

## Zásady ochrany soukromí

### Soukromí zákazníků

Společnost HD internet, s.r.o. (dále jen „HD internet“) si klade vysoké nároky za účelem ochrany soukromí svých zákazníků. Proto činí vše, aby si mohli být naprosto jisti, že s jejich Osobními údaji je nakládáno s řádnou péčí a v souladu s povinnostmi vyplývajícími z platných právních předpisů týkajících se ochrany údajů a soukromí. Tato ochrana je nyní navíc posílena v návaznosti na skutečnost, že dne 25. 5. 2018 vstoupilo v účinnost nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/79, zkráceně nazývané jako obecné nařízení o ochraně osobních údajů (mnohdy hovorově užívána zkratka GDPR). Toto nařízení stanoví právní rámec ochrany osobních údajů v evropském prostoru s cílem hájit co nejvíce práva občanů EU proti neoprávněnému zacházení s jejich daty včetně osobních údajů. GDPR se až na drobné výjimky týká všech, kdo zpracovávají za různým účelem osobní údaje subjektů osobních údajů tedy i na naší společnosti. V tomto dokumentu nazvaném zásady ochrany soukromí (dále jen „Zásady“) je popsáno, jak HD internet získává a nakládá s osobními údaji zákazníků, kteří využívají produkty a služby HD internet. Tyto Zásady upravují to, jak bude HD internet nakládat s Osobními údaji, které jsou zákazníkem poskytnuty na základě předchozího oznámení nebo na základě souhlasu, či jiného právního titulu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují.

Tyto Zásady se vztahují na všechny zákazníky společnosti HD internet. Tyto Zásady je třeba vykládat ve spojení s všeobecnými podmínkami a případnými zvláštními podmínkami vztahujícími se na produkty a služby, které si zákazníci u HD internet objednali. Tyto Zásady se mohou měnit. Případné změny lze zjistit pravidelným sledováním webových stránek [www.hdinternet.cz](http://www.hdinternet.cz).

### Co rozumět pojmem „osobní údaje“

Společnost HD internet dbá na vysokou míru ochrany soukromí. Pojmem Osobní údaje se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou 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, definuje jako údaje týkající se jakékoli fyzické osoby, zejména jméno, adresu, datum narození a záznamy o platbách.

V rámci provozní činnosti ve vztahu k zákazníkům, a pokud to provozní činnost vyžaduje, zahrnují Osobní údaje tedy také provozní údaje, lokalizační údaje, IP adresy, údaje o užívání internetových i jiných služeb.

### Jaké osobní informace jsou shromažďovány

Vzhledem k povaze služeb a produktů je možné na základě předchozího oznámení nebo na základě udělení souhlasu, či jiného právního titulu, zejména plnění smluvní povinnosti, plnění zákonné povinnosti, oprávněného zájmu společnosti HD internet či oprávněných zájmů třetích osob, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují, shromažďovat následující Osobní údaje:

**a) Kontaktní údaje**, tj. údaje, které umožňují zákazníka identifikovat nebo kontaktovat. Tyto informace zahrnují jméno, adresu, telefonní číslo, e-mailovou adresu, uživatelská jména a hesla, datum narození, pohlaví, dodací údaje, jakož i další kontaktní a identifikační údaje získané přímo od zákazníka.

**b) Informace o účtu**, tj. informace, které zákazník poskytne za účelem objednání služeb, jako jsou informace o bankovním účtu, fakturační adresa a informace, které zákazník poskytne, pokud se na HD internet obrací s dotazy týkajícími se produktů a služeb.

**c) Informace o službách**, tj. informace, které jsou třeba k tomu, aby HD internet mohl zákazníkovi poskytovat služby, jako adresa IP apod.

**d) Ostatní osobní údaje**, tj. informace, které je možné v souladu s platnými právními předpisy získat z veřejných zdrojů nebo registrů dlužníků.

### **K čemu jsou osobní údaje využívány**

Informace týkající se zákazníků jsou shromažďovány s ohledem na povahu služeb a produktů HD internet. Ze strany HD internet je snaha vylepšovat stávající a zavádět nové produkty a služby, aby co nejvíce vyhovovaly zákazníkům. Proto, na základě předchozího oznámení nebo na základě udělení souhlasu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují, může HD internet shromažďovat Osobní údaje k následujícím účelům:

**a) Poskytování produktů a služeb.** Kontaktní údaje, Informace o účtu a Informace o službách jsou užívány pro nastavení a udržování produktů a služeb a pro administrativní potřeby, tedy slouží k plnění smlouvy. Tyto činnosti zahrnují poskytování, technickou podporu, aktualizace hardwaru a softwaru, fakturaci, inkasování plateb.

