

## Informace o ochraně a zpracování osobních údajů při hovoru s operátorem Service Desku

**Vážení zákazníci,**

společnost Telco Pro Services, a. s., (dále jen správce) si Vás dovoluje informovat o skutečnosti, že při zavolání na Service Desk\* udělujete stisknutím mřížky před zahájením hovoru souhlas s jeho monitorováním a zaznamenáním, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, ke zvyšování jejich kvality a ochrany práv a oprávněných zájmů správce.

Tento záznam telefonního hovoru může být správcem zálohován po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však na šest měsíců. Poté jsou záznamy likvidovány. Tento souhlas udělujete dobrovolně a je možné ho odvolat, a to při započetí telefonického hovoru oznámením operátorovi Service Desku.

Dále si Vás dovolujeme informovat, že k zaznamenaným hovorům mají přístup pouze příslušní zaměstnanci společnosti, kteří jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o opatřeních sloužících k jejich zabezpečení.

Máte právo na přístup ke zpracovaným osobním údajům a na opravu osobních údajů. Správce Vám na základě písemné žádosti poskytne informace o zpracovávání osobních údajů, a to jednou za rok bezplatně, jinak kdykoli za přiměřenou úplatu. Pokud se domníváte, že správce provádí zpracování osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, můžete požádat správce o vysvětlení nebo o odstranění takto vzniklého stavu (zejména o opravu, blokování, doplnění nebo likvidaci osobních údajů). Máte právo se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Pokud by vznikla v důsledku zpracování osobních údajů jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování jejího nároku podle zvláštního zákona.

*Telco Pro Services, a. s.  
Odbor Service Desk*

\* Provozní doba Service Desk: pondělí – pátek: 06:00 – 18:00

Mimo provozní dobu a o víkendu přijímá telefonické hovory Dohledové centrum společnosti Telco Pro Services, a. s. Zpracování osobních údajů probíhá za stejných podmínek.