



Zásady spracovania osobných údajov zákazníkov spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.

Vážený zákazník,

radi by sme Vás informovali, že na základe Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (*d'alej len „GDPR“*) vydala spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, IČO: 35 971 967, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 38877/B (*d'alej len „UPC“*), v postavení prevádzkovateľa Zásady spracovania osobných údajov zákazníkov spoločnosti UPC, t. j. informácie poskytované pri získavaní osobných údajov od dotknutej osoby podľa čl. 13 GDPR.

Spoločnosť UPC si kladie za cieľ chrániť Vaše súkromie. Chceme, aby ste si mohli byť úplne istí, že s Vašimi osobnými údajmi nakladáme s náležitou starostlivosťou a v súlade s našimi povinnosťami vyplývajúcimi z platných právnych predpisov. Radi by sme Vás preto informovali o skutočnostiach týkajúcich sa spracovania Vašich osobných údajov našou spoločnosťou, ku ktorému dochádza v súvislosti s využívaním služieb poskytovaných spoločnosťou UPC.

Na koho sa vzťahujú tieto zásady?

Tieto zásady sa týkajú spracovania osobných údajov fyzických osôb, ako aj kontaktných osôb či zástupcov právnických osôb, ktoré sú:

- a) zákazníkmi spoločnosti UPC a využívajú služby poskytované spoločnosťou UPC na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (*d'alej len „ZEK“*);
- b) zákazníkmi spoločnosti UPC a využívajú produkty alebo služby poskytované spoločnosťou UPC, ktoré nespádajú pod písm. a);
- c) bývalými zákazníkmi spoločnosti UPC, ktorí využívali služby poskytované spoločnosťou UPC podľa písm. a) a/alebo ktorí využívali produkty alebo služby poskytované spoločnosťou UPC podľa písm. b);
- d) záujemcami o služby alebo produkty poskytované spoločnosťou UPC.

Prečo Vaše osobné údaje spracúvame?

Vaše osobné údaje spracúvame na nasledujúce účely:

- a) Primárne budeme Vaše osobné údaje spracúvať za účelom uzatvorenia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb a následne za účelom poskytovania objednaných služieb. Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je plnenie zmluvy (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR), pričom rozsah osobných údajov, ktoré musíme na účely uzatvorenia zmluvy spracúvať, je čiastočne určený aj ustanovením § 110 ZEK. Neposkytnutie osobných údajov za účelom uvedeným v tomto ustanovení bude mať za následok nemožnosť uzatvorenia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb s UPC.
- b) Vaše osobné údaje budeme spracúvať za účelom telefonického alebo e-mailového priameho marketingu počas trvania a aj po ukončení zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb (pokiaľ takýto spôsob používania Vašich kontaktných údajov neodmietnete). Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti zoznámiť Vás v budúcnosti s najnovšími ponukami služieb UPC, ktoré pre Vás môžu byť výhodnejšie, a informovať Vás o chystaných nových vlastnostiach našich produktov a služieb alebo o promo akciách, ktoré by Vás mohli zaujímať. Poskytované služby sa časom menia, a my by sme boli radi, ak by ste vždy mali možnosť vybrať si tie, ktoré najlepšie vyhovujú Vaším potrebám, za účelom skvalitnenia Vašich zákazníckych zážitkov a získania čo najväčšieho komfortu pri používaní našich služieb.

