

# Zásady ke zpracování osobních údajů

(dále též jen „Pravidla“)

## Čl. 1. Úvod

1.1 Společnost FDLnet.CZ, s.r.o., IČO: 273 10 531, se sídlem Březová 1306, 464 01 Frýdlant, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn. C 23721 (dále jen „FDLnet“) vydává tyto Zásady, jejichž smyslem je seznámit Vás s tím, jak se v FDLnet nakládá s Vašimi osobními údaji a jaká jsou Vaše práva ve vztahu k osobním údajům, které o Vás FDLnet zpracovává.

1.2 My ve FDLnet s Vašimi osobními údaji nakládáme vždy tak, abychom dodrželi veškerá pravidla, která nám ukládá především Nařízením 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, jakož i zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, či dalších právních předpisů.

1.3 Na oplátku Vás žádáme, abyste se důkladně seznámili s těmito Zásadami a aktualizovanými Všeobecnými obchodními podmínkami poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací FDLnet.cz, s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“), které taktéž obsahují dílčí ujednání týkající se osobních údajů.

1.4 Tyto Zásady jsou zpracovány formou odpovědí na jednotlivé otázky týkající se oblasti ochrany osobních údajů, neboť věříme, že tato forma pro Vás bude přehledná a srozumitelná. Případně další otázky jsme připraveni Vám zodpovědět.

## Čl. 2. Co jsou to osobní údaje?

2.1 Osobní údaje znamenají jakékoli informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (o tzv. subjektu údajů), což jsou veškeré údaje, na základě kterých lze Vás, jako fyzickou osobu, přímo či nepřímo identifikovat, tedy rozpoznat. Mezi takové spadají údaje jako jméno, příjmení, ale též údaje typu telefonní číslo, přehled smluv atp.

## Čl. 3. Co je to zpracování osobních údajů, kdo je správce a kdo je zpracovatel?

3.1 Zpracováním osobních údajů se rozumí jakákoliv 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.

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

3.3 Zpracovatelem je další subjekt, který zpracovává osobní údaje na základě přizvání (pověření) od správce. Platí, a my ve FDLnet takové pravidlo dodržujeme, že 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 především zajištěna ochrana práv subjektů údajů.

## Čl. 4. Kdo zpracovává Vaše osobní údaje?

4.1 Vaše osobní údaje zpracováváme my, společnost FDLnet.CZ, s.r.o. (údaje v Úvodu), jako správce osobních údajů.

4.2 Vaše osobní údaje dále předáváme ke zpracování našim spolupracujícím subjektům, a to výlučně za účelem plnění smluvních závazků ze smluv s Vámi, našimi zákazníky, zvyšování kvality námi poskytovaných služeb atp. Jedná se o subjekty, které pečlivě vybíráme tak, aby poskytovaly záruky zajištění ochrany osobních údajů.

4.3 Zpracovatelé osobních údajů pro FDLnet jsou konkrétně tyto:

4.3.1 externí účetní: Petra Kalmová, IČO: 72730218, se sídlem Fügnerova 825, 464 01, Frýdlant

4.3.2 zákaznické centrum: MSTECH.CZ, s.r.o., IČO: 28684648, se sídlem Bělíkova 1295, 464 01, Frýdlant.

4.3.3 inkasní agentura: B4B INKASSO s.r.o., IČO: 26794845, se sídlem Kollárova 1653/2b, 736 01, Havířov, Podlesí

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

4.5 Údaje jsou v nezbytném rozsahu (zejména jméno, příjmení, datum narození) předávány též subjektům zajišťujícím některé služby ve Vámi vybraném balíčku (IPTV, jde o provozovatele služeb uvedené vždy v aktuálních obchodních podmínkách naší společnosti), a to za účelem poskytování těchto služeb v rámci balíčku, resp. za účelem uzavření smlouvy s těmito subjekty - zejména sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno; spisová značka: C 78732 vedená u Krajského soudu v Brně.

## Čl. 5. Jaké Vaše osobní údaje FDLnet zpracovává?

5.1 Zpracováváme pouze údaje, které nám sami poskytnete jejich uvedením ve smlouvě (objednávce) s námi, případně údaje, které od Vás získáme v průběhu plnění mezi námi uzavřené smlouvy o poskytování služeb. Poskytnutí údajů je tudíž Vaším rozhodnutím, za účelem Vašeho oprávněného zájmu na poskytování služeb.

### 5.2 Jedná se o následující údaje:

5.2.1 jméno a příjmení, případně IČO a případně DIČ u podnikatelů, přístupové údaje k zákaznickému účtu;

5.2.2 datum narození;

5.2.3 bydliště, doručovací adresa, adresa připojení, případně sídlo a fakturační adresa u podnikatelů;

5.2.4 e-mailová adresa a telefonní číslo - kontaktní a telefonní číslo, jehož prostřednictvím od nás využíváte služby;

5.2.5 údaje o tom, jaké služby/zařízení a v jakém rozsahu od nás využíváte a s tím související údaje (platební historie, parametry odebíraných služeb, seznam servisních zásahů, údaje podle hlavy V zákona č. 127/2005 Sb., apod.) a záznamy o komunikacích s námi;

5.2.6 případně další údaje získané na základě souhlasu (č. OP, RČ atp.).

5.3 Zpracování uvedených Vašich osobních údajů (případně dalších údajů příslušných kategorií) 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.

