

Pravidla ochrany soukromí platná od 1.1.2025

Jak a proč osobní údaje zpracováváme?

Ochrana vašich osobních údajů je pro nás prioritou. Vaše údaje zpracováváme především v rámci uzavírání a plnění smlouvy, což je také právním základem tohoto zpracování. Díky tomu můžeme zajistit následující služby a procesy:

1. Identifikace zákazníka při uzavírání smlouvy
2. Zjišťování požadavků a preferencí zákazníka před uzavřením smlouvy
3. Poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb
4. Zajištění propojení a přístupu k síti prostřednictvím výměny údajů mezi provozovateli sítí a poskytovateli služeb
5. Zákaznická podpora včetně řešení reklamací
6. Správa zákaznického účtu v Samoobsluze
7. Fakturace a vyúčtování služeb
8. Párování plateb s konkrétním zákazníkem

Plnění zákonných povinností

Kromě smluvních závazků musíme dodržovat i zákonné povinnosti, které zahrnují zejména:

1. Dodržování daňových a účetních předpisů
2. Poskytování součinnosti orgánům činným v trestním řízení (např. Policii ČR) a dalším státním institucím
3. Povinnou komunikaci se zákazníkem vyplývající z právních předpisů

Zpracování na základě oprávněného zájmu

V některých situacích zpracováváme osobní údaje na základě oprávněného zájmu společnosti Max!Foun, a to například za účelem:

1. Ochrany majetku prostřednictvím kamerových systémů v našich zákaznických centrech
2. Přímého marketingu, tedy oslovování stávajících zákazníků (maximálně 1 rok po ukončení smlouvy)
3. Prověření platební morálky v Centrálním registru dlužníků ČR nebo evidenci exekucí

(výsledek může ovlivnit rozhodnutí o uzavření smlouvy, avšak rozhodování není automatizované)

4. Hodnocení platební spolehlivosti zákazníků za účelem prevence neuhrazených pohledávek (rozhodování není automatizované)
5. Evidence dlužníků a vymáhání pohledávek
6. Řešení právních sporů a případné vymáhání nároků
7. Zaznamenávání zneužívání služeb elektronických komunikací

Poskytnutí těchto údajů je nezbytné pro uzavření smlouvy a poskytování služeb. V těchto případech nepotřebujeme váš souhlas, avšak máte právo vznést námitku proti tomuto zpracování (více informací v bodě 7.7 tohoto dokumentu).

Zpracování na základě souhlasu

Pokud jste nám udělili souhlas, můžeme vaše údaje zpracovávat pro marketingové účely – například vás kontaktovat telefonicky, e-mailem, SMS nebo prostřednictvím notifikací v mobilní aplikaci. Toto zpracování probíhá jen v rozsahu a po dobu, kterou jste odsouhlasili.

Pokud jste souhlas udělili prostřednictvím webu www.maxfoun.cz, mohou být kromě vašich kontaktních údajů zpracovávány i cookies nebo obdobné informace z aplikace, a to v souladu s podmínkami vašeho souhlasu.

Více o využití cookies se dozvíte v článku 9 tohoto dokumentu.

Jaké osobní údaje zpracováváme?

1. Identifikační údaje

- Jméno, příjmení, titul
- Adresa trvalého pobytu
- Rodné číslo nebo datum narození
- U podnikajících fyzických osob: obchodní firma, místo podnikání, IČ, DIČ
- Číslo dokladu totožnosti
- Podpis

2. Kontaktní údaje

- Kontaktní adresa
- Telefonní číslo
- E-mailová adresa

3. Údaje o využívání služeb, zakoupeném zboží a platební morálce

- Služby či zboží, o které jste projevili zájem nebo které jste si objednali
- Historie využívání služeb
- Částky uhrazené za služby
- Informace o opožděných platbách a jejich výši

4. Provozní a lokalizační údaje

Tyto údaje slouží k zajištění přenosu zpráv v sítích elektronických komunikací, k účtování služeb, řešení sporů a splnění zákonných povinností. Mezi tyto údaje patří:

- Telefonní číslo volajícího a volaného (nebo odesílatele a příjemce SMS/MMS)
- Datum, čas a délka hovoru nebo přenosu dat
- Datum a čas odeslání SMS/MMS
- Identifikátor IMSI, IMEI koncového zařízení
- Země původu u příchozích mezinárodních volání
- Typ připojení k internetu, IP adresa
- Umístění koncového bodu sítě a objem přenesených dat

5. Fakturační a platební údaje

- Identifikace plátce a fakturační adresa
- Číslo bankovního účtu
- Zvolený způsob platby a měna