- c) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom ich uvedenia v telefónnom zozname. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je Váš súhlas (čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR) a naše zákonné povinnosti stanovené ustanovením § 113 ZEK (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR). V prípade, ak sa v čase pri uzavretí zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb alebo neskôr rozhodnete uviesť svoje osobné údaje v telefónnom zozname, máte následne právo kedykoľvek odvolať Vami udelený súhlas na takúto zverejnenie. V takom prípade zaistíme odstránenie údajov zo zoznamu pri ich najbližšej úprave.
- d) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom plnenia našich daňových povinností podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je plnenie zákonných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- e) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom plnenia povinností podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je plnenie zákonných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- f) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom ich prípadného poskytnutia orgánom činným v trestnom konaní a ďalším subjektom uvedeným v ustanovení § 109 ZEK pri splnení zákonom stanovených predpokladov, a to pre potreby trestného konania a splnenia našej zákonnej povinnosti poskytnúť súčinnosť. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je plnenie zákonných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- g) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom prípadnej ochrany našich práv v správnom, civilnom alebo trestnom konaní (ak by ste napr. neplnili svoje povinnosti alebo sa naopak domnievali, že UPC neplní svoje zmluvné alebo zákonné povinnosti). Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti ochrany našich práv.
- h) Vaše osobné údaje budeme spracovávať na účely vrátenia prípadného bezdôvodného obohatenia (preplatkov alebo zariadenia, ktoré ste nám po ukončení zmluvy zaslali napriek tomu, že ste boli jeho vlastníkom). Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je splnenie našej zákonnej povinnosti podľa ustanovenia § 451 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- i) Pred uzatvorením zmluvy budeme Vaše osobné údaje spracovávať za účelom vykonania tzv. kreditnej kontroly. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v ochrane našich investícií.
- j) Vaše osobné údaje budeme na štatistické účely kombinovať s údajmi ostatných zákazníkov, aby sme vytvorili sumarizované správy, ktoré nám pomáhajú optimalizovať naše služby a programovú ponuku. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti lepšie plánovať kapacitu našej siete alebo prijímať lepšie rozhodnutia pri programovaní nášho televízneho obsahu.
- k) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom vykonávania školení našich zamestnancov a zaisťovania kvality služieb. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v nutnosti školenia našich zamestnancov, aby Vám boli schopní poskytovať prvotriedne služby.
- l) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom vedenia tzv. marketingového blacklistu. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v nutnosti vedieť, kto odmietol, aby jeho kontaktné údaje boli používané na účely telefonického alebo e-mailového priameho marketingu.
- m) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom vedenia našich výsledkov. Osobné údaje môžeme používať v prípadoch, kedy Vás žiadame o spätnú väzbu vo vzťahu k fungovaniu našich produktov a služieb, našich služieb starostlivosti o zákazníkov a našej údržby a prevádzky. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v snahe o neustále vylepšovanie nami poskytovaných produktov a služieb.
- n) Vaše osobné údaje budeme spracovávať aj za účelom zistenia preťaženia kapacity siete, narušenia bezpečnosti a integrity našej siete alebo bezpečnosti služby, zaznamenávania udalostí a monitorovania a prípadného následného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb na nevyhnutne potrebný čas z prevádzkových, technických a bezpečnostných dôvodov. Ak to umožňujú príslušné právne predpisy, môžeme používať informácie týkajúce sa Vášho používania našich produktov a služieb a prístupu k nim na účely riadenia prevádzky a na prevenciu a odhaľovanie podvodov. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený

záujem vidíme v zaistení bezpečnosti a integrity siete, ako aj v bezpečnosti poskytovaných služieb. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je zároveň plnenie zákonných povinností, ktoré nám vyplývajú z ustanovení zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).

- o) Vaše osobné údaje budeme spracovávať aj za účelom vedenia evidencie žiadostí dotknutých osôb a ich vybavovania. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti v prípade potreby preukázať súlad s požiadavkami GDPR.

Aké Vaše osobné údaje budeme spracovávať?

Na účel uvedený pod písm. a) budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- dátum narodenia a/alebo rodné číslo,
- číslo OP/číslo pasu,
- IČO,
- DIČ,
- adresa miesta inštalácie,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- fakturačná adresa,
- číslo klientskeho účtu,
- číslo bankového účtu (v prípade uhrádzania faktúr UPC prostredníctvom bankových prevodov),
- údaje o telefónnych službách (Vaše telefónne číslo, telefónne čísla, na ktoré ste volali alebo posielali správy, čas a trvanie hovoru, geolokačné údaje; nikdy nezískavame prístup k žiadnemu obsahu Vašich telefónnych hovorov),
- údaje o internetových službách (zariadenia, IP/MAC adresa),
- údaje o sledovaní televízie (kvalita pripojenia, sledovanosť jednotlivých programov),
- modelové a servisné číslo Vášho set-top boxu, používaná verzia softvéru, ID smart karty, adresa IP/MAC,
- informácie o odoberaných službách (úroveň príslušného balíčka služieb),
- informácie o vykonaných platbách,
- informácie, ktoré nám poskytnete, keď sa na nás obraciate s otázkami týkajúcimi sa našich produktov a služieb,
- záznamy vybraných telefonických hovorov s klientskym centrom,
- informácie o osobe zastupujúcej Vás pri podpise zmluvy (titul, meno a priezvisko, dátum narodenia a/alebo rodné číslo, adresa trvalého pobytu, číslo OP alebo pasu, telefónne číslo, e-mail, právny titul zastúpenia).

