

# Informácie o spracúvaní osobných údajov

Vážený zákazník,

naša spoločnosť ElsoNET s.r.o Vám poskytuje na základe uzavretej zmluvy, príp. viacerých uzavretých zmlúv, elektronické komunikačné služby a súvisiace služby, v rámci ktorých naša spoločnosť ElsoNET s.r.o spracúva aj Vaše osobné údaje.

V súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov Vám ako dotknutej osobe týmto poskytujeme informácie v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len "**Zákon**") a 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 (ďalej len "**Nariadenie**"), ktoré nadobudnú účinnosť dňa 25.05.2018. Týmto oznámením tak plníme povinnosti stanovené najmä v § 19 a nasl. Zákona. Bližšie podrobnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov sú zverejnené v Memorande o ochrane osobných údajov na našich webových stránkach ([www.elsonet.sk](http://www.elsonet.sk)) v sekcii "Dokumenty" a "Ochrana osobných údajov" (ďalej len "**Memorandum**").

## Prevádzkovateľ osobných údajov:

Prevádzkovateľom osobných údajov je v zmysle Zákona a Nariadenia naša spoločnosť **ElsoNET s.r.o.**, so sídlom Družstevná 5, 831 04 Bratislava, IČO: 51 282 810, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vl.č. 55046/B (ďalej len "**ElsoNET s.r.o.**"). Vo veciach ochrany osobných údajov nás môžete kontaktovať písomne na adrese nášho sídla: Družstevná 5, 831 04 Bratislava, alebo emailom na emailovej adrese: [net@elsonet.sk](mailto:net@elsonet.sk). Určili sme aj osobu zodpovednú za ochranu osobných údajov, ktorú môžete v prípade otázok kontaktovať písomne na rovnakej adrese Družstevná 5, 831 04 Bratislava, alebo na emailovej adrese: [net@elsonet.sk](mailto:net@elsonet.sk). Aktuálne kontaktné údaje budú vždy uvedené aj na webovej stránke našej spoločnosti [www.elsonet.sk](http://www.elsonet.sk). Za dotknutú osobu v zmysle Zákona sa považujete Vy, ako fyzická osoba, ktorej osobné údaje spracúvame.

Naša spoločnosť ElsoNET s.r.o je telekomunikačný operátor a považuje sa za "podnik" v zmysle zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej len "**ZoEK**"), z čoho plynú spoločnosti ElsoNET s.r.o osobitné oprávnenia a povinnosti v oblasti spracúvania osobných údajov, ktoré sa nevzťahujú na bežné subjekty. Medzi tieto patrí napríklad právo a súčasne povinnosť spracúvať viacero osobných údajov našich zákazníkov na základe zákona, ktorým je ZoEK, a to aj bez súhlasu príslušnej osoby. Rovnako osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie zmluvy, ktorú s Vami máme uzavretú, máme právo spracúvať na základe ustanovení samotného zákona (§ 13 ods. 1 písm. b) Zákona).

## Právny základ spracúvania osobných údajov našou spoločnosťou:

Právnym základom, na základe ktorého môžeme spracúvať Vaše osobné údaje, môže byť napr. (i) osobitný právny predpis, ktorý nám spracúvanie osobných údajov prikazuje alebo umožňuje, ako napr. ZoEK, ďalej (ii) zmluva uzavretá s Vami, ako našim zákazníkom (t. j. zákaznícka zmluva), ktorú sme povinní plniť, (iii) Váš súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov, ktorý ste nám udelili pri podpise zákazníckej zmluvy, príp. inou formou, (iv) ochrana Vášho majetku či majetku tretích osôb a (v) náš oprávnený záujem.

