

Prohlášení o zpracování osobních údajů

Správce osobních údajů a vydavatel tohoto Prohlášení:

Vocalls Inc s.r.o.

se sídlem Perucká 2482/7, Vinohrady, 120 00 - Praha 2

IČ: 064 13 421

e-mail: sales@vocalls.cz

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 281723

(dále uvedeno jen „Vocalls“ nebo „Správce“)

Úvodní informace

Cílem tohoto Prohlášení je informovat uživatele našich služeb o jejich právech, které souvisí se zpracováním osobních údajů a našich zásadách týkajících se bezpečného zpracování a ochrany poskytnutých osobních údajů. Toto Prohlášení je zpracováno v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecným nařízením o ochraně osobních údajů (dále uvedeno jen „Nařízení“), které nabylo účinnosti 25. května 2018. Vocalls si vyhrazuje právo kdykoli Prohlášení změnit nebo upravit, a to bez předchozího upozornění.

I.

Totožnost správce osobních údajů

Předmětem činnosti společnosti Vocalls je poskytování služeb automatizovaného callcentra a služeb s tím souvisejících prostřednictvím webové aplikace www.vocalls.cz právnickým nebo podnikajícím fyzickým osobám (dále uvedeno jen „klient“) a tato činnost vyžaduje zpracování osobních údajů.

Vocalls zpracovává osobní údaje jako správce, v případě svých klientů, nebo jako zpracovatel pro jiného správce osobních údajů, jedná-li se o osobní údaje koncových zákazníků klientů společnosti Vocalls. Vloží-li klient osobní údaje ve formě kontaktů na své zákazníky do webové aplikace www.vocalls.cz, stává se Vocalls zpracovatelem takto zpřístupněných osobních údajů. Vocalls neodpovídá za správnost osobních údajů uložených na klientově uživatelském účtu ve webové aplikaci www.vocalls.cz ani za zákonnost a oprávněnost klientova zpracování – tuto odpovědnost vždy nese klient společnosti Vocalls.

Vocalls se svými klienty, vůči nimž vystupuje v postavení zpracovatele, uzavřela smlouvy o zpracování osobních údajů, které definují způsoby a účely možného zpracování zpřístupněných osobních údajů koncových zákazníků klienta. Vocalls není oprávněna osobní údaje ve vlastnictví klienta upravovat či zpracovávat v rozporu s uzavřenou smlouvou. Vocalls klade maximální možný důraz na zabezpečení osobních údajů, a to včetně jejich ochrany pomocí technických a organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním zpracováním, náhodnou ztrátou, zneužitím, zničením nebo poškozením.

Osobní údaje klientů a jejich koncových zákazníků může Vocalls zpracovávat prostřednictvím svých spolupracovníků nebo třetích osob, s nimiž Vocalls uzavřela smlouvy o zpracování osobních údajů a kteří poskytli dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření, aby dané zpracování splňovalo požadavky Nařízení a zavázali se k dodržování povinnosti mlčenlivosti.

Vocalls k poskytování svých služeb využívá IT technologie - datová centra a telekomunikační operátory umístěné na území Evropské unie.

II.

Přehled používaných pojmů

„osobními údaji“ se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě;

„zpracováním“ se rozumí jakákoli operace nebo soubor operací s osobními údaji, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení;

„správcem“ se rozumí subjekt, který určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů;

„zpracovatelem“ se rozumí subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce;

„službami“ se rozumí služby automatizovaného callcentra poskytované Vocalls prostřednictvím webové aplikace www.vocalls.cz včetně služeb s tím souvisejících;

„klientem“ je právnická nebo podnikající fyzická osoba, která si u Vocalls objednala poskytování služeb;

„koncovým zákazníkem“ se rozumí osoba, jejíž osobní údaje klient uložil na svém uživatelském účtu ve webové aplikaci Vocalls a označil ji jako příjemce jednotlivých kampaní v rámci objednaných služeb.

