

Memorandum o ochrane osobných údajov

Toto Memorandum o ochrane osobných údajov (ďalej len "Memorandum") vypracovala spoločnosť VNET a.s. za účelom informovať Vás o tom, aké osobné údaje spracúvame, prečo ich spracúvame, ako s nimi nakladáme, ako nás môžete kontaktovať vo veci Vašich osobných údajov, ako môžete podávať žiadosti týkajúce sa Vašich osobných údajov a uplatňovať iné práva a informovať Vás o všetkom, o čom Vás na základe platnej legislatívy máme oboznámiť. Týmto Memorandom si kladieme cieľ vysvetliť Vám všetky otázky, ktoré sa týkajú spracúvania a ochrany osobných údajov zo strany našej spoločnosti, a to čo najprehľadnejším a najzrozumiteľnejším spôsobom.

Toto Memorandum reflektuje najmä na novú úpravu ochrany osobných údajov, ktorá vyplýva zo zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "ZOOÚ") a z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov - tzv. GDPR (ďalej len "Nariadenie" alebo "GDPR"), ktoré nadobudli účinnosť dňa 25.05.2018.

Doporučujeme Vám, aby ste si toto Memorandum pozorne prečítali, a to ešte pred uzavretím zmluvy o poskytovaní telekomunikačných či iných služieb s našou spoločnosťou, a to aj napriek tomu, že samotná zmluva, ako aj naše všeobecné obchodné podmienky týkajúce sa príslušných poskytovaných služieb, obsahujú všetky informácie požadované ZOOÚ a v stručnejšom rozsahu aj väčšinu ostatných informácií uvedených v tomto Memorande.

I. O nás a kontaktné údaje

Naša spoločnosť VNET a.s. je telekomunikačný operátor a považuje sa tak za "podnik" v zmysle zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej len "ZoEK"). Naším zákazníkom poskytujeme najmä elektronické komunikačné služby v zmysle ZoEK (t. j. telekomunikačné služby), ako napr. pripojenie k internetu, VoIP - telefónne služby, serverhousingové služby, cloudové služby, ako aj iné s tým súvisiace služby ako napr. správu zariadení, služby zálohovania dát, predaj tovarov, zabezpečenie prijímania televíznych programov od poskytovateľov retransmisie, a pod.

Nakoľko je VNET telekomunikačným operátorom, plynú pre nás osobitné oprávnenia a povinnosti v oblasti spracúvania osobných údajov, ktoré sa nevzťahujú na bežné subjekty. Medzi tieto patrí napríklad právo a najmä povinnosť získať a následne uchovávať niektoré osobné údaje našich zákazníkov aj bez súhlasu príslušnej osoby, len na základe povinnosti stanovenej v ZoEK (viď ďalej). ZoEK nám stanoví celý rad povinností zbierať a uchovávať osobné údaje v relatívne širokom rozsahu, a to z dôvodu špecifickej činnosti našej spoločnosti telekomunikačného operátora spočívajúcej v poskytovaní telekomunikačných služieb. Takmer všetky údaje, ktoré sa týkajú našich zákazníkov, sme povinní spracúvať na základe toho, že nám túto povinnosť ukladá ZoEK.

Prevádzkovateľom osobných údajov v zmysle ZOOÚ a Nariadenia je naša spoločnosť **VNET a.s.**, so sídlom **Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava**, IČO: 35 845 007, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vl. č. 3916 (ďalej len "**VNET**" alebo "**VNET a.s.**"). Vo veciach ochrany osobných údajov nás môžete kontaktovať na nasledujúcich kontaktoch:

- písomne na adrese sídla našej spoločnosti: **Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava**
- alebo emailom na emailovej adrese: **osobneudaje@vnet.eu**

Určili sme aj **osobu zodpovednú** za ochranu osobných údajov (tzv. Data Protection Officer - "DTO"). Tú môžete kontaktovať na nasledujúcich kontaktoch: písomne na adrese: **Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava** (doporučujeme uviesť odkaz na "zodpovednú osobu na ochranu osobných údajov" či podobnou poznámkou) alebo emailom na adrese: **dpo@vnet.eu**.

II. Čo sú osobné údaje?

Osobné údaje sú údaje, prostredníctvom ktorých je možné identifikovať konkrétnu fyzickú osobu. Právnických osôb sa ochrana osobných údajov netýka (môže sa ale samozrejme týkať fyzických osôb konajúcich v mene právnickej osoby). Osobné údaje sú údaje, z ktorých je možné identifikovať nejakú konkrétnu fyzickú osobu, pričom nemusí ísť len o samostatné údaje identifikujúce danú osobu (napr. meno + priezvisko, rodné číslo, biometrické údaje), ale aj iné údaje, z ktorých samotných síce nie je možné konkrétnu fyzickú osobu identifikovať, ale spolu s jedným alebo viacerými ďalšími údajmi už áno (napr. dátum narodenia spolu s adresou trvalého pobytu). Medzi osobné údaje patria, resp. môžu patriť, okrem mena, priezviska, dátumu narodenia, rodného čísla, čísla občianskeho preukazu alebo iného dokladu (napr. číslo vodičského preukazu), čísla pasu, aj IČO, DIČ, IČ-DPH, telefónne číslo, emailový kontakt, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, kontaktná adresa, IP adresa, pridelené klientske číslo / číslo zákazníka, videozáznamy, audiozáznamy, fotografie, biometrické údaje (napr.

odtlačky prstov), lokalizačné údaje, atď. Neexistuje kompletný zoznam osobných údajov, pričom to ani nie je možné vzhľadom na skutočnosť, že konkrétny údaj za určitých okolností (v určitých podmienkach, u niektorých subjektov, atď.) ešte nemusí identifikovať konkrétnu osobu, ale za iných okolností už môže.

Fyzické osoby, ktorých sa osobné údaje týkajú, sa považujú za tzv. "dotknuté osoby". V našom prípade dotknutými osobami sú naši zákazníci, ktorí sú fyzickou osobou a štatutári právnických osôb, ktoré menom právnickej osoby s nami uzavreli zmluvu, príp. iné fyzické osoby, ktoré náš zákazník splnomocnil k uskutočňovaniu niektorých úkonov a oprávnení (napr. k vstupu do dátového centra VNET, splnomocnil k podpisu zmluvy, atď.).

Naša spoločnosť spracúva osobné údaje fyzických osôb len v nevyhnutnom rozsahu a v súlade s príslušnou legislatívou. Rozsah, t. j. ktoré konkrétne osobné údaje spracovávame, je daný najmä zmluvou uzavretou s našim zákazníkom a povahou služby v nej dohodnutou (zákaznícka zmluva), ustanoveniami ZoEK, našim oprávneným záujmom a príp. aj samotným súhlasom dotknutej osoby.

Napríklad ak uzatvárame s Vami zmluvu o pripojení k internetu, musíme vedieť nielen Vaše identifikačné údaje, ale aj miesto, kde Vás máme k internetu pripojiť (tzv. miesto pripojenia), musíme mať na Vás emailový a telefonický kontakt za účelom flexibilnej komunikácie a fakturácie, ďalej Vám môžeme za účelom lepšieho komfortu prideliť klientske číslo, ktorým sa môžete pripojiť do klientskej zóny na našej webovej stránke, atď. Niektoré zmluvy môžete uzavrieť s našou spoločnosťou aj cez telefón, príp. môžete cez telefón zmeniť Vašu aktuálnu zmluvu a poskytované služby - k tomu potrebujeme, aby bol uchovaný záznam z tohto telefonického rozhovoru, ktorý zachytáva obsah našej zmluvy. Prípadné poruchy v službách, ktoré Vám poskytujeme, nám môžete oznámiť telefonicky alebo emailom - z tohto dôvodu musíme evidovať telefónne rozhovory uskutočnené na naše servisné čísla (zákaznícku linku), atď.

