

Zásady ochrany osobních údajů

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů, které vydala společnost O2 IT Services s.r.o., IČO 02819678, DIČ CZ02819678, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 („Zásady“ a „společnost O2 IT Services“), je informovat subjekty údajů o tom, jaké osobní údaje o nich společnost O2 IT Services jako správce zpracovává při poskytování služeb elektronických komunikací a dalších služeb, které nejsou službami elektronických komunikací („služby“), při návštěvách internetových stránek provozovaných společnostmi O2 IT Services a v rámci komunikace s potenciálními zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho společnost O2 IT Services tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat, a rovněž informovat subjekty údajů o tom, jaká práva jim v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů potenciálních zákazníků, zákazníků (včetně bývalých) a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb, zájemců o služby a návštěvníků internetových stránek provozovaných společnostmi O2 IT Services („zákazník“), a to vždy v rozsahu osobních údajů, který odpovídá jejich vztahu ke společnosti O2 IT Services.

Tyto Zásady 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 společnosti O2 IT Services jako správce dle čl. 13 GDPR a dle čl. 14 GDPR. Tyto Zásady mají informační charakter.

A. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost O2 IT Services schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany společnosti O2 IT Services 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
- identifikační údaje plátce vyúčtování
- bankovní spojení
- smlouva a vlastnoruční podpis (v listinné nebo digitální podobě včetně metadat podpisu)

2. Kontaktní údaje

- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail

3. Údaje o odebíraných službách a platbách za ně a využívání služeb

- druh a specifikace, případně tarif poskytované služby
- objem poskytnutých služeb a jejich cena
- informace o platbách za služby
- platební údaje dle platební metody

4. Ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb

Tyto údaje vznikají při poskytování služeb, které nejsou službami elektronických komunikací.

Zásady ochrany osobních údajů

5. Údaje z komunikace mezi O2 IT Services a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb mezi společnostmi O2 IT Services a zákazníkem. Jedná se o písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem, chatové a videochatové komunikace mezi zákazníkem a společnostmi O2 IT Services.

6. Údaje z koncových zařízení (zejména cookies)

Společnost O2 IT Services pro zajištění provozu internetových stránek zpracovává pomocí cookies, či jiných metod uložení do prohlížeče údaje z koncových zařízení. Jedná se zejména o tyto údaje:

- druh a verze prohlížeče
- IP adresa
- operační systém
- nastavení souhlasů se zpracováním údajů z koncových zařízení
- pohyb na stránce
- reakční doby
- návratové kódy
- chyby při prohlížení obsahu

7. Údaje zpracované na základě vašeho souhlasu

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či k ochraně oprávněných zájmů společnosti O2 IT Services, ale jejich zpracování umožní společnosti O2 IT Services zlepšovat služby, zaměřit se na to, co zákazníci opravdu zajímá. Tyto údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu. Jedná se zejména o údaje z koncových zařízení návštěvníků webových stránek O2 IT Services (zejména cookies) zpracovávané pro analytické a marketingové účely.

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 O2 IT Services nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

1. Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů O2 IT Services

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností O2 IT Services a pro ochranu oprávněných zájmů O2 IT Services je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas, nicméně proti zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů společnosti O2 IT Services je možné podat námitku.

Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- poskytování služeb (plnění smlouvy)
- vyúčtování za služby (plnění smlouvy)
- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem společnosti O2 IT Services)
- doložení stvrzení vůle subjektu údajů a platnosti právního úkonu v případě sporu (určení, výkon nebo obhajoba právních nároků)
- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem společnosti O2 IT Services)
- evidence dlužníků (oprávněný zájem společnosti O2 IT Services)

Zásady ochrany osobních údajů

- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti O2 IT Services (oprávněný zájem společnosti O2 IT Services)
- zpracování údajů z koncových zařízení při využití internetových stránek O2 IT Services pro účely přenosu zprávy prostřednictvím sítě elektronických komunikací nebo poskytování výslovně vyžádané služby informační společnosti (na základě zákona)

Osobní údaje pro tyto dílčí účely jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto účelů 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 O2 IT Services 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 O2 IT Services pro účely své ochrany po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností O2 IT Services.

V případě jednání mezi společností O2 IT Services a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je společnost O2 IT Services oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 3 měsíců od příslušného jednání.

Faktury vystavené společností O2 IT Services 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.

Lhůty pro konkrétní nástroje zpracování údajů z koncových zařízení jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování údajů o používání webu umístěném v cookies liště, nebo pod odkazem Nastavení cookies v patičce internetových stránek provozovaných společností O2 IT Services.

2. Zpracovávání údajů z koncových zařízení při návštěvě internetových stránek společnosti O2 IT Services pro analytické a marketingové účely

Společnost O2 IT Services je oprávněna zpracovávat údaje z koncových zařízení návštěvníků webových stránek O2 IT Services pro analytické a marketingové účely, a to na základě souhlasu subjektů údajů.

C. Předání osobních údajů jiným správcům

Společnost O2 IT Services v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům, úřadům a organizačním složkám státu stanoveným platnou legislativou.

