

## INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES

V tomto dokumentu bychom Vás rádi informovali o zásadách a postupech při zpracování Vašich osobních údajů a o Vašich právech, a to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

### 1 POJMY

**Subjekt údajů** (dále jen „zákazník“): Fyzická osoba (včetně osob samostatně výdělečně činných), k níž se osobní údaje vztahují (např. potenciální, stávající či ztracený zákazník).

**Osobní údaj:** Veškeré informace o identifikovaném nebo identifikovatelném zákazníkovi; identifikovatelným zákazníkem je fyzická osoba, která lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

**Správce:** Subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Správcem je společnost **Magnalink, a.s.**, IČ: 27547469, se sídlem Na Brně 362/15 500 06 Hradec Králové (dále jen „Magnalink“), Zpracováním osobních údajů může Magnalink zmocnit nebo pověřit zpracovatele, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.

**Zpracovatel:** Každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo z pověření Magnalink zpracovává osobní údaje podle Zákona a Nařízení, a to na základě uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů.

**Profilování:** Jakákoli forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě, zejména k rozboru nebo odhadu aspektů týkajících se jejího pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, chování, místa, kde se nachází, nebo pohybu;

**Účel zpracování osobních údajů:** Cíl (obchodní aktivita), pro který je nezbytné či účelné osobní údaje subjektu údajů zpracovávat.

**Rozsah zpracování osobních údajů:** Výčet konkrétních osobních údajů subjektu údajů zpracovávaných pro určitý účel.

**Cookies:** Elektronická data, která WWW server pošle prohlížeči, který je následně uloží na počítači uživatele (zákazníka). Při každé další návštěvě téhož serveru pak prohlížeč tato data posílá zpět serveru. Cookies běžně slouží k rozlišování jednotlivých uživatelů, ukládají se do nich uživatelské předvolby apod.

**DPO/pověřenec pro ochranu osobních údajů:** Je osoba odborně způsobilá, na základě profesních kvalit, zejména svých odborných znalostí práva a praxe v oblasti ochrany údajů. Mezi hlavní činnosti DPO patří sledování implementace strategií společnosti v oblasti ochrany osobních údajů v souvislosti s řízením ochrany osobních údajů a dodržováním Nařízení.

## 2 PRINCIPY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost Magnalink zpracovává osobní údaje v duchu následujících principů vyplývajících z Nařízení:

- **zákonnost, korektnost a transparentnost zpracování;**
- **účelové omezení** - shromažďování jen pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely;
- **minimalizace údajů** - přiměřenost, relevantnost a limitace zpracování na nezbytně nutný rozsah ve vztahu k účelu;
- **přesnost a aktuálnost** - Magnalink přijímá veškerá rozumná opatření, aby osobní údaje, které jsou nepřesné s přihlédnutím k účelům, pro které se zpracovávají, byly bezodkladně vymazány nebo opraveny;
- **omezené uložení** - osobní údaje jsou uloženy ve formě umožňující identifikaci subjektů údajů po dobu ne delší, než je nezbytné pro účely, pro které jsou zpracovávány, a to za předpokladu provedení příslušných technických a organizačních opatření požadovaných stávající legislativou s cílem zaručit práva a svobody subjektu údajů;
- **integrita a důvěrnost** - osobní údaje jsou zpracovávány způsobem, který zajistí jejich náležitě zabezpečení, včetně jejich ochrany pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.

## 3 ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ A MONITORING

Magnalink získává osobní údaje svých zákazníků zejména od nich samých v rámci poptávkového řízení a jednání o uzavření smlouvy. Magnalink vždy informuje zákazníky o tom, kdy je poskytnutí osobních údajů nezbytné pro poskytnutí konkrétní služby a kdy je naopak dobrovolné, avšak poskytnutí takových osobních údajů usnadní vzájemnou komunikaci mezi zákazníkem a společností Magnalink a také významně zefektivní poskytování služeb.

Magnalink může rovněž získávat osobní údaje svých zákazníků od jiných správců, pokud jsou nezbytné pro realizaci dodávky zboží či služeb, resp. plnění smluvních povinností Magnalinku (např. od majitelů či provozovatelů budov, bytových družstev či společenství vlastníků jednotek) a dále z veřejně dostupných registrů a evidencí, od orgánů státní správy nebo na základě zvláštních právních předpisů.

Za účelem zvyšování kvality služeb a ochrany práv monitoruje a zaznamenává Magnalink komunikaci se zákazníky (především telefonické hovory na zákaznické linky), zákazník je o této skutečnosti předem informován a je oprávněn tento postup odmítnout.