III. Ktoré osobné údaje musíme alebo môžeme spracúvať?

Pri uzatváraní každej zmluvy so zákazníkom o poskytovaní telekomunikačných služieb musí každá zmluva so zákazníkom obsahovať o. i. aj nasledujúce údaje, ktoré sa týkajú osobných údajov zákazníkov (§ 44 ods. 2 písm. a) ZoEK a § 15 ods. 2 ZoEK):

- **meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu trvalého pobytu**, ak ide o zákazníka - fyzickú osobu,
- **obchodné meno, miesto podnikania, IČO** (príp. iné rovnocenné číslo pridelené v inom štáte EÚ) ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa
- **osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby** (t. j. splnomocnení zákazníci - fyzických osôb) alebo právnickej osoby (splnomocnení a štatutári) a **informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami** (t. j. väčšinou telefónny a emailový kontakt),
- **stručný opis poskytovaných služieb** (napr. v prípade poskytovania internetu je nevyhnutné uviesť miesto pripojenia služby zákazníkovi, ktoré sa môže považovať za osobný údaj)

ZoEK nám navyše kladie za povinnosť, aby sme pri uzatváraní každej zmluvy o telekom. službách s každým zákazníkom získavali, overovali a viedli evidenciu o nasledujúcich údajoch (§ 43 ods. 2 písm. b) ZoEK a § 56 ods. 3 písm. a) ZoEK): meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby a štátna príslušnosť. Za účelom overenia poskytnutých údajov nám ZoEK dáva oprávnenie požadovať od zákazníkov alebo ich splnomocnených zástupcov pri uzatváraní zákaznickej zmluvy o poskytovaní telekomunikačných služieb predloženie dokladu totožnosti a vyhotovenie jeho kópie alebo odčítanie údajov z preukazu elektronickými prostriedkami (napr. scanovaním).

Preto pri uzavretí zmluvy s našou spoločnosťou môžete byť našimi pracovníkmi požiadaní o **predloženie Vášho občianskeho preukazu** (príp. pasu alebo iného dokladu totožnosti), ktorí si ho môžu prípadne aj skopírovať alebo nascanovať. Takisto budete požiadaní, aby ste nám uviedli všetky údaje, ktoré musia byť obsiahnuté v našej zmluve (viď vyššie). Dôvodom tejto požiadavky tak nie je nedôvera alebo zbytočné zaťažovanie našich zákazníkov, ale povinnosť, ktorú si VNET musí splniť zo zákona (ZoEK). Ak nám tieto údaje nebudú poskytnuté, nemôžeme s Vami uzavrieť zmluvu o poskytovaní telekomunikačných služieb a poskytovať Vám služby, o ktoré by ste mali záujem (napr. internet).

Po uzavretí zmluvy Vám v súvislosti s poskytovaním požadovaných služieb zriadieme tzv. **klientske (zákaznícke) číslo**, ktorým sa budete môcť prihlasovať do našej online zákaznickej zóny na webovej stránke našej spoločnosti www.vnet.sk. Táto aplikácia Vám prinesie väčší komfort v podobe rôznych služieb, od aktuálneho prehľadu poskytovaných služieb, uzavretých zmlúv, vystavených faktúr, platobnej histórie, sťahovania elektronických faktúr, úpravu a nastavenie poskytovaných služieb, atď., a to priamo z domova kedykoľvek v režime 24/7 bez potreby osobnej návštevy našej spoločnosti alebo zasielania poštových zásielok. Aj takto Vám vygenerované klientske číslo môže byť považované za osobný údaj (tzv. online identifikátor), ktorý budeme spracúvať na právnom základe našej zákaznickej zmluvy (plnenie povinností z nej vyplývajúcich) a oprávnenom záujme našej spoločnosti (zvyšovanie komfortu a flexibility pre našich zákazníkov, znižovanie administratívnych nákladov, zefektívnenie a zrýchlenie komunikácie so zákazníkmi).

Pri poskytovaní elektronických komunikačných služieb (podľa typu služby) môžeme pridelať našim zákazníkom (resp. ich zariadeniam) tzv. **IP adresu** (adresu internetového protokolu), čo je jedinečný číselný identifikátor daného uzla v sieti, ktorý komunikuje v sieti Internet. Zjednodušene povedané, IP adresa v sieti Internet predstavuje identifikátor konkrétneho zariadenia, prostredníctvom ktorého je možné, napr. pri zasielaní emailov alebo návšteve webovej stránky, identifikovať konkrétne pripojenie, z ktorého boli emaily odosielané, alebo z ktorého boli navštívené konkrétne webové stránky. Právnym základom spracúvania tohto osobného údaje je nevyhnutnosť pre plnenie príslušnej zákaznickej zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (bez pridelenia IP adresy nie je realizovateľné poskytovať dohodnutú

službu), plnenie povinností vyplývajúcich z osobitného predpisu v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ (plnenie povinnosti stanovenej v § 63 ZoEK) a ochrana oprávnených záujmov spoločnosti VNET v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (riadne plnenie povinnosti súčinnosti pre štátne orgány, najmä orgány činné v trestnom konaní, v prípade ich žiadosti o poskytnutie súčinnosti a prevencia proti zneužívaniu služby poskytovanej našou spoločnosťou pre nedovolené činnosti, zasielanie SPAMov a inej nekalej činnosti v rozpore s fair use policy).

V tejto súvislosti spomenieme napr. povinnosť nielen našej spoločnosti, ale každého operátora v zmysle § 63 ods. 5 ZoEK umožniť na základe písomnej žiadosti inému orgánu štátu podľa § 55 ods. 6 ZoEK prístup k údajom účastníkov svojej siete alebo služby v rozsahu podľa § 63 ods. 4 ZoEK (meno, priezvisko, trvalý pobyt, rodné číslo, číslo OP/iného dokladu totožnosti, obchodné meno, miesto podnikania, IČO), pridelené označenie užívateľa (napr. klientske číslo) a adresu internetového protokolu (IP adresa).

Naša spoločnosť má zriadenú **telefonickú zákaznickú linku**, ktorá slúži na komunikáciu s našimi existujúcimi zákazníkmi, záujemcami o naše služby, či tretími osobami, v najširšom význame. Okrem dopytov na cenu a charakter služieb poskytovaných našou spoločnosťou, slúži zákaznická linka aj ku komunikácii, ktorá má zásadné právne následky. Napríklad, prostredníctvom zákaznickej linky, si okrem iného môžu naši zákazníci predĺžiť či zmeniť existujúcu zmluvu, príp. uzavrieť celú novú zmluvu. Na zákaznickej linke zákazníci nahlasujú poruchy a výpadky v poskytovaných službách, reklamácie týkajúce sa fakturácie alebo poskytovaných služieb a iné skutočnosti, ktoré sa týkajú našich zmluvných vzťahov alebo dohodnutých služieb. Preto máme záujem na tom, aby bol obsah takýchto telefonických rozhovorov zachytený hlavne pre preukázanie a overenie obsahu zmluvy uzavretej telefonicky a tiež pre určenie presného času nahlásenia poruchy, reklamácie, ako aj pre zachytenie popisu ohlásenej poruchy, aby sme ju mohli zanalyzovať a čo najrýchlejšie odstrániť.

