

## Zásady zpracování osobních údajů společnosti Komplet NET s.r.o.

### Úvod

Společnost Komplet NET s.r.o., IČO: 01614738, se sídlem Tyršova 158, 335 61 Spálené Poříčí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 28642 (dále jen „**Komplet NET**“) vydává tento dokument, jehož smyslem je seznámit Vás s tím, jak se v Komplet NET nakládá s Vašimi osobními údaji, a jaká jsou Vaše práva ve vztahu k osobním údajům, které o Vás Komplet NET zpracovává.

V Komplet NET s Vašimi osobními údaji nakládáme vždy tak, abychom dodrželi veškerá pravidla, která nám ukládá Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“), známé také pod zkratkou GDPR.

### 1. Co jsou to osobní údaje?

GDPR definuje osobní údaje jako jakékoli informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (tzv. subjekt údajů), tzn. Veškeré údaje, na základě kterých lze fyzickou osobu přímo či nepřímo identifikovat, tedy rozpoznat. Mezi takové patří údaje jako jméno, příjmení, ale též údaje typu telefonní číslo, přehled smluv atp.

### 2. Co je to zpracování osobních údajů, kdo je správce a kdo je zpracovatel?

Zpracováním osobních údajů se rozumí jakákoli operace (aktivita) nebo soubor operací s osobními údaji, prováděná také automatizovaně, jako je shromažďování, zaznamenání, uspořádání, uložení, pozměnění, vyhledání, použití, šíření či zpřístupnění, ale také jejich omezení a výmaz nebo zničení.

Správce je osoba, která zpracovává osobní údaje, určuje k takovému zpracování účel a prostředky a odpovídá za dodržování povinností podle právních předpisů.

Zpracovatelem je další subjekt, který zpracovává osobní údaje na základě přizvání od správce. Správce osobních údajů by měl vybírat takového zpracovatele, který poskytuje dostatečné záruky tak, aby zpracování osobních údajů prostřednictvím zpracovatele splňovalo požadavky právních předpisů a byla zajištěna ochrana práv údajů subjektů.

### 3. Kdo zpracovává Vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje zpracováváme my, **Komplet Net s.r.o.**, IČO: 01614738, se sídlem Tyršova 158, 335 61 Spálené Poříčí, jako správce osobních údajů.

Vaše Osobní údaje dále předáváme ke zpracování našim spolupracujícím subjektům, a to za účelem plnění smluvních závazků (ze smluv s Vámi), zvyšování kvality námi poskytovaných služeb atp. Jedná se o subjekty, které poskytují záruky ochrany osobních údajů.

Zpracovatelé osobních údajů pro Komplet NET jsou konkrétně ti:

- dodavatel informačního systému – Avalar s.r.o., IČO: 01441281

Dodáváme, že Vaše údaje jsou či mohou být v nezbytně nutném rozsahu zpracovávány osobami zajišťujícími pro nás splnění smluvních či zákonných povinností. V tomto případě půjde o bankovní společnosti, poskytovatele poštovních služeb, poskytovatele právních služeb.

Údaje jsou v nezbytném rozsahu (zejména jméno, příjmení, datum narození) předávány též subjektům zajišťující některé služby ve Vámi vybraném balíčku (VoIP – RIO Media a.s., IČO: 01441281; IPTV – 4NET.TV services s.r.o., IČO: 03582337), a to za účelem poskytování těchto služeb v rámci balíčku, resp. Za účelem uzavření smlouvy s těmito subjekty.

#### **4. Jaké Vaše osobní údaje Komplet NET zpracovává?**

Zpracováváme pouze údaje, které nám sami poskytnete jejich uvedením ve smlouvě (objednávce) s námi, případně údaje, které od Vás získáme v průběhu plnění smlouvy, tedy:

- jméno a příjmení, případně IČO a DIČ u podnikatelů, přístupové údaje k zákaznickému účtu;
- datum narození;
- bydliště, doručovací adresa, adresa umístění přípojného bodu, případně sídlo a fakturační adresa u podnikatelů;
- e-mailová adresa a telefonní číslo;
- údaje o tom, jaké služby/zařízení a v jakém rozsahu od nás využíváte a s tím související údaje (platební historie, parametry Vámi využívaných služeb, údaje (lokalizační) podle hlavy V zákona č. 127/2005 Sb., apod.) a záznamy o komunikaci s Vámi.

