

Zásady zpracování osobních údajů

Včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů (dle GDPR)

Tyto Zásady zpracování osobních údajů, včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů upravují podmínky a stanovují postupy za nichž Společnost Golden Net s r.o., se sídlem Braunerova 563/7, Praha 8 - Libeň, PSČ 180 00, IČ 23614196, zaslací adresou Přípotoční 1519/10c, Praha 10, PSČ 100 00, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 430094, tel. číslo +420 731 666 006, e-mail info@goldennet.cz (dále společně „GOLDEN NET“ nebo i „Společnost“) pracuje s osobními, identifikačními, provozními a lokalizačními údaji („Údaje“) účastníků („Účastník“), kterým výše uvedená společnost poskytuje služby elektronických komunikací či jiné služby („Služby“) na základě účastnické, či jiné smlouvy („Smlouva“). Osobní údaje získané Účastníků zpracováváme 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen jako „Nařízení“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákonem č. 101/2000 Sb. o zpracování osobních údajů, občanským zákoníkem a dalšími souvisejícími právními předpisy. GOLDEN NET zpracovává Údaje, které od Účastníků získal při uzavření Smlouvy, či v jejím průběhu, poskytováním služeb, komunikací se zákazníkem, nebo které řádně a v souladu s platnými právními předpisy nabyl od třetích osob.

Společnost je jakožto poskytovatel služeb elektronických komunikací povinna získat Osobní údaje Účastníka, pokud se Účastník rozhodne využívat nabízených služeb Společnosti a uzavře za tímto účelem smlouvu se Společností. Tyto údaje jsou zpracovávány po zákonem stanovenou dobu. Společnost je ze zákona o elektronických komunikacích dále povinna zpracovávat provozní a lokalizační údaje. Dobrovolné zpracování údajů je možné pouze na základě souhlasu Účastníka.

1. Vymezení pojmů

- **Společnost** – společnost Golden Net s r.o. se sídlem Braunerova 563/7, Praha 8, PSČ 180 00, IČ 23614196, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 430094, tel. číslo +420 731 666 006, e-mail info@goldennet.cz.
- **Účastník** – osoba, jejíž osobní údaje jsou zpracovávány Společností.
- **Příjemce** – fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné správy, agentura nebo jakýkoliv jiný subjekt, kterému jsou osobní údaje zpřístupněny. Příjemcem může být i třetí strana. Za příjemce se nepovažuje orgán veřejné správy, jenž může osobní údaje o Účastníka získat v rámci zvláštního šetření v souladu s právem České republiky.
- **Třetí strana** – osoba nebo subjekt odlišný od Společnosti, Účastníka, Zpracovatele údajů, osoby přímo podléhající Správci údajů či Zpracovateli údajů.
- **Osobní údaj** – veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (Účastník). Identifikovatelnou fyzickou osobu je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat zejména odkazem na určitý identifikátor, např. jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní či společenské identity této fyzické osoby.
- **Genetický údaj** – osobní údaje týkající se zděděných či získaných genetických znaků fyzické osoby, které poskytují jedinečné informace o její fyziologii či zdraví. Tyto údaje vyplývají zejména z analýzy biologického vzorku dotčené fyzické osoby.
- **Biometrický údaj** – osobní údaje vyplývající z konkrétního technického zpracování týkající se fyzických či fyziologických znaků nebo znaků chování fyzické osoby, které umožňují či potvrzují jedinečnou identifikaci, jakou je např. zobrazení obličeje nebo daktyloskopické údaje.
- **Provozní údaje** – údaj zpracováváný pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Jedná se zejména o telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečnění spojení apod.
- **Lokalizační údaj** – údaj zpracováváný v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, který určuje zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- **Zpracovatel údajů** – jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné správy, agentura nebo jakýkoliv jiný subjekt zpracovávající osobní údaje jménem Společnosti.
- **Zpracování** – operace nebo soubor operací s osobními údaji či jejich soubory, které jsou prováděny pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení, pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
- **Pseudonymizace** – zpracování osobních údajů takovým způsobem, že nemohou být přiřazeny ke konkrétnímu Účastníku bez použití dodatečných informací. Dodatečné informace jsou v tomto případě uchovávány odděleně a vztahují se na ně technická a organizační zabezpečení zajišťující, že nebudou přiřazeny identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě.