Za účelem zajištění bezpečnosti společnosti Magnalink a jejich zákazníků mohou být v obchodních kancelářích a budovách, ve kterých Magnalink působí, umístěny kamerové systémy. Provozovatelem těchto kamerových systémů (resp. správcem takto zpracovávaných osobních údajů) není Magnalink, ale vlastník nebo provozovatel budov, které Magnalink smluvně využívá. O umístění kamerových systémů je zákazník informován informačními cedulemi nebo piktogramy při vstupu do takového prostoru. Záznamy z kamerových systémů jsou archivovány po nezbytně nutnou dobu a společností Magnalink nejsou nijak zpracovávány. V případě nutnosti mohou být záznamy předány (vlastníkem, resp. provozovatelem budov) orgánům činným v trestním řízení za účelem řádného objasnění skutkového stavu věci.

## 4 ROZSAH ZPRACOVÁNÍ

Společnost Magnalink a její smluvní zpracovatelé v návaznosti na příslušný právní titul a účel zpracování zpracovávají následující osobní údaje, respektive kategorie osobních údajů:

- a) identifikační a adresní údaje: akademický titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, sídlo podnikání, IČ;
- b) elektronické kontaktní údaje: telefon, mobilní telefon, e-mailová adresa, ID datové schránky;
- c) jiné elektronické údaje: IP adresa, cookies, autentizační certifikáty, identifikátory v sociálních sítích a komunikačních platformách (např. Skype), provozní a lokační údaje zařízení užívaného zákazníkem, atd.;
- d) další osobní údaje spojené se smluvním vztahem: adresa instalace, klientské číslo, číslo bankovního účtu, informace o spotřebovaných datech;
- e) vyhodnocování kreditního rizika, záznamy o spotřebitelské historii a plnění platebních povinností u společnosti Magnalink;
- f) další osobní údaje poskytnuté zákazníkem ve Smlouvě/Dodatku či v jiných dokumentech a při jednáních, a to včetně pozdějších aktualizací;
- g) osobní údaje spojené s hlasovou nahrávkou zákaznickova hlasu při komunikaci s obsluhou (zákaznická linka).

## 5 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Magnalink zpracovává osobní údaje zákazníků na základě následujících právních důvodů (titulů):

- oprávněný zájem společnosti Magnalink;
- plnění smlouvy;
- plnění právní povinnosti;
- platný souhlas se zpracováním osobních údajů.

### 5.1 Oprávněný zájem společnosti Magnalink

Právní titul zpracování osobních údajů tam, kde převažují legitimní zájmy/práva správce nad zájmy/právy subjektu údajů, a to při zohlednění přiměřeného očekávání subjektů údajů na základě jeho vztahu se správcem. Jedná se o případy, pro které není nutný souhlas se zpracováním osobních údajů.

Jedná se zejména o následující účely (přičemž rozsah pro ně zpracovávaných údajů je vymezen pomocí písmen odpovídajících členění dle článku 4 - Rozsah zpracování):

- **Ochrana základních či jiných důležitých práv společnosti Magnalink** vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a smluv v rámci různých sporů, kontrol, šetření, řízení a ve vztahu k smluvním partnerům a třetím osobám, a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka se společností Magnalink.
- **Ochrana majetku společnosti Magnalink, života a zdraví** zaměstnanců, zákazníků a osob vstupujících do objektů, ve kterých společnost Magnalink působí.

- **Zamezení podvodného jednání poškozujícího Magnalink** v případech důvodného podezření, a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 5 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka se společností Magnalink.
- **Přímý marketing**, tj. nabízení zboží a služeb týkajících se produktů a služeb společnosti Magnalink, po dobu trvání smluvního vztahu zákazníka se společností Magnalink.
- **Vymáhání pohledávek** po dobu zákonných promlčecích dob, maximálně však po dobu 10 let.
- Manuální či automatické **ověřování/vyhodnocování kreditního rizika a hodnocení platební schopnosti zákazníka** v případě prodlení s úhradou splatného peněžitého závazku na straně subjektu údajů, přičemž využíváme pouze veřejně dostupné údaje, a to po dobu maximálně 10 let od ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka se společností Magnalink.

## 5.2 Plnění smlouvy

Magnalink zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro následující účely související s plněním smluvních závazků obou smluvních stran: pro účely přijetí a zpracování poptávky od potenciálního zákazníka (předsmluvní řízení), dále pro účely uzavření, změny a ukončení smlouvy v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a občanským zákoníkem, udělení plné moci k ukončení smlouvy s jiným poskytovatelem a k uzavření smlouvy o připojení, a rovněž pro samotné plnění sjednané smlouvy. Informace o spotřebovaných datech eviduje Magnalink z technických důvodů (optimalizace sítě).

Rozsah pro tyto účely zpracovávaných osobních údajů je vymezen údaji na formulářích smluv, plných mocí, které nejsou označeny jako nepovinné (tzn. nejsou označeny nijak; jako nepovinné jsou typicky označeny např. telefon, mobilní telefon, e-mailová adresa). Standardně se jedná zejména o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa instalace, sídlo podnikání, IČ, číslo bankovního účtu, klientské číslo.