Preto, v prípade, ak nám budete telefonovať na zákaznickú linku našej spoločnosti, Váš rozhovor môže byť nahrávaný (o tejto skutočnosti informujeme pri každom telefonáte na našu zákaznickú linku). Aj v tomto prípade dochádza k spracúvaniu osobných údajov fyzických osôb, ktoré volajú na našu zákaznickú linku, a to v rozsahu audiozáznamu (zvukového záznamu) hlasu dotknutej osoby a iných údajov (napr. identifikačných údajov zákazníka a čísla jeho zmluvy), ktoré budú v rámci telefonického rozhovoru poskytnuté. Tieto osobné údaje spracúvame za účelom zachytenia, zistenia a preukázania obsahu uzavretej zmluvy alebo jej zmeny či dodatku, obsahu a presného času nahlásenia poruchy zo strany zákazníkov v poskytovanej službe, obsahu a presného času nahlásenia reklamácií zákazníkov, ako aj iným právnych úkonov či komunikácie v širšom zmysle, s našimi zákazníkmi. Právny základ spracúvania týchto osobných údajov je súhlas dotknutej osoby (§ 13 ods. 1 písm. a) ZOOÚ) udelený konkludentne tým, že po výslovnom upozornení na možnosť nahrávania telefonického rozhovoru na zákaznickej linke pokračuje ďalej v telefonickom rozhovore, plnenie práv a povinností zo zákaznickej zmluvy vrátane nahlasovania reklamácií a porúch, možnosť telefonickej zmeny zmluvy (§ 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ), povinnosť vyplývajúca z osobitného predpisu (podľa § 44 ods. 1 ZoEK je zmluvu možné meniť aj inou ako písomnou formou, pričom je povinnosťou operátora zachytiť obsah zmluvy a identifikovať účastníka) a nakoniec oprávnený záujem spoločnosti VNET (ochrana našich právnych nárokov).

Emailová adresa a telefónne číslo zákazníkov sú ďalšie údaje, ktoré potrebujeme vedieť pre účely plnenia našej zmluvy a efektívneho kontaktu so zákazníkmi. Prípadne ich našim zákazníkom v rámci niektorých služieb priamo vytvárame (napríklad v rámci telefónnej služby - VoIP prideliť zákazníkovi telefónne číslo). Účel spracúvania týchto údajov tak je povinnosť ich ziskávať a uchovávať podľa ZoEK za účelom efektívneho kontaktu (viď vyššie), plnenie povinností vyplývajúcich z našej zmluvy v rámci komunikácie (napr. informovanie o plánovaných výlukách, o vybavení reklamácií, oznamovanie podstatných zmien všeobecných obchodných podmienok, a iné úkony v rámci doručovania), resp. plnenia základného predmetu Zmluvy (zriadenie telefónnej linky, emailových adries) a samozrejme aj oprávnené záujmy našej spoločnosti spočívajúce v záujme udržiavať pravidelný kontakt so zákazníkmi (zlepšovať služby, poskytovať zľavy a akcie, ponúkať služby a tovary v rámci priameho marketingu, atď.).

V prípade, ak Vám poskytujeme typ služby serverhousingu (napr. pri vlastnom serveri alebo rackhousingu), pri ktorom máte mať fyzický prístup do niektorého z našich dátových centier, môžeme spracúvať aj Vaše **biometrické údaje**, a to konkrétne odtlačky prstov, pokiaľ ste nám k tomu dali osobitný súhlas na základe samostatného písomného protokolu. K spracúvaniu tejto kategórie osobného údajov dochádza len v prípade, ak nám k tomu dáte osobitný písomný súhlas nad rámec uzavretej zákaznickej zmluvy. Odtlačky prstov sú snímané pri vstupe do serverovni z dôvodu, aby sa do serverovni mohla dostať len k tomu oprávnená osoba a aby bola zabezpečená maximálna bezpečnosť a ochrana majetku a dát umiestnených v serverovniach našej spoločnosti. Súčasne v záujme odhaľovania kriminality, celkovej bezpečnosti a plnenia povinnosti súčinnosti, voči orgánom činným v trestnom konaní, spracúvame a uchováваме údaje týkajúce sa času vstupu do a výstupu zo serverovni. Zákazníci môžu týmto spôsobom poveriť k vstupe do serverovni aj svojich zamestnancov, príp. iné splnomocnené osoby. Každá jedna fyzická osoba pred zriadením práva vstupu do serverovni na základe jej odtlačku prstov musí podpísať samostatný súhlas so spracovaním tohto jej osobného údajov, zo strany našej spoločnosti, inak jej prístup nebude umožnený. Spracovávanie týchto osobných údajov je síce podstatnou charakteristikou niektorých typov služby serverhousingu, aby ste túto službu mohli plnohodnotne využívať a mať prístup k Vaším zariadeniam v serverovniach, ich poskytnutie našej spoločnosti je výlučne dobrovoľné a len na základe Vášho súhlasu. Ak nám tento osobný údaj neposkytnete, služba Vám bude zriadená (možnosť umiestniť si do serverovni Váš server či iné zariadenie z našej strany bude uskutočnená), avšak nebudete ju môcť plne využívať v rozsahu neobmedzeného prístupu 24/7 k Vaším zariadeniam v serverovni. Ukončením zmluvy, resp. odobratím súhlasu pre oprávnené osoby prestaneme tieto osobné údaje spracúvať a budú zlikvidované do troch pracovných dní. Biometrické údaje neposkytujeme žiadnym tretím osobám, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní za účelom odhaľovania kriminality.

V prípade, ak Vám poskytujeme služby, ktoré nie sú telekomunikačnou službou a nepovažujú sa tak za "verejnú" službu v zmysle ZoEK (napríklad predaj tovaru alebo jednorazový servis zariadenia), spracúvame Vaše osobné údaje v rozsahu, ktorý ste nám uviedli v príslušnej zmluve, ktorú máme uzavreté. Účelom je samozrejme dostatočná identifikácia zmluvných strán pre účely platného uzavretia zmluvy, fakturácia (zasielanie elektronických faktúr) a efektívny kontakt s Vami.

IV. Na aký účel spracúvame Vaše osobné údaje?

Väčšinu osobných údajov spracúvame za účelom splnenia požiadaviek, ktoré nám plynú z osobitných zákonov ako napr. ZoEK, účtovné a daňové predpisy, a za účelom, aby sme mohli dobre a efektívne poskytovať služby, ktoré Vám na základe našej zákaznickej zmluvy máme poskytovať. Osobné údaje nezískavame od tretích strán, ale iba od Vás - našich zákazníkov, preto je dôležité, aby ste nám poskytli správne a aktuálne osobné údaje, najmä z dôvodu, že získavanie týchto osobných údajov od nás požaduje zákon.

Medzi účely, pre ktoré získavame a spracúvame Vaše osobné údaje, patria:

- identifikácia a overenie identifikačných údajov našich zákazníkov, príp. ich splnomocnených zástupcov;
- uzatváranie zmlúv so zákazníkmi a ich následné plnenie;
- zriadenie služby v mieste pripojenia;
- zmeny a ukončovanie zmlúv;
- efektívny a flexibilný kontakt so zákazníkmi;
- zabezpečenie komfortu zákazníkov prostredníctvom klientskej zóny na našej webovej stránke;
- fakturácia, vrátane doručovania elektronických faktúr na emailové adresy zákazníkov;
- prijímanie a evidencia platieb, neuhradených pohľadávok, postupovanie pohľadávok;
- ochrana oprávnených záujmov spoločnosti VNET (uvedené nižšie v bode V. písm. e) tohto Memoranda);
- ochrana majetku našich zákazníkov a našej spoločnosti;
- prenesenie čísla (pri poskytovaní telefónnych služieb);
- priamy marketing;
- plnenie ostatných povinností vyplývajúcich zo ZoEK a osobitných zákonov;
- ostatné účely uvedené v iných častiach tohto Memoranda.

V. Na akom právnom základe (z akého titulu) môžeme spracúvať Vaše osobné údaje?

VNET, tak ako každý iný subjekt, môže spracúvať osobné údaje fyzických osôb z viacerých právnych základov, čím sa rozumejú formálne tituly (dôvody a oprávnenia) k spracúvaniu osobných údajov uvedené v § 13 ZOOÚ. Je ich niekoľko a uvádzame ich podrobne ďalej v tejto časti Memoranda. Aby spracúvanie údajov bolo legálne, stačí, aby boli osobné údaje spracúvané aspoň na základe jedného z nasledujúcich základov. Samozrejme je možné (a v našom prípade je to skôr pravidlom), aby jeden osobný údaj bol spracúvaný na základe viacerých právnych základov.

