

Zásady zpracování osobních údajů včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů (dle GDPR)

Tyto Zásady zpracování osobních údajů, včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů účastníků upravují podmínky, za nichž společnost O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou, 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČO: 60193336 (dále jen „O2“) v rámci nabídky Nordic Telecom, pracuje s osobními, identifikačními, provozními a lokalizačními údaji („Údaje“) účastníků/zákazníků – fyzických osob („Účastník“), kterým O2 poskytuje služby elektronických komunikací či jiné služby („Služby“) na základě účastnické, či jiné smlouvy („Smlouva“).

I. Hlavní zásady zpracování

O2 zejména dbá, aby:

- Zpracování a uchování osobních údajů probíhalo vždy pouze v souladu s platnými právními předpisy.
- Údaje byly používány vždy jen takovým způsobem, o kterém byl účastník předem řádně informován.
- Dochází-li ke zpracování na základě souhlasu (tedy v případě, kde nejde o zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, splnění právní povinnosti, ochranu životně důležitých zájmů Účastníka, veřejný zájem, nebo oprávněný zájem správce či třetí strany), měl účastník vždy právo se samostatně rozhodnout, zda s takovým zpracováním souhlasí. **Udělený souhlas může účastník samozřejmě kdykoli odvolat.**
- Byla vždy zajištěna vhodná technická a organizační opatření k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení Údajů.
- Účastník měl možnost zjistit jednoduchým způsobem, jaké Údaje a za jakých podmínek jsou o jeho osobě O2 zpracovávány.

II. Kategorie Údajů

1. Základní identifikační údaje a adresní údaje (zejména pro uzavření a plnění smlouvy)
 - 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
 - čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie (veškeré údaje, které nejsou potřebné pro poskytování služby, jsou na kopiích dokladů zaškrtnuty)
 - identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
 - identifikační údaje plátce vyúčtování

2. Kontaktní údaje
 - kontaktní telefonní číslo
 - kontaktní e-mail
 - adresy na sociální sítě
3. Údaje o zboží, službách a jejich využívání služeb a o platební morálce
 - popis zařízení či služby
 - objem poskytnutých služeb a jejich cena
 - zákaznický segment
 - informace o platební morálce

4. Údaje o zboží, službách a jejich využívání služeb a o platební morálce

Což jsou údaje zpracovávané dle zákona o elektronických komunikacích, které jsou nezbytné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro vyúčtování služeb (volání, SMS a jiné zprávy, datové přenosy apod.), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností.

Jedná se zejména o:

- volající číslo
 - volané číslo
 - 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
5. Ostatní údaje generované sítěmi v souvislosti s poskytováním služeb nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítí a služeb a údržbu sítí.

III. Zdroje Údajů

O2 zpracovává Údaje, které od Účastníků získal při uzavření Smlouvy, či v jejím průběhu, poskytováním služeb, komunikací se zákazníkem, nebo které řádně a v souladu s platnými právními předpisy nabyl od třetích osob.

IV. Právní důvody ke zpracování Údajů a jejich účel

Právní důvod	Účel
Plnění smlouvy, jejíž stranou je Účastník	<ul style="list-style-type: none"> • poskytování Služeb či produktů • vystavování a zaslání vyúčtování • řešení reklamací • stížností či uplatňování nároků ze Smluv • do této kategorie spadají rovněž úkony, které bezprostředně předcházejí uzavření smlouvy (např. zpracování objednávek) • nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou • procesy související s identifikací Účastníka

<p>Oprávněné zájmy správce či třetí strany</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prevence podvodného jednání a ochrana bezpečnosti a integrity sítě, systémů, aplikací a Služeb • vymáhání pohledávek a uplatňování právních nároků • přímý marketing (např. zasílání dotazníku spokojenosti) • zajištění bezpečnosti a optimalizace sítě a Služeb • ověřování bonity v negativních registrech, včetně předání Údajů do Informačních databází (např. SOLUS)
<p>Plnění právní povinnosti – tj. tam, kde zpracování nařizuje zákon</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zejména tísňová volání, identifikace zneužívání sítě či Služeb • uchovávání daňových a finančních dokladů <ul style="list-style-type: none"> • uchovávání dat pro účely předcházení • vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů, kybernetické bezpečnosti
<p>Souhlas Účastníka</p>	<p>marketingové a obchodní účely (s výjimkou tzv. přímého marketingu)</p>

Souhlas

- Před udělením souhlasu je Účastník vždy řádně informován o podmínkách zpracování Údajů na základě daného souhlasu. Tento souhlas může být udělen v elektronické nebo papírové formě, hlasovou nahrávkou, či jiným prokazatelným způsobem.
- Udělení souhlasu je vždy volbou Účastníka.
- Souhlas může být požadován pro vlastní marketingové a obchodní účely O2, ať již v rámci komunikace s Účastníkem, či i formou marketingových průzkumů, kdy slouží k optimalizaci Služeb Účastníka, jakož i k vypracování analýz, díky nimž může O2 lépe nastavit portfolio svých Služeb a produktů. Výstupem mohou být rovněž anonymizované či agregované sociodemografické či sociolokační analýzy. Zvláštní souhlas může být požadován případně pro marketing a obchodní účely třetích stran.
- Pro správu udělených souhlasů může Účastník využít jak zákaznickou linku O2, tak i zákaznickou samoobsluhu nebo webovou stránku O2. Na těchto kanálech může Účastník svůj souhlas rovněž odvolat či podat námitku.
- Odvolat souhlas lze případně i prostřednictvím příznaku či „tlačítka“, je-li touto aplikací příslušný souhlas vybaven.
- Pro udělení souhlasu, či jeho odvolání nebo vznesení námítky může být Účastník požádán o prokázání své totožnosti, resp. autentifikaci.
- Odvolání souhlasu bude v takovém případě vyřízeno v co nejkratší době s ohledem na dostupné technicko-organizační možnosti.

