

Zásady ochrany soukromí

Záleží nám na Vašem soukromí

Společnost UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „UPC“) si klade za cíl chránit vaše soukromí. Chceme, abyste si mohli být naprosto jisti, že s vašimi Osobními údaji nakládáme s řádnou péčí a v souladu s našimi povinnostmi vyplývajícími z platných právních předpisů týkajících se ochrany údajů a soukromí. Tyto zásady ochrany soukromí (dále jen „Zásady“) popisují, jak získáváme a zpracováváme vaše Osobní údaje, když využíváte naše produkty a služby a když vám poskytujeme naše produkty a služby. Tyto Zásady upravují to, jak bude UPC nakládat s Osobními údaji, které nám poskytnete na základě předchozího oznámení nebo na základě souhlasu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují.

Tyto Zásady se vztahují na všechny zákazníky společnosti UPC a jejích dceřiných společností. Vztahují se rovněž na všechny návštěvníky našich webových stránek, kteří mohou, avšak nemusí, být zákazníky společnosti UPC.

Tyto Zásady je třeba vnímat ve spojení s našimi všeobecnými podmínkami a případnými zvláštními podmínkami vztahujícími se na produkty a služby, které jste si objednali. Tyto Zásady se mohou čas od času měnit. Případné změny zjistíte pravidelným sledováním našich webových stránek.

Naše produkty či služby mohou obsahovat odkazy na webové stránky dalších společností a jimi nabízené služby; tyto společnosti mohou mít vlastní zásady týkající se ochrany soukromí. Doporučujeme vám seznámit se se zásadami ochrany soukromí těchto třetích stran. Naše společnost neodpovídá za jakékoli postupy v oblasti ochrany soukromí nebo jakýkoli obsah produktů či služeb takových třetích stran.

Co se rozumí pojmem „osobní údaje“

Naším cílem je nastavit standard ochrany soukromí vysoko, a proto podporujeme široký výklad pojmu Osobní údaje, které definujeme jako údaje týkající se jakékoli fyzické osoby, jako je zaměstnanec nebo spotřebitel, zejména včetně jména, adresy, data narození a záznamů o platbách. Ve vztahu k našim zákazníkům, a pokud to kontext vyžaduje, zahrnují Osobní údaje také provozní údaje, lokalizační údaje, IP adresy, údaje o užívání internetových služeb a údaje o používání set top boxu.

Jaké osobní informace shromažďujeme?

Vzhledem k povaze našich služeb a produktů můžeme na základě předchozího oznámení nebo na základě udělení souhlasu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují, shromažďovat následující Osobní údaje:

- **Kontaktní údaje**, tj. údaje, které nám umožňují vás identifikovat nebo kontaktovat. Tyto informace zahrnují jméno, adresu, telefonní číslo, e-mailovou adresu, uživatelská jména a hesla, datum narození, pohlaví, jazykové preference, dodací údaje, jakož i další kontaktní a identifikační údaje získané přímo od vás.
- **Informace o účtu**, tj. informace, které nám poskytnete za účelem objednání našich služeb, jako jsou informace o bankovním účtu, fakturační adresa a informace, které nám poskytnete při svém přihlašování do soutěží nebo když se na nás obracíte s dotazy týkajícími se našich produktů a služeb.
- **Informace o službách**, tj. informace, které potřebujeme k tomu, abychom vám mohli poskytovat naše služby, jako modelové a servisní číslo vašeho set top boxu, používaná verze softwaru, ID smart karty, adresa IP/MAC a úroveň příslušného balíčku služeb.
- **Obecné uživatelské informace**, tj. informace generované v průběhu vašeho používání našich produktů a služeb, když například využíváte naši síť k telefonním hovorům, používáte internet, navštěvujete naše webové stránky, sledujete televizní vysílání, využíváte službu „Video on

Demand“ („VOD“) nebo když procházíte televizní nabídky, jako je program vysílání (TV Guide) nebo katalog VOD.

- **Ostatní osobní údaje**, tj. informace, které můžeme v souladu s platnými právními předpisy získat z veřejných zdrojů nebo registrů dlužníků. Dále můžeme shromažďovat Osobní údaje týkající se třetích osob, pokud nám je poskytnete, např. v případě, že kupujete některý z našich produktů jako dárek pro takovou osobu.