- **Souhlas** – souhlas Účastníka, který je vyjádřen jako svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, jímž Účastník dává svolení ke zpracovávání svých Osobních údajů.

2. Hlavní zásady zpracování

Zásady zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti. Použitím webových stránek Společnosti vyslovuje Účastník souhlas s podmínkami užití uvedenými v těchto Zásadách zpracování osobních údajů. Účastník je oprávněn kdykoliv neudělit souhlas se zpracováním osobních údajů nebo tento souhlas odvolat. Výjimku tvoří pouze osobní údaje zpracovávané na základě povinnosti stanovené zákonem. Souhlas je udělen vždy pro konkrétní účel, kterým je marketing služeb elektronických komunikací (zejména nabídka služeb a produktů Společnosti, průzkumy trhu aj.) a marketing třetích stran (Společnost může nabízet Účastníkovi produkty třetích stran, o nichž se domnívá, že jsou pro něj zajímavé, avšak nemůže poskytnout třetí straně přístup k osobním údajům Účastníka). Účastník je oprávněn kdykoliv vědět, za jakým účelem souhlas udělil a je také oprávněn tento souhlas odvolat. Souhlas lze odvolat písemně, zasláním na zaslací adresu Golden Net s.r.o., Přípotoční 1519/10c, Praha 10, PSČ 100 00, e-mail info@goldennet.cz.

Golden Net zejména dbá, aby:

- Zpracování a uchování osobních údajů probíhalo vždy pouze v souladu s platnými právními předpisy.
- Údaje byly používány vždy jen takovými způsoby, o kterém byl účastník předem řádně informován.
- Dochází-li ke zpracování na základě souhlasu (tedy v případě, kde nejde o zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, splnění právní povinnosti, ochranu životně důležitých zájmů Účastníka, veřejný zájem, nebo oprávněný zájem správce či třetí strany), měl Účastník vždy právo se samostatně rozhodnout, zda s takovým zpracováním souhlasí. **Udělený souhlas může Účastník samozřejmě kdykoliv odvolat.**
- Byla vždy zajištěna vhodná technická a organizační opatření k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení údajů.
- Účastník měl možnost zjistit jednoduchým způsobem, jaké Údaje a za jakých podmínek jsou o jeho osobě společností Golden Net zpracovávány.

3. Kategorie Údajů

Údaje získané na přímo:

1. Základní identifikační údaje a adresní údaje (zejména pro uzavření a plnění smlouvy):
 - akademický titul
 - jméno a příjmení
 - název obchodní firmy
 - rodné číslo (v případě, že z jakýchkoli důvodů nebylo rodné číslo přiděleno, pak datum narození)
 - IČO, DIČ
 - adresa trvalého pobytu
 - adresa sídla nebo místa podnikání
 - fakturační adresa
 - čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie (veškeré údaje, které nejsou potřebné pro poskytování služby, jsou na kopiích dokladů začerněny)
 - identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
 - identifikační údaje plátce vyúčtování
2. Kontaktní údaje:
 - kontaktní telefonní číslo
 - kontaktní e-mail
 - adresy na sociální sítě
3. Údaje o zboží, službách a jejich využívání služeb a o platební morálce:
 - popis zařízení či služby
 - objem poskytnutých služeb a jejich cena
 - zákaznický segment
 - informace o platební morálce
4. Údaje zpracovávané dle zákona o elektronických komunikacích, které jsou nezbytné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro vyúčtování služeb (volání, SMS a jiné zprávy, datové přenosy apod.), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností.

Jedná se zejména o:

- volající číslo
- volané číslo
- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)
- datum a čas uskutečnění spojení
- IMEI koncového zařízení
- počet poskytnutých jednotek

- doba trvání spojení
- číslo, název a umístění koncového bodu sítě
- typ přístupu k internetu

5. Ostatní údaje generované sítěmi v souvislosti s poskytováním služeb nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby vyhodnocování a zvyšování kvality sítě a služeb a údržbu sítě.

Údaje získané nepřímo:

Jedná se o údaje shromážděné z jiných zdrojů. Jiným zdrojem může být obchodní nebo živnostenský rejstřík, registr dlužníků a jiný veřejně dostupný rejstřík nebo seznam.

