



VÁŠ MOBILNÝ
OPERÁTOR

Údaje zákazníkov v súvislosti so zmluvným vzťahom

Ak ste zákazníkom spoločnosti SWAN Mobile, teda Účastníkom, alebo máte záujem sa ním stať a uzatvoriť zmluvu so spoločnosťou SWAN Mobile, pre uzatvorenie a plnenie zmluvy je potrebné, aby sme spracúvali Vaše osobné údaje uvedené v zmluve.

Spracúvame osobné údaje:

- zistiteľné z úradných dokladov Účastníka, resp. štatutárneho zástupcu Účastníka,
- ktoré Účastník poskytol či už ústne alebo v predložených dokladoch v súvislosti s uzatvorením zmluvy o poskytovaní verejných služieb v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách (ďalej len ako „**zmluva o poskytovaní verejných služieb**“),
- získané v rámci alebo v súvislosti s plnením zmluvy o poskytovaní verejných služieb, pričom sa jedná najmä o tieto osobné údaje Účastníka:

Kategórie osobných údajov: Meno, priezvisko, akademický titul, adresa trvalého bydliska, korešpondenčná adresa, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, e-mail, štátna príslušnosť ako aj telefónne čísla, údaje o vyúčtovaní služieb, výška neuhradených záväzkov a iné údaje, ktoré nám môžu byť poskytnuté, predovšetkým v rozsahu stanovenom v ustanovení § 56 Zákona o elektronických komunikáciách.

Pri získavaní, overovaní a aktualizácii údajov je spoločnosť SWAN Mobile, a.s. oprávnená v zmysle §43 odseku 1 písm. e) Zákona o elektronických komunikáciách požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu preukázanie totožnosti predložením preukazu totožnosti alebo iného dokladu totožnosti; pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných služieb na účely overenia poskytnutých údajov z predloženého preukazu totožnosti alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb získavať údaje, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií v rozsahu údajov uvedených v občianskom preukaze alebo inom doklade totožnosti.

Súvisiace osobne identifikovateľné informácie: Pri poskytovaní našich elektronických komunikačných služieb systémy vytvárajú prevádzkové, lokalizačné údaje a iné údaje generované pri poskytovaní služieb - technické záznamy o prevádzke, ktoré sú potrebné za účelom zabezpečenia funkčnosti služieb, odúčtovania, diagnostiky a riešenia reklamácií a tiež ich uchovávanie za účelom plnenia zákonných požiadaviek. Prevádzkovými údajmi sú údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie (napríklad, číslo volajúceho, číslo volaného, IP adresa alebo iný identifikátor účastníka – napr. prihlasovacie meno, dátum a čas uskutočnenia spojenia, počet prenesených jednotiek/dĺžka spojenia, záznam o prihlásení/odhlásení, lokalizačnými údajmi sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa služby. Prevádzkové a lokalizačné údaje sú predmetom telekomunikačného tajomstva. Inými údajmi potrebnými pri poskytovaní služby môžu byť údaje o type, kategórii a parametroch konkrétnej služby.

Účely spracúvania osobných údajov: Plnenie zmlúv o poskytovaní verejných služieb so zákazníkmi (Účastníkmi) a poskytovanie elektronických komunikačných služieb v zmysle zmluvy o poskytovaní verejných služieb, konkrétne na účel uzatvorenia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny alebo ukončenia, prenesenia čísla, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona o elektronických komunikáciách. Spoločnosť SWAN Mobile je tiež oprávnená podľa ustanovenia § 55 ods. 1 Zákona o elektronických komunikáciách spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov,



VÁŠ MOBILNÝ
OPERÁTOR

alebo osôb, o ktorých spoločnosť SWAN Mobile alebo iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v ustanovení § 43 ods. 1 písm. c) Zákona o elektronických komunikáciách pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť zmluvu o poskytovaní verejných služieb.

Bez poskytnutia osobných údajov na tieto vyššie uvedené účely by nebolo možné elektronické komunikačné služby poskytovať a na spracúvanie osobných údajov pre tieto účely nepotrebujeme súhlas. Neposkytnutie osobných údajov podľa predchádzajúceho vety má za následok nemožnosť uzatvoriť zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu nesplnenia zákonnej požiadavky (§ 43 ods. 2. písm. b) Zákona o elektronických komunikáciách).

