ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Platné od 1. 12. 2026

společnosti Quadruple a.s. pro zákazníky, uživatele služeb a další fyzické osoby

OBSAH:

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ 1
1. Kdo zpracovává Vaše osobní údaje 2
2. Na koho se Zásady vztahují 2
3. Jaké údaje zpracováváme 2
4. Proč a na jakém právním základě údaje zpracováváme 2
5. Telekomunikační provozní a lokalizační údaje 3
6. Odkud údaje získáváme 3
7. Komu mohou být údaje zpřístupněny 3
8. Předávání údajů mimo EU a EHP 3
9. Jak dlouho údaje uchováváme 3
10. Marketing a obchodní sdělení 4
11. Automatizované zpracování, umělá inteligence a automatizované rozhodování 4
12. Záznam a analýza komunikace 4
13. Zabezpečení osobních údajů 4
14. Vaše práva 4
15. Jak práva uplatnit 5
16. Dozorový úřad 5
17. Vztah k dalším dokumentům Quadruple a.s. 5
18. Cookies a obdobné technologie 5
19. Závěrečná ustanovení 5

1. Kdo zpracovává Vaše osobní údaje

Správcem osobních údajů je společnost Quadruple a.s., se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO: 24813745, DIČ: CZ24813745, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16969 (dále jen „Poskytovatel“), poskytující služby pod značkou Qtel.

Tyto Zásady vysvětlují transparentním a srozumitelným způsobem, jak osobní údaje používáme, proč je potřebujeme, jak je chráníme a jaká práva mají fyzické osoby, jejichž údaje zpracováváme.

Kontaktním místem pro otázky týkající se ochrany osobních údajů a pro uplatnění práv subjektů údajů je Poskytovatel na e-mailové adrese podpora@qtel.cz nebo prostřednictvím dalších aktuálních kontaktních údajů zveřejněných na www.qtel.cz.

Poskytovatel jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, jehož posláním je mimo jiné chránit práva a zájmy subjektů údajů. Pověřence lze kontaktovat na e-mailové adrese gdpr@quadruple.cz.

2. Na koho se Zásady vztahují

Zásady se vztahují zejména na fyzické osoby, které jsou Účastníky nebo uživateli Služeb, zájemci o Služby, kontaktními nebo oprávněnými osobami Účastníků, osobami jednajícími za právnické osoby, návštěvníky internetových stránek nebo jinými osobami, jejichž osobní údaje Poskytovatel zpracovává v souvislosti s poskytováním Služeb a provozem zákaznických vztahů.

Pokud Účastník poskytne Poskytovateli osobní údaje jiné osoby, měl by tak činit pouze tehdy, má-li pro jejich předání odpovídající oprávnění, a dotčenou osobu podle okolností informovat o předání údajů Poskytovateli.

3. Jaké údaje zpracováváme

Konkrétní rozsah údajů závisí na Službě a vztahu s Poskytovatelem. Můžeme zpracovávat zejména tyto kategorie údajů:

- identifikační údaje, například jméno, příjmení, datum narození, název nebo identifikaci podnikající fyzické osoby a údaje potřebné k ověření totožnosti,
- kontaktní údaje, zejména adresu, telefonní číslo, e-mail a údaje zvolené pro komunikaci,
- smluvní a zákaznické údaje, zejména číslo Smlouvy nebo zákaznického účtu, objednané Služby, tarif, nastavení, změny, požadavky, reklamace a historii zákaznického vztahu,
- platební a účetní údaje, zejména informace o platbách, vyúčtování, pohledávkách a údaje nezbytné pro vypořádání plateb,
- technické údaje o Službě, koncovém zařízení, SIM nebo eSIM a síťové identifikátory, jsou-li nezbytné pro zřízení, provoz, zabezpečení, podporu nebo vyúčtování Služby,
- provozní a lokalizační údaje v rozsahu, v němž je jejich zpracování dovoleno nebo vyžadováno právními předpisy vztahujícími se na elektronické komunikace,
- záznamy a obsah komunikace se zákaznickou podporou a dalšími komunikačními kanály Poskytovatele, zejména telefonní hovory, e-mailová komunikace a komunikace prostřednictvím chatovacích a obdobných služeb, včetně údajů o řešení požadavků. Komunikace může být v závislosti na použitém kanálu zaznamenávána, přepisována, tříděna, sumarizována nebo jinak automatizovaně zpracovávána, včetně využití nástrojů umělé inteligence,
- údaje o využívání internetových stránek a online prostředí v rozsahu stanoveném příslušnými pravidly pro cookies a obdobné technologie.

