

# Zásady zpracování osobních údajů

vydané v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“)

Tyto Zásady zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“), vydává společnost RIO Media a.s., IČO 282 16 733, DIČ CZ28216733, se sídlem Praha 9, Libeň, Kovanecská 30/2124, PSČ 190 00 (dále jen „RIO Media“) za účelem naplnění zákonné povinnosti poskytnutí informací, jaké osobní údaje RIO Media z titulu správce zpracovává o fyzických osobách (zákazníci, uživatelé služeb, event. jejich zástupci či kontaktní osoby) při poskytování služeb elektronických komunikací a návštěvách internetových stránek provozovaných RIO Media, o subjektech potenciálních zákazníků, o účelu a časovém úseku, po jaký jsou tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovávány, komu a z jakého důvodu je RIO Media oprávněna tyto údaje předat, včetně informací o právech fyzických osob, které jim v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

## I.

### Kategorizace osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, vztahující se k fyzické osobě, na základě které je možné tuto osobu identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany RIO Media dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

#### Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje:

Akademický titul, jméno a příjmení, název obchodní firmy, datum narození, IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů, příp. 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, bankovní spojení, podpis

#### Kontaktní údaje:

Kontaktní telefonní číslo, kontaktní e-mail  
Poskytnutí základních osobních identifikačních, adresních a kontaktních údajů je nezbytné pro uzavření smluvního vztahu.

#### Údaje o odebíraných službách, využívání služeb a platební morálce

Specifikace poskytované služby, objem poskytnutých služeb a jejich cena, informace o platební morálce

#### Provozní údaje a lokalizační údaje

Jsou údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro její účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších službách poskytnutých ze strany RIO Media), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností RIO Media, a to:

Volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. IP adresa), datum a čas uskutečnění spojení, MAC koncového zařízení, počet poskytnutých jednotek, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě, typ přístupu k internetu

#### Ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb

Tyto údaje vznikají při poskytování služeb, které nejsou službami elektronických komunikací, nebo při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec údajů potřebných pro přenos zprávy. Údaje generované sítěmi při poskytování

služeb elektronických komunikací nad rámec provozních a provozních lokalizačních údajů jsou nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítě a služeb a údržbu sítě.

#### Monitoring komunikace se zákazníkem

Monitoring a údaje z komunikace mezi RIO Media a zákazníkem, související s poskytováním služeb (zápis osobní komunikace se zákazníkem na pracovištích Kontaktního centra, dohledového centra, nebo jiném kontaktu se zákazníkem, písemná, elektronická komunikace, záznamy telefonických hovorů, apod.).

#### Kamerové systémy

Jednotlivá pracoviště Kontaktního centra a ostatní prostory RIO Media, příp. prostor vybavený technologií RIO Media, mohou být z důvodu ochrany oprávněných zájmů RIO Media opatřena kamerovým systémem. Všechny takové prostory jsou vždy označeny příslušným upozorněním.

## II.

### Účely, právní důvody a doby zpracování osobních údajů

Rozsah zpracováváných údajů závisí na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat údaje přímo **na základě smlouvy, oprávněného zájmu** RIO Media nebo **na základě zákona BEZ SOUHLASU**, pro jiné pouze na základě souhlasu.

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností RIO Media a ochranu oprávněných zájmů RIO Media je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely není souhlas subjektu údajů nutný. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností **nelze odmítnout**, a to zejména v těchto případech:

#### Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy:

- zajišťování provozu a ochrany sítě elektronických komunikací
- poskytování služeb elektronických komunikací, platebních transakcí, poskytování dalších služeb
- vyúčtování za služby
- výměna údajů mezi provozovateli sítě a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou
- procesy spojené s identifikací zákazníka

#### Zpracovávání z důvodu plnění zákonných povinností:

- plnění zákonných daňových povinností
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány

#### Zpracovávání z důvodu oprávněných zájmů:

- provozování kamerových a monitorovacích systémů v prostorách společnosti RIO Media pro účely prevence vzniku škod
- vyhodnocování chování zákazníka při využívání služeb a jeho platební morálky pro účely prevence vzniku pohledávek, které může mít vliv na rozhodování společnosti RIO Media o podmínkách uzavírání dalších smluv se zákazníkem, přičemž rozhodování o uzavření či neuzavření další smlouvy neprobíhá automatizovaně

- vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv RIO Media
- evidence dlužníků
- evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací

Osobní údaje pro tyto činnosti jsou zpracovány v rozsahu nezbytném pro naplnění těchto činností a po dobu nutnou k jejich dosažení, nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány.