Právnym základom, na základe ktorého môžeme spracúvať Vaše osobné údaje, sú:

a) Súhlas dotknutej osoby aspoň na jeden konkrétny účel.

Ak nám dáte, resp. ste udelili, súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov, sme oprávnení ho spracúvať. Tento súhlas nemusí byť len v písomnej forme. Môže byť udelený napr. v uzavretej zmluve, na samostatnom dokumente (napr. pri vstupe do DC Digitalisu), zakliknutím políčka na webovej stránke, pokračovaním v telefonickom rozhovore po upozornení na nahrávanie telefonátu, atď.

b) Je to nevyhnutné pre plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, príp. na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby.

Veľká časť Vašich osobných údajov je spracúvaná okrem iného aj z dôvodu, že sú nevyhnutné pre plnenie našej zmluvy a jednotlivých oprávnení a povinností, ktoré nám alebo Vám zo zmluvy (vrátane príslušných VOP) vyplývajú. Napríklad nie je možné Vám poskytovať internet bez toho, aby sme vedeli, na akej adrese Vám máme prístup k internetu zriadiť, alebo bez pridelenia IP adresy. Veľa informácií týkajúcich sa poskytovanej služby si máme navzájom, v záujme zjednodušenia a urýchlenia, oznamovať prostredníctvom emailu alebo telefonicky (doručovanie elektronických faktúr, nahlasovanie plánovaných opráv a výpadkov, reklamácie, nahlasovanie porúch, oznámenie podstatných zmien VOP, atď.) - preto potrebujeme Vašu emailovú adresu a telefónny kontakt. A nakoniec, aby vôbec mohla byť zmluva platne uzavretá, musia byť zmluvné strany dostatočne určito identifikované. Ak ešte nemáte s nami zmluvu uzavretú, požadujeme od Vás napríklad údaj o mieste pripojenia k internetu - to preto, aby sme Vám vedeli povedať či vôbec je možné Vami požadovanú službu v danom mieste technicky poskytovať, v akých parametroch (napr. v akej prenosovej rýchlosti, či to je možné cez optickú sieť alebo cez vzduch, atď.) a za akých cenových podmienok.

V prípade spracúvania Vašich osobných údajov na základe plnenia našej zmluvy, nie je Váš osobitný súhlas so spracúvaním osobných údajov potrebný, resp. relevantný. Uzavretím zákaznickej zmluvy bolo založené oprávnenie a spravidla aj povinnosť našej spoločnosti príslušné osobné údaje spracúvať a uchovávať.

c) Je to nevyhnutné podľa osobitného predpisu.

Ak máte s nami uzavretú zmluvu o poskytovaní telekomunikačnej služby (čo bude väčšina z Vás), je práve tento dôvod najčastejším právnym základom prečo Vaše osobné údaje musíme, resp. môžeme, spracúvať. Aj v prípade iných zmlúv je tento dôvod dôležitý v rozsahu požiadaviek všeobecných právnych predpisov (Občiansky zákonník, § 79 Občianskeho sporového poriadku, Obchodný zákonník) na dostatočnú identifikáciu zmluvných strán, bez ktorých by zmluva platne ani nevznikla. Musíme vedieť Vaše základné identifikačné údaje k uzavretiu zmluvy (meno, priezvisko, trvalý pobyt, dátum narodenia, meno a priezvisko konateľov právnickej osoby, splnomocnených zástupcov, a pod.). Nakoľko Vám určite zasielame faktúry, ktoré sú účtovným dokladom, máme povinnosť ich archivovať najmenej 10 rokov od skončenia kalendárneho roka, ktorého sa faktúra týka (to platí aj v prípade neplatiec DPH).

Osobitné právne predpisy, ktoré nám ukladajú alebo umožňujú spracúvanie Vašich osobných údajov:

- ZoEK (tj. zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v platnom znení),
- zákon č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve, v platnom znení,
- zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, v platnom znení,
- zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov, v platnom znení,
- zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov, v platnom znení,
- zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v platnom znení,
- zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v platnom znení,
- zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok, v platnom znení.

V prípade spracúvania Vašich osobných údajov na základe osobitného právneho predpisu, nie je Váš osobitný súhlas so spracúvaním osobných údajov potrebný, resp. relevantný. Ak by dotknutá osoba odvolala súhlas so spracúvaním jej osobných údajov, resp. by požiadala o výmaz jej osobných údajov, ktoré máme povinnosť spracúvať podľa osobitných právnych predpisov, nie je takýto úkon účinný a môžeme predmetné údaje spracúvať aj naďalej v rozsahu a pre účely stanovené v osobitných predpisoch.

d) Je to nevyhnutné na ochranu Vášho života, zdravia alebo majetku alebo inej fyzickej osoby

V prípade, ak je to nevyhnutné na ochranu Vášho majetku alebo majetku iných fyzických osôb, môžeme spracúvať Vaše osobné údaje na základe tohto samotného dôvodu, aj bez osobitného súhlasu. V našom prípade chránime najmä majetok našich zákazníkov, ktorí majú umiestnené servery a iné zariadenia v našich dátových centrách (napr. v prípade serverhousingu v využití vlastného servera zákazníka - tzv. classic serverhousing). Zákazníci majú fyzicky umiestnené svoje servery (počítače) a iné technické zariadenia v našich dátových centrách, ktoré musíme chrániť pred poškodením alebo krádežou zo strany tretích strán, ktoré môžu mať do dátového centra prístup. Z uvedeného dôvodu sú priestory našich serverovni strážené kamerovým systémom (CCTV) a prístup do serverovni majú povolený len osoby na základe bezpečnej identifikácie prostredníctvom biometrických údajov, čím sa v maximálnej možnej miere zabezpečuje, aby sa k majetku zákazníkov VNETu nedostali neoprávnené osoby. Za rovnakým účelom sú monitorované aj ostatné priestory našej spoločnosti.

e) Je to nevyhnutné pre účely oprávnených záujmov našej spoločnosti alebo tretej strany

Niektoré osobné údaje spracúvame aj z dôvodov, ktoré sú pre našu spoločnosť dôležité, aby sme mohli ako operátor poskytovať služby našim zákazníkom v čo najvyššej kvalite, zachovali a rozvíjali dobré vzťahy a komfort našich zákazníkov a súčasne mohli byť naše nároky primerane chránené. Kladieme si za cieľ chrániť aj záujmy a komfort našich zákazníkov, čo v konečnom dôsledku pri dobrom vzťahu so zákazníkmi bude znamenať aj náš oprávnený záujem. Medzi naše oprávnené záujmy tak patria:

- ochrana majetku našej spoločnosti a našich zákazníkov, ktorí nám zverili svoj majetok (napr. servery v serverovniach);
- prevencia protiprávneho konania, bezpečnosť a odhaľovanie kriminality;
- ochrana peňažných a nepeňažných nárokov našej spoločnosti;
- ochrana zdravia našich zákazníkov a ich zamestnancov (pri vstupe do serverovni);
- efektívna a rýchla komunikácia so zákazníkmi;
- udržiavanie pravidelného kontaktu a starostlivosti so zákazníkmi a zvýšenie ich celkového komfortu;
- možnosť ponúknuť zákazníkovi výhodnejšie služby, zľavy a akcie týkajúce sa služieb, ktoré odoberajú.

