

## INFORMACE O NAHRÁVÁNÍ TELEFONICKÝCH HOVORŮ

### 1. Účel dokumentu

V naší společnosti **ČMN Alpha s.r.o.**, se sídlem Václavské náměstí 806/62, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 062 22 960, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 311004 (dále jen „**Společnost**“) dbáme na to, abychom všechny Vaše osobní údaje zpracovávali v souladu s platnými právními předpisy, zejm. nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**GDPR**“).

Tento dokument shrnuje základní zásady při zpracování osobních údajů ze strany naší Společnosti, pokud jde o nahrávání telefonických hovorů na našich zákaznických linkách.

### 2. Kdo je správcem Vašich osobních údajů?

Správcem osobních údajů je naše Společnost, tj. ČMN Alpha s.r.o., se sídlem Václavské náměstí 806/62, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 062 22 960, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 311004.

Kontaktní osobou pro zpracování osobních údajů v rámci Společnosti je Mgr. Andrea Vašková, tel.: +420 771 232 255, e-mail: [gdpr@cm-n.cz](mailto:gdpr@cm-n.cz).

### 3. Jaké osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme osobní údaje našich zákazníků, jakož i potenciálních zákazníků a dalších osob, které nám na naši zákaznickou linku zavolají. Pokud nám volající sdělí osobní údaje třetí osoby, zpracováváme též osobní údaje těchto osob.

Na skutečnost, že je hovor na příslušné zákaznické lince nahráván, budete vždy předem upozorněni. Pokud nechcete, aby Vaše hovory na naší zákaznické lince byly nahrávány, kontaktujte nás prosím jiným způsobem.

S ohledem na to, že je nahráván telefonický hovor, není dopředu možné identifikovat, kterých osobních údajů se zpracování bude týkat. Půjde o takové osobní údaje, které nám během telefonického hovoru sdělíte. Nejčastěji půjde o následující kategorie osobních údajů:

(a) **Identifikační údaje**

Mezi identifikační údaje řadíme zejména jméno, příjmení, bydliště, adresa trvalého pobytu, datum narození, rodné číslo, údaje uvedené na občanském průkazu nebo pasu;

(b) **Popisné údaje**

Mezi popisné údaje řadíme zejména telefonickou komunikaci, kterou s Vámi vedeme, číslo Vašeho bankovního účtu a obecně údaje o službách, které jsou spojeny s Vaší osobou;

(c) **Kontaktní údaje**

Mezi kontaktní údaje řadíme zejména korespondenční adresu, telefonní číslo a adresu elektronické pošty.

Dále zpracováváme údaje týkající se konkrétního telefonického hovoru, tzn. datum a čas uskutečnění hovoru, včetně délky jeho trvání.

### 4. K jakým účelům osobní údaje zpracováváme?

Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem jednání o uzavření či prodloužení smlouvy, kontroly řádného plnění uzavřené smlouvy, kontroly řádného plnění pracovněprávních povinností ze strany našich zaměstnanců, evidence smluvních vztahů, evidence reklamací, jakož i za účelem přímého marketingu.

Nahrávky rovněž mohou sloužit jako důkaz v případném soudním nebo správním řízení.

## 5. Jaký máme právní základ pro zpracování?

Právním titulem pro zpracování osobních údajů může být **plnění smlouvy** (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR), kterou jsme se zákazníkem uzavřeli, jednání o smlouvě s potenciálním zákazníkem, případně prokázání, že v rámci hovoru došlo k uzavření smlouvy.

Dalším právním titulem pro zpracování osobních údajů může být též **ochrana našich oprávněných zájmů** (čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR) na kontrole řádného plnění smlouvy, kontrole řádného plnění pracovněprávních povinností ze strany našich zaměstnanců, evidenci smluvních vztahů, evidenci reklamací, zájmu na ochraně našich práv a práv třetích osob, jakož i zájmu na provádění přímého marketingu našich služeb.

## 6. Jakým způsobem zpracování probíhá a jak dlouho nahrávky uchováváme?

Pořízené nahrávky telefonických hovorů, které obsahují osobní údaje, Společnost shromažďuje, ukládá na nosiče, používá, uchovává, likviduje, případně jinak zpracovává.

Doba ukládání a zpracování nahrávek telefonických hovorů se liší podle toho, co bylo předmětem telefonické komunikace a zda jste zákazník, potenciální zákazník nebo třetí osoba.

