

# Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb společnosti Mraknet s.r.o.

## 1. Obecná ustanovení

Tyto Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb společnosti Mraknet s.r.o. (dále je „Zásady ochrany osobních údajů“ nebo též „Zásady“), poskytují informace o zpracování osobních údajů společností Mraknet s.r.o., se sídlem Čachna 440, Starý Plzenec, PSČ 33202, IČ: 28055853 (dále „Mraknet s.r.o. nebo též „my““).

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů:

- (i) zákazníků a uživatelů služeb a sítí elektronických komunikací poskytovaných podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
- (ii) zájemců o služby a produkty Mraknet s.r.o. (dále jen „Vy““).

V těchto Zásadách ochrany osobních údajů poskytujeme informace o zpracování Vašich osobních údajů a informujeme Vás o Vašich právech v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů, jak je můžete uplatňovat, a co jsme učinili pro to, abychom Vám pomohli je uplatňovat.

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné od 25.5.2018 a jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“).

V Zásadách zpracování osobních údajů může dojít v budoucnosti ke změnám. Aktuální Zásady ochrany osobních údajů jsou vždy uvedeny na internetových stránkách společnosti <http://www.mraknet.com>

## 2. Správce osobních údajů

Správce Vašich osobních údajů je společnost Mraknet s.r.o., se sídlem Čachna 440, Starý Plzenec, PSČ 33202, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajských soudem v Plzni, oddíl C, vložka 22951, IČ: 28055853  
Internetová stránka společnosti: <http://www.mraknet.com>

## 3. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Společnost Mraknet s.r.o. jmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontaktní informace pověřence pro ochranu osobních údajů:

Telefon: 377 329 548

Email: [info@akgallivoda.cz](mailto:info@akgallivoda.cz)

## 4. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost Mraknet s.r.o. schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany společnosti Mraknet s.r.o. dojít ke zpracování zejména následujících kategorií osobních údajů:

### 4.1 Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje

- (i) akademický titul
- (ii) jméno a příjmení

- (iii) název obchodní firmy
- (iv) datum narození
- (v) IČ, DIČ
- (vi) adresa místa připojení
- (vii) adresa sídla nebo místa podnikání
- (viii) fakturační adresa
- (ix) identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
- (x) identifikační údaje plátce vyúčtování
- (xi) bankovní spojení
- (xii) podpis
- (xiii) informace o zařízení, pomocí nichž využíváte naše služby
- (xiv) IP adresy

## 4.2 Kontaktní údaje

- (i) kontaktní telefonní číslo
- (ii) kontaktní email
- (iii) icq, skype

## 4.3 Údaje o odebíraných službách, využívání služeb, zakoupeném zboží a platební morálce

- (i) druh a specifikace poskytované služby nebo zboží
- (ii) objem poskytnutých služeb a jejich cena
- (iii) informace o platební morálce

## 4.4 Provozní a lokalizační údaje

Provozní a lokalizační údaje jsou údaje zpracovávány pro potřeby plnění zákonných povinností Mraknet s.r.o. Jedná se zejména o tyto údaje:

- (i) zdrojová IP adresa a port datového spojení
- (ii) cílová IP adresa a port datového spojení
- (iii) datum a čas uskutečnění spojení
- (iv) počet přenesených dat
- (v) protokol (TCP/UDP)

## 4.5 Údaje z komunikace mezi Mraknet s.r.o. a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb Mraknet s.r.o. mezi společností Mraknet s.r.o. a zákazníkem či uživatelem sítě, případně s kontaktní osobou zákazníka. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem a dále o písemnou a elektronickou komunikaci se zákazníkem, včetně záznamů telefonických hovorů (záznamy jsou získávány na základě souhlasu uděleného při zahájení hovoru).

U subjektu údajů, které udělily souhlas s monitorováním a nahráváním telefonního hovoru s pracovníkem společnosti Mraknet s.r.o. nebo jejího smluvního partnera, mohou být tyto údaje monitorovány a zaznamenány, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů společnosti Mraknet s.r.o.

Případný záznam telefonního hovoru bude zálohován po dobu nezbytně nutnou, a to až na dobu 5 (pěti) let po skončení poskytování služeb nebo do doby, dokud jej subjekt údajů neodvolá. V případě, že bude konkrétní telefonní

hovor subjektu údajů s pracovníkem společnosti Mraknet s.r.o. nebo jejího smluvního partnera monitorován a zaznamenán, bude subjekt údajů na tuto skutečnost vždy předem upozorněn a bude mu umožněno souhlas neudělit.