Pro uživatele Horizon:

- **Informace o upřednostňovaném sledování**, tj. informace o sledování televizních kanálů a záznamů v digitálním záznamovém zařízení, pokud jste se rozhodli aktivovat osobní doporučení. Informace o upřednostňovaném sledování neshromažďujeme bez Vašeho předchozího souhlasu. Více informací naleznete v části "Jak se přihlásit a odhlásit?".
- **Informace o domácím obsahu**, tj. informace zahrnující rejstřík videí, hudby, fotografií uložených na kompatibilních zařízeních ve Vaší domácnosti, pokud jste se rozhodli je aktivovat v rámci domácí sítě. Informace o domácím obsahu bez Vašeho předchozího souhlasu neshromažďujeme. Více informací naleznete v části "Domácí obsah".

K čemu používáme osobní údaje?

Informace týkající se vaší osoby shromažďujeme s ohledem na povahu našich služeb a produktů. Je pro nás důležité zajistit, aby naše produkty a služby byly jednoduché, osobní a spolehlivé. Neustále hledáme způsoby, jak naše služby a produkty vylepšovat, aby co nejvíce vyhovovaly vašim osobním potřebám. Proto, na základě předchozího oznámení nebo na základě udělení souhlasu, pokud to příslušné právní předpisy vyžadují, můžeme shromažďovat Osobní údaje k následujícím účelům:

Abychom vám mohli poskytovat naše produkty a služby. Kontaktní údaje, Informace o účtu a Informace o službách používáme pro nastavení a udržování našich produktů a služeb, pro naše administrativní potřeby a pro účely správy obsahu a soutěží. Tyto činnosti zahrnují poskytování, technickou podporu, aktualizace hardwaru a softwaru, fakturaci, inkasování plateb a úvěrovou kontrolu.

Abychom mohli vylepšovat naše produkty a služby. Z Obecných informací o používání můžeme vycházet při identifikování oblastí pro zlepšení. Například vysoká míra používání služby VOD u určitého žánru může vést k rozšíření filmového katalogu v tomto žánru. Rovněž můžeme provádět průzkumy trhu za účelem zkvalitnění našich stávajících služeb a vývoje nových produktů odpovídajících potřebám našich zákazníků.

Abychom vám mohli představit nové produkty a služby. Můžeme s vámi komunikovat o chystaných nových vlastnostech našich produktů a služeb nebo o promo akcích, jež by vás mohly zajímat. V části „Jak se přihlásit a odhlásit?“ vysvětlujeme, jak si můžete aktualizovat své marketingové preference.

Abyste mohli nakupovat zboží a služby od našich Obchodních partnerů. Čas od času vám můžeme na obrazovku nebo on-line zasílat naše speciální nabídky v době, kdy budete používat naše produkty a služby, abyste si mohli zakoupit zboží a služby od našich partnerů, jako jsou zadavatelé reklamy, promotéři, poskytovatelé nebo prodejci aplikací (dále souhrnně „Obchodní partneři“). Pokud se rozhodnete takových nabídek využít nebo se zúčastnit určité transakce, můžeme shromažďovat vaše relevantní Osobní údaje a poskytovat je našim Obchodním partnerům, kteří sponzorují příslušné promo akce nebo transakce. Informace bude v takovém případě shromažďovat a poskytovat společnost UPC výhradně po vaší kladné odpovědi na předmětnou nabídku. Kromě splnění vašeho požadavku mohou Obchodní partneři rovněž používat vaše Osobní údaje k tomu, aby vám mohli zasílat další informace, jež by vás mohly zajímat. Používání Osobních údajů Obchodními partnery se řídí jejich příslušnými zásadami ochrany soukromí, z nichž byste měli vycházet, pokud budete mít jakékoli dotazy ohledně toho, jak mohou naši Obchodní partneři používat vaše Osobní údaje.

Abychom mohli řídit naše výsledky. Osobní údaje můžeme používat v případech, kdy vás žádáme o zpětnou vazbu ve vztahu k fungování našich produktů a služeb, našich služeb péče o zákazníky a

naší údržby a provozu. Pokud to umožňují příslušné právní předpisy, můžeme používat informace týkající se vašeho používání našich produktů a služeb a přístupu k nim pro účely řízení provozu, vyřizování dotazů zákazníků a pro účely prevence a odhalování podvodů. Pokud to umožňují příslušné právní předpisy, můžeme rovněž monitorovat a zaznamenávat naši komunikaci s vámi, včetně e-mailů a telefonních hovorů, a to pro potřeby školení, zajišťování kvality a zaznamenávání podrobných informací o produktech a službách, jež si od nás objednávejte.