D. Zpracovatelé osobních údajů

Společnost O2 IT Services při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti O2 IT Services, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti O2 IT Services a nesmí je využít jinak. Jde zejména o činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, poskytování analytických a marketingových nástrojů na zpracování údajů z koncových zařízení nebo obchodní zastoupení. Společnost O2 IT Services každého dodavatele pečlivě vybírá a s každým uzavírá smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů.

Zpracovateli jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. K předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, dochází vždy v souladu s platnou legislativou.

E. Způsob zpracování osobních údajů

Zásady ochrany osobních údajů

Společnost O2 IT Services zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. Společnost O2 IT Services vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních, tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

F. Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Subjekt údajů má v případě, že je pro O2 IT Services identifikovatelnou fyzickou osobou a není pochybnost o jeho totožnosti, níže uvedená práva. Tato práva je z důvodu nutnosti ověření totožnosti subjektu údajů a oprávněnosti žádosti vhodné uplatnit způsobem, který je pro uplatnění konkrétního práva určen a nikoli u pověřence pro ochranu osobních údajů. Uvedená práva je možné realizovat pouze ve vztahu k osobním údajům, u nichž je nepochybné, že patří žadateli.

1. Právo na přístup k osobním údajům Dle čl. 15 GDPR má subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje následující práva:

- získat potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- získat 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,
- získat kopii osobních údajů v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

V případě opakované žádosti bude společnost O2 IT Services oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

Zákazníci společnosti O2 IT Services mohou právo na přístup k osobním údajům uplatnit zasláním žádosti s úředně ověřeným podpisem poštou na adresu sídla společnosti O2 IT Services.

V případě, že by výkonem práva na kopii osobních údajů mohlo ve vztahu k určitým kategoriím osobních údajů dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob (např. když není jasné, že provozní a lokalizační údaje patří žadateli o kopii, nelze žádosti v rozsahu těchto kategorií údajů v souladu se stanoviskem Úřadu pro ochranu osobních údajů č. 6/2013 vyhovět, ledaže subjekt údajů spolehlivě prokáže, že byl v období, za které provozní a lokalizační údaje požaduje, výhradním uživatelem telefonního čísla, ke kterému se provozní a lokalizační údaje vztahují. Společnost O2 IT Services rovněž v rámci žádostí o kopii údajů neposkytuje dokumenty jako např. smlouvy či faktury, které již zákazník od společnosti O2 IT Services prokazatelně obdržel.

2. Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude společnost O2 IT Services zpracovávat. Zákazník, má rovněž povinnost oznamovat společnosti O2 IT Services změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zákazník je zároveň povinen společnosti O2 IT Services poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm společnost O2 IT Services zpracovává, nejsou přesné. Společnost O2 IT Services provede opravu bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Nejvhodnějším způsobem uplatnění žádosti o opravu osobních údajů je na e-mailu gdpr@o2its.cz.

3. Právo na výmaz

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud společnost O2 IT Services neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost O2 IT Services má

Zásady ochrany osobních údajů

nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro který byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů přesto domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, nejvhodnější způsob uplatnění žádosti o výmaz je prostřednictvím e-mailu gdpr@o2its.cz.

4. Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 GDPR má 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 zasláním písemného požadavku s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla společnosti O2 IT Services.

5. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany společnosti O2 IT Services v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude společnost O2 IT Services informovat jednotlivé příjemce s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjektu údajů může společnost O2 IT Services poskytnout informaci o těchto příjemcích.

6. Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo vyžádat si od společnosti O2 Services osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl společnosti O2 IT Services v souvislosti se smlouvou nebo na základě souhlasu a které se zpracovávají automatizovaně, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a dále právo žádat o předání těchto údajů jinému 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 žádosti vyhovět. Žádost je možné uplatnit zasláním písemné žádosti s úředně ověřeným podpisem poštou na adresu sídla společnosti O2 IT Services, za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

7. 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 společnosti O2 IT Services.

V případě, že společnost O2 IT Services neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost O2 IT Services zpracování na základě námítky ukončí bez zbytečného odkladu. Nejvhodnějším způsobem, jak podat námitku, je její zaslání na adresu sídla společnosti O2 IT Services nebo na e-mail: gdpr@o2its.cz.

8. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů z koncového zařízení

Souhlas se zpracováním údajů o používání webů a aplikací pro marketingové a analytické účely je možné odmítnout pod tlačítkem Nastavení cookies v patičce internetových stránek provozovaných společností O2 IT Services.

9. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Subjekt údajů má právo ne být 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 O2 IT Services 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).

Zásady ochrany osobních údajů

G. Pověřenec pro ochranu osobních údajů.

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů:

O2 IT Services, s.r.o., pověřenec pro ochranu osobních údajů, Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, poverenec-o2its@o2.cz.

Vezměte, prosím, na vědomí, že v souvislosti s uplatněním práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR je vždy nutné ověřit totožnost subjektu údajů a oprávněnost jeho žádosti, a proto je vhodné dodržet vždy způsob, který je uveden v těchto Zásadách u konkrétního práva pro jeho uplatnění, a nezasílat tyto konkrétní požadavky na kontakty pověřence.