Údaje jsou získávány v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.

Údaje získané během návštěvy webové stránky Společnosti

Jedná se o údaje získané prostřednictvím cookies. Cookies jsou malé textové soubory v prohlížeči, na jejichž základě lze činit závěry pro četnost navštěvování webových stránek Společnosti a o využívání nabízených webových služeb Společnosti. Cookies umožňují neustálé vylepšování funkčnosti webových stránek Společnosti a přispívají k personalizaci služeb pro jednotlivé Účastníky.

Rozlišují se na:

- Session cookies neboli relační cookies. Tyto cookies jsou pouze dočasné a jsou vymazány po uzavření prohlížeče.
 - Persistent cookies neboli trvalé cookies. Tyto cookies zůstávají v prohlížeči do doby, než jsou smazány dle nastavení prohlížeče, popř. manuálně.
 - Necessary cookies neboli nezbytné cookies. Tyto cookies zajišťují samotné fungování webových stránek Společnosti.
 - First party cookies neboli cookies vlastníka webové stránky. Tyto cookies jsou umístovány na webové stránky přímo Společností a mohou tak být rozeznány jenom jimi.
 - Third party cookies neboli cookies třetí strany. Tyto cookies jsou umístěny Společností na reklamu Společnosti dostupnou na webových stránkách třetích stran.
 - Cookies posílající informace jiným společnostem. Tyto cookies jsou nastaveny na webových stránkách partnerskými společnostmi.
- Společnost na svých stránkách využívá tyto typy cookies:
 - Session cookies neboli relační cookies.
 - Persistent cookies neboli trvalé cookies.
 - Necessary cookies neboli nezbytné cookies.
 - Cookies posílající informace společnosti Google

Na využívání cookies je Účastník upozorněn při zobrazení webové stránky Společnosti. Součástí upozornění je také tlačítko pro udělení souhlasu s využíváním cookies. Stisknutím tlačítka je udělen souhlas.

V případě nesouhlasu s využíváním cookies, může Účastník změnit nastavení ve svém prohlížeči a souhlas tak neudělit. Změnu nastavení lze provést v kterémkoliv webovém prohlížeči. Pro změnu slouží „Nápověda“ v prohlížeči.

Většina webových prohlížečů umožňuje uživatelům povolit, či odmítnout konkrétní cookies. Pokud chcete změnit nastavení souborů cookies ve vašem prohlížeči, na následujících webových stránkách naleznete podrobné návody.

- Správa nastavení souborů cookies v prohlížeči [Chrome](#).
- Správa nastavení souborů cookies v prohlížeči [Safari](#).
- Správa nastavení souborů cookies v prohlížeči [Mozilla Firefox](#).
- Správa nastavení souborů cookies v prohlížeči [Opera](#).
- Správa nastavení souborů cookies v prohlížeči [Edge](#).
- Správa nastavení souborů cookies v prohlížeči [Internet Explorer](#).

4. Právní důvody ke zpracování Údajů a jejich účel

- Plnění smlouvy, jejíž stranou je Účastník:
Za účelem poskytování Služeb či produktů, daňových či účetních, vystavování a zaslání výúčtování, řešení reklamací, stížností či uplatňování nároků ze Smluv. Do této kategorie spadají rovněž úkony, které bezprostředně předcházejí uzavření smlouvy (např. zpracování objednávek).
- Oprávněné zájmy správce či třetí strany.
Za účelem prevence podvodného jednání a ochrana bezpečnosti a integrity sítě, systémů, aplikací a Služeb, vymáhání pohledávek a uplatňování právních nároků, přímý marketing, zajištění bezpečnosti a optimalizace sítě a Služeb, ověřování bonity v negativních registrech.
- Plnění právní povinnosti – tj. tam, kde zpracování nařizuje zákon.
zejména tišňová volání, identifikace zneužívání sítě či Služeb, uchovávání daňových a finančních dokladů, uchovávání dat pro účely předcházení, vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů, kybernetické bezpečnosti.
- Souhlas Účastníka zejména pro marketingové a obchodní účely (s výjimkou tzv. přímého marketingu).

