

Tento dokument specifikuje zásady a postupy při zpracování osobních údajů, a práva subjektů těchto údajů, 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.

Správce: Subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Správcem je společnost **Cerberos, s.r.o.**, IČ: 24237744, se sídlem Lannova 2061/8, 110 00 Praha 1 (dále jen „Cerberos“), Zpracováním osobních údajů může Cerberos zmocnit nebo pověřit zpracovatele, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.

Zpracovatel: Každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo z pověření Cerberos 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, preference, apod.

2 PRINCIPY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost Cerberos 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** - Cerberos přijímá veškerá opatření, aby osobní údaje, které jsou nepřesné s přihlédnutím k účelům, pro které se zpracovávají, byly bezodkladně vymazány nebo opraveny;



INTERNET



TELEVIZE



TELEFON

- **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

Cerberos získává osobní údaje svých zákazníků zejména od nich samých v rámci poptávkového řízení a jednání o uzavření smlouvy. Cerberos 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 Cerberos či významně zefektivní poskytování služeb.

Cerberos může rovněž získávat osobní údaje svých zákazníků od jiných správců, pokud jsou nezbytné pro realizaci dodávky zboží či služeb, resp. plnění smluvních povinností společnosti (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 Cerberos 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 a ochrany majetku společnosti Cerberos, jejích zákazníků, zaměstnanců, či třetích osob mohou být v obchodních kancelářích a budovách, ve kterých Cerberos působí, umístěny kamerové systémy. O umístění kamerových systémů je zákazník informován informačními tabulemi nebo piktogramy při vstupu do takového prostoru. Záznamy z kamerových systémů jsou uchovávány po nezbytně nutnou dobu a společností Cerberos nejsou dále aktivně zpracovávány. V případě nutnosti mohou být záznamy předány orgánům činným v trestním řízení za účelem řádného objasnění skutkového stavu věci.

4 ROZSAH ZPRACOVÁNÍ

Společnost Cerberos 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, provozní a lokační údaje zařízení užívaného zákazníkem;
- d) další osobní údaje spojené se smluvním vztahem: adresa instalace, číslo bankovního účtu;
- e) vyhodnocování kreditního rizika, záznamy o spotřebitelské historii a plnění platebních povinností;
- 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 nahrávkou zákaznickova hlasu při komunikaci s obsluhou (zákaznická linka) a jeho podobou při osobním jednání v kontaktních místech společnosti (kamerový záznam).



INTERNET



TELEVIZE



TELEFON

5 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

- Oprávněný zájem společnosti Cerberos;
- Plnění smlouvy;
- Plnění právní povinnosti;
- Platný souhlas se zpracováním osobních údajů.

5.1 Oprávněný zájem společnosti Cerberos

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 (příčemž rozsah pro ně zpracovávaných údajů je vymezen pomocí písmen odpovídajících členění dle článku 4 - Rozsah zpracování):

- **Ochrana základních či jiných důležitých práv společnosti Cerberos** 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 Cerberos.
- **Ochrana majetku společnosti Cerberos, života a zdraví zaměstnanců, zákazníků a osob vstupujících do objektů**, ve kterých společnost Cerberos působí.
- **Zamezení podvodného jednání poškozujícího Cerberos** v případech důvodného podezření, a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka se společností Cerberos.
- **Přímý marketing**, tj. nabízení zboží a služeb týkajících se produktů a služeb společnosti Cerberos, po dobu trvání smluvního vztahu zákazníka se společností Cerberos.
- **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 Cerberos.

Doplnění k vymáhání pohledávek: Společnost Cerberos jakožto věřitel je ze zákona oprávněna postoupit svoji pohledávku jinému subjektu. Pokud k tomu dojde, není společnost Cerberos povinna o této skutečnosti dlužníka informovat, ani k tomu žádat jeho souhlas [§ 1879 a § 1880 Občanského zákoníku].

5.2 Plnění smlouvy

Cerberos 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, a rovněž pro samotné plnění sjednané smlouvy.

Rozsah pro tyto účely zpracovávaných osobních údajů je vymezen údaji na formulářích smluv, žádostí, nebo výpovědí, příp. plných mocí. Standardně se jedná zejména o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození,



INTERNET



TELEVIZE



TELEFON

adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa instalace, číslo bankovního účtu, kontaktní telefon a e-mailová adresa; u fyzických osob podnikajících dále IČ a sídlo podnikání.

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

V případě, že z technických, organizačních či bezpečnostních důvodů není možné zprovoznit zákazníkem požadovanou službu (tj. dokončit předmluvní řízení uzavřením smlouvy), je poptávka zákazníka ponechána v evidenci společnosti Cerberos 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, nebo neudělí souhlas na období delší.

5.3 Plnění právní povinnosti

Cerberos poskytuje osobní údaje o zákaznících vedle smluvních zpracovatelů též dalším 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 os. 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 Cerberos.

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 Cerberos 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 Cerberos. Neudělení souhlasu se zpracováním osobních údajů může mít vliv na poskytovanou úroveň doplňkových služeb a rozsah nabízených produktů. Udělení souhlasu lze kdykoliv zčásti nebo zcela odvolat.



INTERNET



TELEVIZE



TELEFON

6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány automatizovaně i manuálně a mohou být zpřístupněny zaměstnancům společnosti Cerberos, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností, zpracovatelům, s nimiž má Cerberos uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů a případně dalším osobám v souladu se Zákonem a Nařízením.

Cerberos 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. Cerberos 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 společností Cerberos jakožto správcem.

7 PŘÍJEMCI A ZPRACOVATELÉ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracování osobních údajů mohou pro Cerberos 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 kategorií zpracovatelů a příjemců osobních údajů je dostupný na adrese www.cerberos.cz, nebo v kontaktních místech společnosti Cerberos.

Společnost Cerberos 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 Cerberos 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. Informace o používaných cookies jsou k dispozici rovněž online, na internetových stránkách společnosti.

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);



INTERNET



TELEVIZE



TELEFON

- 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);
- 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 vznese 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;



INTERNET



TELEVIZE



TELEFON

- 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.

10 MOŽNOSTI UPLATNĚNÍ PRÁV ZÁKAZNÍKA

Zákazník (Subjekt údajů) může svá práva u Cerberos s.r.o. (Správce údajů) kdykoliv aktivně uplatňovat.

S ohledem na možná rizika zneužití a zajištění ochrany osobních údajů zákazníků, omezuje Cerberos komunikační kanály, kterými lze přijmout a reagovat na požadavek zákazníka. Z důvodu zohlednění technických aspektů některých práv, jsou komunikační kanály této skutečnosti též přizpůsobeny.

Komunikační kanály pro uplatnění práv zákazníka jsou následující:

- Osobně na zákaznickém centru Cerberos, s.r.o. [pro všechna práva dle čl. 9]
- Poštovní zásilkou (s úředně ověřeným podpisem zákazníka) [pro všechna práva dle čl. 9]
- Emailem na adresu info@cerberos.cz, přičemž součástí e-mailu musí být elektronický podpis opatřený kvalifikovaným certifikátem [pro všechna práva dle čl. 9]
- Datová schránka [pro všechna práva dle čl. 9]

Při zastupování zákazníka jinou osobou je vyžadováno předložení příslušné plné moci.

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



INTERNET



TELEVIZE



TELEFON