6. Údaje pro zákaznickou podporu

- Preferovaný jazyk komunikace
- Identifikační a kontaktní údaje kontaktní osoby zákazníka
- Unikátní zákaznický identifikátor pro rychlé dohledání v systému
- Historie vzájemné komunikace (e-maily, chat, telefonické hovory)

7. Přístupové údaje

- Přihlašovací údaje do zákaznické sekce Samoobsluha
- Tyto údaje jsou zabezpečené a přístup k nim mají pouze oprávněné osoby

8. Kamerové záznamy z našich zákaznických center

- Kamery slouží k ochraně majetku a bezpečnosti
- Monitorované prostory jsou vždy označeny symbolem kamery

9. Údaje zpracovávané na základě souhlasu

Některé údaje zpracováváme pouze na základě vašeho souhlasu, například pro personalizovanou nabídku služeb a marketingové účely. To zahrnuje:

- Identifikační a kontaktní údaje osob, které nejsou našimi zákazníky, ale souhlasily s marketingovým oslovením
- Záznamy o chování na webu www.maxfoun.cz získané z cookies (v rozsahu souhlasu)
- Další údaje využívané pro obchodní účely Max!Foun v rozsahu souhlasu

Doba uchování osobních údajů

1. Uchování údajů potenciálních zákazníků

Pokud dojde k jednání o uzavření smlouvy, ale smlouva nakonec není uzavřena, uchováváme poskytnuté osobní údaje po dobu 12 měsíců od ukončení jednání. Pokud se do 3 měsíců rozhodnete smlouvu uzavřít, nemusíte nám údaje poskytovat znovu.

2. Oslovování zákazníků v rámci marketingu

Na základě oprávněného zájmu oslovujeme zákazníky s nabídkami souvisejícími s již zakoupenými službami. To probíhá po dobu trvání smlouvy a ještě 1 rok po jejím ukončení. Máte právo vznést námitku proti tomuto oslovování – v každém obchodním sdělení naleznete možnost odhlášení.

3. Uchování zákaznických údajů

Pokud zákazník splnil všechny své závazky vůči Max!Foun, uchováme jeho identifikační, kontaktní a smluvní údaje po dobu 4 let od ukončení poslední smlouvy. U zakoupeného zboží je doba uchování 4 roky po uplynutí záruční doby.

5. Údaje zpracovávané na základě souhlasu

Osobní údaje, které zpracováváme na základě vašeho souhlasu, uchováme po dobu platnosti souhlasu nebo do jeho odvolání. Pokud nemáme jiný právní základ pro jejich uchování, jsou následně smazány. Informace o době uchování cookies naleznete v patičce webových stránek www.maxfoun.cz.

6. Uchování fakturačních údajů

Podle § 35 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty uchováme faktury po dobu 10 let od jejich vystavení. Po stejnou dobu archivujeme také zákaznické smlouvy, protože slouží jako právní důkaz k vystaveným fakturám.

7. Uchování provozních a lokalizačních údajů

Podle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích jsme povinni uchovávat provozní údaje po dobu 6 měsíců, pokud není nutná delší doba. V případě právního sporu o vyúčtování nebo reklamaci mohou být uchovávány déle.

Na základě § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. jsme rovněž povinni uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Tyto údaje můžeme na vyžádání poskytnout orgánům činným v trestním řízení.

Komu předáváme osobní údaje?

Pečlivě volíme partnery, kterým svěřujeme Vaše osobní údaje, a dbáme na to, aby byli schopni zajistit odpovídající technické a organizační zabezpečení. Tím zaručujeme, že k Vaším údajům nebude mít neoprávněný či náhodný přístup nikdo nepovolaný a nedojde k jejich zneužití.

Společnost Max!Foun předává osobní údaje těmto kategoriím příjemců:

- subjekty zajišťující technický provoz vybraných služeb nebo provozovatelé technologií, které využíváme,
- poskytovatelé služeb v oblasti IT zabezpečení,
- naši obchodní partneři, skrze které si pořizujete naše produkty a služby,
- poskytovatelé platebních bran (např. provozovatelé platebních karet),
- bankovní instituce, které provádějí inkaso našich pohledávek,
- právní poradci pověřeni vymáháním našich pohledávek,
- subjekty, kterým poskytujeme údaje pro účely statistických analýz, marketingového výzkumu a správy reklamních kampaní,
- provozovatelé reklamních systémů zaměřených na cílenou reklamu,
- provozovatelé technologií umožňujících zobrazování obsahu a reklamy přizpůsobené přímo Vám.

Zpracováním osobních údajů jsou pověřeny společnosti se sídlem jak v České republice, tak i v členských státech Evropské unie či v tzv. bezpečných státech. Pokud dochází k předání a zpracování osobních údajů mimo území EU, vždy se tak děje v souladu s platnou legislativou.

