Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb

společnosti Net202 s.r.o.

1. Obecná ustanovení

Tyto Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb společnosti Net202 s.r.o. (dále jen „Zásady ochrany osobních údajů“ nebo též „Zásady“) poskytují informace o zpracování osobních údajů společností Net202 s.r.o., se sídlem Stupská 9, Praha 9 - Kyje, 198 00, IČO 22497421 (dále „Net202“ nebo též „my“).

Tyto Zásady ochrany osobních údajů se týkají zpracování osobních údajů zákazníků a uživatelů služeb a sítí elektronických komunikací poskytovaných podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, pokud se jedná o fyzické osoby, a zájemců o tyto služby (dále jen „Vy“).

V těchto Zásadách ochrany osobních údajů poskytujeme informace o zpracování Vašich osobních údajů a informujeme Vás o Vašich právech v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů, jak je můžete uplatňovat, a co jsme učinili pro to, abychom Vám pomohli je uplatňovat. Klademe velký důraz na ochranu osobních údajů a transparentnost jejich zpracování. Žádáme Vás proto, abyste se pečlivě se seznámili s těmito Zásadami ochrany osobních údajů a v případě jakýchkoli dotazů se obrátili na kontaktní osoby v uvedené v těchto Zásadách.

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné od 5. 1. 2025 a jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „nařízení“ nebo „GDPR“).

V Zásadách zpracování osobních údajů může dojít v budoucnosti ke změnám. Aktuální Zásady ochrany osobních údajů jsou vždy uvedeny na internetových stránkách společnosti na adrese https://net202.cz/data.

2. Správce osobních údajů

Správcem Vašich osobních údajů je společnost Net202 s.r.o., se sídlem Stupská 9, Praha 9 - Kyje, 198 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 417236, IČO 22497421. Internetová stránka společnosti je https://net202.cz.

3. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Společnost Net202 jmenovala Vlastu Lhotanovou pověřencem pro ochranu osobních údajů. Můžete ji kontaktovat na e-mailové adrese dpo@net202.cz.

4. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost Net202 schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany společnosti Net202 dojít ke zpracování zejména následujících kategorií osobních údajů:

4.1. Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje

a) akademický titul,
b) jméno a příjmení,
c) název obchodní firmy,
d) rodné číslo nebo datum narození,
e) IČO, DIČ,
f) adresa trvalého pobytu,
g) adresa sídla nebo místa podnikání,
h) fakturační adresa,
i) adresa zaměstnavatele,
j) identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí,
k) pracovní pozice,
l) identifikační údaje plátce vyúčtování,

m) bankovní spojení.

4.2. Kontaktní údaje

a) kontaktní telefonní číslo,
b) kontaktní email.

4.3. Údaje o odebíraných službách, využívání služeb, zakoupeném zboží a platební morálce

a) druh a specifikace poskytované služby nebo zboží,
b) objem poskytnutých služeb a jejich cena,
c) informace o platební morálce.

4.4. Provozní a lokalizační údaje

Provozní a lokalizační údaje jsou údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro jejich účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, přenesených zprávách a dalších službách poskytnutých ze strany Net202), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností Net202. Jedná se zejména o tyto údaje:

a) volající a volané číslo,
b) adresa datového spojení (např. adresa IP nebo URL),
c) datum a čas začátku a uskutečnění spojení,
d) hardwarová (MAC) adresa koncového zařízení,
e) objem přenesených dat,
f) číslo, název a umístění koncového bodu sítě,
g) typ přístupu k síti.

4.5. 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 uvedených výše.

Údaje generované sítěmi při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec provozních a lokalizačních údajů jsou nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítí a služeb a údržbu sítí.

4.6. Údaje z komunikace mezi Net202 a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb a zboží Net202 mezi společností Net202 a zákazníkem či uživatelem sítě, případně s kontaktní osobou zákazníka. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem a dále o písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem, historie komunikace pomocí chatu.