Najdôležitejším právnym základom pre spracúvanie Vašich osobných údajov našou spoločnosťou je už zmieňovaný zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ZoEK), ktorý nám ukladá povinnosť pri uzavretí zmluvy o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby s každým zákazníkom získavať a viesť evidenciu o nasledujúcich osobných údajoch: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby a štátnu príslušnosť. Ak ste podnikateľ, musíme spracúvať aj Vaše osobné údaje ako IČO, DIČ, IČ-DPH, obchodné meno a miesto podnikania. Ďalšími povinnými údajmi, ktoré musia byť uvedené na každej zákazníckej zmluve, sú: dátum narodenia, údaje o osobách splnomocnených alebo splnomocnených konať menom právnických osôb (napr. osobné údaje o konateľoch, členoch predstavenstva, poverených či splnomocnených osobách), údaje nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami (napr. kontaktný telefón a emailová adresa) a stručný popis poskytovaných služieb (napr. typ poskytovanej služby vrátane prípadného miesta pripojenia zákazníka k vybranej službe). Ak Vám teda poskytujeme elektronické komunikačné služby, ako napr. pripojenie k internetu, telefónne služby (VoIP) alebo serverhousing, všetky Vaše vyššie uvedené osobné údaje musíme spracúvať podľa ZoEK, čiže na právnom základe podľa § 13 ods. 1 písm. c) Zákona - nevyhnutnosť podľa osobitného zákona (konkrétne ustanovenia § 15 ods. 2 ZoEK, § 44 ods. 2 písm. a) ZoEK, § 43 ods. 1 písm. e) ZoEK a § 56 ods. 3 ZoEK). Spracúvanie týchto osobných údajov z našej strany ako telekomunikačného operátora, tak je možné aj bez osobitného súhlasu dotknutej osoby.

Nakoľko máme s Vami ako našim zákazníkom uzavretú zmluvu o poskytovaní elektronických komunikačných služieb, príp. iných súvisiacich služieb, musíme spracúvať niektoré Vaše osobné údaje aj z dôvodu, aby sme Vám mohli poskytovať dohodnuté služby a plniť povinnosti vyplývajúce z našej zmluvy. Medzi tieto patrí napr. kontaktný email, kontaktný telefón, miesto pripojenia služby, miesto prechodného pobytu kvôli efektívnemu doručovaniu písomností a audionahrávky zo zákazníckej linky našej spoločnosti, prostredníctvom ktorej zákazníci nahlasujú poruchy či výpadky služieb, reklamácie a prípadne aj menia či uzatvárajú nové zákaznícke zmluvy. Patria sem aj nevyhnutné identifikačné údaje o Vašej osobe, ktoré sú potrebné k identifikácii Vás ako zmluvnej strany. Tieto osobné údaje spracúvame na právnom základe podľa § 13 ods. 1 písm. b) Zákona s prihliadnutím na konkrétnu zmluvu, ktorú s Vami máme uzavretú, či už je predmetom telekomunikačnej alebo inej služby.

Ďalším právnym základom (titulom) na spracúvanie osobných údajov je v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) Zákona aj oprávnený záujem prevádzkovateľa, t. j. našej spoločnosti ElsoNET s.r.o Medzi tie patrí najmä ochrana majetku spoločnosti ElsoNET s.r.o a ostatných zákazníkov našej spoločnosti (napríklad ochrana zariadení iných zákazníkov, ktorí ich majú umiestnené v našich serverovniach), ochrana našich nárokov, efektívna a rýchla komunikácia so zákazníkmi, udržiavanie pravidelného kontaktu so zákazníkmi, starostlivosť o zákazníkov a zvýšenie ich celkového komfortu, v rámci priameho marketingu možnosť ponúknuť zákazníkovi výhodnejšie služby, zľavy a akcie týkajúce sa služieb, ktoré odoberajú, prevencia protiprávneho konania, predchádzanie škodám na majetku a zdraví, celková bezpečnosť a odhaľovanie kriminality. Naše obchodné priestory ako aj dátové centrá sú kontrolované

uzavretým kamerovým bezpečnostným systémom. Ak navštívite naše prevádzky alebo dátové centrá, v záujme ochrany majetku našej spoločnosti a našich zákazníkov môžu byť Vaše osobné údaje (vizuálna podoba) zaznamenané kamerovým systémom a uchovávané po dobu povolenú zákonom alebo uvedenú v Memorande.