Zpracování Vašich osobních údajů pro účely splnění smlouvy je nezbytným požadavkem pro samotné uzavření smlouvy a poskytnutí plnění z naší strany. Osobní údaje tak v nezbytném rozsahu zpracováváme již před uzavřením smlouvy.

V některých případech můžeme Vaše osobní údaje získat též z veřejně dostupných rejstříků, jako obchodní či živnostenský či insolvenční rejstřík, nebo Vašich internetových stránek. Vždy ale půjde o osobní údaje získané způsobem v souladu s právními předpisy.

#### **5. Za jakým účelem se Vaše osobní údaje zpracovávají a jakých osobních údajů se to týká?**

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze pro tyto účely:

- splnění smlouvy, kterou jste s námi uzavřeli, včetně poskytování souvisejících služeb, zejm. servisních,
- dodržení našich zákonných povinností,
- náš oprávněný zájem (např. uplatnění našeho nároku plynoucího ze smlouvy, marketing)

#### **6. Jak dlouho jsou Vaše osobní údaje zpracovávány?**

V Komplet NET jsou Vaše osobní údaje zpracovávány pouze po dobu nezbytně nutnou, nejméně však po dobu trvání smlouvy uzavřené s námi a splnění všech povinností vyplývajících ze smlouvy či se smlouvou souvisejících.

Dále se doba zpracování liší v závislosti na druhu osobních údajů, zákonným povinnostem i dalších vnějších vlivech, v současné době to může být až 10 let – podle zákona o DPH.

#### **7. Neměli byste poskytnout Komplet NET souhlas se zpracováním osobních údajů?**

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v takových režimech, k nimž výslovný souhlas není potřeba. V případě, že vyvstane potřeba souhlasu se zpracováním osobních údajů, obrátíme se na Vás s žádostí o jeho udělení (viz bod 11).

#### **8. Záznamy o komunikaci:**

V rámci vzájemné komunikace (e-mailem, telefonicky, přes webové formuláře) budeme zpracovávat Vaše osobní údaje též spolu s pořízením záznamů o proběhlé komunikaci, a to včetně nahrávek hovorů.

Toto zpracování, především za účelem vyřízení Vašich požadavků ve vztahu ke smlouvě či objednávce služeb, evidence, prokázání a kontroly přijetí a splnění požadavků z důvodu pozdějších reklamací je uskutečňováno v zájmu naší společnosti i v zájmu Vašem.

## 9. Jaká jsou Vaše práva v souvislosti s osobními údaji?

### Právo na informace o zpracování:

- veškeré nezbytné informace naleznete v tomto dokumentu;
- pokud zde nenaleznete to, co hledáte, můžete se na nás obrátit prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže.

### Právo na přístup k Vaším osobním údajům, jejich opravu či výmaz:

- máte právo na informaci o účelu zpracování, jeho rozsahu či době uchování;
- zároveň máte právo na to, aby byly zpracovány pouze přesné osobní údaje, které odpovídají skutečnosti; s tímto zároveň souvisí právo na případnou opravu nepřesných osobních údajů;
- část Vašich osobních údajů, které zpracováváme, je Vám k dispozici v uživatelském rozhraní na našich internetových stránkách (viz bod 13), a pokud to uživatelské rozhraní umožňuje, lze zde osobní údaje také opravovat či měnit;
- pokud již pominul účel či zákonný důvod, na základě kterého byly osobní údaje zpracovány, máte právo na jejich výmaz.

### Právo vznést námitku:

- námitku máte možnost vznést kdykoli, pokud se domníváte, že zpracování Vašich osobních údajů probíhá v rozporu s právními předpisy; tato situace může nastat tehdy, kdybychom Vaše osobní údaje zpracovávali z důvodu našeho oprávněného zájmu, které ale již zanikl;
- na základě námítky jsme (v případě její oprávněnosti) povinni zpracování Vašich osobních údajů ukončit

### Právo na přenositelnost údajů

- pokud nás požádáte, abychom Vaše osobní údaje předali jinému správci, uděláme tak v rozsahu, v jakém o to požádáte.