Na účel uvedený pod písm. b) budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- e-mail,
- telefónne číslo,

- informácie o odoberaných službách.

Na **účel uvedený pod písm. c)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- adresa trvalého pobytu,
- telefónne číslo.

Na **účel uvedený pod písm. d)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- daňové doklady.

Na **účel uvedený pod písm. e)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- účtovné doklady a záznamy.

Na **účel uvedený pod písm. f)** môžeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- adresa trvalého pobytu,
- telefónne číslo,
- e-mail,
- obsah prenášaných správ,
- prevádzkové a lokalizačné údaje.

Na **účel uvedený pod písm. g)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- dátum narodenia a/alebo rodné číslo,
- IČO,
- DIČ,
- číslo klientskeho účtu,
- číslo bankového účtu (v prípade uhrádzania faktúr UPC prostredníctvom bankových prevodov),
- adresa miesta inštalácie,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- informácie o odoberaných službách,
- informácie o vykonaných platbách,
- záznamy vybraných telefonických hovorov s klientskym centrom,
- informácie o osobe zastupujúcej Vás pri podpise zmluvy (titul, meno a priezvisko, dátum narodenia a/alebo rodné číslo, adresa trvalého pobytu, číslo OP alebo pasu, telefónne číslo, e-mail, právny titul zastúpenia).

Na **účel uvedený pod písm. h)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- adresa trvalého pobytu,

- IČO,
- DIČ,
- informácie o Vašom zariadení,
- informácie o vykonaných platbách,
- číslo klientskeho účtu.

Na **účel uvedený pod písm. i)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- číslo OP / číslo pasu,
- dátum narodenia,
- adresa trvalého pobytu.

Na **účel uvedený pod písm. j)** používame iba údaje, ktoré už spracovávame na základe niektorého z vyššie uvedených dôvodov.

Na **účel uvedený pod písm. k)** budeme spracovávať (monitorovať a zaznamenávať) nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- našu komunikáciu s Vami, vrátane e-mailov a telefonických hovorov.

Na **účel uvedený pod písm. l)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- číslo klientskeho účtu,
- odmietnutie používania Vašich kontaktných údajov na účely telefonického alebo e-mailového priameho marketingu.

Na **účel uvedený pod písm. m)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- Vaša spätná väzba vo vzťahu k fungovaniu našich produktov a služieb, našich služieb starostlivosti o zákazníkov a našej údržby a prevádzky.

Na **účel uvedený pod písm. n)** budeme, okrem vyššie uvedených údajov, ktoré spracovávame za účelom poskytovania objednaných služieb, spracovávať aj nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- množstvo využitých dát,
- modelové a servisné číslo Vášho set-top boxu alebo modemu, používaná verzia softvéru, ID smart karty, adresa IP/MAC,
- údaje o preťažení kapacity siete, narušení bezpečnosti a integrity siete,
- informácie týkajúce sa Vášho používania našich produktov a služieb a prístupu k nim ak to umožňujú príslušné právne predpisy,
- informácie o iniciácii pripojenia do siete alebo informačného systému a o akceptácii alebo odmietnutí pripojenia do siete alebo informačného systému (zaznamenáva sa dátum a čas aktivity, identifikácia technického prostriedku, v rámci ktorého je činnosť zaznamenaná, identifikácia osoby a zdroja vo forme IP adresy),
- detegované podozrivé alebo škodlivé aktivity.

Na **účel uvedený pod písm. o)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- fakturačná adresa,
- dátum narodenia a/alebo rodné číslo,

- žiadosť o vykonanie niektorého z práv zaručených GDPR,
- informácie o vybavení žiadosti a príslušná komunikácia s Vami.

Ako budeme s Vašimi osobnými údajmi nakladať?

V rámci nakladania s Vašimi osobnými údajmi sa riadime zásadou minimalizácie. K osobným údajom majú vzhľadom na uvedené prístup len vybraní, špeciálne poverení zamestnanci spoločnosti UPC, ktorí tento prístup nevyhnutne potrebujú k riadnemu plneniu svojich pracovných povinností, a to iba v takom rozsahu, v akom osobné údaje potrebujú poznať k svojej práci. Prístupy k jednotlivým kategóriám osobných údajov sú systémovo riadené, pričom každé udelenie prístupu je osobitne schvaľované a systémom zaznamenávané.