**b) Vylepšování produktů a služeb.** Z Obecných informací o používání lze vycházet při identifikování oblastí pro zlepšení. Rovněž je možné provádět průzkumy trhu za účelem zkvalitnění stávajících služeb a vývoje nových produktů odpovídajících potřebám zákazníků.

**c) Představení nových produktů a služeb.** Tímto způsobem lze komunikovat o chystaných nových vlastnostech produktů a služeb nebo o promo akcích, které by zákazníci mohly zajímat.

**d) Kontrola kvality služeb.** Osobní údaje lze používat také v případech, kdy je zákazník žádán o zpětnou vazbu ve vztahu k fungování produktů a služeb. Pokud to umožňují příslušné právní předpisy, je možné rovněž monitorovat a zaznamenávat komunikaci mezi HD internet a zákazníkem, včetně e-mailů a telefonních hovorů, a to pro zajišťování kvality a zaznamenávání podrobných informací o produktech a službách, jež si klient objednává

**e) Plnění zákonných povinností.** Právní předpisy mohou ukládat povinnost poskytnout Osobní údaje v souladu s podmínkami platného právního procesu nebo v případech, kdy to požadují orgány zabývající se prosazováním práva. Takové poskytnutí Osobních údajů může být učiněno i bez souhlasu a vědomí a bez předchozího oznámení v souladu s předpisy platného právního procesu.

**Zaměstnanci HD internet.** Počet zaměstnanců, kteří mají přístup k Osobním údajům zákazníků je omezen na vybranou skupinu speciálně pověřených zaměstnanců. Tito zaměstnanci mají přístup k Osobním údajům za účelem řádného plnění pracovních povinností pouze v rozsahu, v jakém tyto Osobní údaje potřebují znát ke své práci.

**Koupě obchodního závodu.** Pokud jiná společnost odkoupí obchodní závod společnosti HD internet nebo jeho část, jehož součástí jsou Osobní údaje zákazníka, stane se tato společnost správcem Osobních údajů shromážděných společností HD internet a převezme ve vztahu k vašim Osobním údajům práva a povinnosti popsané v těchto Zásadách.

**Další třetí strany.** V některých případech může zákon ukládat poskytnutí Osobních údajů veřejným orgánům nebo dalším třetím stranám, se kterými má společnost HD internet řádně uzavřenou zpracovatelskou smlouvu.

### **Ochrana osobních údajů**

K zajištění ochrany soukromí zákazníků učinila společnost HD internet řadu opatření. Byla přijata opatření sloužící k ochraně Osobních údajů sestávající z celé řady technických prvků i postupů lišících se dle konkrétní služby nebo produktu, jež jsou vám nabízeny či poskytovány. Tato řešení mohou zahrnovat zejména ochranu hesel, kódování, firewally, antiviry, odhalování případů proniknutí do systému, zjišťování případných anomálií a kontrolu přístupu pro zaměstnance HD internet.

### **Jak dlouho jsou osobní údaje uchovávány**

HD internet uchovává Osobní údaje jen po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelů, k nimž byly tyto Osobní údaje shromážděny, pokud platné právní předpisy výslovně neukládají povinnost uchovávat Osobní údaje zákazníka po delší dobu.

### **Práva zákazníka**

Společnost **HD internet s.r.o.** informuje své zákazníky, že mají právo:

- a)** získat od Správce potvrzení, zda osobní údaje, které se jich týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, mají právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu.
- b)** aby Správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se jich týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování mají právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.
- c)** aby Správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se jich týkají, a Správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, zákazník odvolá souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje.
- d)** aby Správce omezil zpracování jejich osobních údajů, pokud popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti Správcem, zpracování je protiprávní, a Správce žádají místo výmazu o jejich omezené zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebují je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- e)** aby Správce na jejich žádost předal jejich osobní údaje jinému jimi určenému Správci.
- f)** vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů u Správce.
- g)** v případě pochybností o tom, zda jsou ze strany Správce zpracovávány jejich osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na Správce, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů

Tyto Zásady ochrany soukromí jsou účinné od 25. 5. 2018. Aktuální znění Zásad ochrany soukromí lze najít na [www.hdinternet.cz](http://www.hdinternet.cz)