5. Účely, právní základy zpracování a doby zpracování osobních údajů

Veškeré osobní údaje jsou zpracovávány vždy na základě relevantního právního základu podle GDPR a v rozsahu nezbytném pro účel jejich zpracování. Níže uvádíme, které Vaše osobní údaje zpracováváme na základě kterého právního základu, za jakým účelem a po jakou dobu.

Služby společnosti Net202 není možné zákazníkům a uživatelům poskytovat bez zpracování osobních údajů k účelům uvedeným v bodu 5.1 tohoto dokumentu. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely Net202 nepotřebuje souhlas, jelikož jsou zpracovávány na základě (i) plnění smlouvy se zákazníkem, (ii) plnění povinností vyplývajících z právních předpisů a (iii) na základě oprávněného zájmu Net202 spočívajícího v poskytování služeb a ochraně majetku, případně oprávněného zájmu zákazníka na poskytování kvalitních služeb. K jednotlivým účelům je uvedený relevantní právní základ.

V souvislosti s níže uvedenými účely Net202 může zpracovávat základní osobní identifikační údaje a adresní údaje dle bodu 4.1, kontaktní údaje dle bodu 4.2, údaje o odebíraných službách, využívání služeb, zakoupeném zboží a platební morálce dle bodu 4.3, provozní a lokalizační údaje dle bodu 4.4, ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb dle bodu 4.5 a údaje z komunikace mezi Net202 a zákazníkem dle bodu 4.6.

5.1. Jednotlivé účely zpracování osobních údajů zákazníků a uživatelů služeb a sítí Net202, pokud se jedná o fyzické osoby, při poskytování služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích:

i) zajišťování provozu a ochrany sítí elektronických komunikací (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Net202),

ii) poskytování služeb elektronických komunikací, poskytování dalších služeb (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Net202),

iii) vyúčtování za služby (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Net202, např. telefonní číslo a údaje o vyúčtování jednotlivého uživatele),

iv) výměna údajů mezi provozovateli sítí a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Net202),

v) uchování lokalizačních a provozních údajů a jejich předání oprávněným orgánům, a dále zajištění odposlechů zpráv na žádost oprávněných orgánů podle § 97 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (plnění povinností stanovených právním předpisem) evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem společnosti Net202).

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

5.2. Doby zpracování osobních údajů

Osobní údaje zpracovávané na základě právních základů a za účely uvedenými v části 5.1 zpracovává společnost Net202 po následující dobu:

i) u zákazníků služeb Net202 je společnost oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní identifikační a adresní údaje, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností Net202 po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností Net202, případně po dobu sjednanou týkající se doby promlčení práv společnosti Net202, která nebude delší než 10 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností Net202,

ii) v případě zakoupení zboží od společnosti Net202 je společnost Net202 oprávněna zpracovávat základní osobní identifikační a adresní údaje, kontaktní údaje, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem a společností Net202 po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží, případně po dobu sjednanou týkající se doby promlčení práv společnosti Net202, která nebude delší než 10 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností Net202,

iii) v případě jednání mezi společností Net202 a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je společnost Net202 oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 24 měsíců od ukončení příslušného jednání,

iv) faktury vystavené společností Net202 jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, archivovány 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 a zakázkové listy,

v) provozní údaje služby je společnost Net202 podle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, povinna uchovávat do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel společnost Net202 zpracovává provozní údaje služby po dobu 6 měsíců od jejího poskytnutí. Společnost Net202 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,

vi) podle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je společnost Net202 povinna uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejích veřejných komunikačních sítí a při poskytovávání jejích veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a je na požádání povinna je bezodkladně poskytnout subjektům uvedeným v § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

6. Sdílení a předávání osobních údajů (příjemci osobních údajů)

Společnost Net202 při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Net202, mají postavení zpracovatelů, případně dalších zpracovatelů osobních údajů, a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Net202 a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů nebo obchodní zastoupení.

Každý takový subjekt pečlivě vybíráme a s každým uzavíráme smlouvu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 GDPR, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů.