#### 4.6 Kamerové záznamy z prostor Mraknet s.r.o.

Společnost Mraknet s.r.o. umísťuje z důvodu ochrany oprávněných zájmů spočívajících v ochraně majetku a zdraví do prostor Mraknet s.r.o. kamerové systémy. Prostory, kde jsou kamery umístěny, jsou vždy označeny upozorněním. Informace o zpracování osobních údajů v rámci kamerových záznamů jsou dostupné na místě, kde jsou kamery umístěny.

### 5. Účely, právní základy zpracování a doby zpracování osobních údajů

Veškeré osobní údaje jsou zpracovávány vždy na základě relevantních právního základu podle GDPR a v rozsahu nezbytném pro účel jejich zpracování. Níže uvádíme, které Vaše osobní údaje zpracováváme na základě, kterého právního základu, za jakým účelem a po jakou dobu.

#### 5.1 Zpracovávání na základě plnění smlouvy, plnění povinností stanových právními předpisy a na základě oprávněného zájmu Mraknet s.r.o.

Služby společnosti Mraknet s.r.o. není možné zákazníkům a uživatelům poskytovat bez zpracování osobních údajů k účelům uvedeným v bodech 5.1.1 a 5.1.2 tohoto dokumentu. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely Mraknet s.r.o. nepotřebuje souhlas, jelikož jsou zpracovávány na základě:

- (i) plnění smlouvy zákazníkem,
- (ii) plnění povinností vyplývajících z právních předpisů a
- (iii) na základě oprávněného zájmu zákazníka na poskytování kvalitních služeb. K jednotlivým účelům je uvedený relevantní právní základ.

V souvislosti s níže uvedenými účely Mraknet s.r.o. může zpracovávat údaje dle bodu 4.1 až 4.5

##### 5.1.1 Jednotlivé účely zpracování osobních údajů zákazníků a uživatelů služeb a sítí Mraknet s.r.o. při poskytování služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích:

- (i) zajišťování provozu a ochrany sítí elektronických komunikací (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Mraknet s.r.o.)
- (ii) poskytování služeb elektronických komunikací, poskytování dalších služeb (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Mraknet s.r.o.)
- (iii) vyúčtování za služby (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Mraknet s.r.o., např. telefonní číslo a údaje o vyúčtování jednotlivého uživatele)
- (iv) výměna údajů mezi provozovateli sítí a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u uživatelů, kteří nejsou ve smluvním vztahu se společností Mraknet s.r.o.)
- (v) uchování lokalizačních a provozních údajů a jejich předání oprávněným orgánům, na žádost oprávněných orgánů, podle § 97 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (plnění povinností stanovených právním předpisem) evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem společnosti Mraknet s.r.o.).

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

### 5.1.2 Jednotlivé účely zpracování osobních údajů zákazníků, při poskytování služeb odlišných od služeb elektronických komunikací (např. severhousing, cloudové služby, OTT služby, IOT služby a další):

- (i) identifikace zákazníka a komunikace se zákazníkem za účelem plnění smlouvy (plnění smlouvy u zákazníků a oprávněný zájem u kontaktních zákazníků)
- (ii) plnění zákonných daňových povinností (plnění povinností stanovených právními předpisy)
- (iii) účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány, (plnění povinností stanovených právními předpisy)
- (iv) vyhodnocování chování zákazníka při využívání služeb a jeho platební morálky pro účely prevence vzniku pohledávek, které může mít vliv na rozhodování společnosti Mraknet s.r.o. o uzavírání dalších smluv se zákazníkem, přičemž rozhodování o uzavření či neuzavření další smlouvy neprobíhá automatizovaně (oprávněný zájem společnosti Mraknet s.r.o.)
- (v) vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory (oprávněný zájem společnosti Mraknet s.r.o.)
- (vi) zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti Mraknet s.r.o. (oprávněný zájem společnosti Mraknet s.r.o.)