Obchodní sdělení/ Přímý marketing

- Pokud nabízení služby či produktu přímo souvisí se Službou nebo produktem, které byly Účastníkovi poskytnuty v rámci plnění Smlouvy nebo učinění objednávky, je O2 oprávněn Účastníka bez zvláštního vyžadování souhlasu kontaktovat dostupnými prostředky tj. zejména písemně, telefonicky, či elektronicky (e-mail, SMS, MMS).
- Proti těmto sdělením však může Účastník kdykoli vznést námitku, a to prostřednictvím zákaznické linky O2, nebo prostřednictvím příznaku, kterým je příslušná elektronická zpráva opatřena, či v zákaznické samoobsluze, či prostřednictvím kontaktního formuláře na www.nordictelecom.cz. Po odvolání Vašeho souhlasu ukončíme dotčené zpracování co nejdříve, tak jak odpovídá technickým a administrativním možnostem.

V. Přístup k osobním údajům

K osobním údajům Účastníků mají přístup pouze řádně proškolené osoby, a to jen ty, do jejichž kompetence zpracování spadá a které samozřejmě byly zavázány mlčenlivostí. V případech stanovených zákonem, či v případech, kdy O2 chrání svůj právem chráněný zájem, je pak O2 oprávněn předat osobní údaje například orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení apod.

VI. Kategorie zpracovatelů

- Poskytovatelé služeb elektronických komunikací
- Subdodavatelé zajišťující tisk faktur, doručování korespondence a poskytovatelé archivních služeb
- Subdodavatelé zajišťující marketingové aktivity naší společnosti
- Obchodní zástupci
- Subdodavatelé zajišťující vymáhání pohledávek

VII. Doba zpracování

O2 zpracovává osobní Údaje vždy jen po dobu nezbytně nutnou. V případě zpracování Údajů pro marketingové účely jsou data Účastníků zpracovávána po dobu trvání smlouvy nebo do doby odvolání souhlasu nebo vyslovení námitky.

Doba pro uchování provozních a lokalizačních údajů je stanovena zákonem, přičemž tato doba nesmí překročit 6 měsíců.

VIII. Práva subjektu údajů - poučení

1. Účastník má právo na případnou žádost na přístup ke svým osobním údajům a k následujícím informacím:
 - účelu zpracování,
 - kategorii dotčených osobních údajů,
 - příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
 - plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy,
 - veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
2. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že zpracování jeho osobních údajů může být v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života, nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - Požádat správce o vysvětlení.
 - Požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo vymazání osobních údajů.
 - Právo vznést námitku proti zpracování za účelem oprávněného zájmu O2. Ukáže-li se taková námitka jako oprávněná, O2 zpracování dotčené námitkou ukončí.
 - Je-li žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, správce odstraní neprodleně závadný stav.
 - Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má subjekt údajů právo obrátit se přímo na dozorový úřad, tedy Úřad na ochranu osobních údajů.
 - Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
 - Správce má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
3. Účastník má rovněž právo na tzv. přenositelnost, tj. vyžádat si o něm zpracovávané Údaje ve strukturovaném a běžně používaném strojově čitelném formátu a požádat o předání těchto Údajů jinému řádně určenému správci. O2 takové žádosti vyhovějí, nebude-li tím nepříznivě zasaženo do práv jiných osob.
4. Pro uplatňování práv subjektu údajů se Účastník může obrátit na infolinku Nordic Telecom, a to prostřednictvím e-mailu info@nordictelecom.cz, nebo telefonicky na tel. číslo 800 80 70 60.

5. Telefonní hovory s informačními službami, Zákaznickým centrem, či externími operátorskými centry, mohou být nahrávány a nahrávka uchovávána, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality, projednání stížnosti nebo podnětu, či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím výše uvedených kanálů.
6. Z bezpečnostních důvodů jsou pak rovněž kamerovým systémem se záznamem monitorována kontaktní místa pro zákazníky. Tato místa jsou opatřena viditelným piktogramem, na němž jsou uvedeny i kontakty na odpovědnou osobu a podmínky tohoto zpracování.

IX. Předání osobních údajů jiným správcům

Společnost Nordic Telecom je podle § 20z a § 20 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna bez souhlasu subjektu údajů 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. Společnost Nordic Telecom se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“) a údaje o dlužnících do něj předává. Registry obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a společnost Nordic Telecom je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky subjektu údajů nahlížet i bez souhlasu subjektu údajů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání smlouvy. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS“, který je dostupný na našich webových stránkách a www.solus.cz.

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

X. Kvalita a bezpečnost

Při zpracování prostřednictvím počítačové techniky O2 dbá na dodržování technickoorganizačních opatření k zajištění ochrany osobních údajů, zejména opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Veškeré subjekty, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny, respektují právo subjektů údajů na ochranu soukromí a jsou povinny postupovat dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Za tímto účelem O2 přijal příslušné interní směrnice a své případné smluvní partnery, jimž s ohledem na účel plnění musí být Údaje zpřístupněny, vždy důsledně zavazuje. O2 se vždy snaží volit co nejvhodnější prostředky, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, včetně případného šifrování osobních údajů.

XI. Kontakt na DPO

Pověřence pro ochranu osobních údajů lze kontaktovat prostřednictvím e-mailu poverenec@o2.cz, případně podat podnět pověřenci pro ochranu osobních údajů prostřednictvím e-mailu info@nordictelecom.cz nebo telefonicky na tel. číslo 800 80 70 60.