Poskytovatel neusiluje o získávání údajů, které pro konkrétní účel nepotřebuje. Rozsah požadovaných údajů se proto může u jednotlivých Služeb a situací lišit.

4. Proč a na jakém právním základě údaje zpracováváme

Osobní údaje zpracováváme pouze pro konkrétní účely a na odpovídajícím právním základě. Typicky jde o:

- Uzavření a plnění Smlouvy sjednání, aktivace, poskytování, změna a ukončení Služeb, zákaznická péče, vyúčtování a platby plnění smlouvy nebo kroky před jejím uzavřením
- Plnění právních povinností účetní, daňové, regulatorní, bezpečnostní a další povinnosti stanovené právními předpisy splnění právní povinnosti
- Ochrana práv a bezpečnosti ochrana sítí, systémů, majetku, prevence a řešení zneužití, podvodů, sporů a vymáhání oprávněných nároků oprávněný zájem, pokud nad ním nepřevažují práva a svobody dotčené osoby, případně právní povinnost
- Marketing nabídky vlastních služeb nebo jiné marketingové využití v rozsahu dovoleném právními předpisy souhlas, je-li vyžadován, nebo jiný právní základ dovolený právními předpisy

Poskytnutí údajů může být smluvním nebo zákonným požadavkem. Pokud bez určitých údajů nelze Smlouvu uzavřít, Službu poskytnout, splnit právní povinnost nebo bezpečně ověřit oprávněný požadavek, sdělí Poskytovatel tuto skutečnost podle okolností dotčené osobě.

Oprávněný zájem nepoužíváme jako neomezené oprávnění ke zpracování. Před jeho použitím musí existovat legitimní účel a zpracování musí být nezbytné a přiměřené s ohledem na práva a svobody dotčených osob.

5. Telekomunikační provozní a lokalizační údaje

U Služeb elektronických komunikací mohou vznikat provozní a lokalizační údaje a další údaje podléhající zvláštním pravidlům ZoEK. Poskytovatel s nimi nakládá v souladu s těmito zvláštními pravidly a GDPR.

Je-li Poskytovatel právním předpisem povinen určité provozní nebo lokalizační údaje uchovávat nebo je na zákonném základě poskytnout oprávněnému orgánu, činí tak pouze v rozsahu, pro účel a po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

Údaje uchovávané z důvodu zákonné povinnosti nepoužíváme automaticky pro jiné, s touto povinností neslučitelné účely.

6. Odkud údaje získáváme

Osobní údaje získáváme zejména přímo od dotčené osoby, od Účastníka nebo jeho oprávněné osoby, v souvislosti s používáním Služby a provozem komunikační sítě, z veřejných rejstříků a evidencí, případně od smluvních partnerů nebo jiných osob, pokud pro takové získání existuje odpovídající právní základ.

Pokud osobní údaje nezískáme přímo od dotčené osoby, poskytujeme informace o jejich zpracování v rozsahu a lhůtách vyžadovaných GDPR, neplatí-li zákonná výjimka.

7. Komu mohou být údaje zpřístupněny

Osobní údaje zpřístupňujeme pouze v rozsahu potřebném pro daný účel. Příjemci mohou být zejména:

- dodavatelé IT, hostingových, cloudových, servisních, zákaznických, účetních, platebních, doručovacích nebo obdobných služeb, pokud údaje zpracovávají pro Poskytovatele,
- provozovatelé sítí a další poskytovatelé elektronických komunikací, je-li předání nezbytné pro zřízení nebo poskytování Služby, propojení, roaming, přenos čísla nebo změnu poskytovatele,
- odborní poradci, auditoři, pojišťovny, inkasní nebo právní zástupci, pokud je zpřístupnění nezbytné pro ochranu nebo uplatnění práv Poskytovatele,
- orgány veřejné moci a jiné oprávněné subjekty, vyžaduje-li nebo umožňuje-li předání právní předpis.

Zpracovatelé mohou osobní údaje zpracovávat pouze v rozsahu smluvně nebo právně vymezeného pověření. Poskytovatel volí dodavatele s ohledem na povahu zpracování a požadovanou úroveň ochrany údajů.

8. Předávání údajů mimo EU a EHP

Pokud dochází k předávání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, Poskytovatel zajišťuje, aby takové předávání probíhalo pouze za podmínek stanovených GDPR.

Předávání může probíhat zejména na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající úrovni ochrany. V případě předávání osobních údajů příjemcům ve Spojených státech amerických se může jednat také o předání na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně v rámci EU–US Data Privacy Framework, pokud se toto rozhodnutí na konkrétního příjemce vztahuje. Není-li předání založeno na rozhodnutí o odpovídající ochraně, Poskytovatel zajistí odpovídající mechanismus předání a vhodné záruky vyžadované GDPR, zejména mohou-li být použity standardní smluvní doložky schválené Evropskou komisí.

