

Zásady ochrany soukromí

Soukromí zákazníků

Společnost HD internet, s.r.o. (dále jen „HD internet“) si klade vysoké nároky za účelem ochrany soukromí svých zákazníků. Proto činí vše, aby si mohli být naprosto jisti, že s jejich Osobními údaji je nakládáno s řádnou péčí a v souladu s povinnostmi vyplývajícími z platných právních předpisů týkajících se ochrany údajů a soukromí. V tomto dokumentu nazvaném zásady ochrany soukromí (dále jen „Zásady“) je popsáno jak HD internet získává a nakládá s osobními údaji zákazníků, kteří využívají produkty a služby HD internet. Tyto Zásady upravují to, jak bude HD internet nakládat s Osobními údaji, které jsou zákazníkem poskytnuty na základě předchozího oznámení nebo na základě souhlasu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují.

Tyto Zásady se vztahují na všechny zákazníky společnosti HD internet. Tyto Zásady je třeba vykládat ve spojení s všeobecnými podmínkami a případnými zvláštními podmínkami vztahujícími se na produkty a služby, které si zákazníci u HD internet objednali. Tyto Zásady se mohou měnit. Případné změny lze zjistit pravidelným sledováním webových stránek www.hdinternet.cz.

Co rozumět pojmem „osobní údaje“

Společnost HD internet dbá na vysokou míru ochrany soukromí. Pojem Osobní údaje, definuje jako údaje týkající se jakékoli fyzické osoby, zejména jméno, adresu, datum narození a záznamy o platbách. V rámci provozní činnosti ve vztahu k zákazníkům, a pokud to provozní činnost vyžaduje, zahrnují Osobní údaje také provozní údaje, lokalizační údaje, IP adresy, údaje o užívání internetových i jiných služeb.

Jaké osobní informace jsou shromažďovány

Vzhledem k povaze služeb a produktů je možné na základě předchozího oznámení nebo na základě udělení souhlasu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují, shromažďovat následující Osobní údaje:

- Kontaktní údaje, tj. údaje, které umožňují zákazníka identifikovat nebo kontaktovat. Tyto informace zahrnují jméno, adresu, telefonní číslo, e-mailovou adresu, uživatelská jména a hesla, datum narození, pohlaví, dodací údaje, jakož i další kontaktní a identifikační údaje získané přímo od zákazníka.
- Informace o účtu, tj. informace, které zákazník poskytne za účelem objednání služeb, jako jsou informace o bankovním účtu, fakturační adresa a informace, které zákazník poskytne, pokud se na HD internet obrací s dotazy týkajícími se produktů a služeb.
- Informace o službách, tj. informace, které jsou třeba k tomu, aby HD internet mohl zákazníkovi poskytovat služby, jako adresa IP a podobně.
- Ostatní osobní údaje, tj. informace, které je možné v souladu s platnými právními předpisy získat z veřejných zdrojů nebo registrů dlužníků.

K čemu jsou osobní údaje využívány

Informace týkající se zákazníků jsou shromažďovány s ohledem na povahu služeb a produktů HD internet. Ze strany HD internet je snaha vylepšovat stávající a zavádět nové produkty a služby, aby co nejvíce vyhovovaly zákazníkům. Proto, na základě předchozího oznámení nebo na základě udělení souhlasu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují, může HD internet shromažďovat Osobní údaje k následujícím účelům:

- Poskytování produktů a služeb. Kontaktní údaje, Informace o účtu a Informace o službách jsou užívány pro nastavení a udržování produktů a služeb a pro administrativní potřeby. Tyto činnosti zahrnují poskytování, technickou podporu, aktualizace hardwaru a softwaru, fakturaci, inkasování plateb.

b) Vylepšování produktů a služeb. Z Obecných informací o používání lze vycházet při identifikování oblastí pro zlepšení. Rovněž je možné provádět průzkumy trhu za účelem zkvalitnění stávajících služeb a vývoje nových produktů odpovídajících potřebám zákazníků.

c) Představení nových produktů a služeb. Tímto způsobem lze komunikovat o chystaných nových vlastnostech produktů a služeb nebo o promo akcích, které by zákazníci mohli zajímat.

d) Kontrola kvality služeb. Osobní údaje lze používat také v případech, kdy je zákazník žádán o zpětnou vazbu ve vztahu k fungování produktů a služeb. Pokud to umožňují příslušné právní předpisy, je možné rovněž monitorovat a zaznamenávat komunikaci mezi HD internet a zákazníkem, včetně e-mailů a telefonních hovorů, a to pro zajišťování kvality a zaznamenávání podrobných informací o produktech a službách, jež si klient objednává

e) Plnění zákonných povinností. Právní předpisy mohou ukládat povinnost poskytnout Osobní údaje v souladu s podmínkami platného právního procesu nebo v případech, kdy to požadují orgány zabývající se prosazováním práva. Takové poskytnutí Osobních údajů může být učiněno i bez souhlasu a vědomí a bez předchozího oznámení v souladu s předpisy platného právního procesu.

Zaměstnanci HD Internet, kteří mají přístup k Osobním údajům zákazníků je omezen na vybranou skupinu speciálně pověřených zaměstnanců. Tito zaměstnanci mají přístup k Osobním údajům za účelem řádného plnění pracovních povinností pouze v rozsahu, v jakém tyto Osobní údaje potřebují znát ke své práci.

Koupě obchodního závodu. Pokud jiná společnost odkoupí obchodní závod společnosti HD internet nebo jeho část, jehož součástí jsou Osobní údaje zákazníka, stane se tato společnost správcem Osobních údajů shromážděných společností HD internet a převezme ve vztahu k vašim Osobním údajům práva a povinnosti popsané v těchto Zásadách.

Další třetí strany. V některých případech může zákon ukládat poskytnutí Osobních údajů veřejným orgánům nebo dalším třetím stranám.

Ochrana osobních údajů

K zajištění ochrany soukromí zákazníků učinila společnost HD internet řadu opatření. Byla přijata opatření sloužící k ochraně Osobních údajů sestávající z celé řady technických prvků i postupů lišících se dle konkrétní služby nebo produktu, jež jsou vám nabízeny či poskytovány. Tato řešení mohou zahrnovat zejména ochranu hesel, kódování, firewally, antiviry, odhalování případů proniknutí do systému, zjišťování případných anomálií a kontrolu přístupu pro zaměstnance HD internet.

Jak dlouho jsou osobní údaje uchovávány

HD internet uchovává Osobní údaje jen po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelů, k nimž byly tyto Osobní údaje shromážděny, pokud platné právní předpisy výslovně neukládají povinnost uchovávat Osobní údaje zákazníka po delší dobu.

Práva zákazníka

Zákazník má právo požadovat vymazání nebo aktualizaci jakýchkoli neúplných, nesprávných, nevhodných nebo zastaralých Osobních údajů. Pokud se bude zákazník domnívat, že některé z informací, jež HD internet eviduje, jsou neúplné, nesprávné, nevhodné nebo zastaralé, a o této skutečnosti HD internet informuje, pak HD internet provede v platných zákonných lhůtách potřebné opravy nebo výmazy.

Zákazník má právo vědět, jaké Osobní údaje HD internet eviduje. V případech povolených příslušnými právními předpisy může HD internet za poskytnutí těchto informací účtovat poplatek pokrývající související administrativní náklady.

Zákazník má právo požadovat, aby HD internet přestal zpracovávat Osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

Tyto Zásady ochrany soukromí jsou účinné od 1. 12. 2015. Aktuální znění Zásad ochrany soukromí lze najít na www.hdinternet.cz