Okrem zamestnancov spoločnosti UPC môžu mať k Vaším osobným údajom prístup aj dodávatelia spoločnosti UPC v postavení sprostredkovateľov, resp. príjemcov osobných údajov, a to v nasledovnom rozsahu:

Na účel uvedený pod písm. a) môžeme Vaše osobné údaje v nevyhnutnej miere sprístupniť našim servisným spoločnostiam, prípadne iným tretím stranám za účelom zabezpečenia nevyhnutného fungovania produktov a služieb spoločnosti UPC. V prípade, že ste zmluvu uzatvárali prostredníctvom obchodného zástupcu, tak i daný obchodný zástupca mal po dobu uzatvárania zmluvy prístup k Vaším osobným údajom. Vaše údaje môžeme taktiež zdieľať s ďalšími spoločnosťami skupiny Liberty Global, s našou materskou spoločnosťou, dcérskymi spoločnosťami alebo inými spoločnosťami spoločne ovládanými našou ovládajúcou osobou, a to na účely poskytovania našich služieb alebo prevádzkovania našich platforiem. V takom prípade budeme od osôb podľa predošlej vety vyžadovať dodržiavanie týchto zásad. Vaše údaje môžeme taktiež poskytnúť externým call centráram, ako aj dodávateľom zaisťujúcim pre nás tlač dokumentov, odosielanie e-mailových správ, poštové (kuriérské) a bankové služby.

Na účely uvedené pod písm. b) môžeme Vaše osobné údaje poskytnúť externým call centráram, ktoré pre nás zaisťujú priamy marketing. V odôvodnených prípadoch majú k určitým osobným údajom prístup aj dodávatelia zaisťujúci pre nás tlač dokumentov, odosielanie e-mailových správ a poštové služby.

Na účel uvedený pod písm. c) Vaše osobné údaje sprístupňujeme na základe všeobecne záväzných právnych predpisov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach a vydavateľom telefónnych zoznamov v prípade, ak vyjadríte súhlas so zverejnením Vašich osobných údajov v telefónnom zozname.

Na účely uvedené pod písm. d) a pod písm. e) môžeme Vaše osobné údaje sprístupniť audítorským spoločnostiam vykonávajúcim daňové a účtovné audity spoločnosti UPC.

Na účel uvedený pod písm. f) môžeme Vaše osobné údaje v nevyhnutnej miere sprístupniť orgánom činným v trestnom konaní a ďalším subjektom uvedeným v ustanovení § 109 ZEK, a to v prípade splnenia zákonom stanovených podmienok pre takéto sprístupnenie.

Na účely uvedené pod písm. g) a pod písm. h) môžu Vaše osobné údaje pre nás spracovávať advokáti, exekútori a spoločnosti zaoberajúce sa mimosúdnyim vymáhaním pohľadávok. Vaše osobné údaje zároveň môžeme sprístupniť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb alebo príslušnému súdu, resp. iným orgánom verejnej moci.

Na účel uvedený pod písm. i) budeme Vaše osobné údaje pred uzavretím zmluvy kontrolovať cez Centrálny register exekúcií, Register úpadcov, elektronickú databázu odcudzených a stratených dokladov a našu internú evidenciu dlžníkov.

Na účely uvedené pod písm. j), písm. k), písm. m), písm. n) a písm. o) môžeme Vaše osobné údaje v sumarizovanej podobe zdieľať s ďalšími spoločnosťami skupiny Liberty Global, s našou materskou spoločnosťou, dcérskymi spoločnosťami alebo inými spoločnosťami spoločne ovládanými našou ovládajúcou osobou. V takom prípade budeme od osôb podľa predošlej vety vyžadovať dodržiavanie týchto zásad.

Na účel uvedený pod písm. l) môžeme Vaše osobné údaje poskytnúť externým call centráram a dodávateľom zaisťujúcim pre nás odosielanie e-mailových správ.

K Vaším osobným údajom môžu mať v rámci údržby našich IT systémov a aplikácií prístup aj ich dodávatelia. Títo však Vaše údaje nijako nevyužívajú a podobne, ako aj iní dodávatelia, sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti.

