

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO ZÁKAZNÍKY

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás prioritou. Vypracovali jsme tyto Zásady zpracování osobních údajů, abychom Vás jako své zákazníky a/nebo odběratele našich služeb informovali, jak společnost **TERMONTA PRAHA a.s.** (dále jen „**my**“ nebo „**Společnost**“) Vaše osobní údaje získává, uchovává a dále zpracovává v souvislosti s poskytováním svých služeb.

Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme vázáni. Při poskytování dodávek a služeb nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, ze kterých vyplývá povinnost nebo nezbytnost zpracovávat osobní údaje a po určitou dobu je uchovávat. Při poskytování našich služeb vždy v nejvyšší možné míře dbáme na ochranu Vašeho soukromí a osobních údajů.

Prostřednictvím těchto Zásad zpracování osobních údajů Vám chceme poskytnout informace o tom, jakým způsobem shromažďujeme, zpracováváme a chráníme Vaše osobní údaje (kapitoly 4 až 7 níže), a o Vašich právech a způsobu, jakým je můžete uplatnit (kapitola 8 níže).

Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby.

Doporučujeme Vám se pečlivě seznámit s těmito Zásadami zpracování osobních údajů.

2 SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správcem Vašich osobních údajů je TERMONTA PRAHA a.s., se sídlem Třebohostická 46/11 100 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 1846, IČO: 47116234.

Aktuální kontaktní údaje naleznete na adrese: <https://www.termonta.cz/kontakty/>.

3 KOORDINÁTOR PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce údajů jmenoval koordinátora pro ochranu osobních údajů. Kontaktní informace koordinátora pro ochranu osobních údajů jsou:

e-mail: gdpr.termonta@veolia.com

4 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Abychom Vám mohli poskytovat jednotlivé služby, potřebujeme znát a dále zpracovávat Vaše osobní údaje. Osobní údaje zpracováváme zejména za účelem uzavření smluvního vztahu a právním základem takového zpracování je tedy plnění smlouvy (případně náš oprávněný zájem, zejména pokud je zákazníkem právnická osoba a zpracováváme osobní údaje jejích kontaktních osob). Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro uzavření a plnění tohoto smluvního vztahu. Při poskytování našich služeb nám rovněž vznikají zákonné povinnosti.

4.2 **Účel zpracování.** Vaše osobní údaje zpracováváme především za účelem poskytování dodávek a služeb. Některé údaje, které o Vás máme k dispozici, zpracováváme i po ukončení smlouvy. Osobní údaje zpracováváme zejména pro účely:

4.2.1 **Poskytování dodávek a služeb.** Osobní údaje zpracováváme při poskytování dodávek a služeb zákazníkům, a to na základě plnění smluvního vztahu.

Pro tyto účely Vaše osobní údaje zpracováváme na základě právního titulu plnění smlouvy a/nebo našeho oprávněného zájmu (zejména v případě, kdy s námi jednáte jako zaměstnanec nebo jiná pověřená osoba odběratele či zákazníka a nemáme s Vámi z tohoto důvodu žádný smluvní vztah).

Vaše osobní údaje uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu, případně po dobu nezbytnou pro splnění smluvních závazků vyplývajících z příslušné smlouvy.

4.2.2 **Reklamáce.** Povinnost zpracovávat osobní údaje zákazníka v souvislosti s reklamací je součástí smluvního plnění mezi Společností a Vámi.

Více informací o postupech a pravidlech reklamáce naleznete v našich obchodních podmínkách.

4.2.3 **Zasílání upomínek.** Pokud není faktura za poskytnuté dodávky energií a služby včas uhrazena, můžeme Vám zasílat upomínky, nebo zákonně pohledávku vymáhat, a to až do té doby, než dojde k jejímu uhrazení.

4.2.4 **Určení, výkon a obhajoba právních nároků.** Po ukončení poskytování služeb můžeme rovněž uchovávat některé z Vašich osobních údajů, jejichž zpracování je nezbytné pro ochranu našich práv a případnou obhajobu právních nároků, včetně vymáhání neuhrazených plateb, po dobu trvání promlčecí lhůty, kdy je možné uplatnit jakýkoli nárok z ukončeného smluvního vztahu, a dále po dobu 1 roku po marném uplynutí promlčecí lhůty (nedojde-li v té době k uplatnění našich práv v soudním či správním řízení nebo k výkonu našich práv).