### Prehľad spracúvaných osobných údajov, účel ich spracúvania zo strany ElsoNET s.r.o a ďalšie informácie:

Skupina	Osobné údaje:	Účel spracúvania:	Právny základ spracúvania:	Údaj v zmysle § 19 ods. 2 písm. e) Zákona
1.	<b>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)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ uzavretie zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb a plnenie záväzkov z nej vyplývajúcich, plnenie ostatných zákonných a zmluvných povinností;</li> <li>▫ ďalšie účely uvedené v § 56 ods. 3 ZoEK, tj. zmeny zmluvy, jej ukončenie alebo prenesenie čísla (pri telefónnych službách), fakturácia, prijímanie a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu častníkov</li> <li>▫ identifikácia zmluvných strán</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osobitné zákony (ZoEK, účtovné a daňové predpisy, Občiansky zákonník)</li> <li>- plnenie zmluvy uzavretej s našim Zákazníkom</li> <li>- v rozsahu nevyhnutných identifikačných údajov zákazníka aj ochrana našich oprávnených záujmov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osobitné zákony (ZoEK, účtovné a daňové predpisy, Občiansky zákonník)</li> <li>- plnenie zmluvy uzavretej s našim zákazníkom</li> <li>- v rozsahu nevyhnutných identifikačných údajov zákazníka aj ochrana našich oprávnených záujmov</li> </ul>
2.	<b>miesto pripojenia zákazníka</b> (ak sa líši od miesta trvalého pobytu) pokiaľ sa tento údaj uvádza v špecifikácii príslušnej služby v zákaznickej zmluve (napr. u pripojení k internetu, VoIP, digitálnej TV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ zriadenie služby na požadovanom mieste, servis u zákazníka, odpojenie služby</li> <li>▫ posúdenie technických možností a parametrov poskytovania služby požadovanej záujemcom v danej lokalite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osobitný predpis (ZoEK)</li> <li>- plnenie predmetu zmluvy uzavretej s našim zákazníkom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- u niektorých služieb (internet, VoIP, TV) je uvedenie miesta pripojenia podstatnou náležitosťou zmluvy, bez ktorej nie je z logiky veci možné uzavrieť zmluvu a poskytovať služby; u týchto služieb ide o zmluvnú aj zákonnú požiadavku, ktorú je dotknutá osoba povinná uviesť, inak jej nebude môcť byť služba zriadená</li> </ul>
3.	<b>Audiozáznamy z telefónnych hovorov na zákaznickú linku spoločnosti ElsoNET s.r.o</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ uzatváranie nových zmlúv, príp. zmeny alebo ukončenie existujúcich zmlúv prostredníctvom telefónu</li> <li>▫ preukázanie obsahu zmluvy so zákazníkom, riešenie a zachytenie obsahu a presného času nahlásených porúch, reklamácií a inej komunikácie medzi zákazníkmi a ElsoNET s.r.o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osobitný predpis (ZoEK, Občiansky zákonník),</li> <li>- plnenie predmetu zmluvy uzavretej s našim zákazníkom</li> <li>- ochrana našich oprávnených záujmov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zákonná aj zmluvná požiadavka</li> <li>- dotknutá osoba nie je povinná poskytnúť tieto údaje (t. j. volať na zákaznickú linku), ale v takom prípade musí všetku komunikáciu s ElsoNET s.r.o viesť písomnou formou, príp. emailom, a to vrátane reklamácií a nahlasovania porúch, zmien, atď.</li> </ul>
4.	<b>Klientske (zákaznícke) číslo vygenerované spoločnosťou ElsoNET s.r.o (online identifikátor), číslo Zmluvy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ umožnenie klientom prístup do zákaznickej zóny na webovej stránke ElsoNET s.r.o (<a href="http://www.elsonet.sk">www.elsonet.sk</a>) za účelom zvýšenia komfortu zákazníkov</li> <li>▫ číslo zmluvy sa používa na zjednodušenie administratívy pri identifikácii klientov (napr. pri telefonických rozhovoroch), servisoch a riešení reklamácií; k jednoznačnej identifikácii služby a zákazníka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plnenie predmetu zmluvy uzavretej s našim zákazníkom</li> <li>- ochrana našich oprávnených záujmov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zmluvná požiadavka potrebná k plneniu každej zákaznickej zmluvy</li> <li>- číslo zmluvy so zákazníkom je povinným údajom na každej uzatváratej zmluve, bez nej nie je možné zmluvu s nami uzavrieť</li> <li>- klientske číslo má každý zákazník, ide o nevyhnutný údaj k plneniu predmetu zmluvy</li> </ul>
5.	<b>Emailová adresa zákazníka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ ako pri skupine č. 1</li> <li>▫ zasielanie elektronických faktúr</li> <li>▫ priamy marketing</li> <li>▫ oznamovanie výpadkov, porúch či obmedzení v dostupnosti služby</li> <li>▫ oznamovanie podstatných zmien VOP a iných skutočností a úkonov</li> <li>▫ rýchly a efektívny komunikačný prostriedok so zákazníkmi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zákon (ZoEK), plnenie zmluvy, oprávnený záujem ElsoNET s.r.o, príp. aj súhlas zákazníka udelený v uzavretej zmluve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zákonná požiadavka (ZoEK) a zmluvná požiadavka potrebná k plneniu povinností uvedených v zákaznickej zmluve, ide o povinný údaj získavaný od zákazníkov</li> </ul>
6.	<b>IP adresa</b> (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"> <li>▫ technická realizácia požadovanej služby (bez IP adresy nie je možné vybrané služby poskytovať)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ZoEK (§ 63 ods. 5)</li> <li>- plnenie zmluvy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- u vybraných dátových služieb, kde sa IP adresa prideluje, je to nevyhnutná požiadavka (tento osobný údaj prideluje prevádzkovateľ z titulu poskytovania služby)</li> </ul>

**Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje poskytnuté:**

- a) ostatní poskytovatelia elektronických komunikačných služieb (telekomunikační operátori)
- b) orgány činné v trestnom konaní, súdy (v SR či zahraničí) a tzv. iné orgány štátu podľa § 55 ods. 6 ZoEK
- c) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
- d) advokáti
- e) exekútori
- f) prevádzkovatelia retransmisie na území SR
- g) účtovníci, daňoví poradcovia a audítori našej spoločnosti
- h) nadobúdatelia pohľadávok, na ktorých naša spoločnosť postúpi pohľadávky
- i) dodávatelia servisných a iných služieb pre ElsoNET s.r.o (subdodávatelia)

Bližšia špecifikácia prijímateľov je uvedená v Memorande na našej webovej stránke.

#### **Profilovanie:**

Spoločnosť ElsoNET s.r.o v rámci svojej činnosti vykonáva profilovanie zákazníkov výlučne podľa (i) údajov o typoch produktov a služieb, ktoré zákazníci od nás odoberajú, a (ii) podľa miesta pripojenia služby zákazníkom. Profilovanie je vykonávané výlučne na účelom riadneho plnenia zákazníckych zmlúv, informovania zákazníkov o prípadných opravách, výlukách či obmedzeniach v dostupnosti služieb v konkrétnej geografickej oblasti, zlepšovanie poskytovaných služieb a zvýšenie celkového komfortu našich zákazníkov.