#### **Základní lhůty pro uchování osobních údajů:**

- základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách/o zboží a údaje vzájemné komunikace zákazníka s RIO Media – **3 roky** ode dne ukončení smluvního vztahu s RIO Media nebo úplném vypořádání dlužných závazků/ode dne uplynutí záruční doby na zboží;
- osobní údaje poskytnuté potencionálním zákazníkem při jednání o uzavření smlouvy - **3 měsíce** po ukončení jednání;
- daňové doklady jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu **10 let** od jejich vystavení;
- zákaznické smlouvy - **10 let** ode dne ukončení smlouvy (z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur);
- osobní údaje nezbytné pro poskytnutí zvláštních slev ZTP nebo ZTP/P dle § 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích - **5 let** od poskytnutí příslušné slevy, případně do doby, kdy již není možné právně napadnout výši státního příspěvku na tyto slevy, pokud je tato doba delší;
- Kamerové záznamy, pokud jsou zpracovávány, pak maximálně po dobu 10 dnů ode dne pořízení kamerového záznamu.
- provozní údaje služby (dle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích – dále jen „ZEK“) do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel RIO Media zpracovává v souladu s § 64 odst. 8 až 10 a § 129 odst. 3 ZEK provozní údaje služby - **3 až 6 měsíců** od jejího poskytnutí, není-li třeba doba delší. Dále je RIO Media oprávněna zpracovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu o námitce proti vyřízení reklamace nebo do doby, po kterou může být pohledávka právně vymáhána.
- provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ve smyslu ust. § 97 odst. 3 ZEK - **6 měsíců**.

RIO Media má povinnost poskytnout tyto údaje bezodkladně na požádání: orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky, 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.

#### **SOUHLAS zákazníka**

je vyžadován pro níže uvedené účely, kde je zároveň definován rozsah oprávnění RIO Media k nakládání s uděleným souhlasem a oprávnění zákazníka souhlas odvolat.

#### **Zpracování údajů pro obchodní účely**

Udělením souhlasu pro obchodní účely je RIO Media oprávněna zpracovávat veškeré osobní údaje zákazníka uvedené v kategorii I. tohoto dokumentu (s výjimkou podpisu a kopií identifikačních dokladů), primárně pro vytvoření vhodné nabídky produktů a služeb RIO Media nebo třetích stran a v souvislosti s oslovením zákazníka, a to telefonicky, písemně (včetně přílohy k vyúčtování), prostřednictvím veškerých prostředků internetové reklamy a formou elektronické komunikace prostřednictvím kontaktních údajů.

Pro obchodní sdělení RIO Media nebo třetích stran je užíván text „Obchodní sdělení“, nebo jiné vhodné označení, ze kterého je zřejmé, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů. Z obchodních sdělení zaslaných společností RIO Media je vždy zřejmé, že jejich odesílatelem je právě RIO Media.

Poskytnutí souhlasu k obchodním účelům je dobrovolné a zákazník jej může kdykoli odvolat. Tento souhlas zůstává v platnosti po dobu využívání produktů a služeb RIO Media a **následující 3 roky poté**, nebo do doby, dokud jej zákazník neodvolá. Pokud subjekt údajů svůj souhlas odvolá, není tím dotčeno zpracování jeho osobních údajů ze strany RIO Media v souladu s těmito Zásadami pro jiné účely a na základě jiných právních titulů.

Zákazník, který umožňuje využití služby uživateli, potvrzuje v rámci udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, že je **oprávněn souhlas ohledně údajů vztahujících se k uživateli služby odlišným od zákazníka udělit**.

#### **Zpracování údajů pro marketingové účely**

Udělením souhlasu s marketingovým oslovením prostřednictvím elektronického kontaktu, zpracovává RIO Media s jejich souhlasem po dobu uvedenou v souhlasu kontakty, které jí subjekt dá k dispozici pro účely marketingového oslovení s nabídkou služeb a produktů RIO Media. Pokud je tento souhlas udělen prostřednictvím internetových stránek RIO Media, jsou společně s těmito kontakty zpracovány i údaje z cookies, které jsou umístěny na internetových stránkách, na kterých byl tento souhlas udělen, a to jen v případě, že má subjekt cookies ve webovém prohlížeči povoleny.

#### **Zpracování údajů z cookies**

V případě, že má subjekt ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, je RIO Media oprávněna zpracovávat o něm záznamy chování z cookies, umístěných na internetových stránkách provozovaných RIO Media, a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek a pro účely internetové reklamy RIO Media.

### **III.**

#### **Sdílení osobních údajů s jinými správci**

RIO Media je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna bez souhlasu předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Subjektu údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. Toto předání se vztahuje i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti subjektu údajů.

RIO Media se ke dni účinnosti tohoto dokumentu neúčastní Registru fyzických osob, ani Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“) a údaje o dlužnících do něj nepředává.