4.2.5 **Účetní doklady.** Některé osobní údaje mohou být uvedeny na účetních dokladech (tedy zejména fakturách). Podle platných právních předpisů (např. zákona o účetnictví či zákona o DPH) máme povinnost tyto doklady uchovávat, a to až po dobu 10 let. Pokud nám tedy vzniká zákonná povinnost tyto doklady archivovat, ukládáme spolu s nimi i Vaše osobní údaje uvedené na příslušném daňovém dokladu.

4.3 **Rozsah zpracovávaných údajů.** Pro výše uvedené účely zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci smluvního ujednání, při užívání našich dodávek a poskytování služeb a platbách za ně. Jedná se zejména o následující údaje:

- identifikační údaje (zejména jméno, příjmení, datum narození a adresa bydliště, číslo bankovního účtu, IČO, DIČ);
- kontaktní údaje (Vaše e-mailová adresa a telefonní číslo);
- popis protiprávního či neetického jednání, které je v rozporu s compliance programem naší společnosti.

4.4 Zdroje osobních údajů. Zpracováváme osobní údaje, které nám poskytujete v rámci jednání o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a v rámci jeho průběhu. Některé osobní údaje můžeme dále ověřovat a/nebo přímo získávat z veřejně přístupných rejstříků, seznamů a evidencí (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí či insolvenční rejstřík apod.), z vlastního interního šetření a informací poskytnutých oznamovateli protikorupčního a neetického jednání.

5 DALŠÍ SLUŽBY A JINÉ OPERACE

Dále Vám poskytujeme následující služby, při kterých rovněž dochází ke zpracování osobních údajů, a to po níže vymezenou dobu, pro níže vymezené účely a na základě níže vymezených právních základů:

5.1 MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE

5.1.1 Vaše osobní údaje můžeme dále využívat pro zasílání novinek o našich službách a jiných obchodních sdělení souvisejících s našimi službami. Jedná se zejména o novinky týkající se dodávek energií, ostatních našich služeb a produktů, které by pro Vás mohly být na základě Vašeho předchozího využívání našich služeb relevantní. Novinky Vám můžeme zasílat prostřednictvím Vašich kontaktních údajů. V žádném případě Vám však nebudeme zasílat obchodní sdělení týkající se třetích osob. Právním základem takového zpracování je náš oprávněný zájem na informování našich zákazníků o novinkách v rámci Společnosti či doručování jiných obchodních sdělení. Pokud vznesete námitky proti takovému zpracování Vašich osobních údajů, bez dalšího přestaneme tyto osobní údaje pro účely marketingových sdělení zpracovávat.

5.1.2 Rozsah zpracovávaných údajů. Abychom Vám mohli zasílat relevantní marketingová sdělení, využíváme zejména následující osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno, příjmení);
- kontaktní údaje (korespondenční adresa, e-mailová adresa či telefonní číslo).

5.1.3 Účel a doba zpracování. Účelem zpracování Vašich osobních údajů je zasílání marketingových nabídek a jiných obchodních sdělení, a to na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícího v nabídce našich služeb, které pro Vaše potřeby považujeme za relevantní. Údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu mezi Vámi a naší Společností.

5.2 COOKIES

Při návštěvě našich webových stránek zpracováváme Vaše osobní údaje prostřednictvím souborů cookies. Účelem tohoto zpracování je vytváření analýz návštěvnosti a získávání dalších informací o využívání našich webových stránek zákazníky.

5.3 INTERNÍ KONTROLA A COMPLIANCE

5.3.1 Interní kontrola. Některé osobní údaje mohou být zpracovávány za účelem interní kontroly. Údaje se třetím stranám předávají na dobu nezbytně nutnou k provedení auditu. Právním titulem zpracování je oprávněný zájem.

5.3.2 **Compliance.** Za účelem prošetření oznámení korupčního jednání anebo jiného protiprávního či neetického jednání a jejich předcházení a za účelem informování oznamovatelů o výsledku prošetření a přijatých opatření mohou být zpracovávány Vaše osobní údaje. Právním titulem zpracování je oprávněný zájem a plnění právní povinnosti.