Právne základy spracúvania osobných údajov: Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa Zákona o elektronických komunikáciách alebo na plnenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, teda Účastník, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní verejných služieb na základe žiadosti dotknutej osoby. Spoločnosť SWAN Mobile je oprávnená spracúvať osobné údaje Účastníka aj bez jeho súhlasu na iné účely a v inom rozsahu ako je uvedené vyššie, ak to dovoľuje alebo ustanovuje Nariadenie alebo iný všeobecne záväzný právny predpis. Ak osobné údaje spracúvame na základe špecifického súhlasu dotknutej osoby, účel spracúvania je uvedený v predmetnom súhlase. Doplnkové údaje, napríklad Vašu adresu elektronickej pošty môžeme spracúvať aj na základe oprávneného záujmu našej spoločnosti.

Doba spracúvania osobných údajov:

- Počas doby trvania platného zmluvného vzťahu so spoločnosťou SWAN Mobile, aj po ukončení zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom, po dobu splnenia danej povinnosti – zvyčajne 6 mesiacov po skončení zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo po vybavení požiadavky, ak nedošlo k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní verejných služieb; v prípade reklamácií a sporov až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia.
- Osobné údaje v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, fakturačná adresa, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti a štátna príslušnosť získaných na vyššie uvedené účely budeme v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov uchovávať vo forme registratúrnych záznamov po dobu stanovenú príslušnou legislatívou a registratúrnym plánom spoločnosti, typicky desať (10) rokov, počnúc prvým dňom nasledovného roka, po roku, v ktorom prišlo k ukončeniu zmluvy o poskytovaní verejných služieb uzavretej medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN Mobile.
- Kópia preukazu totožnosti alebo odčítanie údajov z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami: na dobu nevyhnutnú na overenie poskytnutých údajov Účastníka.
- Prevádzkové a lokalizačné údaje: 90 dní po skončení zúčtovacieho obdobia (údaje ktoré nie sú nevyhnutné na odúčtovanie účastníka: IMSI, IMEI 15 dní) alebo do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu, v prípade reklamácií a sporov až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia.



Údaje z komunikácie s Účastníkmi

Kategórie osobných údajov: Spoločnosť SWAN Mobile pre potreby poskytovania svojich elektronických komunikačných služieb a riešenia požiadaviek robí záznamy z komunikácie s Účastníkmi (vrátane ich zástupcov a záujemcov o služby), najmä zápisy z osobnej komunikácie pri priamom kontakte, písomné a elektronické záznamy z komunikácie prostredníctvom telefonického spojenia, elektronickej pošty a web chat-u.

Tiež vykonávame nahrávanie volaní na linky určené pre poskytovanie zákazníckej podpory a spätných volaní z týchto liniek a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní.

Účel spracúvania osobných údajov: Vyhotovovanie a ukladanie písomných a zvukových záznamov, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy pre zaznamenanie dôkazu o pokynoch, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, vybavovania a vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov.

Právne základy spracúvania osobných údajov: Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Prevádzkovateľa – zaznamenanie a vyhodnocovanie požiadaviek, ktoré podľa názoru našej spoločnosti pomáhajú zvyšovať kvalitu služieb pre Vás a pre inú komunikáciu so Účastníkom.

Doba spracúvania osobných údajov:

- Zvukové záznamy: zvyčajne 6 mesiacov po vyhotovení záznamu, v prípade reklamácií a sporov alebo ak bol záznam použitý ako dôkaz o pokynoch až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia resp. ukončenia ich následkov.
- Iné typy záznamov: Počas doby trvania platného zmluvného vzťahu so spoločnosťou SWAN Mobile, aj po ukončení zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom, po dobu splnenia danej povinnosti – 6 mesiacov po skončení zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo po vybavení požiadavky, ak nedošlo k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní verejných služieb, v prípade reklamácií a sporov až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia.

Registratúra a osobné údaje

Aj v prípade, ak spracúvanie Vašich osobných údajov ukončíme, v prípade niektorých kategórií dokumentov, ktoré tvoria registratúrne záznamy, ako sú napr. zmluvné dokumenty, účtovné doklady budeme tieto údaje v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov uchovávať vo forme registratúrnych záznamov po dobu stanovenú príslušnou legislatívou a registratúrnym plánom spoločnosti až do ich vyradenia, typicky po dobu desať (10) rokov od ukončenia príslušného zmluvného vzťahu.