V určitých případech jsme také povinni poskytovat Vaše osobní údaje orgánům veřejné moci. Například provozní a lokalizační údaje musíme na vyžádání bezodkladně předat orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky pro účely pátrání po hledaných či pohřešovaných osobách, zjištění totožnosti neznámé osoby nebo nalezené mrtvolky, dále pro prevenci a odhalování teroristických hrozeb nebo prověřování chráněné osoby.

Za podmínek stanovených zákonem máme povinnost předávat určité osobní údaje také Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství nebo České národní bance.

Jak chráníme Vaše osobní údaje?

Přijali jsme veškerá technická a organizační opatření nezbytná k zajištění odpovídající ochrany zpracovávaných osobních údajů. Při jejich nastavení jsme zohlednili povahu, rozsah, kontext i účel zpracování, stejně jako pravděpodobnost a závažnost možných rizik pro práva a svobody fyzických osob.

Abychom předešli neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, jejich změně, zničení, ztrátě, neoprávněnému přenosu či jinému zneužití, uplatňujeme systém řídicích a kontrolních postupů.

Všechny osoby, které v rámci svých pracovních či smluvních povinností přicházejí do styku s osobními údaji zákazníků nebo potenciálních zákazníků, jsou vázány zákonnou nebo smluvní mlčenlivostí.

Internetová komunikace prostřednictvím našich webových stránek je zabezpečena technologií SSL s vysokou úrovní šifrování. Přesto však upozorňujeme, že žádný přenos dat přes internet ani technologie pro ukládání dat nemohou zaručit 100% bezpečnost.

Jaká práva máte v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů?

V souvislosti se zpracováním osobních údajů Vám náleží veškerá práva stanovená platnými právními předpisy. Od 25. května 2018 se jedná zejména o obecné nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679 (tzv. GDPR). Na základě tohoto nařízení máte následující práva:

- Právo kdykoliv odvolat poskytnutý souhlas se zpracováním
- Právo na opravu a doplnění osobních údajů
- Právo na výmaz osobních údajů
- Právo na přístup k osobním údajům
- Právo na omezení zpracování
- Právo vznést námitku proti zpracování
- Právo nebýt předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování
- Právo na přenositelnost údajů
- Právo podat stížnost

1. Právo odvolat souhlas

Máte možnost kdykoliv odvolat souhlas, který jste nám poskytli ke zpracování osobních údajů. Tento krok je bezplatný a nemá zpětný dopad na zpracování, které probíhalo před jeho odvoláním. Současně to však neovlivní zpracování osobních údajů, které probíhá na jiném právním základě (například při plnění smlouvy nebo zákonných povinností).

Používání cookies lze spravovat v nastavení Vašeho prohlížeče nebo na www.maxfoun.cz.

2. Právo na opravu a doplnění

Jste povinni nám nahlásit změny svých osobních údajů, pokud jsou nezbytné pro uzavření nebo plnění smlouvy.

Tuto změnu je nutné oznámit do 7 dnů od jejího vzniku, jak je stanoveno ve Všeobecných podmínkách Max!Foun.

Pokud zjistíte nepřesnost ve Vašich údajích, můžete nás požádat o jejich opravu či doplnění. Žádost zašlete na info@maxfoun.cz

3. Právo na výmaz ("arvo být zapomenut")

Naše systémy automaticky mažou nebo anonymizují osobní údaje, které již nejsou potřebné. Pokud se však domníváte, že k výmazu nedošlo, nebo se domníváte, že Vaše údaje zpracováváme neoprávněně, můžete požádat o jejich odstranění.

Existují však výjimky, kdy výmaz nelze provést, například pokud jsou údaje nutné pro právní nároky nebo pokud jejich uchování ukládá zákon. Podrobnosti naleznete v článku 17 odst. 3 GDPR.

Žádost o výmaz zašlete na info@maxfoun.cz.

4. Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo získat informace o tom, zda zpracováváme Vaše osobní údaje, a pokud ano, jaký je účel zpracování, jaké kategorie údajů jsou dotčeny, komu jsou údaje zpřístupněny a jaká je doba jejich uchování.

Pokud nebudou dotčena práva jiných osob, můžete požádat o kopii svých údajů. První kopie je zdarma, za další můžeme účtovat přiměřený administrativní poplatek.

Žádost o přístup podáte na info@maxfoun.cz.

5. Právo na omezení zpracování

Můžete požádat o omezení zpracování Vašich osobních údajů v následujících případech:

- Domníváte se, že údaje, které zpracováváme, jsou nepřesné – zpracování pak omezíme do doby ověření.
- Zpracování je protiprávní, ale místo výmazu požádáte o omezení použití údajů.
- Údaje již nepotřebujeme, ale požadujete je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

- Podali jste námitku proti zpracování – omezení trvá, dokud neověříme, zda náš oprávněný zájem převažuje nad Vašimi právy.