6 SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ)

6.1 Příjemci osobních údajů

Osobní údaje, které zpracováváme výše popsányými způsoby, můžeme sdílet se třetími stranami, které zajišťují některé služby související s poskytováním našich služeb, zejména např. administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod. Tyto osoby jsou v postavení zpracovatelů osobních údajů. Vaše osobní údaje můžeme sdílet zejména:

- se společnostmi ze skupiny Veolia Energie ČR, jejichž seznam naleznete zde <https://www.veolia.cz/cs/o-veolii/struktura-spolecnosti/energetika>, a s ostatními společnostmi skupiny Veolia ČR uvedené na webové adrese <https://www.veolia.cz/cs/veolia-v-ceske-republice> za účelem administrativní podpory při sdílení poskytování některých služeb jako je např. call centrum, nebo zajištění IT správy zákaznických systémů, zejména se jedná o společnost Solutions and Services, a.s., se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 272 08 320;
- k některým Vaším osobním údajům mohou mít výjimečně přístup i dodavatelé našich IT systémů a souvisejících služeb, kteří se nacházejí v postavení zpracovatelů osobních údajů. Jedná se zejména o následující dodavatele:
 - NESS Czech s.r.o., se sídlem na adrese Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 14800, IČO: 457 86 259;
- k některým Vaším osobním údajům mohou mít přístup dodavatelé zajišťující tisk a rozesílání faktur. Jedná se zejména o:
 - RICOH Czech Republic s.r.o., se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 481 17 820;
- k některým Vaším osobním údajům mohou mít výjimečně přístup externí auditoři, daňoví poradci či právní zástupci, pokud je to nezbytné pro vymáhání či zaúčtování pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zájmů;
- pokud se na nás při výkonu svých pravomocí obrátí orgány veřejné moci s žádostí o poskytnutí informací, jejichž součástí mohou být Vaše osobní údaje, budeme na základě povinností vyplývajících ze zákona nebo jiného právního aktu povinni v nezbytném rozsahu Vaše osobní údaje zpřístupnit.

6.2 Záruky zpracování

Se zpracovateli osobních údajů jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů, které zaručují nejméně stejnou úroveň ochrany Vašich osobních údajů jako tyto Zásady zpracování osobních údajů.

7 ZABEZPEČENÍ DAT

Zavedli jsme a udržujeme nezbytná přiměřená technická a organizační opatření, vnitřní kontroly a procesy bezpečnosti informací v souladu s nejlepší obchodní praxí odpovídající možnému hrozícímu riziku pro Vás jako subjekt údajů. Zároveň zohledňujeme stav technologického vývoje s cílem chránit Vaše osobní údaje před náhodnou ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem. Tato opatření mohou mimo jiné zahrnovat zejména opatření zajišťující fyzickou bezpečnost, přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k Vaším údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarovou ochranu zařízení, na kterých jsou uložena osobní údaje a další opatření.

8 VAŠE PRÁVA JAKO SUBJEKTU ÚDAJŮ

V souladu s platnými právními předpisy máte právo požadovat informace o způsobech zpracování svých osobních údajů a právo na opravu údajů, které o Vás jako správce osobních údajů zpracováváme. V určitých případech máte právo požadovat vymazání svých osobních údajů, dále pak máte právo na přístup ke svým osobním údajům nebo na jejich přenos (např. přenos k jinému poskytovateli služeb). V některých případech máte právo vznést námitky a také právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů. V případě, že jste nám dříve poskytli souhlas se zpracováním osobních údajů, můžete jej kdykoliv odvolat. Jednotlivá práva a způsob jejich uplatnění jsou podrobněji popsána níže.

8.1 Způsob uplatňování Vašich práv

Pokud uplatníte jakékoliv své právo podle této kapitoly 8 nebo dle platných právních předpisů, informujeme o přijatém opatření nebo vymazání osobních údajů nebo o omezení zpracování, v souladu s Vaším požadavkem, každého příjemce, kterému byly tyto údaje poskytnuty podle kapitoly 6 těchto Zásad zpracování osobních údajů, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

Pokud si přejete uplatnit svá práva a/nebo získat příslušné informace, můžete tak učinit následujícími způsoby:

- Písemně zasláním žádosti prostřednictvím datové schránky – ID datové schránky naší společnosti je iq8gmx6.
- Písemně zasláním žádosti s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla společnosti: TERMONTA PRAHA a.s., se sídlem Třebohostická 46/11 100 00 Praha 10.

