

Informace o zpracování osobních údajů při poskytování asistenčních služeb

(účinnost od 1. 5. 2019)

Společnost:

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

(dále také jen jako „**společnost JABLOTRON**“ nebo „**správce**“), jakožto správce osobních údajů,

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

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

- Společnost JABLOTRON pro otázky ochrany osobních údajů ustanovila pověřence pro ochranu osobních údajů, jehož lze kontaktovat buď
 - písemně – dopisem zasláným k jeho rukám na adresu sídla společnosti JABLOTRON, K dubu 2328/2a, 149 00 Praha 4 – Chodov, nebo na e-mailovou adresu poverenec.dpo@jablotron.cz, nebo
 - osobně – v sídle společnosti JABLOTRON po předchozí domluvě s pověřencem pro ochranu osobních údajů.

II. Účely zpracování osobních údajů

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

III. Právní základ zpracování osobních údajů

- Zpracování osobních údajů provádí společnost JABLOTRON na následujících právních základech:
 - nezbytnost pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů,
 - nezbytnost pro splnění právní povinnosti, která se na společnost JABLOTRON vztahuje a vyplývá z obecně závazných právních předpisů,
 - nezbytnost pro účely oprávněných zájmů společnosti 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).
- U zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu směrem k zákazníkům společnost JABLOTRON upustí od tohoto zpracování, jakmile zákazník vyzve společnost JABLOTRON k ukončení zpracování.
- Ke zpracování v případech uvedených v tomto čl. III **není třeba souhlas subjektu údajů**.
- Obchodní sdělení** rozesílá společnost JABLOTRON v elektronické podobě v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 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 osobních údajů za účelem zaslání obchodních sdělení. Společnost JABLOTRON poskytuje v každém obchodním sdělení subjektu údajů jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem a zdarma odmítnout využití svého elektronického kontaktu k dalšímu zaslání obchodních sdělení.

IV. Kategorie dotčených osobních údajů a jejich zdroj

1. Pro jednotlivé účely zpracování společnost JABLOTRON zpracovává následující kategorie osobních 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 nimiž je spojeno čerpání služeb společnosti JABLOTRON,
 - f. záznamy komunikace související s poskytováním služeb společnosti 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 osobních údajů je pro správce zákazník, který si sjednává požadovanou asistenční službu.

V. Příjemci osobních údajů

1. V rámci zpracování osobních 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 společnosti 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 osobních údajů zásadně na základě uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů.
4. Společnost JABLOTRON ve shora uvedeném smyslu může poskytnout osobní údaje těmto kategoriím příjemců:
 - a. poskytovatelům asistenčních služeb (tzn. generálnímu dodavateli těchto služeb společnosti JABLOTRON 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. poskytovateli 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 společnosti JABLOTRON,
 - i. bankám (v rámci zajišťování platebního styku),
 - j. poskytovatelům archivačních a skartačních služeb (k zajištění plnění předepsaných lhůt),
 - k. pojišťovnám (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 společnost JABLOTRON zapojí do zpracování osobních údajů, budou splňovat požadavky stanovené Nařízením. Všichni zaměstnanci společnosti JABLOTRON jsou při zpracování osobních údajů povinni řídit se pokyny ohledně zpracování osobních údajů a zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, které při výkonu své pracovní činnosti zpracovávají.
6. Správce nemá záměr předat osobní 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 osobních údajů

1. Osobní 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 osobní údaje vymazány.
3. Pro jednotlivé účely zpracování jsou určena samostatná kritéria pro stanovení doby uložení osobních údajů, z nichž vyplývají následující doby:
 - a. u poskytování asistenčních služeb jsou osobní údaje týkající se zákazníků, kteří mají splněny veškeré své závazky vůči společnosti JABLOTRON, uloženy po dobu až 3 let ode dne ukončení poslední asistenční služby zákazníkovi (neříká-li zákon jinak); v ostatních případech po dobu až 3 let ode dne splnění posledního ze závazků zákazníka vůči společnosti JABLOTRON vyplývajícího z poskytování asistenčních služeb (neříká-li zákon jinak);
 - b. v případě existence sporných práv vyplývajících z poskytování asistenčních služeb, jsou osobní 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 společnosti JABLOTRON jsou osobní 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 osobní údaje zákazníků uloženy po dobu trvání zákonem založeného oprávnění předmětné údaje užívat, resp. po dobu trvání souhlasu.

VII. Práva subjektu údajů a neposkytnutí osobních údajů

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

VIII. Způsob zpracování osobních údajů

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

JABLOTRON SECURITY a.s.