Informace o konkrétním mechanismu předání, použitých vhodných zárukách a o možnosti získat jejich kopii nebo informaci o tom, kde byly zpřístupněny, poskytne Poskytovatel dotčené osobě, pokud se takové předání na zpracování jejích osobních údajů vztahuje.

9. Jak dlouho údaje uchováváme

Osobní údaje neuchováváme déle, než je nezbytné pro účel, pro který jsou zpracovávány, nebo než vyžaduje právní předpis.

Doby uchování se určují podle konkrétní kategorie údajů a účelu zpracování. Zohledňujeme zejména dobu trvání smluvního vztahu, zákonné archivační a retenční povinnosti, běh promlčecích nebo jiných lhůt a nezbytnost ochrany právních nároků.

Provozní a lokalizační údaje podléhající zvláštní zákonné retenční povinnosti jsou uchovávány po dobu stanovenou příslušným právním předpisem. Po skončení příslušné doby jsou údaje vymazány, anonymizovány nebo dále uchovávány pouze tehdy, existuje-li pro další zpracování samostatný právní důvod.

10. Marketing a obchodní sdělení

Přijetí VOP ani uzavření Smlouvy samo o sobě nepředstavuje souhlas se zpracováním osobních údajů založeným na souhlasu pro marketingové účely.

Pokud je pro určitou marketingovou činnost vyžadován souhlas, je souhlas dobrovolný a lze jej kdykoli odvolat, odvoláním není dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním.

Pokud právní předpis umožňuje zasílání obchodních sdělení nebo jiné marketingové zpracování bez souhlasu za stanovených podmínek, Poskytovatel respektuje právo dotčené osoby takové zpracování odmítnout nebo proti němu vznést námitku. Námitce proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu bude vyhověno v souladu s GDPR.

11. Automatizované zpracování, umělá inteligence a automatizované rozhodování

Poskytovatel může při komunikaci s Účastníky, uživateli Služeb a dalšími osobami využívat automatizované systémy a nástroje umělé inteligence, zejména pro obsluhu komunikačních kanálů, rozpoznání a přepis řeči, zpracování textové komunikace, třídění a směrování požadavků, tvorbu souhrnů komunikace, podporu pracovníků zákaznické péče, vyhledávání informací potřebných pro vyřízení požadavku, kontrolu kvality a analytické účely související s poskytováním a zlepšováním Služeb.

Při těchto činnostech mohou být v nezbytném rozsahu zpracovávány osobní údaje obsažené v komunikaci, zákaznickém účtu, smluvním vztahu nebo souvisejících provozních systémech, pokud je takové zpracování nezbytné pro daný účel a má odpovídající právní základ.

Pokud by Poskytovatel prováděl rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by mělo pro dotčenou osobu právní účinky nebo ji obdobným způsobem významně ovlivňovalo, bude takové zpracování prováděno pouze za podmínek stanovených GDPR a dotčené osobě budou poskytnuty informace a práva vyžadované příslušnými právními předpisy.

12. Záznam a analýza komunikace

Komunikace se zákaznickou podporou nebo prostřednictvím dalších komunikačních kanálů může být v závislosti na použitém způsobu komunikace zaznamenávána nebo uchovávána, zejména za účelem vyřízení požadavku, plnění Smlouvy, ochrany práv Poskytovatele a Účastníka, zabezpečení a prevence zneužití, kontroly kvality a zlepšování poskytovaných Služeb.

Je-li telefonní hovor nahráván, je volající o této skutečnosti vhodným způsobem informován. Záznamy komunikace mohou být v nezbytném rozsahu automatizovaně analyzovány, přepisovány nebo sumarizovány, včetně využití nástrojů umělé inteligence, pokud pro takové zpracování existuje odpovídající právní základ.

13. Zabezpečení osobních údajů

Poskytovatel přijímá technická a organizační opatření přiměřená rizikům zpracování, jejichž účelem je chránit osobní údaje před neoprávněným nebo protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.

Podrobnosti bezpečnostních opatření nezveřejňujeme v rozsahu, v němž by jejich zveřejnění mohlo snížit úroveň zabezpečení nebo usnadnit jeho obcházení. Tím nejsou dotčeny informační povinnosti Poskytovatele ani práva dotčených osob.