### Právo podat stížnost na Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ):

- kdykoliv můžete podat podnět či stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů, kontaktní a bližší informace naleznete zde: [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz)

### Právo na omezení zpracování:

- omezení zpracování Vašich osobních údajů bude uskutečněno v těchto případech:
  - vaše zpracovávané údaje jsou nepřesné, a tak omezíme jejich zpracování po dobu nutnou k jejich opravě či doplnění;
  - po dobu, po kterou prověřujeme, že Vámi vznesená námitka je oprávněná.

### Právo na oznámení o porušení zabezpečení osobních údajů:

- toto právo spočívá v naší povinnosti oznámit Vám v souladu s právními předpisy případy, kdy dojde k porušení zabezpečení Vašich osobních údajů, z něž vyplýne vysoké riziko pro Vaše práva a svobody.

## 10. Co je to přímý marketing?

Přímý marketing představuje jeden z nástrojů, jak Vás, naše Zákazníky, lze oslovit s nabídkou podobných produktů, jaké od nás využíváte.

Pokud uvedete v objednávce či ve smlouvě své kontaktní údaje, může Komplet NET bez písemného souhlasu přímý marketing realizovat prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) nebo prostřednictvím SMS. V případě, že s tím budete výslovně souhlasit, budeme Vás moci s nabídkou oslovit též telefonicky.

Vždy máte možnost se ze zasílání takovýchto nabídek jednoduše odhlásit, a to prostřednictvím odkazu umístěného v e-mailu, ve kterém Vám zašleme nabídku, e-mailem, telefonicky, písemně anebo osobně na adrese našeho sídla. Veškeré kontakty jsou uvedeny v bodě 13.

## 11. Co jsou to cookies?

Cookies jsou soubory, které ukládají malé množství dat do Vašeho zařízení (počítače či mobilního telefonu), aby umožnily sběr určitých informací z webového prohlížeče. Naše internetové stránky na adrese [www.kompletnet.cz](http://www.kompletnet.cz) používají „cookies“, protože usnadňují přihlašování do uživatelského rozhraní a poskytují nám informace pro jejich možné vylepšení, pro jejich pohodlnější užívání ve Vašem zájmu, přitom Vás požádáme o souhlas s rozpoznáním Vašeho zařízení. Vaše zařízení/prohlížeč můžete nastavit tak, že cookies budou zakázány. Další informace o cookies lze nalézt na internetových stránkách [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

## 12. Naše právo ověřit členský stát Vašeho bydliště

V případě, že s námi uzavíráte smlouvu o poskytování on-line služby, máme právo ověřit členský stát Vašeho bydliště, abychom Vám mohli umožnit užívání služby i v jiných zemích EU.

K tomuto jsme oprávněni vyžádat si od Vás prostředky uvedené v článku 5 Nařízení EP a Rady (EU) 2017/1128 ze dne 14. června 2017. Těmito jsou např. občanský průkaz, řidičský průkaz, místo instalace set-top boxu, doklad o úhradě poplatků za služby v daném členském státě apod.

## 13. Naše kontaktní údaje

Nejen v záležitostech osobních údajů nás můžete kontaktovat:

- prostřednictvím e-mailové adresy [kontakt@internethned.cz](mailto:kontakt@internethned.cz);
- telefonicky na čísle 800 753 753;
- osobně anebo písemně na adrese Tyršova 158, 335 61 Spálené Poříčí

Aktuální kontakty a otevírací doba provozoven je uvedena na internetových stránkách: <http://www.kompletnet.cz/kontakt/>

V souladu s právními předpisy jsme jmenovali tzv. pověřence pro ochranu osobních údajů, který je nezávislý a má na starosti dohled nad tím, aby naše společnost nakládala s osobními údaji tak, jak má. Pověřencem je Pavla Hurtová a zde jsou jeho kontakty: tel.: 773 820 111, email: [pavla@internethned.cz](mailto:pavla@internethned.cz)

## 14. Platnost a účinnost

Tento dokument reflektuje stav ke dni 01.05.2018 a je účinný ode dne 20.05.2018. Komplet NET bude tento dokument pravidelně revidovat.