So všetkými dodávateľmi máme uzatvorenú zmluvu o spracovaní osobných údajov s výnimkou prípadov, kedy uzavretie takejto zmluvy nie je povinné, napríklad pri poskytovaní osobných údajov štátnym orgánom. Každá zmluva o spracovaní osobných údajov zaručuje minimálne rovnakú úroveň ochrany osobných údajov, ako tieto zásady, pričom obsahuje aj doložku mlčanlivosti. Vďaka uzatvorenej zmluve o spracúvaní osobných údajov budú naši dodávatelia s Vašimi údajmi nakladať zákonným spôsobom a budú ich chrániť. Naším

dodávateľom neposkytujeme viac osobných údajov, než je nevyhnutné na splnenie úlohy, ktorou boli poverení. Vaše osobné údaje nepredávame žiadnym tretím stranám, údaje zároveň nie sú prenášané do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie.

Ak iná spoločnosť odkúpi spoločnosť UPC alebo jej časť, ktorej súčasťou sú Vaše osobné údaje, stane sa táto spoločnosť prevádzkovateľom Vašich osobných údajov zhromaždených spoločnosťou UPC a prevezme vo vzťahu k Vaším osobným údajom práva a povinnosti popísané v týchto zásadách.

Vaša komunikácia je dôverná. Nikdy nezískavame prístup k žiadnemu obsahu Vašich telefónnych hovorov, prezerania internetu alebo akýchkoľvek aplikácií.

Ako dlho budeme Vaše osobné údaje spracovávať?

Vaše osobné údaje zhromažďujeme a uchováваме len na čas nevyhnutne potrebný na poskytovanie služieb spoločnosti UPC, vždy na niektorý z účelov uvedený v týchto zásadách. Po uplynutí času, počas ktorého sme oprávnení Vaše osobné údaje spracovávať, sú Vaše osobné údaje buď zlikvidované alebo anonymizované.

Na **účel uvedený pod písm. a)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu. Ak s nami začnete rokovať o uzavretí zmluvy, ale k uzavretiu zmluvy nakoniec nedôjde, uvedené údaje zmažeme do troch mesiacov odo dňa, kedy ukončíme rokovania o uzavretí zmluvy.

Na **účel uvedený pod písm. b)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať len do okamihu kedy odmietnete, aby Vaše kontaktné údaje boli používané na daný účel.

Na **účel uvedený pod písm. c)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu, prípadne do okamihu odvolania súhlasu so zverejnením Vašich osobných údajov v telefónnom zozname.

Daňové doklady, teda údaje spracovávané **na účel uvedený pod písm. d)**, budeme spracovávať podľa § 69 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) po dobu 10 rokov od konca roka, v ktorom vznikla povinnosť podať daňové priznanie, v ktorom bol daňový subjekt povinný daň zaplatiť bez povinnosti podať daňové priznanie alebo v ktorom daňovému subjektu vznikol nárok na uplatnenie sumy podľa osobitných predpisov.

Účtovné doklady a účtovné záznamy, teda údaje spracovávané **na účel uvedený pod písm. e)** budeme spracovávať podľa § 35 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve po dobu 10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú.

Na **účel uvedený pod písm. f)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať podľa ustanovenia § 117 ZEK po dobu maximálne 6 mesiacov, ktorá však môže byť opakovane predĺžená.

Na **účely uvedené pod písm. g) a písm. o)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať po dobu 4 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Na **účel uvedený pod písm. h)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať po dobu 3 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Záznam o vykonanej kreditnej kontrole (**účel uvedený pod písm. i)**) uchováваме po dobu 90 dní od dátumu jej vykonania.

Na **účely uvedené pod písm. j) a písm. m)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu.

Na **účel uvedený pod písm. k)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať po dobu 6 mesiacov.

Na **účel uvedený pod písm. l)** budeme Vaše osobné údaje spracovávať do okamihu, kedy nás opäť požiadate o uskutočňovanie priameho marketingu, a to telefonickou formou alebo formou elektronickej pošty.

Záznamy o preťažení kapacity siete, narušení bezpečnosti a integrity našej siete alebo bezpečnosti služby (**účel uvedený pod písm. n)**) uchováваме po dobu jedného mesiaca od ich získania. Záznamy týkajúce sa zaznamenávania udalostí a monitorovania vykonávané podľa ustanovení zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov sú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu a po dobu ďalších štyroch rokov po ukončení zmluvného vzťahu.

