

# 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

webové stránky: www.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](http://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](http://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](http://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 samovolně 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](http://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 (obchodní firma, jméno, příjmení, adresa, IČ, DIČ, rodné číslo, datum narození);**
- **kontaktních údajů (telefonní číslo, e-mailová adresa, kontaktní adresa);**
- **audio nahrávek obsahující záznam hlasu;**
- **IP adresy zařízení, ze kterého bylo provedeno přihlášení do webové aplikace Vocalls;**
- **transakčních údajů (číslo bankovního účtu);**
- **platebních údajů (údaje z platební karty);**
- **fakturačních údajů**
- **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](http://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;**
- **interní administrativní potřeby Vocalls;**

- **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 před smluvního jednání. Má-li osoba zájem o využívání služeb poskytovaných společností Vocalls, je povinna vyplnit své osobní údaje ve webové aplikaci [www.vocalls.cz](http://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 legitimacy, 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;
- interní administrativní potřeby Vocalls;
- nabízení vlastních produktů a služeb;
- předávání osobních údajů zpracovatelům;
- zpracování osobních údajů osob jednajících za klienta;
- 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. Pro marketingové účely je Vocalls oprávněna zpracovávat osobní údaje klientů po dobu 2 let od ukončení smluvního vztahu/posledního poskytnutí služby. 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 pro vlastní podnikatelské využití;*
- *zpracování osobních údajů prostřednictvím souboru cookies.* Webové stránka, na níž jsou umístěny tyto informace, používá cookies. Informace o tomto způsobu zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Cookies umístěném na adrese <https://www.vocalls.cz/Content/Downloads/cookies.pdf>
- *zpracování v rozsahu uděleného souhlasu.*

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](mailto: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 uživatele po přihlášení na internetových stránkách [www.vocalls.cz](http://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 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 námitky 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.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

Pro uplatnění těchto práv je nezbytné zaslat e-mail s konkrétním požadavkem z autorizované e-mailové adresy klienta na adresu [sales@vocalls.cz](mailto: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.