Osobní údaje, které shromažďujeme prostřednictvím služeb, sdílíme takto:

6.1. Sdílení se třetími stranami

Vaše osobní údaje můžeme sdílet s následujícími příjemci, kteří jsou v postavení zpracovatelů Vašich osobních údajů:

- se subjekty spravujícími naše IT systémy a poskytujícími IT služby a telematiku za účelem využívání interního software,
- s dalšími dodavateli, kteří s námi uzavřeli smlouvu o zpracování osobních údajů, jsou to:

i) LogiCall Česká republika, s.r.o.

Vaše osobní údaje můžeme dále sdílet s následujícími příjemci, kteří jsou v postavení samostatných správců Vašich osobních údajů:

- se státními orgány nebo jinými třetími osobami při plnění povinností dle právních předpisů.

6.2. Předávání Vašich osobních údajů do zahraničí

K předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, dochází vždy v souladu s platnou legislativou, zejména v čl. 45 až 49 GDPR.

6.3. Záruky

Se zpracovateli osobních údajů jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů (s výjimkou případů, kdy uzavření takové smlouvy není povinné, například při předávání osobních údajů státním orgánům), které zaručují nejméně stejnou úroveň jejich ochrany jako tyto Zásady ochrany osobních údajů. Se zpracovateli mimo území Evropské unie jsme zároveň uzavřeli právní akt, vyžaduje-li to čl. 45 až 49 GDPR.

7. Způsob zpracování osobních údajů a zabezpečení dat

Společnost Net202 zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. Společnost Net202 vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních, tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

Přijímáme vhodná bezpečnostní opatření (zejména technická a organizační), abychom ochránili Vaše osobní údaje před jakoukoli náhodnou ztrátou, zničením, zneužitím, poškozením a neoprávněným nebo nezákonným přístupem. Přijatá technická a organizační opatření pro zabezpečení osobních údajů jsou popsána ve smluvní dokumentaci k jednotlivým produktům poskytovaným společností Net202.

Upozorňujeme Vás však, že u žádného přenosu dat prostřednictvím internetu nebo technologií pro ukládání dat nelze zaručit stoprocentní bezpečnost.

8. Informace o právech subjektů údajů

Podle nařízení náleží každému subjektu údajů, tj. každé fyzické osobě, níže popsaná práva. Subjekt údajů je oprávněn uplatňovat tato svá práva u Net202 za předpokladu, že prokáže společnosti Net202 svou totožnost.

Pokud si přejete uplatnit tato práva a/nebo získat příslušné informace, kontaktujte prosím našeho pověřence prostřednictvím e-mailové adresy dpo@net202.cz.

Při uplatnění své žádosti budete požádáni o poskytnutí některých identifikačních informací, na jejichž základě jsme schopní Vás identifikovat. Poskytnutí takových údajů je nezbytné pro ověření, zda byl příslušný požadavek zaslán Vámi a zda Vás dokážeme na základě Vámi poskytnutých informací identifikovat. Odpovíme Vám nejpozději do

jednoho měsíce po obdržení Vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu prodloužit o dva měsíce podle čl. 12 GDPR.

8.1. Právo na přístup k osobním údajům

V souladu s čl. 15 nařízení má subjekt údajů právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, které jako správce osobních údajů zpracováváme. Toto právo zahrnuje právo získat od společnosti:

- informaci, zda zpracovává jeho 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,
- kopii osobních údajů, a to pouze za předpokladu, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Bude-li subjekt údajů žádat nedůvodně nebo nepřiměřeně (např. nepřiměřeně opakovaně), je společnost Net202 oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek za vynaložené administrativní náklady nebo odmítnout žádosti vyhovět.

8.2. Právo na opravu nepřesných údajů

Subjekt údajů má podle čl. 16 nařízení právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm společnost Net202 zpracovává.

Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abyste mohli udržovat Vaše osobní údaje přesné a aktuální. Vždy nás můžete kontaktovat s dotazem, zda stále zpracováváme Vaše osobní údaje.

