357/22, 417 12 Proboštov

Společnost AC service s.r.o. zpracovává a vede pro společnost ISP SUPPORT s.r.o. účetnictví. Společnost AC service s.r.o. má přístup k těmto osobním údajům:

- 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

PRO-ISP s.r.o. U Schodů 122/5, 190 00 Praha 9 - Hrdlořezy

Společnost PRO-ISP s.r.o. vede pro společnost call centrum. Společnost zapisuje poptávky, poruchy popř. autorizované požadavky do systému společnosti ISP SUPPORT s.r.o.

Společnost PRO-ISP s.r.o. má přístup k těmto osobním údajům:

- jméno a příjmení
- název obchodní firmy
- klientské číslo

D. Způsob zpracování osobních údajů

Společnost zpracovává osobní údaje ručně. Společnost logguje a uchovává všechny přístupy k osobním údajům.

E. 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 společnost identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže svoji totožnost, následující práva.

1. Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 GDPR bude mít subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje jednak právo získat od společnosti:

- 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 společnost oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace bude možné uplatnit písemně na adresu sídla společnosti .

Právo na kopii osobních údajů bude možné uplatnit na pobočce, za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

2. Právo na opravu nepřesných údajů

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

3. Právo na výmaz

Dle čl. 17 GDPR bude mít subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud společnost neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Pokud se subjekt údajů domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může se na nás obrátit písemně na adresu sídla společnosti .

4. Právo na omezení zpracování

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

5. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 GDPR bude mít subjekt údajů právo na oznámení ze strany společnosti v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, budeme informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjekt údajů můžeme poskytnout informaci o těchto příjemcích.

6. Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 GDPR bude mít 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 společnost o předání těchto údajů jinému správci.

Pokud nám v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb poskytne subjekt údajů osobní údaje a jejich zpracování se provádí automatizovaně, má právo od nás získat takové údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Bude-li to technicky proveditelné,

Ize údaje předat i Vámi určenému správci, bude-li řádně určena osoba jednající za příslušného správce a bude možné ji autorizovat.

V případě, že by výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, nelze vaši žádosti vyhovět. Žádost je možné uplatnit na pobočce společnosti po doložení oprávněnosti požadavku.

7. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Dle čl. 21 GDPR bude mít subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu společnosti.

V případě, že společnost neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost zpracování na základě námítky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné poslat písemně na adresu sídla společnosti.

8. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely účinný od 25.5.2018 je možné kdykoliv po tomto datu odvolat. Odvolání je zapotřebí učinit výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle, a to buď telefonicky na zákaznické lince, na pobočce..

Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

9. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Subjekt údajů má právo nebyť předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. Společnost uvádí, že neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

10. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

I. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Od 25. 5. 2018 je k dispozici tento kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů ve smyslu nařízení: Tereza Křivánková, pověřenec pro ochranu osobních údajů, e-mail:

Tereza.Krivankova@futurenet.cz popř. telefonní kontakt: 727 932 852.