



# Zásady ochrany súkromia spotrebiteľov: zásady spracovania osobných údajov zákazníkov spoločnosťou UPC Broadband Slovakia, s.r.o.

Vážený zákazník,

radi by sme vás informovali, že na základe Všeobecného nariadenia na ochranu osobných údajov alebo aj GDPR (General Data Protection Regulation) vydala spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. nové Zásady ochrany súkromia spotrebiteľov.

## *(Informácie poskytované pri získavaní osobných údajov od dotknutej osoby podľa čl. 13 a 14 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov)*

Spoločnosť UPC Broadband Slovakia, s.r.o. (ďalej len „UPC SR“), 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:

### **Prečo vaše osobné údaje spracúvame?**

Vaše osobné údaje spracúvame na nasledujúce účely:

- a) Primárne budeme vaše osobné údaje spracovávať za účelom uzatvorenia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb a následne za účelom poskytovania objednaných služieb. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je plnenie zmluvy (čl. 6 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov), pričom však rozsah osobných údajov, ktoré musíme na účely zmluvy spracovávať, je čiastočne určený § 56 zákona č. 351/2011 Z. z., o elektronických komunikáciách.
- b) Vaše osobné údaje budeme v obmedzenom rozsahu spracovávať za účelom priameho marketingu, prípadne zasielanie newsletteru (ak nevyjadríte svoj nesúhlas s týmto účelom spracovania). Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov). Oprávnený záujem vidíme v možnosti zoznámiť vás v budúcnosti s najnovšími ponukami služieb UPC, ktoré pre vás môžu byť výhodnejšie než služby existujúce, 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, aby ste vždy mali možnosť vybrať si tie, ktoré najlepšie vyhovujú vašim potrebám.
- c) Vaše osobné údaje budeme v obmedzenom rozsahu spracovávať za účelom ich uvedenia v telefónnom zozname. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda váš súhlas (čl. 6 ods. 1 písm. a) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov) a naše právne povinnosti stanovené § 56 zákona č. 351/2011 Z. z., o elektronických komunikáciách (čl. 6 ods. 1 písm. c) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- d) Vaše osobné údaje budeme v obmedzenom rozsahu spracovávať za účelom plnenia našich daňových povinností podľa zákona č. 222/2004 Z. z., o dani z pridanej hodnoty. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda plnenie právnych povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- e) Vaše osobné údaje budeme v obmedzenom rozsahu spracovávať za účelom plnenia povinností podľa zákona č. 461/2002 Z. z., o účtovníctve. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda plnenie právnych povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- f) 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 dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov). Oprávnený záujem vidíme v možnosti ochrany našich práv.

- g) Vaše osobné údaje budeme spracovávať na účely vrátenia príp. bezdôvodného obohatenia (preplatkov alebo zariadenia, ktoré ste nám po ukončení zmluvy zaslali napriek tomu, že ste boli jeho vlastníkom). Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je splnenie našej právnej povinnosti ustanovenej § 2991 zákonom č. 89/2012, občianskym zákonníkom (čl. 6 ods. 1 písm. c) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- h) Vaše osobné údaje budeme s vaším súhlasom v obmedzenom rozsahu spracovávať na oslovenie (priameho marketingu) aj po ukončení zmluvy. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda váš súhlas (čl. 6 ods. 1 písm. a) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- i) Pred uzatvorením zmluvy budeme vaše osobné údaje spracovávať za účelom vykonávania tzv. kreditnej kontroly. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov). 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 dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda kompatibilné ďalšie spracovanie (čl. 5 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- k) Vaše osobné údaje budeme spracovávať na účely odporúčania a nahrávania televízneho obsahu, ktorý by sa vám mohol páčiť, a to ak sa rozhodnete u služby televízie aktivovať osobné odporúčania. Osobné odporúčania sa môžu týkať TV programov, VOD a aplikácií. Neposkytujeme však osobné odporúčania vzťahujúce sa na obsah pre dospelých. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je váš súhlas (čl. 6 ods. 1 písm. a) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- l) Vaše osobné údaje budeme spracovávať na účely pripojenia vašej domácej siete k zariadeniu Horizon (Zariadenie Horizon následne vytvorí register videa, hudby a obrazových súborov uložených na kompatibilných zariadeniach vo vašej domácnosti. Tam, kde je to možné, budú súbory videí, hudby a obrazové súbory uložené vo vašej domácej sieti obohatené o obrazovú informáciu a popis.), a to ak ste sa rozhodli pre aktiváciu v rámci domácej siete. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je váš súhlas (čl. 6 ods. 1 písm. a) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- m) Spracovanie osobných údajov Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov). Oprávnený záujem vidíme v nutnosti školenia našich pracovníkov, aby vám boli schopní poskytovať prvotriedne služby.
- n) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom vedenia tzv. marketingového blacklistu. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov). Oprávnený záujem vidíme v nutnosti vedieť, kto nesúhlasí so zasielaním priameho marketingu.
- o) 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. 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, vybavovanie otázok zákazníkov a na prevenciu a odhaľovanie podvodov. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).
- p) Vaše údaje budeme spracovávať aj za účelom zistenia preťaženia kapacity siete, narušenia bezpečnosti a integrity našej siete, bezpečnosti služby a príp. následného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb na nevyhnutne potrebný čas z prevádzkových, technických a bezpečnostných dôvodov. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov). Oprávnený záujem vidíme v zaistení bezpečnosti siete.
- q) Vaše údaje budeme spracovávať aj za účelom vedenia evidencie žiadostí dotknutých osôb a ich vybavovania. Právnym dôvodom spracovania vašich osobných údajov je teda náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov). Oprávnený záujem vidíme v možnosti preukázať súlad s požiadavkami všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov.