Pokud zjistíte, že jsou Vaše osobní údaje, které zpracováváme, nepřesné nebo neúplné, a nejste schopni aktualizovat Vaše osobní údaje podle tohoto článku 8.2, můžete o aktualizaci Vašich osobních údajů požádat nás. Ověříme Vaši identitu a Vaše osobní údaje zaktualizujeme.

8.3. Právo na výmaz osobních údajů

Subjekt údajů má podle čl. 17 nařízení právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají. Společnost Net202 nemá povinnost vymazat osobní údaje, pokud existují oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů.

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání svých osobních údajů. Pokud nás oslovíte s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny Vaše osobní údaje, které máme, pokud Vaše osobní údaje již nepotřebujeme (např. pro poskytování služeb, plnění smlouvy aj).

V současné době ale nezpracováváme a nechystáme se zpracovávat údaje nad rámec našich zákonných povinností. Údaje, které zpracováváme z titulu zákona, nemůžeme na Vaši žádost vymazat. Proto by Vaše žádost neměla v současné době velký efekt.

8.4. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Kontaktujte prosím našeho pověřence pro ochranu osobních údajů.

Vezměte prosím na vědomí, že odvolání Vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě Vašeho dříve uděleného souhlasu.

V současné době po Vás ale nevyžadujeme žádný souhlas, protože osobní údaje zpracováváme jen na základně zákonných povinností. Pokud by se to v budoucnu změnilo a souhlas jsme k něčemu vyžadovali, budete moci uplatit zde popsané právo.

8.5. Právo na omezení zpracování

Subjekt údajů má podle čl. 18 nařízení právo na to, aby Správce údajů omezil zpracování osobních údajů, které se ho týkají. Právo na omezení zpracování má pouze ve stanovených případech, kterými jsou:

- subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit,
- zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití,
- správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků,
- subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektů údajů.

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu zpracovávat Vaše osobní údaje, omezíme zpracovávání Vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy. Pokud dojde ke zrušení omezení a my budeme ve zpracovávání Vašich osobních údajů pokračovat, budeme Vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

8.6. Oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Podle čl. 19 nařízení správce oznamuje všem příjemcům, jimž byly osobní údaje zpřístupněny, veškeré opravy, výmazy nebo omezení zpracování osobních údajů.

Dojde-li k opravě, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů, bude společnost Net202 informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Pokud to budete požadovat, poskytneme Vám informaci o těchto příjemcích.

8.7. Právo na přenositelnost osobních údajů

Subjekt údajů má podle čl. 20 nařízení právo získat osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat společnost Net202 o předání těchto údajů jinému správci. Subjekt údajů může toto právo uplatnit pouze ve stanovených případech. Zpracování osobních údajů je prováděno automatizovaně a zároveň je založeno na:

- souhlasu subjektu údajů podle čl. 6 odst. 1 nařízení nebo v případě citlivých údajů na souhlasu uděleném v souladu s čl. 9 odst. 2 písm. a) nařízení, nebo
- plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení.

Pokud to budete požadovat, zašleme Vaše osobní údaje třetí straně (jinému správci údajů), kterého uvedete ve Vaší žádosti, pokud takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob, a pokud bude technicky proveditelný.

8.8. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Subjekt údajů má podle čl. 21 nařízení právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů, které společnost Net202 zpracovává z důvodu oprávněného zájmu.

Neprokáže-li se, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost Net202 ukončí zpracování dotčených osobních údajů na základě námitky bez zbytečného odkladu.

8.9. Stížnost u úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se našeho zpracovávání údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, internetové stránky: http://www.uoou.cz.

9. Aktualizace Zásad ochrany osobních údajů

Průběžně můžeme Zásady ochrany osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad ochrany osobních údajů se stanou účinnými po zveřejnění aktualizovaných Zásad ochrany osobních údajů na internetových stránkách společnosti na následujícím odkazu: https://net202.cz/data.