Vaše osobné údaje chránime

Na zabezpečenie ochrany Vášho súkromia vynakladáme značné úsilie a s týmto cieľom sme prijali rad zásadných opatrení. Formálne sme vymenovali poverenca na ochranu osobných údajov a ďalšie osoby zodpovedné za zabezpečenie našej siete, podporu infraštruktúry a našich informačných systémov.

Implementovali sme riešenie slúžiace na ochranu osobných údajov pozostávajúce z celého radu technických prvkov i postupov líšiacich sa podľa konkrétnej služby alebo produktu, ktoré sú Vám ponúkané či poskytované. Tieto riešenia môžu zahŕňať najmä ochranu hesiel, kódovanie, firewally, antivírusy, odhaľovanie prípadov preniknutí do systému, zisťovanie prípadných anomálií a kontrolu prístupu pre našich zamestnancov. Zaručujeme tak ochranu spracúvaných osobných údajov bezpečnostnými opatreniami určenými čl. 32 GDPR.

Nad svojimi osobnými údajmi budete mať stále kontrolu

Máte kontrolu nad tým, ako Vaše osobné údaje použijeme a môžete si voči nám kedykoľvek uplatniť niektoré z Vašich nižšie uvedených práv. Vaše práva máte možnosť uplatniť prostredníctvom formulára osobne na niektorom z klientských centier (ich zoznam nájdete tu: <https://www.upc.sk/onas/o-spolocnosti/kontakty/>) alebo prostredníctvom formulára zaslaného na adresu UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava. Formuláre na uplatnenie nižšie uvedených práv sú dostupné na stránkach www.upc.sk. Vaše práva máte možnosť uplatniť aj bez vyplnenia príslušného formulára, a to e-mailom, telefonicky, zaslaním Vašej žiadosti prostredníctvom poštovej prepravy alebo na našom oddelení zákazníckych služieb.

Vašu žiadosť vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od jej doručenia. Vo výnimočných prípadoch môžeme, vzhľadom na zložitosť a počet žiadostí, danú lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace (o tomto Vás budeme okamžite informovať).

Máte právo odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Udelenie súhlasu so spracovaním osobných údajov podľa týchto zásad je dobrovoľné, pričom udelený súhlas môžete kedykoľvek odvolať niektorým zo spôsobov uvedených vyššie. Odvolanie súhlasu však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním.

Máte právo požadovať vymazanie Vašich osobných údajov, ktoré spracovávame.

Ako prevádzkovateľ Vašich osobných údajov máme povinnosť osobné údaje bez zbytočného odkladu vymazať, ak:

- osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracované;
- vznesiete námietky proti spracovaniu (pozri nižšie) a neexistujú žiadne prevažujúce oprávnené dôvody na spracovanie;
- ste odvolali súhlas, na základe ktorého boli údaje spracované, a zároveň neexistuje žiadny ďalší právny základ na spracovanie;
- osobné údaje boli spracované nezákonne;
- osobné údaje sa musia vymazať na splnenie právnej povinnosti ustanovenej v práve Európskej únie alebo členského štátu, ktoré sa na prevádzkovateľa vzťahuje.

Na vymazanie osobných údajov nemôžeme pristúpiť, ak je spracovanie nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti z dôvodov verejného záujmu v oblasti verejného zdravia, na určenie, výkon alebo obranu právnych nárokov.

Máte právo na prístup k Vaším osobným údajom, ktoré spracovávame.

Na základe Vašej žiadosti Vám poskytneme informácie o:

- účele, na ktorý sú Vaše osobné údaje spracované;
- kategórii spracúvaných osobných údajov;
- príjemcoch alebo kategórii príjemcov, ktorým osobné údaje boli alebo budú sprístupnené;
- plánovanej dobe, počas ktorej budú osobné údaje uložené u nás, prípadne kritériách určenia tejto doby;
- existencii práva požadovať opravu alebo vymazanie osobných údajov týkajúcich sa Vašej osoby alebo obmedzenie ich spracovania a/alebo vzniesť námietku proti tomuto spracovaniu;
- práve podať sťažnosť na dozornom úrade.

Máte právo na opravu Vašich osobných údajov, ktoré spracovávame.

Na základe žiadosti bez zbytočného odkladu opravíme nepresné alebo neúplné osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby, ktoré spracovávame.

Máte právo, aby sme obmedzili spracovanie Vašich osobných údajov.