Abychom mohli plnit své zákonné povinnosti. Právní předpisy nám mohou ukládat povinnost poskytnout Osobní údaje v souladu s podmínkami platného právního procesu nebo v případech, kdy to požadují orgány zabývající se prosazováním práva. Takové poskytnutí Osobních údajů může být učiněno i bez vašeho souhlasu a vědomí a bez předchozího oznámení v souladu s *podmínkami* platného právního procesu. Vyhrazuje si právo zpochybnit požadavek přístupu k Osobním údajům ze strany veřejných orgánů.

Další způsoby použití. Můžeme používat anonymní a souhrnné informace k vypracování zpráv a analýz týkající se typu obsahu a/nebo reklam, jež diváci sledují nebo naopak přeskakují, pro potřeby výzkumu a pro další legitimní obchodní účely.

Pro uživatele Horizon, kteří aktivovali osobní doporučení:

Pro poskytování osobních doporučení. Jako součást zábavné zkušenosti s Horizon můžeme používat Informace o upřednostňovaném sledování pro doporučení a nahrávání obsahu, který by se vám mohl líbit, nebo pro poskytování zvýhodněných nabídek, o které byste mohli mít zájem. Osobní doporučení jsou aktivována, pokud jste souhlasili, abychom mohli Informace o upřednostňovaném sledování shromažďovat. Osobní doporučení se mohou týkat TV programů, VOD a aplikací. Nepoužíváme osobní údaje týkající se užití obsahu pro dospělé pro jiné účely než je vyúčtování VOD a neposkytujeme osobní doporučení vztahující se k obsahu pro dospělé. Více informací naleznete v části " Jak se přihlásit a odhlásit?".

Komu můžeme poskytovat osobní údaje?

UPC si klade za cíl chránit Osobní údaje. Za účelem zajištění fungování našich produktů a služeb můžeme v souladu s platnými právními předpisy a na základě předchozího oznámení nebo souhlasu, pokud jsou vyžadovány, poskytovat Osobní údaje třetím stranám specifikovaným níže, a to včetně třetích stran nacházejících se v zemích mimo území EU a Švýcarska, kde se předpisy týkající se ochrany soukromí liší od předpisů platných v EU a ve Švýcarsku.

Subjekty v rámci skupiny Liberty Global. Vaše Osobní údaje můžeme poskytnout kterékoli mateřské společnosti, dceřiné společnosti nebo jiné společnosti ovládané stejnou osobou (dále souhrnně „Přidružené společnosti“). V takovém případě budeme od našich Přidružených společností vyžadovat, aby dodržovaly tyto Zásady.

Zaměstnanci společnosti UPC Počet našich zaměstnanců, kteří mají přístup k vašim Osobním údajům, omezujeme na vybranou skupinu speciálně pověřených zaměstnanců. Tito zaměstnanci mají přístup k vašim Osobním údajům za účelem řádného plnění pracovních povinností pouze v rozsahu, v jakém tyto Osobní údaje potřebují znát ke své práci.

Obchodní partneři. Pokud se rozhodnete zúčastnit se některé naší speciální nabídky nebo námi navržené transakce, kterou však poskytují naši Obchodní partneři, můžeme v relevantních případech poskytnout vaše Osobní údaje těmto Obchodním partnerům. Podrobnější informace naleznete v části „K čemu používáme Osobní údaje?“.

Kupující našeho podniku. Pokud jiná společnost odkoupí obchodní závod společnosti UPC nebo jeho část, jehož součástí jsou vaše Osobní údaje, stane se tato společnost správcem vašich Osobních údajů shromážděných společností UPC a převezme ve vztahu k vašim Osobním údajům práva a povinnosti popsané v těchto Zásadách.

Další třetí strany. Pokud to umožňují příslušné právní předpisy, můžeme rovněž poskytovat vaše Osobní údaje třetím stranám, a to v případech, kdy se budeme domnívat, že takové poskytnutí je nutné k fungování našich produktů a služeb (např. péče o zákazníky), a dále též externím prodejcům speciálně najatých společností UPC, aby nám poskytovali produkty či služby, přičemž v takovém

případě budeme od těchto subjektů vyžadovat zachování mlčenlivosti o těchto informacích, jejich zabezpečení a používání pouze pro účely poskytování příslušných produktů či služeb naší straně. Pokud to umožňují příslušné právní předpisy, můžeme rovněž poskytovat Osobní údaje úvěrovým agenturám nebo společnostem vymáhajícím pohledávky. V některých případech nám může zákon ukládat poskytnutí Osobních údajů veřejným orgánům nebo dalším třetím stranám.

