

## Informace o zpracování osobních údajů při provozu call centra

1. **Coca-Cola HBC Česko a Slovensko, s.r.o.**, IČO: 41189698, se sídlem Praha 9 - Kyje, Českobrodská 1329, PSČ 19821, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3595 („**Správce**“), pořizuje záznamy telefonické komunikace mezi volajícím a call centrem Správce. Pořízené telefonické záznamy mají povahu osobních údajů volajícího. Volající mohou v otázkách zpracování svých osobních údajů kontaktovat Správce na e-mailové adrese [pravnici.cz@cchellenic.com](mailto:pravnici.cz@cchellenic.com). Volající mohou též kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů působícího u správce na e-mailové adrese [pravnici.cz@cchellenic.com](mailto:pravnici.cz@cchellenic.com).
2. Osobní údaje jsou zpracovávány v rozsahu záznamu telefonické komunikace a informací poskytnutých volajícím v rámci telefonického hovoru.
3. Správce pořizuje záznamy telefonické komunikace za účelem:
  - 3.1. plnění smlouvy či smluv uzavřených s volajícím, a to na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („**GDPR**“);  
a
  - 3.2. určení, výkon nebo obhajobu právních nároků Správce a zvyšování kvality služeb poskytovaných Správcem, a to na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.
4. Záznam telefonické komunikace je Správcem uchováván po dobu ne delší než 1 rok. Poté je záznam hovoru automaticky smazán.
5. Záznamy telefonické komunikace nejsou předávány žádným třetím osobám. Telefonické záznamy nicméně mohou být sdíleny v rámci skupiny Správce pro vnitřní administrativní účely (zejména zlepšování a efektivita poskytovaných služeb a plnění). Seznam členů skupiny Správce je uveden na adrese [cz.coca-colahellenic.com](http://cz.coca-colahellenic.com). Volající bere na vědomí, že seznam členů skupiny Správce se může v čase měnit a doplňovat.
6. V souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů mají volající řadu práv, včetně práva požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18 GDPR). Volající má dále právo vznést námitku proti zpracování (za podmínek čl. 21 GDPR) a právo na přenositelnost údajů (za podmínek čl. 20 GDPR).
7. Pokud se volající domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na Správce s žádostí o zjednání nápravy. Jestliže bude žádost volajícího shledána oprávněnou, Správce neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost volajícího podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
8. Poskytnutí osobních údajů ze strany volajícího je zcela dobrovolné. Volající nemá zákonem uloženou povinnost osobní údaje poskytnout.