Doba zpracování dle tohoto právního důvodu (titulu) je vymezena dobou trvání smluvního vztahu zákazníka se společností Magnalink.

V případě, že z technických, organizačních či bezpečnostních důvodů není možné zprovoznit zákazníkem požadovanou službu (tj. dokončit předsmluvní řízení uzavřením smlouvy), je poptávka zákazníka ponechána v evidenci společnosti Magnalink do doby, než bude překážka odstraněna (bude možné službu zprovoznit) nebo bude nalezena vhodná alternativa, maximálně však po dobu 3 let, pokud zákazník od své poptávky mezitím výslovně neodstoupí.

## 5.3 Plnění právní povinnosti

Magnalink poskytuje osobní údaje o zákaznících vedle zpracovatelů též příjemcům osobních údajů, mezi něž patří státní orgány a další subjekty v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plnění zákonem stanovených povinností, a to zejména za účelem:

- poskytnutí osobních údajů na vyžádání orgánům činným v trestním, přestupkovém či správním řízení;
- plnění zákonných informačních povinností vůči Českému telekomunikačnímu úřadu, Úřadu pro ochranu osobních údajů, Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, České obchodní inspekci, Evropské komisi, České národní bance;
- plnění informačních a jiných povinností dle Zákona o elektronických komunikacích;
- a pro další zákonem vymezené účely i jiným subjektům v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plnění zákonem stanovených povinností;

Rozsah zpracování osobních údajů a doba jejich zpracování je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka se společností Magnalink.

#### 5.4 Platný souhlas se zpracováním osobních údajů

V případě, že správce zpracovává osobní údaje zákazníka pro jiné účely, které nelze podřadit pod účely uvedené v článku 5.1, 5.2 a 5.3, může tak činit pouze na základě uděleného platného souhlasu se zpracováním osobních údajů ze strany zákazníka, který je projevem svobodné vůle zákazníka a tvoří tak specifický titul pro takové nakládání s osobními údaji.

Zákazník společnosti Magnalink uděluje souhlas se zpracováním podpisem písemného formuláře nebo potvrzením elektronické verze souhlasu, a to pro konkrétně definované účely, pro konkrétně definovaný rozsah zpracování (v rozmezí rozsahu specifikovaném v článku 4 - Rozsah zpracování) a na dobu uvedenou ve znění souhlasu, příp. explicitně vyplývající z podstaty situace, maximálně však na dobu 10 let.

Udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů je dobrovolné a svobodné. Neudělení souhlasu či zúžení jeho rozsahu nemá vliv na plnění dříve sjednaného závazku po dobu trvání smlouvy nebo na možnost uzavření nového závazku ze strany společnosti Magnalink. Neudělení souhlasu se zpracováním osobních údajů může mít vliv na poskytovanou úroveň doplňkových služeb a rozsah nabízených produktů. Udělený souhlas lze kdykoliv zčásti nebo zcela odvolat.

## 6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány automatizovaně i manuálně a mohou být zpřístupněny zaměstnancům společnosti Magnalink, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností, zpracovatelům, s nimiž má Magnalink uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů, členům skupiny Magnalink a případně další osobě v souladu se Zákonem a Nařízením. Seznam zpracovatelů osobních údajů je zveřejněn na webové stránce Magnalink [[www.magnalink.cz](http://www.magnalink.cz)] a při uzavírání Smlouvy bude poskytnut na vyžádání zákazníkem na kontaktních místech Magnalinku.

Magnalink v rámci zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb poskytuje osobní údaje zákazníků získané s jejich souhlasem jiným osobám (viz. Seznam zpracovatelů výše), a to po dobu, kdy s tímto postupem zákazník písemně nevyjádřil nesouhlas. Magnalink v těchto případech klade důraz na důvěrnost těchto údajů a takové osoby nejsou oprávněny osobní údaje zákazníků dále předávat, ani zpracovávat pro jiný účel, než účel definovaný Magnalinkem jakožto správcem.

## 7 PŘÍJEMCI A ZPRACOVATELÉ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracování osobních údajů mohou pro Magnalink provádět zpracovatelé výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, tzn. s garancemi organizačně-technického zabezpečení těchto dat a s vymezením účelu zpracování, přičemž zpracovatelé nesmí použít údaje k jiným účelům. Seznam zpracovatelů a příjemců je dostupný na adrese [www.magnalink.cz](http://www.magnalink.cz), nebo v kontaktních místech společnosti Magnalink.

Společnost Magnalink může předávat osobní údaje svých zákazníků ke zpracování do třetí země nebo mezinárodní organizaci (mimo rámec EU), avšak pouze za předpokladu, že Zpracovatel poskytl vhodné záruky jejich ochrany a v cílové zemi jsou k dispozici vymahatelná práva subjektu údajů a účinná právní ochrana subjektu údajů.