## 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,
- pohlavie,
- jazykové preferencie,
- adresa miesta inštalácie,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- fakturačná adresa,
- číslo klientskeho účtu,
- číslo bankového účtu,
- údaje o telefónnych službách ((vaše telefónne číslo, telefónne čísla, na ktoré ste volali alebo posielali správy, čas a trvanie hovoru, geolokačná údaje, údaje o zariadení (model hardvéru, verzia operačného systému, IMEI), množstvo využitých dát)),
- údaje o internetových službách (množstvo využitých dát, doba trvania relácie, zariadenia, IP/MAC adresa, vami navštívené internetové stránky),
- údaje o sledovaní televízie (vami sledované programy, využívanie našich služieb (napr. Replay), technické údaje ako napr. čas a doba sledovania určitého obsahu, kvalita pripojenia, model a servisné číslo vášho set-top boxu, verzia používaného softvéru, ID smart karty a kategórie balíčka služieb),
- modelové a servisné číslo vášho set-top boxu, používaná verzia softvéru, ID smart karty, adresa IP/MAC,
- metadáta (t. j. dáta spracovávané na vykonávanie komunikácie),
- 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,
- údaje o vašom MyUPC účte,
- záznamy vybraných telefonických hovorov s klientskym centrom (na nahrávanie ste vždy upozornení),
- 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)** 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,
- číslo klientskeho účtu,
- číslo bankového účtu,
- adresa miesta inštalácie,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- informácie o odoberaných službách,
- informácie o vykonaných platbách,
- záznamy vybraných telefonických hovorov s klientskym centrom (na nahrávanie ste vždy upozornení),
- 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. g)** 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. h)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa vašej osoby:

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

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.

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, okrem vyššie uvedených údajov, ktoré spracovávame za účelom poskytovania objednaných služieb, spracovávať aj nasledujúce osobné údaje týkajúce sa vašej osoby:

- informácie o preferovanom sledovaní, t. j. informácie o sledovaní televíznych kanálov a záznamov v digitálnom záznamovom zariadení (Nepoužívame však osobné údaje o použití obsahu pre dospelých na iné účely, ako je vyúčtovanie VOD.).

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

- informácie o domácom obsahu, t. j. informácie zahŕňajúce register videí, hudby, fotografií uložených na kompatibilných zariadeniach vo vašej domácnosti.

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

- našu komunikáciu s vami, vrátane e-mailov a telefónnych hovorov.

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

- meno a priezvisko,
- číslo klientskeho účtu,
- nesúhlas sa zasielaním priameho marketingu.

Na **účel uvedený pod písm. o)** 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,
- informácia týkajúca sa vášho používania našich produktov a služieb a prístupu k nim.

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

- údaje o preťažení kapacity siete, narušení bezpečnosti a integrity siete.

Na **účel uvedený pod písm. q)** 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,
- číslo dokladu totožnosti,
- žiadosť o vykonanie niektorého z práv zaručených všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov,
- informácie o vybavení žiadosti a príslušná komunikácia s vami.