#### IV.

##### **Kategorie příjemců osobních údajů**

RIO Media při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tyto dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od RIO Media, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů RIO Media 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. Seznam zpracovatelů je neveřejný a zákazníkovi bude poskytnut na písemnou žádost v rozsahu subjektů, které jsou příjemcem osobních údajů zákazníka v souvislosti s jím uzavřenou smlouvou.

Zpracovatelé jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky.

RIO Media v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům a úřadům stanoveným platnou legislativou.

##### **Způsob zpracování osobních údajů**

Osobní údaje jsou zpracovávány ručně i automatizovaně. RIO Media vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

##### **Telefonní seznam**

Na základě souhlasu zákazníka jsou jeho kontaktní údaje zveřejněny ve vlastní informační službě a v informační službě či v tištěném telefonním seznamu, aktualizovaném na základě smluvního vztahu s vydavatelem seznamů. Souhlas je možné udělit při uzavírání účastnické smlouvy či později na pracovištích Kontaktního centra (pobočkách) či prostřednictvím dalších k tomu určených kanálů. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb.

#### V.

##### **Informace o právech subjektů údajů**

##### **v souvislosti se zpracováním osobních údajů platných od 25. 5. 2018**

Dle nařízení bude mít subjekt údajů od 25. 5. 2018 v případě, že bude pro RIO Media identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže svoji totožnost, následující práva.

##### **Právo na přístup k osobním údajům**

Dle čl. 15 GDPR má s účinností od 25.5.2018 subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje právo získat od RIO Media:

- potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k

automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU,

- v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob i kopii osobních údajů.

V případě opakované žádosti bude RIO Media oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek.

**Právo na potvrzení o zpracování osobních údajů a na informace** lze uplatnit písemně na adresu sídla RIO Media.

**Právo na kopii osobních údajů** bude lze uplatnit na pracovištích Kontaktního centra (pobočkách) za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

##### **Právo na opravu nepřesných údajů**

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude RIO Media zpracovávat. Zákazník RIO Media má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň je povinen poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které jsou o něm zpracovávány, nejsou přesné. Oprava bude provedena bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Žádost o opravu osobních údajů je možné uplatnit na pracovištích Kontaktního centra (pobočkách), za podmínky doložení oprávněnosti uvedené žádosti.

##### **Právo na výmaz**

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud RIO Media neprokáže oprávněné důvody pro jejich zpracování. RIO Media má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro něž byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů domnívá, že k výmazu jeho osobních údajů nedošlo, může se obrátit písemně na adresu sídla RIO Media o potvrzení skutečného stavu.

##### **Právo na omezení zpracování**

Dle čl. 18 GDPR má subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírána přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud subjekt údajů podá námitku proti jejich zpracování, a to písemně na adresu sídla RIO Media.

##### **Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování**

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany RIO Media v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude jednotlivý příjemce informován, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Informace o těchto příjemcích bude poskytnuta pouze na základě žádosti subjektu údajů.

##### **Právo na přenositelnost osobních údajů**

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat RIO Media o předání těchto údajů jinému správci.

Pokud v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb nebo na základě souhlasu poskytne subjekt údajů osobní údaje a jejich zpracování se provádí automatizovaně, má právo získat takové údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Bude-li to technicky proveditelné, lze údaje předat také subjektem údajů určenému správci, bude-li řádně určena osoba jednájící za příslušného správce a bude-li možné ji autorizovat. V případě, že by výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, nelze takové žádosti vyhovět. Žádost je možné uplatnit písemnou formou na všech pracovištích Kontaktního centra (pobočkách) po doložení oprávněnosti požadavku.

### **Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Dle čl. 21 GDPR má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu RIO Media.

Neprokáže-li RIO Media existenci závažného oprávněného důvodu pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, pak RIO Media zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné poslat písemně na adresu sídla RIO Media.

### **Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů**

Souhlas se **zpracováním osobních údajů pro obchodní účely** je možné kdykoliv odvolat. Odvolání je zapotřebí učinit výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle, a to primárně písemnou formou, nebo shodným způsobem, jakým byl souhlas udělen, tzn. buď telefonicky na zákaznické lince, na pracovištích Kontaktního centra (pobočkách), nebo elektronicky při použití kontaktní adresy zákazníka, uvedené ve smlouvě.

Souhlas s **marketingovým oslovením** udělený ke konkrétnímu elektronickému kontaktu je možné kdykoli odvolat osobně, písemným podáním na pracovištích Kontaktního centra (pobočkách), nebo na zákaznické lince.

Zpracování **údajů z cookies** je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

### **Automatizované individuální rozhodování včetně profilování**

Subjekt údajů má právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. RIO Media neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

### **Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů**

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

### **Pověřenec pro ochranu osobních údajů**

Od 25. 5. 2018 je možné kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů ve smyslu nařízení na adrese sídla společnosti, nebo e-mailem: [poverenec@riomedia.cz](mailto:poverenec@riomedia.cz)