14. Vaše práva

Za podmínek stanovených GDPR má dotčená osoba zejména právo:

- získat informace o zpracování a přístup ke svým osobním údajům,
- požadovat opravu nepřesných nebo doplnění neúplných údajů,
- požadovat výmaz osobních údajů, jsou-li splněny podmínky GDPR,
- požadovat omezení zpracování, jsou-li splněny podmínky GDPR,
- získat osobní údaje a přenést je jinému správci v případech, kdy se uplatní právo na přenositelnost,
- vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu a kdykoli vznést námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu,
- odvolat souhlas, je-li zpracování založeno na souhlasu,
- nebýt za podmínek GDPR předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro ni právní účinky nebo ji obdobně významně ovlivňuje,
- podat stížnost u příslušného dozorového úřadu.

Jednotlivá práva nejsou absolutní. Jejich rozsah závisí na právním základu, účelu zpracování a případných zákonných výjimkách.

15. Jak práva uplatnit

Práva lze uplatnit prostřednictvím kontaktních kanálů Poskytovatele zveřejněných na www.qtel.cz. Poskytovatel nebude obecně omezovat možnost podat žádost pouze na jediný komunikační kanál.

Poskytovatel může v přiměřeném rozsahu požádat o dodatečné informace nezbytné k ověření totožnosti žadatele, má-li důvodné pochybnosti o totožnosti osoby, která právo uplatňuje. Účelem ověření je chránit osobní údaje před zpřístupněním neoprávněné osobě.

Na žádosti odpovídáme bez zbytečného odkladu a ve lhůtách stanovených GDPR. Je-li to s ohledem na složitost nebo počet žádostí dovoleno, může být lhůta prodloužena způsobem a za podmínek stanovených GDPR.

Je-li žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména opakovaná, postupuje Poskytovatel způsobem, který dovoluje GDPR.

16. Dozorový úřad

Dotčená osoba má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se domnívá, že zpracováním jejích osobních údajů dochází k porušení právních předpisů o ochraně osobních údajů.

Aktuální kontaktní údaje Úřadu pro ochranu osobních údajů jsou dostupné na www.uoou.gov.cz.

17. Vztah k dalším dokumentům Quadruple a.s.

Všeobecné obchodní podmínky Quadruple a.s. (VOP) upravují smluvní vztah a na tyto Zásady pouze odkazují, souhlas se zpracováním osobních údajů, je-li pro konkrétní zpracování potřebný, se nezískává pouhým přijetím VOP.

Popis služeb, Specifické podmínky konkrétní služby, Smlouva, Objednávka nebo jiné dokumenty mohou obsahovat další informace vztahující se ke konkrétnímu zpracování, pokud je to s ohledem na danou Službu nezbytné.

18. Cookies a obdobné technologie

Cookies jsou malé datové soubory nebo obdobné technologie ukládané do koncového zařízení uživatele nebo umožňující přístup k informacím v tomto zařízení. Poskytovatel je může používat při provozu svých internetových stránek a online služeb. Nezbytné technické cookies slouží k zajištění základních funkcí, bezpečnosti a řádného provozu internetových stránek nebo online služeb a mohou být používány bez souhlasu uživatele v rozsahu dovoleném právními předpisy. Ostatní cookies nebo obdobné technologie, zejména analytické, preferenční nebo marketingové, jsou používány pouze tehdy, pokud k tomu uživatel udělil předchozí souhlas, je-li takový souhlas právními předpisy vyžadován. Uživatel může svou volbu kdykoli změnit nebo udělený souhlas odvolat prostřednictvím nastavení cookies dostupného na příslušné internetové stránce nebo v online službě. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost používání cookies a souvisejícího zpracování před jeho odvoláním. Odmítnutí nebo odvolání souhlasu s cookies, které nejsou nezbytné, nebrání využívání základních funkcí internetových stránek nebo online služeb; některé volitelné funkce však nemusí být dostupné nebo nemusí fungovat správně. Informace o konkrétně používaných cookies a obdobných technologiích, zejména o jejich poskytovateli, účelu a době uložení, jsou uživateli zpřístupněny prostřednictvím nastavení cookies na příslušné internetové stránce nebo v online službě. V rozsahu, v němž jsou prostřednictvím cookies zpracovávány osobní údaje, se na toto zpracování vztahují také ostatní ustanovení těchto Zásad, zejména pravidla o příjemcích údajů, předávání údajů mimo EU a EHP, době uchování a právech dotčených osob.

19. Závěrečná ustanovení

Poskytovatel může tyto Zásady aktualizovat zejména v návaznosti na změny právních předpisů, Služeb, technologií nebo způsobů zpracování. Aktuální znění bude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Aktualizací těchto Zásad nelze zpětně vytvořit právní základ pro zpracování, který v okamžiku zpracování neexistoval, ani omezit práva dotčených osob vyplývající z právních předpisů.

Tyto Zásady nabývají účinnosti dne 1. 12. 2026.