

Informace o zpracování osobních údajů při poskytování asistenčních služeb

(účinnost od 1. 5. 2019)

Společnost:

JABLOTRON SECURITY a.s., IČO: 285 01 861, sídlem K dubu 2328/2a, 149 00 Praha 4, spis. zn. obch. rejstříku B 14899 vedená u Městského soudu v Praze

(dále také jen jako „**spol. JABLOTRON**“ nebo „**správce**“), jakožto správce os. údajů,

v souladu s Nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním os. údajů (dále jen „**Nařízení**“) a ostatními obecně závaznými právními předpisy na ochranu os. údajů, tímto poskytuje svým zákazníkům a ostatním dotčeným subjektům os. údajů informace o zpracování os. údajů, ke kterému dochází v rámci poskytování **asistenčních služeb** spol. JABLOTRON ve smyslu Všeobecných podmínek pro asistenční služby.

Obecné informace o nakládání os. údajů fyzických osob, k němuž dochází při provozování závodu správce a činnostech s tímto souvisejících, lze dále nalézt v dokumentu „Zásady zpracování os. údajů ve spol. JABLOTRON SECURITY a.s. (dále jen „**Zásady**“), jehož aktuální verze je k dispozici na webu spol. JABLOTRON, případně v jejím sídle.

Pojmy, které nejsou v těchto informacích, případně Zásadách, resp. v dalších dokumentech, na něž uvedené dokumenty odkazují, výslovně definovány, mají význam vycházející z Nařízení.

I. Pověřenec pro ochranu os. údajů

1. Spol. JABLOTRON pro otázky ochrany os. údajů ustanovila pověřence pro ochranu os. údajů, jehož lze kontaktovat:
 - a. písemně – dopisem zaslaným k jeho rukám na adresu sídla spol. JABLOTRON, K dubu 2328/2a, 149 00 Praha 4, nebo na e-mailovou adresu poverenec.dpo@jablotron.cz,
 - b. osobně – v sídle spol. JABLOTRON po předchozí domluvě s pověřencem pro ochranu os. údajů.

II. Účely zpracování os. údajů

1. Spol. JABLOTRON v rámci poskytování asistenčních služeb zpracovává os. údaje pro účely:
 - a. poskytování služeb dle smlouvy uzavřené se zákazníkem,
 - b. plnění svých zákonných povinností souvisejících s poskytováním služeb,
 - c. přímého marketingu směrem k zákazníkům,
 - d. řešení požadavků, přání či stížností zákazníků,
 - e. vedení evidence dlužníků, vymáhání pohledávek a řešení ostatní právní agendy s tímto spojené.

III. Právní základ zpracování os. údajů

1. Zpracování os. údajů provádí spol. JABLOTRON na následujících právních základech:
 - a. nezbytnost pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů,
 - b. nezbytnost pro splnění právní povinnosti, která se na spol. JABLOTRON vztahuje a vyplývá z obecně závazných právních předpisů,
 - c. nezbytnost pro účely oprávněných zájmů spol. JABLOTRON (vztahující se na (i) přímý marketing směrem k zákazníkům, (ii) řešení požadavků, přání či stížností zákazníků, (iii) vedení evidence dlužníků, vymáhání pohledávek a řešení ostatní právní agendy s tímto spojené).
2. U zpracování os. údajů za účelem přímého marketingu směrem k zákazníkům spol. JABLOTRON upustí od tohoto zpracování, jakmile zákazník vyzve spol. JABLOTRON k ukončení zpracování.
3. Ke zpracování v případech uvedených v tomto čl. III **není třeba souhlas subjektu údajů**.
4. **Obchodní sdělení** rozesílá spol. JABLOTRON v elektronické podobě v souladu s příslušnými usta. z. č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění, a zásadně v režimu tzv. přímého marketingu. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování svých os. údajů za účelem zasílání obch. sdělení. Spol. JABLOTRON poskytuje v každém obchod. sdělení subjektu údajů jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem a zdarma odmítnout využití svého elektronického kontaktu k dalšímu zasílání obch. sdělení.

IV. Kategorie dotčených os. údajů a jejich zdroj

1. Pro jednotlivé účely zpracování spol. JABLOTRON zpracovává následující kategorie os. údajů, nebo některé z nich:
 - a. identifikační údaje,
 - b. adresní údaje,
 - c. kontaktní údaje a údaje nezbytné pro komunikaci (např. hesla pro komunikaci),
 - d. údaje o odebíraných službách, jejich využívání a platební morálce,
 - e. lokalizační údaje zařízení, s nímž je spojeno čerpání služeb spol. JABLOTRON,
 - f. záznamy komunikace související s poskytováním služeb spol. JABLOTRON, jejich nastavením a změnami vč. nahrávek telefonních hovorů,
 - g. dokumentace související s poskytováním služeb.
2. Rozsah zpracovávaných údajů závisí vždy na tom, kterém účelu zpracování, avšak vždy se řídí zásadou minimalizace údajů vyplývající z Nařízení.
3. Zdrojem dotčených os. údajů je pro správce zákazník, který si sjednává požadovanou službu.