Spracovanie osobných údajov obmedzíme v prípade, že:

- budete namietat' správnosť osobných údajov, a to na dobu potrebnú na to, aby sme mohli správnosť osobných údajov overiť;
- spracovanie osobných údajov by bolo nezákonné a odmietali by ste vymazanie osobných údajov a namiesto toho žiadali o obmedzenie ich použitia;
- by sme už osobné údaje nepotrebovali na účely spracovania, ale Vy by ste ich požadovali na určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov;
- vnesiete námietky proti spracovaniu (pozri nižšie), a to dokým nebude overené, či naše oprávnené dôvody prevažujú nad vašimi oprávnenými dôvodmi.

V prípade podania žiadosti o obmedzenie spracovania Vašich osobných údajov prosím vždy uvedte niektorý z vyššie uvedených dôvodov, ktorý sa na Vás a Vašu žiadosť vzťahuje.

Ak bolo spracovanie osobných údajov obmedzené, môžu byť tieto osobné údaje, s výnimkou ich uloženia, spracované iba s Vaším súhlasom alebo z dôvodu určenia, výkonu alebo obhajoby právnych nárokov, z dôvodu ochrany práv inej fyzickej alebo právnickej osoby alebo z dôvodov dôležitého verejného záujmu Európskej únie alebo členského štátu.

Máte právo podať námietku proti spracovaniu Vašich osobných údajov.

V prípade podania námietky nebudeme ďalej spracovávať Vaše osobné údaje, ak sa nepreukážu závažné oprávnené dôvody na spracovanie, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami alebo právami a slobodami, alebo oprávnené dôvody na určenie, výkon alebo obranu právnych nárokov.

Ak podáte námietku proti **priamemu marketingu** (pozri vyššie spracovanie vykonané na účel pod písm. b)), automaticky prestaneme so spracúvaním osobných údajov na účely priameho marketingu. Ak si nebudete priať ďalšie kontakty v rámci priameho marketingu z našej strany, môžete odmietnuť, aby Vaše kontaktné údaje boli používané na daný účel (teda podať námietku) niektorým z niekoľkých možných spôsobov (ako je e-mail, telefón, pošta) alebo kontaktovaním nášho oddelenia zákazníckych služieb. Naše oddelenie zákazníckych služieb môžete kontaktovať prostredníctvom odkazu *Kontaktujte nás* na našich webových stránkach.

Máte právo na prenosnosť Vašich osobných údajov, ktoré spracovávame.

Na základe Vašej žiadosti odovzdáme Vaše osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte inému prevádzkovateľovi, ktorého označíte, ak je to technicky možné. Výkonom práva na prenosnosť nesmú byť nepriaznivo dotknuté práva a slobody iných osôb.

Aktualizácia našich zásad ochrany súkromia

Sme oprávnení vykonávať zmeny týchto zásad tak, aby v nich boli zohľadnené naše nové služby a tiež vývoj trhu. Každú novú verziu týchto zásad zverejníme na našom webe a budeme Vás vopred informovať o všetkých zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na Vami objednané služby.

Aké máte možnosti, keď nebudete spokojní s tým, akým spôsobom Vaše osobné údaje spracovávame?

Ak nie ste spokojní s tým, akým spôsobom Vaše osobné údaje spracovávame, teda ak sa domnievate, že postupujeme pri spracúvaní Vašich osobných údajov protiprávne, alebo sa domnievate, že došlo k porušeniu niektorých z Vašich vyššie uvedených práv, máte možnosť obrátiť sa so sťažnosťou, resp. návrhom na začatie konania podľa ustanovenia § 100 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov na dozorný úrad – Úrad na ochranu osobných údajov (so sídlom Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava 27 – Ružinov, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk; [www: https://dataprotection.gov.sk/uoou/](http://www.dataprotection.gov.sk/uoou/); pevná linka: +421/2/3231 3214 (sekretariát); fax: +421/2/3231 3234).

V prípade akýchkoľvek otázok, pripomienok, žiadostí alebo sťažností týkajúcich sa Vašich osobných údajov nás kontaktujte na e-mailovej adrese post@upc.sk alebo na telefónnom čísle [02 / 594 22 222](tel:0259422222). Obrátiť sa môžete aj na nášho poverenca na ochranu osobných údajov (čiže skráteno „DPO“): e-mail: dpo@upc.sk.