Žádost o omezení zpracování zašlete na info@maxfoun.cz.

6. Právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodování

Máte právo nebýt vystaveni rozhodnutím založeným výhradně na automatizovaném zpracování, pokud by takové rozhodnutí mělo právní nebo významné dopady na Vaši osobu.

Společnost Max!Foun automatizované rozhodování s právními nebo jinak významnými účinky neprovádí.

7. Právo vznést námitku

Pokud zpracováváme Vaše osobní údaje na základě oprávněného zájmu, máte právo vznést námitku. Pokud neprokážeme, že náš zájem převažuje nad Vašimi právy, ukončíme takové zpracování.

Toto právo se vztahuje i na zpracování pro účely přímého marketingu – v takovém případě přestaneme Vaše údaje pro tyto účely využívat.

Námitku můžete podat na info@maxfoun.cz.

8. Právo na přenositelnost

Pokud jsou Vaše údaje zpracovávány na základě souhlasu nebo smlouvy a zároveň jsou zpracovávány automatizovaně, máte právo získat své osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

Toto právo však nelze uplatnit, pokud by jeho realizace mohla nepříznivě ovlivnit práva a svobody třetích osob. Žádost o přenositelnost zašlete na info@maxfoun.cz.

9. Právo podat stížnost

Pokud se domníváte, že dochází k neoprávněnému zpracování Vašich osobních údajů, můžete podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů na www.uoou.cz.

Zasílání obchodních sdělení

Obchodní sdělení, která zasíláme, jsou vždy označena zkratkou OS, termínem „obchodní sdělení“ nebo jiným vhodným označením, aby bylo jasné, že se jedná o sdělení v souladu s platnými právními předpisy. Zároveň je z našich obchodních sdělení vždy zřejmé, kdo je jejich odesílatelem.

Na základě našeho oprávněného zájmu zasíláme našim zákazníkům obchodní sdělení o produktech a službách podobných těm, které si u nás již zakoupili. Tato sdělení mohou být zasílána po celou dobu trvání smlouvy a také po dobu jednoho roku od jejího ukončení. Každé obchodní sdělení obsahuje možnost jednoduchého odmítnutí dalšího zasílání.

Pokud ještě nejste naším zákazníkem, můžeme Vám obchodní sdělení zasílat pouze na základě Vámi uděleného souhlasu.

Prohlášení o cookies

Cookies jsou malé textové soubory, které se při návštěvě webových stránek ukládají do Vašeho počítače nebo mobilního zařízení. Nezabírají mnoho místa a po uplynutí jejich platnosti se automaticky smažou. Některé cookies se vymažou ihned po ukončení internetové relace, zatímco jiné zůstávají uloženy po určitou dobu.

Soubory cookies využíváme k personalizaci obsahu a reklam, poskytování funkcí sociálních médií a analýze návštěvnosti webu. Informace o tom, jak naše stránky používáte, sdílíme s partnery pro sociální média, inzerci a analýzy. Tito partneři mohou Vaše údaje kombinovat s dalšími informacemi, které jim poskytnete, nebo s údaji získanými při využívání jejich služeb.

Typy cookies, které používáme:

- Nutné cookies – umožňují základní funkce webu, jako je navigace a přístup k zabezpečeným sekcím. Bez těchto cookies nemůže web správně fungovat.
- Preferenční cookies – ukládají informace, které upravují chování nebo vzhled webu, například preferovaný jazyk nebo region.
- Statistické cookies – anonymně shromažďují a sdělují informace, které nám pomáhají pochopit, jak návštěvníci používají náš web.

- Marketingové cookies – slouží k sledování uživatelů na webu s cílem zobrazovat relevantní reklamy, které jsou zajímavé pro jednotlivce a hodnotné pro inzerenty.
- Neklasifikované cookies – soubory, které jsou aktuálně v procesu klasifikace společně s poskytovateli jednotlivých cookies.

V souladu s platnými právními předpisy můžeme ukládat nezbytně nutné cookies na Vašem zařízení bez Vašeho souhlasu. Pro všechny ostatní typy cookies je nutné Vaše povolení.

V patičce webových stránek naleznete odkaz s aktuálním výčtem cookies používaných na www.maxfoun.cz, včetně doby jejich uchování. Zde také můžete upravit své nastavení souhlasu s cookies. Pokud si přejete cookies odstranit nebo zamezit jejich ukládání, můžete si upravit nastavení svého internetového prohlížeče.

-