

Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky Daktela s.r.o. dle GDPR

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů pro zákazníky Daktela dle GDPR vydaných společností Daktela s.r.o. se sídlem Pod Krejčárkem 975, Praha 3, 130 00 („Zásady“ a „společnost“) je poskytnout informace o tom, jaké osobní údaje společnost (jako správce) zpracovává o fyzických osobách při poskytování služeb, prodeji zboží a kontaktech s potenciálními zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho společnost Daktela 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 Daktela a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb Daktely, zájemců o služby a zboží. 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 Daktely 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 a prodejem zboží 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
- IČO, DIČ
- adresa sídla nebo místa podnikání
- fakturační adresa
- identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí, technický kontakt
- identifikační údaje plátce vyúčtování
- bankovní spojení
- podpis, razítko

V případě smluv na jednorázový prodej zboží je rozsah omezen na základní identifikační údaje.

2. Kontaktní údaje

- jméno, příjemní, dodací adresa
- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail

Údaje z komunikace mezi Daktela a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb a zboží mezi společností Daktela a zákazníkem. Jedná se o písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem a záznamy telefonických hovorů, chatové a videochatové komunikace mezi zákazníkem a Daktelou.

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 Daktely nebo na základě zákona (bez souhlasu), společnost Daktela nesbírá osobní údaje za účelem přímého marketingu.

Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů společnosti Daktela

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností společnosti Daktela a ochranu oprávněných zájmů společnosti Daktela 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:

- poskytování služeb sjednaných ve smlouvě, poskytování služeb elektronických komunikací, 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)
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou, technickou podporou (plnění smlouvy)
- procesy spojené s identifikací zákazníka (plnění smlouvy)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti Daktela (oprávněný zájem společnosti Daktela)
- evidence dlužníků (oprávněný zájem společnosti Daktela)

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 společnosti Daktela, je společnost Daktela 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 Daktela po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností Daktela.

V případě zakoupení zboží od společnosti Daktela je společnost Daktela oprávněna zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem a společností Daktela po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

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

Faktury vystavené společností Daktela 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.

Dle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost Daktela 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 Daktela 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 Daktela 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.

C. Kategorie příjemců osobních údajů

Společnost Daktela při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tyto dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Daktela, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Daktela a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, hosting apod. 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. Zpracovatelé jsou společností se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie.

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

D. Způsob zpracování osobních údajů

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

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 Daktela identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže společnosti Daktela 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 Daktela:

- 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 opakované žádosti bude společnost Daktela 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 Daktela.

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 Daktela zpracovávat. Zákazník společnosti Daktela, 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.

3. Právo na výmaz

Dle čl. 17 GDPR bude mít subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud společnost Daktela neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost Daktela má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro nějž byly zpracovávány.

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 Daktela.

5. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 GDPR bude mít subjekt údajů právo na oznámení ze strany společnosti Daktela 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 Daktela o předání těchto údajů jinému správci.

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 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 Daktela.

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

8. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

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

F. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Od 25. 5. 2018 je k dispozici tento kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů ve smyslu nařízení: Daktela s.r.o., Pověřenec na ochranu osobních údajů se sídlem Pod Krejčárkem 975, Praha 3, 130 00 nebo edpo@daktela.com.