V prípade spracúvania Vašich osobných údajov uvedených na základe právnych základov uvedených pod písmenami b) až e) vyššie, nie je Váš osobitný súhlas so spracúvaním osobných údajov potrebný, resp. relevantný. Ak by ste odvolali súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov, resp. by ste požiadali o výmaz osobných údajov, ktoré máme povinnosť alebo právo spracúvať napr. podľa osobitných právnych predpisov, za účelom plnenia našej zákaznickej zmluvy, na ochranu záujmov našej spoločnosti či ostatných zákazníkov, nie je takýto úkon účinný a môžeme predmetné osobné údaje spracúvať aj naďalej v uvedenom rozsahu a pre stanovené účely.

VI. Komu môžeme Vaše osobné údaje poskytnúť (prijemcovia osobných údajov)?

Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté nasledujúcim kategóriám prijemcov či iných subjektov:

a) Ostatným telekomunikačným operátorom podľa § 55 ods. 1 ZoEK.

Telekomunikační operátori (t. j. "podniky") poskytujúci verejné siete alebo služby sú oprávnení na základe ZoEK na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje (meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu,

rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť, obchodné meno, miesto podnikania a IČO), ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia, či záujemca o poskytnutie služby spĺňa záruky, že bude dodržiavať zmluvu, a v záujme účinnejšej ochrany telekomunikačných podnikov pred takými osobami.

- b) **Orgány činné v trestnom konaní a sudy (v Slovenskej republike či zahraničí), iné orgány štátu v zmysle § 55 ods. 6 ZoEK v Slovenskej republike či zahraničí (napr. ozbrojený bezpečnostný zbor, ozbrojený zbor a štátny orgán, ktorý v rozsahu ustanovenom osobitnými predpismi plní úlohy na úseku ochrany ústavného zriadenia, obrany štátu, vnútorného poriadku, bezpečnosti štátu a správy daní), príp. Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.**

Naša spoločnosť, ako každý operátor poskytujúci telekomunikačné služby, musí zo zákona plniť oznamovacie povinnosti voči viacerým štátnym orgánom. Väčšinu týchto údajov poskytujeme len na základe výslovnej žiadosti príslušných orgánov alebo na základe rozhodnutia súdu.

- c) **Advokáti (advokátske spoločnosti) a exekútori.**

Ako každý podnikateľský subjekt, aj naša spoločnosť má záujem na tom, aby jej bolo za jej služby riadne a včas zaplatené. V rámci agendy vymáhania pohľadávok môžu byť Vaše identifikačné údaje uvedené na zákaznickej zmluve, preberacích protokoloch a faktúrach, sprístupnené advokátom a následne exekútorom. Pripomíname, že ako advokáti, tak aj exekútori, sú v zmysle zákonov upravujúcich ich činnosť viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti. V rámci vymáhania pohľadávok samozrejme môžu byť osobné údaje sprístupnené aj súdom (to spadá aj pod písm. b) vyššie).

- d) **Prevádzkovateľom retransmisie na území Slovenskej republiky.**

Prevádzkovateľom retransmisie televíznych programov je subjekt, ktorý vo vlastnom mene poskytuje retransmisiu televíznych programov koncovým užívateľom, t. j. aj našim zákazníkom. Naša spoločnosť v rámci služieb súvisiacich s prijímaním televízie poskytuje aj službu zabezpečenia prijímania televíznych programov od tretieho subjektu (poskytovateľa retransmisie), ktorý je k poskytovaniu tejto služby oprávnený, a ktorý ju našim zákazníkom priamo poskytuje prostredníctvom optickej či inej siete našej spoločnosti VNET. Napriek tomu, že naši zákazníci majú v tomto rozsahu priamy zmluvný vzťah s poskytovateľom retransmisie (odlišným od VNETu), na základe ktorého poskytovateľ retransmisie spracúva osobné údaje našich zákazníkov, k odovzdávaniu niektorých údajov zo strany našej spoločnosti môže dochádzať (identifikačné údaje a miesto pripojenia). Poskytovateľ retransmisie, ktorý spolupracuje s našou spoločnosťou je spoločnosť DSI DATA s.r.o., so sídlom Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Bernolákovo, IČO: 36 399 493 a nakoľko je táto spoločnosť aj "podnikom" v zmysle ZoEK, dochádza k prelinaniu s písm. a) v tomto bode Memoranda a uvedená spoločnosť môže (a musí) ziskávať a spracúvať osobné údaje zákazníkov ako každý iný operátor podľa ustanovení ZoEK.

- e) **Účtovníci, daňoví poradcovia a audítori našej spoločnosti.**

V rámci vedenia účtovníctva a povinnosťou vykonávať audit našej spoločnosti odovzdávame faktúry externým subjektom; z tohto dôvodu môžu byť osobné údaje uvedené na faktúrach odovzdané tejto skupine prijímateľov. Vo výnimočných prípadoch môžu byť v rámci kontroly odovzdané týmto subjektom aj zákaznicke zmluvy za účelom kontroly výšky a správnosti fakturácie; v tom prípade sa im sprístupnia aj údaje na našej zmluve.

- f) **Nadobúdatelia pohľadávok, na ktorých naša spoločnosť postúpi pohľadávky.**

V prípade existencie neuhradených pohľadávok voči zákazníkom má naša spoločnosť právo realizovať jej právo postúpiť tieto pohľadávky v zmysle § 524 a nasl. Občianskeho zákonníka na tretiu osobu, ktorá by tieto pohľadávky po dlžníkoch ďalej vymáhala. Dôvodom postúpenia pohľadávok z našej strany je najmä zníženie administratívnej záťaže spojenej so súdnym či mimosúdnym vymáhaním pohľadávok a zlepšenie cashflow. Aby nadobúdateľ mohol úspešne tieto pohľadávky ďalej vymáhať, musí mať k dispozícii účtovné, zmluvné a iné dokumenty a podklady, ktoré následne môže využiť napr. ako dôkaz v súdnom konaní. Preto napríklad osobné údaje na zmluvách, preberacích protokoloch, faktúrach, ako aj údaje o platbách zákazníkov, môžu byť nadobúdateľom odovzdávané v rámci agendy postupovania pohľadávok na tretie osoby.

- g) **Dodávatelia servisných a iných služieb pre Dodávateľa (subdodávatelia).**

Asi ako každá spoločnosť, aj VNET poskytuje časť služieb pre zákazníkov prostredníctvom svojich subdodávateľov. Dôvodom je nielen znížovanie nákladov a teda aj konečných cien pre našich zákazníkov, ale aj zlepšenie rýchlosti a kvality poskytovaných služieb. Napríklad služby spojené s pripojením zákazníka do siete, resp. zriadením služby, alebo servisné služby na mieste u zákazníka, príp. iný servisný zásah u zákazníka, môžu byť vykonávané subdodávateľsky, pričom tento subjekt musí mať k dispozícii napr. kontaktné údaje zákazníka (meno, adresu, telefónne číslo, email), aby sa na miesto opravy vôbec mohol dostať, príp. aby mohol dohodnúť termín opravy či zriadenia služby. Takisto pravidelná starostlivosť o zákazníkov, vrátane činnosti spočívajúcich napr. s pravidelným hodnotením kvality našich služieb, zabezpečenie non-stop servisu / hotline, môže byť vykonávaná prostredníctvom našich partnerov. Takisto aj v miestach, kde by poskytovanie požadovanej služby potenciálnym zákazníkom nebolo možné len prostredníctvom našej spoločnosti (napr. z dôvodu nepokrytia daného miesta), môže VNET využiť k poskytnutiu (časti) týchto služieb niektorého z našich partnerov. Všetky údaje, ktoré sú našim partnerom/subdodávateľom poskytované, sa poskytujú len v nevyhnutnom rozsahu a týkajú sa výlučne poskytovania služieb príslušným zákazníkom pre účely zabezpečenia riadneho plnenia našej zmluvy so zákazníkom. Do tejto kategórie príjemcov patria aj prípadní poskytovatelia cloudových služieb (cloud computing), ktorí môžu našej spoločnosti poskytovať cloudové služby, príp. činnosti súvisiace s cloudovými službami.