### **Ako budeme s vašimi osobnými údajmi nakladať?**

Na účel uvedený pod písm. a) môžeme vaše osobné údaje v nevyhnutnej miere sprístupniť našim servisným spoločnostiam.

V prípade, že ste zmluvu uzatvárali prostredníctvom obchodného zástupcu, tak i daný obchodný zástupca mal po dobu uzatvárania zmluvy prístup k vašim osobným údajom.

Na účel uvedený pod písm. f) môžu vaše osobné údaje pre nás spracovávať advokáti, exekútori a spoločnosti zaoberajúce sa mimosúdnyim vymáhaním pohľadávok. Vaše osobné údaje zároveň môžeme sprístupniť slovenskému Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb alebo príslušnému súdu.

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

V odôvodnených prípadoch majú k určitým osobným údajom prístup dodávateľa zaisťujúci pre nás tlač dokumentov, odosielanie e-mailových správ, poštové a bankové služby.

Vaše kontaktné údaje môžeme taktiež poskytnúť externým call centráram, ktoré pre nás zaisťujú priamy marketing.

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.

K vašim osobným údajom môžu mať prístup aj dodávateľa našich IT systémov a aplikácií. Títo, samozrejme, vaše údaje nijako nevyužívajú. V rámci údržby IT systémov a aplikácií k nim však môžu mať prístup. Podobne ako aj iní dodávateľa sú však viazaní povinnosťou mlčanlivosti.

So všetkými dodávateľmi máme uzatvorenú zmluvu o spracovaní osobných údajov, ktorá zaručuje, že naši dodávateľa budú s Vašimi údajmi nakladať zákonným spôsobom. Naším dodávateľom neposkytujeme viac osobných údajov, než je nevyhnutné na splnenie úlohy, ktorou boli poverení.

Ak iná spoločnosť odkúpi obchodný závod spoločnosti UPC SR alebo jeho časť, ktorého súčasťou sú vaše osobné údaje, stane sa táto spoločnosť správcom vašich osobných údajov zhromaždených spoločnosťou UPC SR a prevezme vo vzťahu k vašim osobným údajom práva a povinnosti popísané v týchto Zásadách.

Nikdy nezískavame prístup k žiadnemu obsahu vašich telefónnych hovorov, e-mailov alebo akýchkoľvek aplikácií.

### **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 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov.

### **Ako dlho budeme vaše osobné údaje spracovávať?**

Na účel uvedený pod písm. a), c) budeme vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu. Ak však s nami začnete konať 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 po dobu trvania zmluvného vzťahu alebo do doby, než vyjadrite nesúhlas so zasielaním obchodných oznámení alebo podáte námietku proti tomuto spôsobu spracúvania osobných údajov.

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 alebo 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. g), r) 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 4 rokov.

Na účel uvedený pod písm. i) budeme vaše osobné údaje spracovávať len po dobu, na ktorú udelíte súhlas, teda po dobu 3 rokov, príp. do doby, než svoj súhlas odvoláte alebo požiadate o výmaz osobných údajov (pozri nižšie).

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

Na účel uvedený pod písm. l) a m) budeme vaše osobné údaje spracovávať len po dobu, na ktorú udelíte súhlas, teda dobu, po ktorú budete mať aktivované osobné odporúčanie alebo po dobu, po ktorú budete mať zariadenie aktivované v rámci domácej siete.

Na účel uvedený pod písm. n) budeme vaše osobné údaje spracovávať po dobu 6 mesiacov.

Na účel uvedený pod písm. o) budeme vaše osobné údaje spracovávať do okamihu, kedy nás opäť požiadate o zasielanie priameho marketingu alebo najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu.

Na účel uvedený pod písm. p) budeme vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu.

### **Nad svojimi osobnými údajmi budete mať stále kontrolu**

#### **Máte právo odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov.**

Ako je vyššie uvedené (pozri vyššie spracovanie vykonané Na účel pod bodom i)), môžeme vás kontaktovať a informovať o našich produktoch a službách, ktoré by vás mohli zaujímať, ak sa k tejto službe prihlásite. Ak si nebudete priať ďalšie takéto kontakty **priameho marketingu** z našej strany, môžete sa odhlásiť (teda odvolať svoj súhlas) niektorým z niekoľkých možných spôsobov (ako je e-mail, SMS, telefón, pošta) alebo kontaktovaním nášho oddelenia zákazníckych služieb. Naše oddelenie zákazníckych služieb môžete kontaktovať prostredníctvom odkazu Kontaktujte nás na našich webových stránkach.