## 8 COOKIES

Při návštěvě internetových stránek provozovaných společností Magnalink se může stát, že budou ukládány informace ve formě "cookie" na počítači subjektu údajů, které jej automaticky rozpoznají při příští návštěvě. Cookies obecně umožňují například přizpůsobit webové stránky zájmům subjektu údajů nebo uložit uživatelské jméno, které pak nemusí být znovu pokaždé zadáváno. V případě, že subjekt údajů nechce, aby byl jeho počítač rozpoznán (tj. nechce poskytnout souhlas se zpracováním cookies), je nutno upravit nastavení jeho internetového prohlížeče takovým způsobem, aby došlo k odstranění cookies z pevného disku počítače, cookies zablokovat nebo nastavit upozornění před uložením cookie.

## 9 PRÁVA ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo na následující informace:

- Informace o účelech zpracování (viz článek 5);
- informace o kategoriích dotčených osobních údajů (viz článek 4);
- informace o příjemcích nebo kategoriích příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny (včetně příjemců ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích; viz článek 7);
- informace o plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby (viz článek 5);
- skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, a přinejmenším v těchto případech smysluplné informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro subjekt údajů, blokování nesprávných osobních údajů, přenosu či jejich výmaz (viz souhlas se zpracováním osobních údajů);
- konkretizaci oprávněného zájmu správce nebo třetí strany v případě, že je zpracování založeno na tomto důvodu (viz článek 5);
- informace o zdroji, ze kterého osobní údaje pocházejí, včetně zdroje veřejného (viz článek 3).

Zákazník má právo:

- a) Na přístup ke svým zpracovávaným osobním údajům, jejich opravu, výmaz nebo omezení jejich zpracování;
- b) Vznést námitku proti tomuto zpracování;
- c) Podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů ČR ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz));
- d) Kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů s účinky do budoucna;
- e) Získat od správce potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány;
- f) Aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů;
- g) Aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje (také právo být zapomenut), které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, a to v taxativně uvedených důvodech uvedených v Nařízení: a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány; b) zákazník odvolá souhlas se zpracováním osobních a neexistuje žádný další právní titul pro zpracování; c) zákazník vznesl námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro další zpracování; d) osobní údaje byly zpracovány protiprávně; e) osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní

povinnosti stanovené unijní nebo vnitrostátní legislativou, které se na správce vztahuje; f) osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti. Podrobnosti a výjimky k výkonu tohoto práva upravuje Nařízení;

- h) Aby správce omezil zpracování, v kterémkoli z těchto případů: a) subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit; b) zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití; c) správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; d) subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu údajů;
- i) Na přenositelnost osobních údajů, tzn. získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil, a to v případě, že: a) zpracování je založeno na souhlasu nebo na smlouvě, zpracování se provádí automatizovaně;
- j) Kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají, včetně profilování založeného na ustanoveních Nařízení. Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- k) Nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká. Výjimky a podrobnosti stanoví Nařízení.

## 9.1 Možnosti uplatnění práva zákazníka

S ohledem na možná rizika zneužití a zajištění ochrany osobních údajů zákazníků, omezujeme komunikační kanály, kterými lze přijmout a reagovat na požadavek zákazníka. Jelikož je třeba zohlednit i technické aspekty některých práv, jsou komunikační kanály této skutečnosti též přizpůsobeny.

Komunikační kanály pro uplatnění práv zákazníka jsou následující:

- Osobně na zákaznickém centru Magnalink a.s. [pro všechna práva dle čl. 9]
- Poštovní zásilkou (s úředně ověřeným podpisem zákazníka) [pro všechna práva dle čl. 9]
- Emailem na adresu [dpo@magnalink.cz](mailto:dpo@magnalink.cz) (součástí e-mailu musí být elektronický podpis opatřený kvalifikovaným certifikátem) [pro všechna práva dle čl. 9]
- Datová schránka [pro všechna práva dle čl. 9]

*Poznámka: Při uplatnění práva na přenositelnost bude zákazníkovi odeslána zásilka do vlastních rukou a bude obsahovat médium s osobními daty. Před odesláním zásilky zákazníkovi bude vyžadována přiměřená náhrada účelně vynaložených nákladů (datové médium atd.).*

## 10 POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ (DPO)

Společnost Magnalink se proaktivně rozhodla pro jmenování svého Pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO), jehož úlohou je dbát na dodržování bezpečnosti a ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením a dalšími právními předpisy.

V případě Vašich dotazů či požadavků můžete našeho Pověřence kontaktovat na: [dpo@magnalink.cz](mailto:dpo@magnalink.cz)