Prosím berte na vedomie, že nie všetky osobné údaje sa poskytujú všetkým kategóriám príjemcov uvedeným vyššie. Naopak, naša spoločnosť ich udeľuje týmto príjemcom len v nevyhnutnom rozsahu, iba ak pre to nastanú relevantné dôvody a len k splneniu nevyhnutného účelu. Vo väčšine prípadov sa stáva, že osobné údaje nie sú poskytnuté žiadnemu z vyššie uvedených príjemcov (s výnimkou účtovníkov, ktorí spracúvajú faktúry).

VII. Ako dlho spracúvame Vaše osobné údaje?

Osobné údaje budú našou spoločnosťou spracúvané len na nevyhnutnú dobu a v prvom rade vždy po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi. Tak napríklad osobné údaje uvedené na faktúrach budú uchovávané našou spoločnosťou po dobu 10 rokov po skončení roka, ktorého sa faktúry týkajú a to z dôvodu príslušných ustanovení zákona o účtovníctve, ktoré upravujú dĺžku povinného uchovávanía účtovných dokladov (uvedená dĺžka 10 rokov platí aj pre neplatcov DPH). Nakoľko faktúry vystavujeme podľa údajov uvedených v zákaznickej zmluve, budeme aj zákaznícku zmluvu uchovávať minimálne po dobu účtovných dokladov, ktoré sa jej týkajú.

Dĺžka spracúvania osobných údajov závisí od právneho základu, na ktorom ich VNET spracúva a od účelu, pre ktorý osobné údaje VNET spracúva. Osobné údaje spracúvané výlučne na základe Vášho súhlasu (t. j. také osobné údaje, ktoré spracúvame výhradne na základe Vášho súhlasu a zo žiadneho iného právneho základu uvedeného vyššie v tomto Memorande) budeme spracúvať len po dobu udelenia Vášho súhlasu.

U osobných údajov spracúvaných na základe ostatných právnych základov (mimo súhlasu), resp. aj na základe iného právneho základu, vystupuje do popredia účel, pre ktorý ich spracúvame. Jedným z účelov a právnych dôvodov spracúvania, je aj ochrana oprávnených záujmov našej spoločnosti ako napr. uplatnenie našich nárokov, najmä naše právo na účinné vymáhanie našich pohľadávok a samozrejme aj právo na našu účinnú právnu ochranu v prípade, ak tretie osoby vznesú proti našej spoločnosti akékoľvek nároky, vrátane prípadných nárokov na náhradu škody. Charakter podstatnej časti našich služieb, t. j. poskytovanie internetového pripojenia a iných telekomunikačných služieb, je veľmi citlivý na akýkoľvek aj krátky výpadok alebo obmedzenie, ktoré môžu u našich zákazníkov viesť k nepríjemným situáciám a potencionálne k vznikom škody. Naviac o prípadnej škode sa nemusíme dozvedieť ihneď, ale až s odstupom určitého, niekedy aj relatívne dlhšieho času. Premlčacia doba napr. u náhrady škody, je 3, resp. 4 roky v prípade subjektívnej lehoty na uplatnenie nároku na náhrady škody (t. j. od okamžiku, kedy sa subjekt dozvedel alebo mohol dozvedieť o vzniku škody a o tom, kto je povinný ju nahradiť), ale môže skončiť až za 10 rokov (objektívna lehota) od prvotného porušenia povinnosti. Takisto aj relatívne krátky výpadok dostupnosti služieb nad rámec SLA môže oprávňovať našich zákazníkov k uplatneniu zliav a reklamácií, u ktorých takisto platia určité premlčacie lehoty. Záujmom našej spoločnosti je uchovať nielen samotné zmluvy, ale aj ostatné podklady, ktoré sa týkajú okolností poskytovania zazmluvnených služieb tak, aby sme s odstupom času v prípade vznesenia nároku, napr. aj po niekoľkých rokoch, vedeli účinne brániť naše práva a v prípade potreby predložiť relevantné dôkazy. Naviac podľa osobitných zákonov (ZoEK) sme povinní informovať niektoré štátne orgány (napr. orgány činné v trestnom konaní) o niektorých skutočnostiach, ktoré sa týkajú našej činnosti a poskytovaných služieb. Aby sme mohli splniť túto povinnosť, musíme vybrané osobné údaje a dokumenty odkladať.

Z uvedených dôvodov všetky osobné údaje uvedené na zákaznickej zmluve (resp. samotnú zákaznícku zmluvu), na preberacích protokoloch, faktúrach, klientske číslo do zákaznickej zóny, údaje na servisných protokoloch a zvukové záznamy z telefonátov na servisné čísla našej spoločnosti (t. j. zákaznickej linky VNET) budeme spracúvať za účelom ochrany našich oprávnených záujmov a za účelom plnenia našich zákonných povinností po dobu trvania účinnosti zákaznickej zmluvy a po jej skončení do uplynutia všetkých premlčacích lehôt (objektívnych aj subjektívnych) týkajúcich sa práv a záväzkov súvisiacich so zákazníckou zmluvou, inak vždy po dobu 11 rokov od skončenia zmluvy. To znamená, že uvedené osobné údaje budeme uchovávať vždy 11 rokov po skončení zákaznickej zmluvy (t. j. po ukončení poskytovania služby). Ak by v čase uplynutia doby 11 rokov neskončili všetky premlčacie lehoty, budeme uvedené osobné údaje spracúvať aj dlhšie a to do skončenia všetkých premlčacích lehôt.

Rovnako v prípade, ak v čase pred uplynutím lehoty podľa vyššie uvedené odseku (t. j. 11 rokov po skončení zmluvy) nastane niektorá z nasledujúcich skutočností:

- i. zákazník alebo tretia osoba uplatní voči nám akýkoľvek právny nárok priamo či nepriamo súvisiaci so zmluvou či službou poskytovanou na základe zákaznickej zmluvy (napr. právo na náhradu škody, bezdôvodné obohatenie, zaplatenie peňažného nároku vrátane sankcií, právo na reklamáciu, nároky z väd podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, atď.), alebo
- ii. bude zahájené súdne, správne, mimosúdne či rozhodcovské konanie (bez ohľadu na osoby účastníkov), ktorého predmet by sa priamo či nepriamo týkal zákaznickej zmluvy či služieb poskytovaných na jej základe,

budeme za účelom ochrany našich oprávnených záujmov spracúvať potrebné osobné údaje dotknutej osoby do úplného a nezvratného vysporiadania všetkých sporných nárokov podľa bodu (i), resp. do právoplatného rozhodnutia, ktorým sa skončia konania uvedené pod bodom (ii) vyššie a uplynutia premlčacej doby k výkonu príslušného právoplatného rozhodnutia dosiahnutého v danom konaní.

Vizuálne záznamy z kamerových bezpečnostných systémov našej spoločnosti budú uchovávané po dobu 21 dní, pokiaľ ďalej v tomto odseku alebo vo všeobecne záväznom predpise nebude uvedené inak. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je ochrana bezpečnosti, odhaľovanie kriminality, ochrana majetku VNETu a tretích osôb, najmä našich zákazníkov v serverovniach, a ochrana zdravia zamestnancov VNETu a zákazníkov, resp. ich zamestnancov. V prípade, ak bude existovať dôvodné podozrenie, že došlo k spáchaniu priestupku alebo trestnému činu v období odo dňa vyhotovenia kamerového záznamu do dňa jeho likvidácie (21 dní), budeme oprávnení tento kamerový záznam uchovať naďalej ako dôkaz pre účely priestupkového a trestného konania a kópiu záznamu odovzdať príslušným správnym orgánom, resp. orgánom činným v trestnom konaní. V takom prípade budeme oprávnení záznam uchovávať až do okamžiku právoplatného skončenia trestného či správneho konania, resp. do troch pracovných dní od okamžiku, kedy nám bude doručené oznámenie o právoplatnom skončení príslušného konania, resp. iného rozhodnutia, ktoré bude znamenať právoplatné skončenie konania. To všetko platí v prípade, ak osobitný predpis alebo rozhodnutie orgánu činného v trestnom konaní neurčí inak.