Společnost uchovává nahrávky po dobu trvání smluvního vztahu a dále přiměřenou dobu poté, zejm. po dobu, kdy jsou zákazník a Společnost oprávněni podle příslušných právních předpisů uplatnit vůči sobě nároky vzešlé z takového smluvního vztahu, tj. s přihlédnutím k promlčecím lhůtám podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Společnost dále uchovává nahrávky po dobu trvání oprávněného zájmu, zpravidla po dobu 3 let od data pořízení. Tato doba však může být v jednotlivém případě překročena, např. v případě zahájení soudního sporu či kontroly ze strany orgánu veřejné správy.

## 7. Komu osobní údaje předáváme?

K nahrávkám, resp. v nich obsaženým osobním údajům, mají přístup pouze pověřeni zaměstnanci Společnosti, kteří jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a opatřeních sloužících k jejich zabezpečení a dále zpracovatelé osobních údajů (např. dodavatelé cloudových služeb), s nimiž Společnost uzavřela dohodu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR.

Osobní údaje může Společnost sdílet s právníckými či fyzickými osobami, státními orgány a veřejnými institucemi, pokud je v dobré víře přesvědčena o tom, že přístup k takovým informacím, jejich použití, uchovávání a zpřístupnění je přiměřeně nezbytný pro:

- a) dodržení příslušného právního předpisu anebo vykonatelné žádosti státní správy;
- b) uplatnění příslušných smluvních podmínek včetně prošetření jejich možného porušení;
- c) postup zaměřený na prošetření a řešení podvodu, technických komplikací či bezpečnostních incidentů; nebo
- d) ochranu před poškozením práv, majetku anebo bezpečnosti Společnosti, jejích zákazníků anebo veřejnosti tak, jak to vyžadují anebo dovolují právní předpisy.

V rámci zpracování osobních údajů nedochází k jejich předání do třetích zemí mimo území Evropské Unie, resp. EHP či do mezinárodních organizací. Zároveň při zpracování osobních údajů Společnost neprovádí automatizované individuální rozhodování ani profilování.

## 8. Jaká jsou Vaše práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

Jako subjekt údajů máte ve stanoveném rozsahu právo rozhodovat o nakládání s Vašimi osobními údaji. Uplatnit níže uvedená práva můžete (i) osobně nebo písemně na adrese: Václavské náměstí 806/62, Nové Město, 110 00 Praha 1 (ii) elektronicky prostřednictvím e-mailu na adrese: [gdpr@cm-n.cz](mailto:gdpr@cm-n.cz). Budeme

se Vám snažit odpovědět co nejdříve, vždy Vám však odpovíme nanejvýš do jednoho (1) měsíce od obdržení Vaší žádosti.

Platné právní předpisy a GDPR Vám přiznávají zejména tato práva:

- právo požadovat od Společnosti potvrzení, zda Společnost zpracovává Vaše osobní údaje a právo požadovat bližší informace o takovém zpracování. V případě, že bude Společnost zpracovávat nepřesné údaje, můžete požadovat jejich opravu či doplnění;
- jestliže budou splněny podmínky článku 17 GDPR můžete požadovat výmaz osobních údajů;
- v případech stanovených v článku 18 GDPR máte právo požadovat, aby Společnost omezila zpracování Vašich osobních údajů. Po dobu tohoto omezení budou osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze se Vaším souhlasem, nebo k určení, výkonu nebo obhajobě právních nároků, k ochraně práv jiné osoby nebo z důvodu důležitého veřejného zájmu;
- pokud je zpracování osobních údajů prováděno pro účely oprávněných zájmů Společnosti či třetích osob máte právo vznést námitku proti tomuto zpracování. Na základě Vaší námitky zpracování osobních údajů omezíme, a dokud neprokážeme závažné oprávněné důvody zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy, právy a svobodami nebo důvody pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, osobní údaje nebudeme nadále zpracovávat a Vaše osobní údaje vymažeme;
- pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány na základě Vašeho souhlasu, můžete tento souhlas kdykoli odvolat;
- za podmínek článku 20 GDPR máte právo obdržet od Společnosti veškeré osobní údaje, které od Vás Společnost získala, a to v běžně používaném a strojově čitelném formátu. V takovém případě můžete požadovat, aby Společnost předala Vaše osobní údaje jinému správci, bude-li to technicky proveditelné; a
- pokud se domníváte, že při zpracování jeho osobních údajů došlo k porušení právních předpisů, můžete podat stížnost dozorovému úřadu pro Českou republiku, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz), tel.: +420 234 665 111.

Tato informace byla vydána s účinností ke dni 1. března 2023.