Kedykoľvek v priebehu používania **Horizon** sa môžete rozhodnúť pre prihlásenie (vyjadrenie súhlasu) alebo odhlásenie (odvolanie súhlasu) na prijímanie osobných odporúčaní (pozri vyššie spracovanie vykonané na účel pod bodom l)) cez menu nastavenia Horizon alebo na stránke Odporúčania. Ak urobíte voľbu odhlásenia (opt-out), beriete tým na vedomie, že vám nebudeme individualizovaným spôsobom odporúčať žiadny obsah ani vás informovať o zvýhodnených ponukách služieb Horizon. Pri odhlásení budú vymazané Informácie o preferovanom sledovaní, ktoré boli uložené, zatiaľ čo bolo vaše prihlásenie účinné.

Funkciu **domácej siete** ((pozri vyššie spracovanie vykonané Na účel pod bodom m)) možno zapnúť (vyjadrenie súhlasu) alebo vypnúť (odvolanie súhlasu) kedykoľvek v menu nastavenia Horizon. Vypnutím funkcie domáceho obsahu dôjde k vymazaniu registra videa, hudby vrátane obrazovej informácie a popisu vytvorených zariadením Horizon. Žiadne informácie o domácom obsahu nebudú použité na osobné odporúčania.

**Máte právo požadovať vymazanie vašich osobných údajov, ktoré spracováваме.** Ako spracovateľ 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;
- vnesiete 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 dôvod 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 vašim osobným údajom, ktoré spracováваме.** Na základe vašej žiadosti vám aj v budúcnosti

(po dobu, po ktorú budeme vaše osobné údaje spracovávať) poskytneme informácie o

- účele, na ktorý sú vaše osobné údaje spracované;
- kategórii dotknutých osobných údajov;
- príjemcoch alebo kategórii príjemcov, ktorým osobné údaje boli alebo budú sprístupnené;
- plánovanej dobe, počas ktorej budú osobné údaje uložené u nás;
- 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 opravíme nepresné 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 popierať presnosť osobných údajov, a to na dobu potrebnú na to, aby sme mohli presnosť osobných údajov overiť;
- spracovanie osobných údajov by bolo protiprávne 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;
- vznesiete námietky proti spracovaniu (pozri nižšie), a to ak nebude overené, či naše oprávnené dôvody prevažujú nad vašimi oprávnenými dôvodmi.

Ak bolo spracovanie osobných údajov obmedzené, môžu byť tieto osobné údaje, s výnimkou ich uloženia, spracované iba s vašim 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 na účely obrany v prípade podania žaloby podľa antidiskriminačného zákona.** 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 na určenie, výkon alebo obranu právnych nárokov.

Ak podáte námietku proti **priamemu marketingu** ((pozri vyššie spracovanie vykonané na účel pod bodom b)), automaticky prestaneme so spracúvaním osobných údajov na účely priameho marketingu. Ak si nebudete priať ďalšie takéto kontakty priameho marketingu z našej strany, môžete sa odhlásiť (teda podať námietku alebo vyjadriť nesúhlas) niektorým z niekoľkých možných spôsobov (ako je e-mail, SMS, 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. Výkonom práva na prenosnosť nesmú byť nepriaznivo dotknuté práva a slobody iných osôb.

Všetky vyššie uvedené práva máte možnosť uplatniť prostredníctvom formulára osobne na klientskom centre (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 vyššie uvedených práv sú dostupné na stránkach [www.upc.sk](http://www.upc.sk). 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).

#### **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 na dozorný úrad – Úrad pre ochranu osobných údajov (so sídlom Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava 27 – Ružinov, e-mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk); www: <https://dataprotection.gov.sk/uoou/>; pevná linka: +421/2/3231 3214 (sekretariát); fax: +421/2/3231 3234).

V prípade akýchkoľvek otázok, pripomienok alebo sťažností sa môžete obrátiť aj na nášho poverenca na ochranu osobných údajov (čiže skrátené „DPO“): e-mail: [dpo@upc.sk](mailto:dpo@upc.sk).