V niektorých prípadoch, ak to povaha poskytovanej elektronickej komunikačnej služby umožňuje, resp. vyžaduje, poskytujeme zákazníkovi IP adresy, ktoré sa v niektorých prípadoch môžu klasifikovať ako osobný údaj, v niektorých prípadoch nie. Nakoľko tento údaj súvisí s

poskytovaním služby na základe zákaznickej zmluvy, tieto údaje uchováваме po dobu rovnakú ako samotnú zákaznickú zmluvu, s ktorou IP adresa súvisela.

Čo sa týka biometrických údajov v rozsahu odtlačku prstov, tieto spracúваме iba v prípadoch, ak máte od nás taký typ serverhousingových služieb, v rámci ktorého máte právo osobného fyzického prístupu do dátových centier našej spoločnosti za účelom zabezpečenia neustáleho prístupu k Vaším zariadeniam, umiestneným v našom dátovom centre (toto oprávnenie vyplýva zo samotnej zákaznickej zmluvy) a súčasne ak nám udelíte samostatný písomný súhlas so spracúvaním týchto údajov. V žiadnom inom prípade túto kategóriu osobných údajov nespracúваме - to znamená, že ak máte od nás napr. internet, digitálnu televíziu alebo hlasové služby, Vaše biometrické údaje samozrejme nespracúваме. A to ani v prípade virtuálneho serverhousingu alebo cloudových služieb, kedy s Vašou službou nesúvisí právo vstupu k zariadeniam v dátovom centre. Iba v prípadoch serverhousingu s vlastným serverom (tzv. classic serverhousing) alebo rackhousingu, kedy je v našom dátovom centre umiestnené Vaše zariadenie (server či iné technické zariadenie) a máte mať k nemu zaručený neobmedzený prístup, môžeme tieto údaje od Vás získavať. Aj to len na základe podpisu samostatného písomného súhlasu s náležitým poučením. Udeliť súhlas so spracúvaním týchto osobných údajov (odtlačkov prstov) samozrejme nemusíte, avšak v danom prípade Vám nebude môcť byť udelené právo prístupu do dátového centra a nebudete sa môcť dostať k svojim zariadeniam v serverovni. Tieto osobné údaje spracúваме výlučne počas trvania zákaznickej zmluvy, resp. doby, počas ktorej bude udelené oprávnenie konkrétnej fyzickej osobe k prístupu do serverovne v dátovom centre. Vaše biometrické údaje zlikvidujeme bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní po uplynutí doby uvedenej v predchádzajúcej vete. To sa netýka samotných identifikačných údajov osôb oprávnených do vstupu do serverovni v rozsahu meno, priezvisko, adresa pobytu, číslo OP a príp. dátum narodenia, ktoré spolu s presným časom vstupu a odchodu zo serverovne uchováваме v záujme ochrany majetku VNETu a ostatných zákazníkov a odhaľovanie kriminality po dobu nasledujúcich 12 mesiacov po skončení zmluvy/oprávnenia k vstupu do dátového centra.

VIII. Aké máte práva v súvislosti s Vašimi osobnými údajmi

Vaše práva, ako dotknutej osoby, sú bližšie upravené v ZOOÚ, a to konkrétne v § 19 a nasl. ZOOÚ.

Medzi Vaše práva patrí:

- a) právo požadovať prístup k Vaším osobným údajom (§ 21 ZOOÚ),
- b) právo na opravu Vašich osobných údajov (§ 22 ZOOÚ),
- c) právo na vymazanie Vašich osobných údajov (§ 23 ZOOÚ),
- d) právo na obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov (§ 24 ZOOÚ),
- e) právo namietat' spracúvanie Vašich osobných údajov (§ 27 ZOOÚ),
- f) právo na prenosnosť Vašich osobných údajov (§ 26 ZOOÚ),
- g) podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, resp. podať návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOÚ.

Ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú, máte **právo kedykoľvek odvolať Váš súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov**. Právo odvolať Váš súhlas je však možný len v prípade, ak je výlučným právnym základom pre spracúvanie Vašich osobných údajov našou spoločnosťou iba Váš súhlas. Odvolanie Vášho súhlasu so spracúvaním tých osobných údajov, ktoré spracúваме (aj) na základe iného právneho základu nie je účinné a budeme mať aj naďalej právo, resp. povinnosť ich spracúvať. Ak teda spracúваме Vaše osobné údaje napr. na základe osobitného zákona (ZoEK), na základe našej zákaznickej zmluvy k splneniu povinností v nej uvedených, alebo z dôvodu ochrany oprávnených záujmov našej spoločnosti, prípadné oznámenie o odvolaní Vášho súhlasu nebude relevantné. To platí primerane aj vo vzťahu k ostatným právam uvedeným vyššie, pokiaľ ZOOÚ nestanoví inak.

Nemôžeme totiž napríklad vymazať Vaše osobné údaje, ktoré máte na faktúre, nakoľko samotnú faktúru musíme ako účtovný doklad uchovávať najmenej 10 rokov podľa predpisov o účtovníctve (viď vyššie). Takisto nemôžete odvolať súhlas so spracúvaním Vašich identifikačných údajov uvedených na našej zákaznickej zmluve, nakoľko ich uchovávanie a evidenciu nám prikazuje ZoEK (s tým nemôžeme nič urobiť) a navyše by sme Vám nemohli poskytovať službu, na ktorej sme sa obojstranne dohodli (to platí aj pre kontaktný email a kontaktný telefón). Nemôžeme zrušiť spracúvanie IP adresy v prípade poskytovania služieb, ktoré vyžadujú zriadenie, resp. pridelenie IP adresy, nakoľko to je podstatou takejto služby. Nemôžete ani odvolať súhlas s uchovávaním Vašich nahrávok z telefonátov na zákaznickú linku / servisné čísla VNETu, v rámci ktorých sme sa napr. dohodli na zmene zmluvy (je to jediný dôkaz o obsahu našej zmluvy), ktorými ste nahlásili nedostatky či poruchy (z dôvodu zachovania dôkazu o čase nahlásenia poruchy a jej podstate) alebo ktorými ste nahlásili reklamácie. To všetko platí analogicky aj na emailovú komunikáciu, ktorú ste voči našej spoločnosti realizovali z Vašej emailovej adresy.

V prípade uplatnenia Vašich práv voči našej spoločnosti nás prosím kontaktuje písomne na adrese sídla našej spoločnosti: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, prípadne emailom na našej emailovej adrese: osobneudaje@vnet.eu.

IX. Prenášame Vaše osobné údaje do tretích krajín?

Nie, naša spoločnosť Vaše osobné údaje neprenáša a ani nezamýšľa prenášať do tretích krajín (mimo EÚ alebo EHS) alebo medzinárodnej organizácii v zmysle ZoEK.

X. Profilujeme Vaše osobné údaje?

V rámci našej činnosti vykonávame profilovanie Vašich osobných údajov výlučne podľa (i) údajov o produktoch a službách, ktoré Vám a ostatným zákazníkom poskytujeme, a (ii) podľa miesta pripojenia služby zákazníkom.

Dôvodom profilovania je jednak riadne plnenie našej uzavretej zmluvy (napr. informovanie zákazníkov o prípadných opravách, výlukách či obmedzeniach v dostupnosti služieb v konkrétnej geografickej oblasti) a zlepšovanie poskytovaných služieb a zvýšenie celkového komfortu našich zákazníkov.