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

### 5.1.3 Doby zpracování osobních údajů

Osobní údaje zpracovávají na základě právních základů a za účely uvedenými v této kapitole zpracovává společnost Mraknet s.r.o. po následující dobu:

- (i) u zákazníků služeb Mraknet s.r.o. je společnost oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní identifikační a adresní údaje, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností Mraknet s.r.o. po dobu 4 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností Mraknet s.r.o., případně po dobu sjednanou týkající se doby promlčení práv společnosti Mraknet s.r.o., která nebude delší než 10 let ode dne ukončení poslední smlouvy se společností Mraknet s.r.o.;
- (ii) v případě jednání mezi společností Mraknet s.r.o. a potenciálním zákazníkem o uzavření smlouvy, které nebylo završeno uzavřením smlouvy, je společnost Mraknet s.r.o. oprávněna zpracovávat poskytnuté osobní údaje po dobu 24 měsíců od ukončení příslušného jednání;
- (iii) faktury vystavené společností Mraknet s.r.o. jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení. Z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur jsou po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivovány i zákaznické smlouvy;
- (iv) provozní údaje služby je společnost Mraknet s.r.o. podle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích povinna uchovávat do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel společnost Mraknet s.r.o. zpracovává provozní údaje služby po dobu 6 měsíců od jejího poskytnutí. Společnost Mraknet s.r.o. je dále oprávněna zpracovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu o námitce proti vyřízení reklamacie nebo do doby, po kterou může být pohledávka právně vymáhána;
- (v) podle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost Mraknet s.r.o. povinna uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, kterou jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a je na požádání povinna je bezodkladně poskytnout subjektům uvedeným v § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

## 6. Sdílení a předávání osobních údajů (příjemci osobních údajů)

Společnost Mraknet s.r.o. při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Mraknet s.r.o., mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Mraknet s.r.o. a nesmí je využít jinak.

Každý takový subjekt pečlivě vybíráme a s každým uzavíráme smlouvu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 GDPR, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů.

### 6.1 Osobní údaje, které shromažďujeme prostřednictvím služeb, sdílíme takto:

#### 6.1.1 Sdílení se třetími stranami

- (i) Vaše osobní údaje můžeme sdílet s dodavateli, kteří s námi uzavřeli smlouvu o zpracování osobních údajů a kteří jsou v postavení zpracovatelů Vašich osobních údajů. Seznam zpracovatelů je dostupný na webových stránkách společnosti.
- (ii) Vaše osobní údaje můžeme sdílet se státními orgány nebo jinými třetími osobami při plnění povinností, dle právních předpisů, kteří jsou v postavení samostatných správců Vašich osobních údajů.

#### 6.1.2 Mezinárodní předávání osobních údajů

K mezinárodnímu předávání osobních údajů nedochází.

## 6.2 Záruky

Se zpracovateli osobních údajů jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů (s výjimkou případů, kdy uzavření takové smlouvy není povinné, například při předávání osobních údajů státním orgánům), které zaručují nejméně stejnou úroveň jejich ochrany jako tyto Zásady ochrany osobních údajů.

## 7. Způsob zpracování osobních údajů a zabezpečení dat

Společnost Mraknet s.r.o. zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně.

Přijímáme vhodná bezpečnostní opatření (zejména technická a organizační) abychom ochránili Vaše osobní údaje před jakoukoli náhodnou ztrátou, zničením, zneužitím, poškozením a neoprávněným nebo nezákonným přístupem.

Upozorňujeme Vás však, že u žádného přenosu dat prostřednictvím internetu nebo technologií pro ukládání dat nelze zaručit 100 % bezpečnost.

## 8. Informace o právech subjektů údajů

Podle nařízení náleží každému subjektu údajů níže popsaná práva. Subjekt údajů je oprávněn uplatňovat tato svá práva u Mraknet s.r.o. za předpokladu, že prokáže společnosti Mraknet s.r.o. svou totožnost.

Při uplatnění své žádosti budete požádáni o poskytnutí některých informací, na jejichž základě jsme schopni Vás identifikovat. Jedná se o nezbytné ověření, zda byl příslušný požadavek zaslán Vámi a zda Vás dokážeme na základě Vámi poskytnutých informací identifikovat. Odpovíme Vám nejpozději do jednoho měsíce po obdržení Vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu prodloužit o dva měsíce podle č. 12 GDPR.