Souhlas

- Před udělením souhlasu je Účastník vždy řádně informován o podmínkách zpracování Údajů na základě daného souhlasu. Tento souhlas může být udělen v elektronické nebo papírové formě, hlasovou nahrávkou, či jiným prokazatelným způsobem.
- Udělení souhlasu je vždy volbou Účastníka.
- Souhlas může být požadován pro vlastní marketingové a obchodní účely Golden Net, ať již v rámci komunikace s Účastníkem, či formou marketingových průzkumů, kdy slouží k optimalizaci Služeb Účastníka, jakož i k vypracovávání analýz, díky nimž může Golden Net lépe nastavit portfolio svých Služeb a produktů. Výstupem mohou být rovněž anonymizované či agregované sociodemografické či sociolokační analýzy. Zvláštní souhlas může být požadován případně pro marketing a obchodní účely třetích stran.
- Pro správu udělených souhlasů může Účastník využít jak zákaznickou linku Golden Netu, webovou stránku Golden Netu. Na těchto kanálech může Účastník svůj souhlas rovněž odvolat či podat námitku.
- Odvolat souhlas lze případně i prostřednictvím příznaku či „tlačítka“, je-li touto aplikací příslušný souhlas vybaven.
- Pro udělení souhlasu, či jeho odvolání nebo vznesení námítky může být Účastník požádán o prokázání své totožnosti, resp. autentifikaci.
- Odvolání souhlasu bude v takovém případě vyřízeno v co nejkratší době s ohledem na dostupné technicko-organizační možnosti.

Obchodní sdělení/ Přímý marketing

- Pokud nabízení služby či produktu přímo souvisí se Službou nebo produktem, které byly Účastníkovi poskytnuty v rámci plnění Smlouvy nebo učinění objednávky, je Golden Net oprávněn Účastníka bez zvláštního vyžadování souhlasu kontaktovat dostupnými prostředky tj. zejména písemně, telefonicky, či elektronicky (e-mail, SMS, MMS).
- Proti těmto sdělením však může Účastník kdykoli vznést NÁMITKU, a to prostřednictvím zákaznické linky Golden Netu nebo prostřednictvím příznaku, kterým je příslušná elektronická zpráva opatřena, či prostřednictvím kontaktního formuláře na www.goldennet.cz. Po odvolání souhlasu ukončí Golden Net dotčené zpracování co nejdříve, tak jak odpovídá technickým a administrativním možnostem.

5. Poskytování a sdílení osobních, provozních a lokalizačních údajů

Přístup k osobním, provozním a lokalizačním údajům mají zaměstnanci Společnosti, kteří jsou vázáni interními pravidly Společnosti. Zaměstnanci Společnosti jsou vázáni mlčenlivostí o obsahu těchto údajů a jsou povinny dodržovat řadu bezpečnostních pokynů, kterými je zabezpečena ochrana údajů.

Třetím osobám mohou být údaje poskytnuty pouze na základě výslovného souhlasu Účastníka s takovýmto poskytnutím a v souladu s těmito zásadami zpracování osobních údajů. Údaje mohou být zpřístupněny Příjemci údajů, Zpracovateli údajů a Správcí údajů.

Společnost je oprávněna předat osobní údaje bez souhlasu Účastníka pouze v případě, že tak stanoví zákon.

Společnost je povinna uchovávat provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování veřejných komunikačních sítí Společnosti a při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Společnosti, a to po dobu šesti měsíců. Provozní a lokalizační údaje, které se týkají neúspěšných pokusů o volání je Společnost povinna uchovávat tehdy, jsou-li tyto údaje vytvářeny nebo zpracovávány a zároveň uchovávány nebo zaznamenávány. Společnost je povinna zajistit, aby obsah těchto zpráv nebyl uchováván a dále předáván. Tyto informace poskytuje Společnost při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a pro účely v těchto právních předpisech vymezených orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky pro účely zahájeného pátrání po konkrétní hledané nebo pohřešované osobě, zjištění osoby neznámé totožnosti, předcházení nebo odhalování konkrétních hrozeb v oblasti terorismu nebo prověřování chráněné osoby, Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance.

6. Ochrana poskytnutých osobní, provozních a lokalizačních údajů

Společnost kladě velký důraz na bezpečnost a ochranu všech údajů. Tyto údaje jsou proto shromažďovány a zpracovávány v zabezpečeném prostředí, které je veřejně nepřístupné. Společnost dále využívá standardního šifrování k zabezpečení citlivých informací včetně informací platebních. Pomocí hesel Společnost brání neautorizovanému přístupu do jejího interního systému.