- Písemně zasláním žádosti s uznávaným elektronickým podpisem na emailovou adresu: gdpr.termonta@veolia.com.
- Osobně na podatelně ředitelství společnosti nebo na adresách uvedených na <https://www.termonta.cz/kontakty/>.

Pokud budete uplatňovat svá práva, využijte prosím formuláře dostupné na <https://www.termonta.cz/ochrana-osobnich-udaju/>.

V rámci vyřizování Vaší žádosti po Vás můžeme požadovat poskytnutí některých dodatečných osobních údajů, které jste nám dříve již sdělili. Poskytnutí takových údajů je nezbytné pro ověření, zda byl příslušný požadavek skutečně zaslán Vámi. Odpovíme Vám do jednoho měsíce po obdržení Vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu ve složitých případech prodloužit o další dva měsíce.

8.2 Oprava Vašich osobních údajů

Podle platné právní úpravy máte právo na opravu Vašich osobních údajů, které s námi sdílíte.

Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abychom mohli udržovat Vaše osobní údaje přesné a aktuální.

8.3 Vymazání Vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání Vašich osobních údajů, a to způsoby uvedenými v bodě 8.1.

Pokud nás kontaktujete s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny Vaše osobní údaje, které máme, pokud Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro plnění smluvních nebo zákonných povinností či pro ochranu našich oprávněných zájmů, jak jsou popsány výše. Dále také vymažeme (a zajistíme výmaz ze strany námi pověřených zpracovatelů) všechny Vaše osobní údaje v případě, že odvoláte svůj souhlas se zpracováním údajů, pokud jste nám souhlas dříve poskytli.

8.4 Odvolání souhlasu

Souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Můžete tak učinit způsoby uvedenými v bodě 8.1. V takovém případě Vaše osobní údaje smažeme postupem dle bodu 8.3.

Vezměte prosím na vědomí, že odvolání Vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoli zpracování prováděného na základě uděleného souhlasu před jeho odvoláním z Vaší strany.

8.5 Zpřístupnění a přenositelnost Vašich osobních údajů

Máte právo požadovat informaci o tom, zda o Vás zpracováváme osobní údaje a v jakém rozsahu. Rovněž máte právo požadovat, abychom Vám zpřístupnili osobní údaje, které jste nám poskytli a další osobní údaje týkající se Vaší osoby. V případě, že si chcete potvrdit rozsah údajů, které o Vás zpracováváme, kontaktujte nás prosím způsoby uvedenými v bodě 8.1.

Pokud budete požadovat přenos Vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě plnění smlouvy a/nebo Vašeho souhlasu, můžete nás požádat o jejich přenos přímo třetí straně (jinému správci údajů), kterého uvedete ve své žádosti, za předpokladu, že takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob a bude technicky proveditelný.

8.6 Právo vznést námitky

V případě, že Vaše osobní údaje zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (např. pokud zpracováváme Vaše údaje jakožto kontaktní osoby našeho zákazníka), máte právo z důvodu týkajícího se Vaší konkrétní situace kdykoliv vznést námitku proti takovému zpracování. Pokud v takovém případě neprokážeme naše závažné oprávněné důvody pro zpracování, které by převážily nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami, nebo pokud neprokážeme, že tyto údaje jsou nutné pro určení, výkon a obhajobu našich právních nároků, tak tyto údaje nebudeme dále zpracovávat a bez zbytečného odkladu je vymažeme. Pokud vznesete námitky proti zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudou již Vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávány.

Námitky proti zpracování můžete vznést způsoby uvedenými v bodě 8.1.

8.7 Omezení zpracování

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu zpracovávat Vaše osobní údaje, omezíme zpracovávání Vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy. Pokud dojde ke zrušení omezení a my budeme ve zpracovávání Vašich osobních údajů pokračovat, budeme Vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

Žádost o omezení zpracování můžete uplatnit způsoby uvedenými v bodě 8.1.

8.8 Stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se našeho zpracovávání údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uoou.gov.cz, webové stránky: <https://www.uoou.gov.cz>.

9 AKTUALIZACE ZÁSAD ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Průběžně můžeme tyto Zásady zpracování osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad zpracování osobních údajů se stanou účinnými po jejich zveřejnění.