Vlastní zpracování osobních údajů společností Vocalls

Následující část se vztahuje pouze na zpracování osobních údajů prováděná Vocalls z pozice správce těchto údajů. V případech, kdy Vocalls vystupuje v postavení zpracovatele, je rozsah a způsob zpracování osobních údajů určen smlouvou o zpracování osobních údajů uzavřenou mezi Vocalls a správcem dotčených údajů.

I.

Kategorie osobních údajů

Vocalls po svých klientech požaduje jen ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro objednání a poskytování služeb a plnění legislativních požadavků.

Jedná se zejména o osobní údaje v rozsahu:

- **identifikačních údajů (jméno, příjmení);**
- **kontaktních údajů (telefonní číslo, e-mailová adresa);**
- **audio nahrávky obsahující záznam hlasu;**
- **IP adresy zařízení, ze kterého bylo provedeno přihlášení do webové aplikace Vocalls;**
- **informací o využívání služeb;**
- **informací z veřejně dostupných evidencí a rejstříků.**

II.

Účely zpracování osobních údajů

Vocalls zpracovává klientovy osobní údaje výhradně za následujícími účely:

- **poskytování služeb automatizovaného callcentra prostřednictvím webové aplikace www.vocalls.cz včetně služeb s tím souvisejících;**
- **plnění zákonných povinností vyplývajících z právních předpisů;**
- **ochrana práv a právem chráněných zájmů Vocalls;**
- **nabízení vlastních produktů a služeb;**
- **v rozsahu klientem uděleného souhlasu se zpracováním osobních údajů.**

III.

Právní základ pro zpracování osobních údajů

Vocalls zpracovává osobní údaje svých klientů na základě těchto právních základů:

▪ **zpracování nevyžadující souhlas klienta**

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro objednání a poskytování služeb ze strany Vocalls.

• *zpracování na základě titulu plnění smluvních povinností*

Vocalls zpracovává osobní údaje svých klientů na základě titulu plnění smluvních povinností, mezi to zahrnujíc i fázi předmluvního jednání. Má-li osoba zájem o využívání služeb poskytovaných společností Vocalls, je povinna vyplnit své osobní údaje ve webové aplikaci www.vocalls.cz a založit si uživatelský účet. Veškerá správa a objednávání služeb probíhá skrze tento účet.

• *zpracování na základě titulu plnění právní povinnosti*

Vocalls je povinna dodržovat všechny regulatorní požadavky a povinnosti stanovené právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem o účetnictví, zákonem o dani z přidané hodnoty aj.) a archivovat po stanovenou dobu doklady a související dokumenty. Z důvodu zachování legitimity, integrity a celistvosti těchto dokladů mohou právě tyto dokumenty obsahovat osobní údaje klientů.

• *zpracování na základě titulu oprávněného zájmu Správce*

O oprávněný zájem společnosti Vocalls se jedná zejména v následujících situacích:

- obhajoba právních nároků Vocalls;
- předávání osobních údajů zpracovatelům;
- zpracování elektronické komunikace včetně nahrávek telefonních hovorů;
- vyšetřování trestné činnosti.

Zpracování osobních údajů klientů může s ohledem na požadavky plynoucí z právních předpisů probíhat až 10 let od vzniku, resp. ukončení smluvního vztahu. Vocalls si z tohoto pohledu neponechává ani nezpracovává žádné osobní údaje nad rámec stanovený právními předpisy.

▪ **zpracování se souhlasem klienta**

- *předávání osobních údajů klientů dalším subjektům;*
- *zpracování osobních údajů prostřednictvím souboru cookies.* Informace o tomto způsobu zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Cookies umístěném na: <https://www.vocalls.cz/Content/Downloads/cookies.pdf>
- Klient má právo kdykoli již udělený souhlas odvolat. Pro odvolání souhlasu je nezbytné zaslat e-mail s tímto požadavkem z autorizované e-mailové adresy klienta na adresu sales@vocalls.cz. Po obdržení e-mailu bude provedeno ověření tohoto požadavku ze strany Vocalls. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházející ze souhlasu daného před jeho odvoláním.

