

Zásady zpracování osobních údajů

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Zásady zpracování osobních údajů („Zásady“) určují pravidla sběru, shromažďování, použití a jiného zpracování osobních údajů Účastníků společnosti COMFEEL s.r.o. (dále jen „Poskytovatelem“), jakožto správcem osobních údajů.
- 1.2. Tyto Zásady poskytují Účastníkům informace o veškerém zpracování osobních údajů Účastníků, které Poskytovatel provádí, včetně informací nezbytných pro udělení informovaného souhlasu.
- 1.3. Tyto Zásady se vztahují také na další subjekty, především potenciální zákazníci Poskytovatele a návštěvníky Internetových stránek Poskytovatele, kteří procházejí, čtou či zapisují své údaje v rámci Internetových stránek Poskytovatele či jinak poskytují Poskytovateli své údaje.
- 1.4. Další pojmy použité v těchto Zásadách, ale blíže těmito Zásadami nspecifikované, mají význam stanovený v rámcové smlouvě či Smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem, zejména pak ve Všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

2. Zpracování osobních údajů

- 2.1. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů („ZOOÚ“), osobní údaje, které Účastník v souvislosti se Smlouvou Poskytovateli poskytl nebo v budoucnu poskytne, a to pro účely realizace smluvního vztahu spočívajícího v poskytování Služeb, zejména pak plnění povinností ze Smlouvy (např. vyúčtování Služeb, vymáhání dlužných částek za poskytnuté Služby apod.). Osobní údaje Účastníka jsou pro tyto účely zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a po odpovídající dobu po jejím ukončení (zpravidla deset let), kterou lze odůvodnit ochranou práv a právem oprávněných zájmů Poskytovatele. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 2.2. Osobní údaje zpracovávané dle předchozího článku 2.1 zahrnují údaje, které Účastník poskytne Poskytovateli osobně, elektronicky, pomocí hlasové služby nebo v rámci formuláře na Internetových stránkách Poskytovatele, nebo které Poskytovatel o Účastníkovi zpracovává v rámci své činnosti, zejména:
 - identifikační údaje (akademický titul, jméno a příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo a čísla předložených dokladů)
 - obchodní firma: název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo
 - kontaktní telefonní číslo
 - kontaktní e-mailová adresa
 - identifikační údaje zástupce Účastníka nebo kontaktní osoby, které Účastník určí
 - bankovní spojení
 - podpis
- 2.3. Poskytnutím osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností Poskytovatele a ochranu oprávněných zájmů Poskytovatele je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné Služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout.
Jedná se zejména o tyto dílčí účely:
 - zajišťování provozu a ochrany sítí elektronických komunikací (plnění smlouvy)
 - poskytování služeb elektronických komunikací, platebních transakcí, poskytování dalších služeb (plnění smlouvy)

- vyúčtování za služby (plnění smlouvy)
 - plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
 - účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (plnění zákonných povinností)
 - provozování kamerových a monitorovacích systémů v prostorách Poskytovatele pro účely prevence vzniku škod (oprávněný zájem Poskytovatele)
 - vymáhání pohledávek se zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem)
 - nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
 - procesy spojené s identifikací zákazníka (plnění smlouvy)
 - zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti Poskytovatele (oprávněný zájem společnosti Poskytovatele)
 - evidence dlužníků (oprávněný zájem společnosti Poskytovatele)
 - evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem společnosti Poskytovatele)
- 2.4. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen ve smyslu § 90 odst. 3 a 4 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („ZEK“), uchovávat provozní údaje Služby poskytnuté Účastníkovi, a to do doby rozhodnutí účastnického sporu podle § 129 odst. 3 ZEK nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Dále je Poskytovatel oprávněn zpracovávat provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Účastníkovi do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.
- 2.5. Dle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je Poskytovatel povinný uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
a je na požádání povinen je bezodkladně poskytnout orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky pro účely zahájeného pátrání po konkrétní hledané nebo pohřešované osobě, zjištění totožnosti osoby neznámé totožnosti nebo totožnosti nalezené mrtvolky, předcházení nebo odhalování konkrétních hrozeb v oblasti terorismu nebo prověřování chráněné osoby, Bezpečnostní informační službě pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem, Vojenskému zpravodajství pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a České národní bance pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.
- 2.6. Poskytovatel je oprávněn ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, používat elektronickou adresu a telefonní číslo Účastníka za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních produktů Poskytovatele či služeb obdobných těm, které již Poskytovatel Účastníkovi poskytl. Podrobnosti elektronického kontaktu dle předchozí věty může Poskytovatel využít pro zaslání obchodních sdělení dle předchozí věty, pokud Účastník toto využití již při podpisu smlouvy nebo poskytnutí osobních údajů Poskytovateli neodmítl. Účastník má právo kdykoliv zdarma odmítnout zaslání obchodních sdělení kontaktováním Poskytovatele prostřednictvím kteréhokoliv z kontaktů uvedeného v zápatí těchto Zásad nebo prostřednictvím odkazu v obchodním sdělení.
- 2.7. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje automatizovaně i ručně. Osobní údaje budou zpřístupněny pouze oprávněným zaměstnancům Poskytovatele. Poskytovatel při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tyto dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané Poskytovatelem, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze rámci pokynů Poskytovatele a nesmí je využít jinak. Jde zejména o vymáhání dlužných pohledávek, činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu nebo obchodní zastoupení. Každý takový subjekt pečlivě vybíráme a s každým uzavíráme smlouvu

o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů. Aktuální seznam zpracovatelů poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání.