Jak chráníme osobní údaje

K zajištění ochrany vašeho soukromí vynakládáme značné úsilí a přijali jsme za tímto účelem řadu zásadních opatření. Formálně jsme jmenovali osoby odpovědné za zabezpečení naší sítě, podporu infrastruktury a našich informačních systémů. Implementovali jsme řešení sloužící k ochraně Osobních údajů sestávající z celé řady technických prvků i postupů lišících se dle konkrétní služby nebo produktu, jež jsou vám nabízeny či poskytovány. Tato řešení mohou zahrnovat zejména ochranu hesel, kódování, firewally, antiviry, odhalování případů proniknutí do systému, zjišťování případných anomálií a kontrolu přístupu pro naše zaměstnance.

Jak dlouho uchováváme osobní údaje?

Jsme povinni uchovávat Osobní údaje jen po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelů, k nimž byly tyto Osobní údaje shromážděny, pokud nám platné právní předpisy výslovně neukládají povinnost uchovávat vaše Osobní údaje po delší dobu.

Jak se přihlásit a odhlásit?

Můžeme vás kontaktovat a informovat vás o našich produktech a službách, jež by vás mohly zajímat, pokud se k této službě přihlásíte. Nebudete-li si přát další takové kontakty přímého marketingu z naší strany, můžete se odhlásit některým z několika možných způsobů (jako je e-mail, SMS, telefon, pošta) nebo kontaktováním našeho oddělení zákaznických služeb. Naše oddělení zákaznických služeb můžete kontaktovat prostřednictvím odkazu „Kontaktujte nás“ na našich webových stránkách.

Pro služby Horizon:

Při vašem používání služeb Horizon či Horizon Go budeme shromažďovat, používat a zpřístupňovat Obecné uživatelské informace společně s Kontaktními údaji, Informacemi o účtu, Informacemi o službách a ostatními osobními údaji způsobem odpovídajícím těmto zásadám. Zda budeme moci shromažďovat a využívat Informace o upřednostňovaném sledování, budete mít možnost rozhodnout níže uvedeným způsobem.

Horizon

Při zapojení zařízení pro službu Horizon vás požádáme, abyste nám umožnili shromažďovat Informace o upřednostňovaném sledování s cílem poskytnout vám osobní doporučení obsahu, který by se vám mohl líbit, a upozornit vás na programové nabídky, o který byste mohli mít zájem. Poté kdykoliv v průběhu užívání Horizon, se můžete rozhodnout pro přihlášení nebo odhlášení k přijímání osobních doporučení přes menu nastavení Horizon nebo na stránce Doporučení. Pokud uděláte volbu odhlášení (opt-out), berete tím na vědomí, že vám nebudeme individualizovaným způsobem doporučovat žádný obsah ani vás informovat o zvýhodněných nabídkách služeb Horizon. Při odhlášení budou vymazány Informace o upřednostňovaném sledování, které byly uloženy, zatímco bylo vaše přihlášení účinné.

Horizon Go

Když se poprvé zaregistrujete pro Horizon Go, požádáme vás, abyste nám udělili souhlas se shromažďováním Informací o upřednostňovaném sledování s cílem poskytnout vám osobní doporučení obsahu, který by se vám mohl líbit, a nabídnout vám programy, o které byste mohli mít zájem. Služba Horizon vám poskytuje osobní doporučení, které vám umožní plně využít vlastnosti této služby.

Domácí obsah

Pokud jste zákazník Horizon, můžete připojit vaši domácí síť k zařízení Horizon. Takovým použitím průvodce nastavení domácí sítě souhlasíte s připojením vaší domácí sítě k zařízení Horizon. Zařízení Horizon následně vytvoří rejstřík videa, hudby a obrazových souborů uložených na kompatibilních

zařizování ve vaší domácnosti. Tam, kde je to možné, budou soubory videí, hudby a obrazové soubory uložené ve vaší domácí síti obohaceny o obrazovou informaci a popis. Tuto funkci domácí sítě lze zapnout nebo vypnout kdykoli v menu nastavení Horizon. Vypnutím funkce domácího obsahu dojde k vymazání rejstříku videa, hudby včetně obrazové informace a popisu vytvořených zařízení Horizon. Žádné informace o domácím obsahu nebudou použity pro osobní doporučení.