IV.

Práva klientů dle Nařízení

V souladu s Nařízením zaručuje Vocalls svým klientům následující práva:

▪ **právo být informován a právo na přístup k osobním údajům (čl. 13 - 15 Nařízení)**

Klient Vocalls má právo na informace ohledně účelů zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemců osobních údajů, doby, po kterou budou osobní údaje uloženy, a o jeho právech. Osobní údaje klient do webové aplikace Vocalls vkládá sám, zde je také může upravovat a nalezne je uložené v profilu

uživatelé po přihlášení na internetových stránkách www.vocalls.cz. První kopii zpracovávaných údajů poskytuje Vocalls bezplatně, opakovaně vyžádanou kopii za poplatek úměrný nákladům na její pořízení.

▪ **právo na opravu osobních údajů (čl. 16 Nařízení)**

Klient Vocalls má právo na opravu nepřesných osobních údajů anebo doplnění neúplných osobních údajů. Tuto opravu nebo doplnění provede klient sám v nastavení svého uživatelského účtu po přihlášení do webové aplikace Vocalls.

▪ **právo na výmaz (čl. 17 Nařízení)**

Klient Vocalls má právo, aby Správce vymazal jeho osobní údaje v případě, že je naplněn alespoň jeden z těchto předpokladů:

- *osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly zpracovány;*
- *klient odvolal souhlas s jejich zpracováním a neexistuje pro něj žádný další právní důvod;*
- *klient úspěšně vznesl námitku proti zpracování osobních údajů (čl. 21 Nařízení);*
- *osobní údaje klienta byly zpracovány protiprávně.*

▪ **právo na omezení zpracování (čl. 18 Nařízení)**

Klient Vocalls má právo na to, aby Správce omezil zpracování v případech, když:

- *klient popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby Správce mohl ověřit jejich přesnost;*
- *zpracování je protiprávní a klient odmítá jejich výmaz;*
- *Správce již osobní údaje nepotřebuje zpracovávat, ale klient požaduje jejich zpracování pro ochranu svých oprávněných zájmů.*

▪ **právo na přenositelnost údajů (čl. 20 Nařízení)**

Zpracovává-li Vocalls osobní údaje klientů na základě jejich souhlasu nebo za účelem plnění smluvních povinností a toto zpracování provádí automatizovaně, má klient Vocalls má právo požadovat po Správci předání jím zpracovávaných osobních údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu jinému správci.

▪ **právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů (čl. 21 Nařízení)**

Klient Vocalls má právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů, jsou-li zpracovávány pro účely ochrany oprávněných zájmů Správce. I přes vznesení námítky je Vocalls oprávněna osobní údaje klienta zpracovávat, svědčí-li jí pro to závažné oprávněné důvody.

▪ **právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodování (čl. 22 Nařízení)**

▪ **právo na podání stížnosti nebo jiného podnětu dozorovému úřadu**

Klient Vocalls má právo kdykoli se obrátit na dozorový úřad, kterým v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů, sídlící na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č. +420 234 665 111, webové stránky www.uoou.cz.

Pro uplatnění těchto práv je nezbytné zaslat e-mail s konkrétním požadavkem z autorizované e-mailové adresy klienta na adresu sales@vocalls.cz. Po obdržení e-mailu bude provedeno ověření tohoto požadavku ze strany Vocalls. Vocalls si vyhrazuje právo vypořádat podnět klienta ve lhůtě jednoho měsíce od jeho obdržení s tím, že tato lhůta může být z právním předpisem stanovených důvodů prodloužena. Nepožádá-li klient o jiný způsob poskytnutí informací, Vocalls poskytuje požadované informace v elektronické formě.