- 2.8. Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu § 13 odst. 1 ZOOÚ přijme veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů způsobem uvedeným v ZOOÚ nebo v jiných závazných právních předpisech a k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů. V případě, že Poskytovatel využije ke zpracování osobních údajů zpracovatele jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. K předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, dochází vždy v souladu s planou legislativou.

3. Zpracování na základě souhlasu Účastníka

- 3.1. Pokud tak Účastník výslovně učiní vyplněním souhlasu se zpracováním osobních údajů, který uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů, které Poskytovatel získá v souvislosti s uzavřením Smlouvy vč. rámcové smlouvy a za dalšího trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou vč. rámcové smlouvy, především údaje dle článku 2.2 těchto Zásad, za účelem vyhodnocení a zlepšování kvality Služeb a adresného nabízení obchodu či Služeb. Udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů Účastníka dle předchozí věty je dobrovolné a jeho udělení či neudělení nemá žádný vliv na uzavření Smlouvy vč. rámcové smlouvy. Souhlas se uděluje na dobu trvání smluvního vztahu dle Smlouvy a na dobu 3 let po jeho ukončení. Tento souhlas lze kdykoliv bezplatně odvolat písemným oznámením odeslaným Poskytovateli prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního údaje uvedeného v závěru těchto Zásad.

- 3.2. Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či ochranu oprávněných zájmů Poskytovatele, ale jejich zpracování umožní Poskytovateli zlepšovat služby, zaměřit se na to, co zákazníci opravdu zajímá, a případně zákazníky informovat o nabídkách, které jsou pro ně vhodné. Tyto údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu. Jedná se zejména o:

- údaje získané marketingovými průzkumy (jsou zpracovány u Účastníků služeb Poskytovatele na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- údaje o využívání služeb, produktů, výhod a bonusů (jsou zpracovány u Účastníků služeb Poskytovatele na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely)
- kontaktní údaje v případě, že se nejedná o Účastníka Poskytovatele (jsou zpracovány na základě souhlasu s marketingovým oslovením)
- záznamy o chování na internetových stránkách spravovaných Poskytovatelem získané z cookies v případě povolení cookies ve webovém prohlížeči (jsou zpracovány pro vylepšení provozu internetových stránek provozovaných Poskytovatelem, internetovou reklamou a v případě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely jsou tyto údaje zpracovány společně s ostatními osobními údaji pro tento účel)

4. Poučení o právech Účastníka

- 4.1. Smluvní Účastník bere na vědomí, že má právo požádat Poskytovatele, jakožto správce svých osobních údajů,

o informaci o tom, za jakým účelem jsou jeho osobní údaje zpracovávány, které osobní údaje jsou zpracovávány včetně veškerých dostupných informací o zdrojích zpracovávaných osobních údajů, povaze zpracování

a o příjemcích osobních údajů, a to za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí této informace.

- 4.2. Účastník má právo požádat Poskytovatele o opravu nepřesných nebo nepravdivých osobních údajů. Zároveň je Účastník povinen poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm Poskytovatel zpracovává, nejsou přesné nebo pravdivé. Opravu provede Poskytovatel bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti.
- 4.3. Pokud Účastník zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Účastníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Poskytovatele o vysvětlení nebo požadovat, aby Poskytovatel odstranil takto vzniklý stav, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka podle předchozí věty, má Účastník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.
5. Kamerové záznamy z prodejen Poskytovatele
 - 5.1. Poskytovatel umísťuje do prodejen a prostor Poskytovatele kamery z důvodu ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Prostory, kde jsou kamery umístěny, jsou vždy označeny upozorněním.
6. Pověřenec osobních údajů
 - 6.1. V souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů byl Poskytovatelem jmenován pověřenec pro ochranu osobních údajů, který mimo jiné zajišťuje, aby veškeré zpracování osobních údajů prováděné Poskytovatelem probíhalo v souladu s právními předpisy. Pověřence pro ochranu osobních údajů lze kontaktovat na emailu dpo@comfeel.cz nebo v zákaznických centrech Poskytovatele.
7. Závěrečná ustanovení
 - 7.1. Účastník bere na vědomí právo Poskytovatele postoupit Smlouvu jako celek na nového Poskytovatele dle VOP,
a to při zachování stejných nebo lepších podmínek, které jsou sjednané ve Smlouvě a s možným postoupením Smlouvy a se změnou v osobě Poskytovatele souhlasí.
 - 7.2. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele. Tento souhlas může nicméně platně udělit pouze právnická nebo podnikající fyzická osoba.
 - 7.3. Tyto Zásady jsou k dispozici Účastníkovi on-line na Internetových stránkách Poskytovatele a Účastníkovi je tím umožněno si Zásady v platném znění archivovat a reprodukovat.
 - 7.4. Poskytovatel je oprávněn tyto Zásady v případě potřeby změnit způsobem sjednaným pro změnu VOP.
 - 7.5. Tyto Zásady nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 2. 2021 a jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“).

Kontaktní údaje:

COMFEEL s.r.o.

Dr. Hořice 691, 295 01 Mnichovo Hradiště

313 100 500

info@comfeel.cz