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

## Čl. 6. Za jakým účelem se Vaše osobní údaje zpracovávají a jakých osobních se údajů se to týká?

### 6.1 Vaše osobní údaje zpracováváme pouze pro tyto účely:

6.1.1 splnění smlouvy, kterou jste s námi uzavřeli, včetně poskytování souvisejících služeb, zejm. servisních;

6.1.2 dodržení našich zákonných povinností;

6.1.3 náš oprávněný zájem (např. uplatnění našeho nároku plynoucího ze smlouvy, marketing)

6.1.4 pro další účely, ke kterým jste nám dali svůj souhlas.

## Čl. 7. Jak dlouho jsou Vaše osobní údaje zpracovávány?

7.1 Ve FDLnet zpracováváme Vaše osobní údaje pouze po dobu nezbytně nutnou, minimálně však po dobu trvání smlouvy uzavřené s námi a splnění všech povinností vyplývajících ze smlouvy či se smlouvou souvisejících.

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

## Čl. 8. Neměli byste FDLnet poskytnout souhlas se zpracováním osobních údajů?

8.1 Vaše osobní údaje pracováváme v takových režimech, k nimž výslovný souhlas není potřeba - s výjimkou telemarketingu.

# Zásady ke zpracování osobních údajů

(dále též jen „Pravidla“)

V případě, že vyvstane potřeba souhlasu se zpracováním osobních údajů, obrátíme se na Vás s žádostí o jeho udělení.

## Čl. 9. Co jsou záznamy o komunikaci?

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

9.2 Toto zpracování probíhá 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.

## Čl. 10. Jaká jsou Vaše práva v souvislosti s osobními údaji?

### 10.1 Právo na informace o zpracování:

10.1.1 Nezbytné informace o zpracování naleznete předně v tomto dokumentu, pokud zde nenaleznete to, co hledáte, můžete se na nás obrátit prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže.

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

10.2.1 Máte právo na informaci o účelu zpracování, jeho rozsahu či době uchování.

10.2.2 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.

10.2.3 Část Vašich osobních údajů, které zpracováváme, je Vám k dispozici v uživatelském rozhraní (klientské sekci) na našich internetových stránkách (viz Čl. 14), a pokud to uživatelské rozhraní umožňuje, lze zde osobní údaje také opravovat či měnit

10.2.4 Pokud již pominul účel či zákonný důvod, na základě kterého byly osobní údaje zpracovány, máte právo na jejich výmaz.

### 10.3 Právo vznést námitku:

10.3.1 Námitku máte možnost vznést kdykoli, pokud se domníváte, že zpracování Vašich osobních údajů probíhá v rozporu s právními předpisy; tato situace může nastat tehdy, kdy bychom Vaše osobní údaje zpracovávali z důvodu našeho oprávněného zájmu, který ale již zanikl;

10.3.2 Na základě námítky jsme (v případě její oprávněnosti) povinni zpracování Vašich osobních údajů ukončit.

### 10.4 Právo na přenositelnost údajů

10.4.1 Pokud nás požádáte, abychom Vaše osobní údaje předali jinému správci, uděláme tak v rozsahu, v jakém o to požádáte, v odpovídajícím formátu a zabezpečení.

### 10.5 Právo na omezení zpracování:

10.5.1 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.

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

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

### 10.7 Právo podat podnět stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOU):

10.7.1 V záležitosti zpracování osobních údajů můžete kdykoliv podat podnět či stížnost k dozorovému orgánu veřejné moci, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, kontaktní a bližší informace naleznete zde: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

## Čl. 11. Co je to přímý marketing?

11.1 Přímý marketing představuje jeden z nástrojů, jak Vás, naše zákazníky, lze oslovit s nabídkou podobných produktů, tedy komunikačních služeb, jaké od nás již využíváte.

11.2 Pokud uvedete v objednávce či ve smlouvě své kontaktní údaje, může FDLnet 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.

11.3 Vždy máte možnost se ze zaslání takovýchto nabídek zdarma a jednoduše odhlásit (tzv. opt-out), 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 Čl. 14.

## Čl. 12. Co jsou to cookies?

12.1 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.fdlnet.cz](http://www.fdlnet.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).

## Čl. 13. Kdy máme právo ověřit členský stát Vašeho bydliště?

13.1 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.

13.2 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.

## Čl. 14. Jak nás můžete kontaktovat?

14.1 Nejen v záležitostech osobních údajů nás můžete kontaktovat:

14.1.1 prostřednictvím e-mailové adresy: [info@fdlnet.cz](mailto:info@fdlnet.cz);

14.1.2 telefonicky na čísle: + 420 608 983 055;

14.1.3 osobně anebo písemně na adrese našeho zákaznického centra: FDLnet.CZ, s.r.o., Vrchlického 471, 464 01 Frydlant.

14.2 Aktuální kontakty a otevírací doba provozoven je uvedena na internetových stránkách [www.fdlnet.cz](http://www.fdlnet.cz) v sekci kontakt;

14.3 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. Našeho Pověřence můžete kontaktovat na e-mailu [dpo@fdlnet.cz](mailto:dpo@fdlnet.cz).

## Čl. 15. Platnost a účinnost

15.1 Zásady reflektují stav ke dni 01. 01. 2021, a jsou účinné ode dne 01. 01. 2020. FDLnet bude tento dokument pravidelně revidovat.

David Šárka, DiS.  
FDLnet.CZ, s.r.o.