## 8.1 Právo na přístup k osobním údajům

V souladu s čl. 15 nařízení má subjekt údajů právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, které jako správce osobních údajů zpracováváme. Toto právo zahrnuje právo získat od společnosti:

- (i) informaci, zda zpracovává jeho osobní údaje,
- (ii) informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, který 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, 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,
- (iii) kopii osobních údajů, a to pouze za předpokladu, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob

Bude-li subjekt údajů žádat nedůvodně nebo nepřiměřeně (např. nepřiměřeně opakovaně), je společnost Mraknet s.r.o. oprávněna za kopii osobních údajů účtovat přiměřený poplatek za vynaložené administrativní náklady nebo odmítnout žádosti vyhovět.

## 8.2 Právo na opravu nepřesných údajů

Subjekt údajů má podle čl. 16 nařízení právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm společnost Mraknet s.r.o. zpracovává.

Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abyste mohli udržovat Vaše osobní údaje přesné a aktuální. Vždy nás můžete kontaktovat s dotazem, zda stále zpracováváme Vaše osobní údaje.

Pokud zjistíte, že jsou Vaše osobní údaje, které zpracováváme, nepřesné nebo neúplné, a nejste schopni aktualizovat Vaše osobní údaje podle tohoto článku 8.2, můžete o aktualizaci Vašich osobních údajů požádat nás. Ověříme Vaši identitu a Vaše osobní údaje zaktualizujeme.

## 8.3 Právo na výmaz osobních údajů

Subjekt údajů má podle čl. 17 nařízení právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají. Společnost Mraknet s.r.o. nemá povinnost vymazat osobní údaje, pokud existují oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů.

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání svých osobních údajů. Pokud nás oslovíte s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny Vaše osobní údaje, které máme, pokud Vaše osobní údaje již nepotřebujeme (např. pro poskytování služeb, plnění smlouvy aj.).

## 8.4 Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Kontaktujte, prosím, Správce údajů nebo pověřence pro ochranu osobních údajů.

Vezměte, prosím, na vědomí, že odvolání Vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě Vašeho dříve uděleného souhlasu.

## 8.5 Právo na omezení zpracování

Subjekt údajů má podle čl. 18 nařízení právo na to, aby Správce údajů omezil zpracování osobních údajů, které se ho týkají. Právo na omezení zpracování má pouze ve stanovených případech, kterými jsou:

- (i) subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
- (ii) zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
- (iii) správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- (iv) subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektů údajů

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu zpracovávat Vaše osobní údaje, omezíme zpracování Vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy. Pokud dojde ke zrušení omezení a my budeme ve zpracování Vašich osobních údajů pokračovat, budeme Vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

## 8.6 Oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Podle článku 19 nařízení správce oznamuje všem příjemcům, jimž byly osobní údaje zpřístupněny, veškeré opravy, výmazy nebo omezení zpracování osobních údajů.

Dojde-li k opravě, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů, bude společnost Mraknet s.r.o. informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Pokud to budete požadovat, poskytneme Vám informaci o těchto příjemcích.

## 8.7 Právo na přenositelnost osobních údajů

Subjekt údajů má podle čl. 20 nařízení právo získat osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat společnost Mraknet s.r.o. o předání těchto údajů jinému správci. Subjekt údajů může toto právo uplatnit pouze ve stanovených případech. Zpracování osobních údajů je prováděno automatizovaně a zároveň je založeno na:

- (i) souhlasu subjektu údajů podle čl. 6 odst. 1 nařízení nebo v případě citlivých údajů na souhlasu uděleném v souladu s čl. 9 odst. 2 písm. a) nařízení, nebo
- (ii) plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení.

Pokud to budete požadovat, zašleme Vaše osobní údaje třetí straně (jinému správci údajů), kterého uvedete ve Vaší žádosti, pokud takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob, a pokud bude technicky proveditelný.

## 8.8 Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Subjekt údajů má podle čl. 21 nařízení právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů, které společnost Mraknet s.r.o. zpracovává z důvodu oprávněného zájmu.

Neprokáže-li se, že existuje oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost Mraknet s.r.o. ukončí zpracování dotčených osobních údajů na základě námítky bez zbytečného odkladu.

### 8.9 Stížnost u úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se našeho zpracování údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, internetové stránky: <http://www.uoou.cz>

## 9. Aktualizace Zásady ochrany osobních údajů

Průběžně můžeme Zásady ochrany osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad ochrany osobních údajů se stanou účinnými po zveřejnění aktualizovaných Zásad ochrany osobních údajů na internetových stránkách společnosti.

Ve Starém Plzenci dne 25.5.2018