Cookies

„Cookies“ jsou drobné kousky informací uložené ve vašem internetovém prohlížeči, jež shromažďují údaje jako je typ vašeho prohlížeče, váš operační systém, navštívené webové stránky, doba návštěv, prohlížený obsah, prohlížené reklamy a další tzv. clickstream data.

Cookies používáme k tomu, abychom mohli naše webové stránky upravit dle vašich potřeb, nabízet vám kvalitnější a personalizované služby a zapamatovat si některé vaše volby, abyste je nemuseli zadávat znovu. Cookies nám dále umožňují zjišťovat pohyb směřující na naše webové stránky, včetně navštívených stránek, počtu návštěvníků a použitých tras.

Můžeme využívat služeb poskytovatelů reklamních sítí, kteří nám pomáhají prezentovat reklamní nebo jiný obsah na našich webových stránkách a dalších stránkách, na nichž jsou zobrazeny reklamy společnosti UPC. Poskytovatelé reklamních sítí využívají cookies, webových majáků (beacons) nebo dalších podobných technologií ve vašem počítači, mobilním telefonu nebo jiném zařízení k tomu, aby vám nabízeli reklamu nebo jiný obsah co nejlépe odpovídající vašim zájmům na základě vytvoření vašeho profilu prohlížení internetu na této webové stránce a na dalších vámi navštívených stránkách. Použití cookies, webových majáků nebo podobných technologií ze strany našich poskytovatelů reklamních sítí se řídí jejich vlastními zásadami ochrany soukromí, nikoli Zásadami ochrany soukromí společnosti UPC.

Cookies ve vašem počítači, mobilním telefonu nebo jiném zařízení můžete manuálně zakázat či povolit. Většina internetových prohlížečů nabízí možnost přijmout nebo odmítnout určité konkrétní cookies nebo určité typy cookies a také možnost odmítnout nebo vymazat všechna cookies. Konkrétní postup závisí na vašem prohlížeči. Pokyny k použití této funkce naleznete v nápovědě k vašemu internetovému prohlížeči. Omezení nebo zablokování cookies však může mít negativní dopad na použitelnost mnoha webových stránek.

Co aplikace třetích stran?

Jako součást našich služeb Horizon, můžete mít přístup k aplikacím třetích stran pomocí příslušné funkce služby Horizon. Užitím takové funkce berete na vědomí, a uznáváte, že společnost UPC neodpovídá za žádnou aplikaci třetích stran, ke které se rozhodnete přistoupit. Tyto aplikace třetích stran budou fungovat v rámci jejich vlastních zásad ochrany osobních údajů; přečtěte si prosím tyto podmínky (zásady) pozorně. Upozornujeme Vás, abyste nezadávali žádné osobní nebo citlivé údaje, jak jsou zmíněny výše (např. čísla kreditních karet apod.), při používání aplikací třetích stran, kromě situace, kdy jste si ověřili, že příslušná aplikace je dostatečně důvěryhodná.

Jaké máte práva?

Máte právo požadovat vymazání nebo aktualizaci jakýchkoli neúplných, nesprávných, nevhodných nebo zastaralých Osobních údajů. Pokud se budete domnívat, že některé z informací, jež o vás evidujeme, jsou neúplné, nesprávné, nevhodné nebo zastaralé, informujte nás o této skutečnosti a my provedeme v platných zákonných lhůtách potřebné opravy nebo výmazy.

Máte právo vědět, jaké Osobní údaje o vás evidujeme. V případech povolených příslušnými právními předpisy vám můžeme za poskytnutí těchto informací účtovat menší poplatek pokrývající naše související administrativní náklady.

Rovněž máte právo požadovat, abychom přestali zpracovávat vaše Osobní údaje pro účely přímého marketingu. Pokud si nepřejete nadále dostávat informace přímého marketingu nebo být telefonicky kontaktováni našimi prodejci, kontaktujte prosím naše oddělení zákaznických služeb. Naše oddělení zákaznických služeb můžete kontaktovat prostřednictvím odkazu „Kontaktujte nás“ na našich webových stránkách.

Mějte na paměti, že pokud se odhlásíte od určité služby nebo nás požádáte, abychom přestali zpracovávat některé vaše Osobní údaje, nemusíme být v některých případech schopni poskytovat vám nadále naše produkty či služby.

Jak nás můžete kontaktovat ohledně těchto zásad?

Pokud máte nějaké připomínky nebo dotazy týkající se této politiky, nebo chcete požádat o přístup k osobním údajům, můžete se na UPC kdykoli obrátit prostřednictvím klientského centra.

Praha, září 2014