#### **Práva dotknutej osoby:**

Ako dotknutá osoba v zmysle ZoEK máte právo:

- a) požadovať prístup k Vaším osobným údajom,
- b) na opravu Vašich osobných údajov,
- c) na vymazanie Vašich osobných údajov,
- d) na obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov,
- e) namietať proti spracúvaniu Vašich osobných údajov,
- f) na prenosnosť Vašich osobných údajov,
- g) podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, resp. podať návrh na začatie konania podľa § 100 Zákona, alebo
- h) odvolať súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov, ak je výlučným právnym základom pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov iba Váš súhlas; odvolanie súhlasu v rozsahu osobných údajov, ktoré spracúvame (aj) na základe niektorého z vyššie uvedených právnych základov (napr. osobitného zákona, plnenie zmluvy) nebude mať na ich spracúvanie vplyv.

Vyššie uvedené práva sú bližšie špecifikované v § 19 a nasl. ZoEK a čl. 14 a nasl. Nariadenia. Viac informácií o právach dotknutej osoby nájdete v Memorande na našej webovej stránke [www.elsonet.sk](http://www.elsonet.sk). Svoje práva si môžete uplatniť u našej spoločnosti písomnou žiadosťou doručenou do sídla našej spoločnosti: Družstevná 5, 831 04 Bratislava, prípadne emailom na adrese: [net@elsonet.sk](mailto:net@elsonet.sk). Vyššie uvedené práva, vrátane práva na výmaz, môžu byť obmedzené jedným alebo viacerými zákonmi, ktorý našej spoločnosti ukladá povinnosť konkrétne osobné údaje spracovávať a uchovávať po určitú minimálnu dobu.

#### **Doba uchovávania osobných údajov:**

Osobné údaje budú našou spoločnosťou spracúvané len na nevyhnutnú dobu a vždy po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi. Preto napríklad osobné údaje uvedené na účtovných dokladoch uchováваме po dobu 10 rokov po skončení roka, ktorého sa týkajú. Dĺžka uchovávania osobných údajov ďalej závisí od účelu, pre ktorý osobné údaje spracúvame. 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) budeme spracúvať len po dobu udelenia Vášho súhlasu. Osobné údaje uvedené na zmluvách, preberacích protokoloch, faktúrach, klientske číslo do zákazníckej zóny, údaje na servisných protokoloch, zvukové záznamy zo zákazníckej telefónnej linky ELSON uchováваме za účelom ochrany oprávnených záujmov našej spoločnosti a za účelom plnenia našich zákonných povinností po dobu trvania nášho zmluvného vzťahu a po skončení zmluvného vzťahu do uplynutia všetkých premáčacích lehôt týkajúcich sa práv a záväzkov súvisiacich so zákazníckou zmluvou, inak vždy po dobu 11 rokov od skončenia zmluvného vzťahu. V prípade, ak ktorákoľvek osoba uplatní voči nám akýkoľvek nárok, resp. v prípade zahájenia súdneho, správneho či iného konania, ktoré by sa týkali zákazníckej zmluvy či služby poskytovanej na jej základe, budeme za účelom ochrany našich oprávnených záujmov spracúvať potrebné osobné údaje dotknutej osoby do úplného a konečného vysporiadania všetkých sporných nárokov, resp. do právoplatného rozhodnutia, ktorým sa skončia príslušné konania a uplynutia premáčacej doby k výkonu príslušného právoplatného rozhodnutia dosiahnutého v danom konaní. Údaje o pridelení IP adresy uchováваме rovnako ako zákaznícke zmluvy. Vizualné záznamy z kamerových bezpečnostných systémov našej spoločnosti budú uchovávané štandardne po dobu 21 dní, pokiaľ ďalej v tomto odseku, vo všeobecne záväznom predpise alebo v Memorande nie je uvedené inak.

#### **Prenos osobných údajov do tretích krajín:**

Naša spoločnosť Vaše osobné údaje neprenáša a ani nezamýšľa prenášať do tretích krajín (mimo EÚ alebo EHS) alebo medzinárodnej organizácii v zmysle Zákona.