Tak napríklad v prípade, ak budeme vykonávať pravidelnú údržbu či servis na sieti na určitom mieste (napr. oprava optickej siete na verejnej komunikácii, v určitom bode), v dôsledku ktorej môžu byť služby našim zákazníkom dočasne prerušené alebo obmedzené, musíme vedieť podľa miesta pripojenia služby zistiť, ktorí zákazníci môžu byť týmto zásahom ovplyvnení. Je zbytočné a nelogické o prípadných výpadkoch v jednej časti mesta informovať všetkých našich zákazníkov (un bloc), ktorých sa oprava vôbec nedotkne, ale cieľom je vopred upozorniť len tých, ktorí môžu byť touto činnosťou dotknutí.

A takisto v prípade, ak dôjde pri určitých konkrétnych službách k zlepšeniu parametrov poskytovanej služby (napríklad bezplatné zvýšenie prenosovej rýchlosti pri poskytovaní internetu), k rozšíreniu či zjednodušeniu funkcionality klientskej zóny, k poskytnutiu konkrétnych zliav, bonusov a akcií, ktoré môžu naši zákazníci uplatniť, informovaniu o poskytovaných službách a tovaroch, je potrebné, aby sme o týchto skutočnostiach informovali našich zákazníkov za účelom zvýšenia ich komfortu a umožnenia uplatnenia výhod, pričom aj v tomto prípade je potrebné diverzifikovať ktorých zákazníkov (s konkrétnymi službami) sa tieto správy môžu týkať. Napr. informovanie o navýšení prenosovej rýchlosti internetu nie je potrebné zasielať zákazníkovi, ktorý majú napr. len hlasové služby.

XI. Prehľad spracúvaných osobných údajov, účel ich spracúvania zo strany VNET a.s. a ďalšie informácie podľa § 19 ods. 2 písm. e) ZOOÚ:

| Skupina | Osobné údaje: | Účel spracúvania: | Právny základ spracúvania: | Údaj v zmysle § 19 ods. 2 písm. e) ZOOÚ |
|---------|--|--|--|--|
| 1. | meno, priezvisko, titul, rodné číslo, dátum narodenia, číslo OP alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo; v prípade fyzickej osoby - podnikateľa aj obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ-DPH, údaje o fyzických osobách konajúcich menom právnickej osoby (napr. konatelia, iní štatutári); kontaktné údaje (telefón a kontaktná adresa ak sa líši od adresy trvalého pobytu) | <ul style="list-style-type: none">uzavretie zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb a plnenie záväzkov z nej vyplývajúcich, plnenie ostatných zákonných a zmluvných povinností;ďalšie účely uvedené v § 56 ods. 3 ZoEK, t. j. zmeny zmluvy, jej ukončenie alebo prenesenie čísla (pri telefonných službách), fakturácia, prijímanie a evidencia platieb, pohľadávok a postupovanie pohľadávok a vypracovanie zoznamu účastníkovidentifikácia zmluvných strán | <ul style="list-style-type: none">- osobitný predpis: ZoEK, účtovné a daňové predpisy- plnenie predmetu zmluvy uzavretej s našim zákazníkom- v rozsahu nevyhnutných identifikačných údajov zákazníka aj ochrana našich oprávnených záujmov | <ul style="list-style-type: none">- zákonné požiadavky nevyhnutné pre uzavretie zmluvy v zmysle ZoEK;- účastník je povinný uviesť osobné údaje poskytnúť; pokiaľ ich neposkytne, nemôžeme so záujemcom uzavrieť zmluvu a poskytovať telekomunikačné služby. |
| 2. | miesto pripojenia zákazníka (ak sa líši od miesta trvalého pobytu) pokiaľ sa tento údaj uvádza v špecifikácii príslušnej služby v | <ul style="list-style-type: none">zriadenie služby na požadovanom mieste, výkon servisu u zákazníka, odpojenie službyposúdenie technických možností a | <ul style="list-style-type: none">- osobitný predpis (ZoEK)- plnenie predmetu | <ul style="list-style-type: none">- u niektorých služieb (internet, VoIP, TV) je uvedenie miesta pripojenia podstatnou náležitosťou zmluvy, bez ktorej |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | zákazníckej zmluve (napr. u pripojení k internetu, VoIP, digitálnej TV) | parametrov poskytovania služby požadovanej záujemcom v danej lokalite | zmluvy uzavretej s našim zákazníkom | nie je z logiky vecí možné uzavrieť zmluvu a poskytovať služby; u týchto služieb ide o zmluvnú aj zákonnú požiadavku, ktorú je dotknutá osoba je povinná uviesť |
| 3. | Audiozáznamy z telefónnych hovorov na zákaznícku linku spoločnosti VNET a.s. | <ul style="list-style-type: none"> uzatváranie nových zmlúv, príp. zmeny alebo ukončenie existujúcich zmlúv prostredníctvom telefónu preukázanie obsahu zmluvy so zákazníkom riešenie a zachytenie obsahu a presného času nahlásených porúch, reklamácií a inej komunikácie medzi zákazníkmi a VNET a.s. | <ul style="list-style-type: none"> -osobitný predpis (ZoEK, Občiansky zákonník) - plnenie predmetu zmluvy uzavretej s našim zákazníkom - ochrana našich oprávnených záujmov | <ul style="list-style-type: none"> - zákonná aj zmluvná požiadavka - dotknutá osoba nie je povinná poskytnúť tieto údaje (t. j. volať na zákaznícku linku), avšak v takom prípade musí všetku komunikáciu s VNET a.s. viesť písomnou formou, príp. emailom a to vrátane reklamácií a nahlasovania porúch, zmien, atď. |
| 4. | Klientske (zákaznícke) číslo vygenerované spoločnosťou VNET a.s. (online identifikátor), číslo Zmluvy | <ul style="list-style-type: none"> umožnenie klientom prístup do zákazníckej zóny na webovej stránke VNET a.s. (www.vnet.sk) za účelom zvýšenia komfortu zákazníkov číslo zmluvy sa používa na zjednodušenie administratívy pri identifikácii klientov (napr. pri telefonických rozhovoroch), servisoch a riešení reklamácií; k jednoznačnej identifikácii služby a zákazníka | <ul style="list-style-type: none"> - plnenie predmetu zmluvy uzavretej s našim zákazníkom - ochrana našich oprávnených záujmov | <ul style="list-style-type: none"> zmluvná požiadavka potrebná k plneniu každej zákazníckej zmluvy - číslo zmluvy so zákazníkom je povinným údajom na každej uzatváratej zmluve, bez nej nie je možné zmluvu s nami uzavrieť - klientske číslo má každý zákazník, nevyhnutný údaj k plneniu predmetu zmluvy |
| 5. | Emailová adresa zákazníka | <ul style="list-style-type: none"> ako pri skupine č. 1 zasielanie elektronických faktúr priamy marketing oznamovanie výpadkov, porúch či obmedzení v dostupnosti služby oznamovanie podstatných zmien VOP a iných skutočností a úkonov efektívny a rýchly komunikačný prostriedok so zákazníkmi | zákon (ZoEK), plnenie zmluvy, oprávnený záujem našej spoločnosti, príp. aj súhlas zákazníka udelený v uzavretej zmluve | - zákonná požiadavka (ZoEK) a zmluvná požiadavka potrebná k plneniu povinností uvedených v zákazníckej zmluve, ide o povinný údaj získavaný od zákazníkov |
| 6. | IP adresa (u služieb, kde sa IP adresa technicky prideluje) a v prípade, ak sa IP adresa v konkrétnom prípade môže považovať za osobný údaj | <ul style="list-style-type: none"> technická realizácia požadovanej služby (bez IP adresy nie je možné vybrané služby poskytovať) | <ul style="list-style-type: none"> - ZoEK (§ 63 ods. 5) - plnenie zmluvy | - u vybraných dátových služieb, kde sa IP adresa prideluje, je to nevyhnutná požiadavka (tento osobný údaj prideluje prevádzkovateľ z titulu poskytovania služby) |