V. Příjemci os. údajů

1. V rámci zpracování os. údajů může docházet k jejich zpřístupnění dalším subjektům, tzv. příjemcům. Jedná se buď o (i) subjekty, které se přímo podílí na některé dílčí činnosti zpracování, tzv. zpracovatele, nebo o (ii) subjekty, které mohou mít zpřístupněny údaje ad hoc v důsledku poskytování specializovaných služeb spol. JABLOTRON (např. právní poradci, IT specialisté apod.), jejichž primárním obsahem není zpracování těchto údajů.
2. Všichni příjemci jsou odpovědně vybíráni na základě záruk, které k zabezpečení údajů přijatými technickými a organizačními opatřeními poskytují.
3. Zpracovatelé vykonávají činnosti zpracování os. údajů zásadně na základě uzavřené smlouvy o zpracování os. údajů.
4. Spol. JABLOTRON ve shora uvedeném smyslu může poskytnout os. údaje těmto kategoriím příjemců:
 - a. poskytovatelům asistenčních služeb (tzn. generálnímu dodavateli a jeho subdodavatelům, zdravotnické záchranné službě a provozovateli aplikace Záchranka),
 - b. správcům HW (v rámci údržby, podpory a rozvoje využívaných HW prostředků sloužících k poskytování služeb),
 - c. správcům a tvůrcům počítačových programů, mobilních aplikací a informačních systémů sloužících k poskytování služeb (v rámci jejich údržby, podpory a rozvoje),
 - d. poskytovatelům služeb elektronických komunikací (v rámci běžné komunikace prostřednictvím GSM/GPRS a podobných sítí a sítě internet),
 - e. poskytovatelů kancelářských aplikací v cloudovém prostředí (v rámci běžné e-mailové komunikace a užití kancelářských aplikací),
 - f. poskytovatelům mail serverových služeb (v rámci běžné e-mailové komunikace),
 - g. poskytovatelům poštovních služeb (v rámci listovní komunikace vč. např. fakturace),
 - h. poskytovatelům direct-marketingových služeb za účelem rozesílky hromadné elektronické korespondence spol. JABLOTRON,
 - i. bankám (v rámci zajišťování platebního styku),
 - j. poskytovatelům archivačních a skartačních služeb (k zajištění plnění předepsaných lhůt),
 - k. pojišťovně (v rámci řešení pojistných událostí),
 - l. orgánům činným v trestním řízení a ostatním orgánům státní správy (v rámci plnění zákonné povinnosti),
 - m. právním a ostatním odborným poradcům a zástupcům (pro účely oprávněných zájmů správce),
 - n. soudům a exekutorům (v souvislosti s uplatněnými nároky),
 - o. certifikačním a zkušebními autoritám (v rámci auditu ISO, příp. v rámci testování bezpečnosti používané infrastruktury).
5. Všechny osoby, které spol. JABLOTRON zapojí do zpracování os. údajů, budou splňovat požadavky stanovené Nařízením. Všichni zaměstnanci spol. JABLOTRON jsou při zpracování os. údajů povinni řídit se pokyny ohledně zpracování os. údajů a zachovávat mlčenlivost o os. údajích, které při výkonu své pracovní činnosti zpracovávají.
6. Správce nemá záměr předat os. údaje subjektu údajů příjemci ve třetí zemi, resp. mezinárodní organizaci, nicméně s ohledem na masivní rozšiřování cloudových služeb i v oblasti poskytování běžného kancelářského softwaru (např. služba Microsoft Office 365) však nemůže zaručit, že některý ze subjektů poskytujících správci tyto služby nezpracovává některá data prostřednictvím dalšího zpracovatele ve třetí zemi.

VI. Doba uložení os. údajů

1. Os. údaje jsou uloženy v souladu se zásadou omezení uložení vyplývající z Nařízení, tzn. pouze po dobu, jež je nezbytná pro účely, pro které jsou zpracovávány.

2. Po uplynutí doby uložení jsou os. údaje vymazány.
3. Pro jednotlivé účely zpracování jsou určena samostatná kritéria pro stanovení doby uložení os. údajů, z nichž vyplývají následující doby:
 - a. u poskytování asistenčních služeb jsou os. údaje týkající se zákazníků, kteří mají splněny veškeré své závazky vůči spol. JABLOTRON, uloženy po dobu až 3 let ode dne ukončení poslední asistenční služby zákazníkoví (neříká-li zákon jinak); v ostatních případech po dobu až 3 let ode dne splnění posledního ze závazků zákazníka vůči spol. JABLOTRON vyplývajících z poskytování asistenčních služeb (neříká-li zákon jinak);
 - b. v případě existence sporných práv vyplývajících z poskytování služeb, jsou os. údaje uloženy po dobu nezbytnou k řádnému vedení sporu a vypořádání sporných práv;
 - c. u plnění zákonných povinností jsou údaje uloženy po dobu stanovenou zákonem,
 - d. u zajištění ochrany práv a právem chráněných zájmů spol. JABLOTRON jsou os. údaje subjektu údajů uloženy po dobu nezbytnou k ochraně předmětných práv a právem chráněných zájmů (např. evidence dlužníků jsou vedeny po dobu trvání pohledávek apod.),
 - e. u přímého marketingu jsou os. údaje zákazníků uloženy po dobu trvání zákonem založeného oprávnění předmětné údaje užívat, resp. po dobu trvání souhlasu.

VII. Práva subjektu údajů a neposkytnutí os. údajů

1. Práva subjektů údajů související se zpracováním jejich os. údajů vyplývající z Nařízení jsou blíže specifikována v Zásadách.
2. Neposkytnutí os. údajů v případech, kdy je zpracování nezbytné pro řádné plnění smlouvy, je překážkou uzavření a plnění smlouvy o poskytování asistenčních služeb mezi spol. JABLOTRON a zákazníkem. Požadavek na vymaz os. údajů pak může znamenat omezení nebo překážku poskytování služeb.
3. Poskytnutí os. údajů je povinné v případech, kdy jejich zpracování vyplývá přímo ze zákona.

VIII. Způsob zpracování os. údajů

1. Spol. JABLOTRON zpracovává os. údaje z valné části automatizovaně, v menším rozsahu pak jiným způsobem, nedochází však k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

JABLOTRON SECURITY a.s.