Společnost zavádí všechna vhodná technická a organizační opatření, jejichž účelem je provádět zásady ochrany údajů. Společnost poskytnuté údaje pseudonymizuje.

Zpracovávání údajů je po celou dobu monitorováno. Tyto standardy ochrany a bezpečnosti jsou dodržovány také v případě zpracování údajů Příjemcem nebo Zpracovatelem údajů.

Na základě zákona o elektronických komunikacích je poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací a osoba zajišťující veřejnou komunikační síť povinna zajistit v rámci své sítě rozhraní pro připojení koncového telekomunikačního zařízení pro odposlech a záznam zpráv. Společnost je povinna vyhovět požadavku na odposlech a záznam zpráv, který předloží zákonem vymezené subjekty. K takto získanému obsahu nemá Společnost přístup.

Společnost je dle výše uvedeného zákona dále povinna shromažďovat provozní a lokalizační údaje. Tyto údaje jsou shromažďovány po dobu šesti měsíců a mohou být poskytnuty zákonem vymezeným orgánům. Společnost má povinnost poskytovat oprávněnému orgánu informace z databáze účastníků veřejně dostupné telefonní služby, a to na základě žádosti oprávněného orgánu.

7. Kategorie zpracovatelů

- Poskytovatelé služeb elektronických komunikací
- Subdodavatelé zajišťující tisk faktur, doručování korespondence, další služby pro Společnost a poskytovatelé archivních služeb
- Subdodavatelé zajišťující marketingové aktivity společnosti Golden Net
- Obchodní zástupci
- Subdodavatelé zajišťující vymáhání pohledávek

8. Doba zpracování

Golden Net zpracovává osobní údaje vždy jen po dobu nezbytně nutnou nebo po dobu stanovenou zákonem. V případě zpracování údajů pro marketingové účely jsou data účastníků zpracovávána po dobu trvání smlouvy nebo do doby odvolání souhlasu nebo vyslovení námitky, ale maximálně po dobu 5 let po udělení souhlasu nebo skončení smlouvy.

Doba pro uchování provozních a lokalizačních údajů je stanovena zákonem, přičemž tato doba nesmí překročit 6 měsíců.

9. Práva Účastníka-poučení

1. Účastník má právo na přístup ke svým osobním údajům a k následujícím informacím:

- účelu zpracování
- kategorii dotčených osobních údajů
- příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny
- plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy
- veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od Účastníka, skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

2. Každý Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že zpracování jeho osobních údajů může být v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

- Požádat Správce o vysvětlení.
- Požadovat, aby Správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo vymazání osobních údajů.
- Právo vznést námitku proti zpracování za účelem oprávněného zájmu Golden Netu. Ukáže-li se taková námitka jako oprávněná, Golden Net zpracování dotčené námitkou ukončí.
- Je-li žádost Účastníka shledána oprávněnou, Správce odstraní neprodleně závadný stav.
- Nevyhoví-li Správce žádosti Účastníka, má Účastník právo obrátit se přímo na dozorový úřad, tedy Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Plk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (www.uoou.cz).
- Správce má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nákladů nezbytných na poskytnutí informace.

10. Kvalita a bezpečnost

Při zpracování prostřednictvím počítačové techniky Golden Net dbá na dodržování technickoorganizačních opatření k zajištění ochrany osobních údajů, zejména opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Veškeré subjekty, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny, respektují právo Účastníka na ochranu soukromí a jsou povinny postupovat dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Za tímto účelem Golden Net přijal příslušné interní směrnice a své případné smluvní partnery, jimž s ohledem na účel plnění musí být údaje zpřístupněny, vždy důsledně zavazuje. Golden Net se vždy snaží volit co nejvhodnější prostředky, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, včetně případného šifrování osobních údajů.

11. Kontakt na DPO

Pověřence pro ochranu osobních údajů lze kontaktovat prostřednictvím e-mailu info@goldennet.cz, případně podat podnět pověřenci pro ochranu osobních údajů prostřednictvím infolinky Golden Net, a to buď e-mailem info@goldennet.cz, nebo telefonicky na tel. číslo +420 731 666 006.