

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ



v ČEZ ESCO

ÚVODEM

SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

OSOBNÍ ÚDAJE, KTERÉ ZPRACOVÁVÁME

Sjednáváte si náš produkt nebo službu
Užíváte náš produkt nebo službu
Komunikujete s námi
Jednáte s jinou společností, než které se vaše jednání týká

ÚČELY POUŽÍVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Obsluha a servis zákazníků

Identifikace a autentizace zákazníka
Simulace produktů a služeb
Využívání webových stránek a on-line prostředí
Příprava smlouvy na vaši žádost
Řízení vztahů se zákazníky
Používání produktů a služeb
Zasílání servisních zpráv
Vytváření analytických modelů
Profilování za účelem obchodního využití
Marketing

Bezpečnost a řízení rizik

Profilování pro posouzení obchodního rizika
Profilování pro předcházení a odhalování podvodného jednání
Kontrola a prevence podvodného jednání
Účetnictví a daně
Bezpečnost

Vnitřní správa

Výkon práv společnosti
Testování změn softwaru
Vnitřní správa, reporting, řízení informací, optimalizace procesů, školení
Výzkum a vývoj produktů a služeb

SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO MARKETING

ZDROJE ZÍSKÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zdroje vašich údajů pro marketingové potřeby
Zdroje údajů pro bezpečnost a řízení rizik
Osobní údaje uvedené ve veřejných registrech
Předávání údajů v rámci společností skupiny ČEZ

ZPRACOVÁNÍ A SDÍLENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Obsluha a servis zákazníků
Služba ČEZ on-line
Soubory cookies
Kamerové systémy
Předávání údajů v rámci Společností Skupiny ČEZ
Naši zpracovatelé
Příjemci osobních údajů a vyžádání bez souhlasu

ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

KDE UKLÁDÁME OSOBNÍ ÚDAJE

UCHOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

VAŠE PRÁVA K ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Chci mít přehled, jaké moje údaje zpracováváte
Mám zájem o opravu mých údajů
Nepřeji si, abyste moje osobní údaje dále používali
Myslím si, že některé moje osobní údaje používáte neoprávněně
Nechci vám poskytnout některé své osobní údaje
Chci odvolat můj souhlas
Chci omezit marketing

ABYCHOM SI LÉPE ROZUMĚLI

Slovníček pojmů

MOŽNÉ ZMĚNY TÉTO INFORMACE

KONTAKTUJTE NÁS

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ V ČEZ ESCO, ČLENA KONCERNU ČEZ

(dále také jen „ČEZ ESCO“)

ÚVODEM

Vážení zákazníci a obchodní partneři,

tímto dokumentem vás informujeme o podmínkách a okolnostech zpracování vašich osobních údajů ve společnosti ČEZ ESCO, a. s. a jejích dceřiných společnostech (dále jen ČEZ ESCO) a o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů v rámci ČEZ ESCO. Také vás touto cestou informujeme o zajištění ochrany osobních údajů a vašich právech souvisejících se zpracováním těchto údajů.

Při zpracování vašich osobních údajů dbáme v ČEZ ESCO na soulad s právem Evropské unie, zejména na soulad s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“), které nabylo účinnosti dnem 25. května 2018 jako přímo účinná právní norma i v rámci právního řádu České republiky, a dále na soulad s relevantními vnitrostátními právními předpisy, zejména zákonem o ochraně osobních údajů.

Ochrana osobních údajů je pro nás důležitá. Tato informace o zpracování osobních údajů (dále jen „Informace“) vysvětluje, jaké osobní údaje konkrétní společnosti ČEZ ESCO shromažďují od vás nebo o vás, prostřednictvím komunikace s vámi, v souvislosti s využíváním produktů a služeb, které vám poskytuje. Nebo v souvislosti s jinými obchodními vztahy mezi vámi. Případně jaké osobní údaje získávají od jiných osob nebo zdrojů, a jak tyto údaje používají.

Vedle této souhrnné Informace najdete některé podrobnosti o zpracování vašich osobních údajů také v dokumentech, které vám poskytujeme v rámci vzájemné komunikace, nebo které se vám zobrazí na internetových stránkách používaných společností skupiny ČEZ pro usnadnění a urychlení komunikace s vámi.

SPOLEČNÝ SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Skupina společností, podnikajících v odvětví energetiky a souvisejících oblastech, které jsou jmenovitě uvedeny v následujícím seznamu, vedená společností ČEZ ESCO, a. s., IČO: 035 92 880, se sídlem Duhová 1444/2, Michle, Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 20240 (dále jen „ČEZ ESCO“), se dohodla na společném stanovení účelů a prostředků zpracování vašich osobních údajů, vyplývajících z vašich smluvních vztahů jako zákazníka nebo obchodního partnera kterékoliv ze společností, uvedených v tomto seznamu, a to zejména s ohledem na související nebo navazující produkty a služby, a s nimi spojená zpracování vašich osobních údajů jako zákazníků anebo obchodních partnerů v rámci této skupiny společností.

Společní správci mezi sebou mimo jiné transparentním ujednáním vymezili písemně své podíly na odpovědnosti za plnění povinností podle GDPR, zejména pokud jde o výkon práv subjektu údajů, a své povinnosti poskytovat informace uvedené v člincích 13 a 14 a stanovili míru odpovědnosti jednotlivých společností za případnou škodu způsobenou při ochraně a zpracování vašich údajů. Podstatná ujednání předmětné dohody naleznete zde. Bez ohledu na podmínky ujednání uvedené v dohodě můžete vykonávat svá práva podle GDPR u každého z správců i vůči každému z nich.

Na základě této dohody jsou v souladu s příslušnými ustanoveními GDPR všechny společnosti uvedené v následujícím seznamu Společnými správci vašich osobních údajů (dále jen „Naše společnost“). Rozsah účelů zpracování vašich osobních údajů, pro které je stanoven Společný správce, je uveden níže v kapitole Účely používání osobních údajů.

NÁZEV	ADRESA SÍDLA	IČO
ČEZ ESCO, a. s.	Duhová 1444/2, 140 53 Praha 4	03592880
AirPlus, spol. s r.o.	č.ev. 22, 417 13 Modlany	25441931
AZ KLIMA, a. s.	Tuřanka 1519/115a, Slatina, 627 00 Brno	24772631
ČEZ Bytové domy, s. r. o.	Duhová 1444/2, Michle, 140 00 Praha 4	06192548
ČEZ Energetické služby, s. r. o.	Výstavní 1144/103, 703 00 Ostrava-Vítkovice	27804721
ČEZ Energo, s. r. o.	Praha 8 - Karlín, Karolinská 661/4, PSČ 18600	29060109
ČEZ LDS, s. r. o.	Duhová 1444/2, Michle, 140 00 Praha 4	01873237
ČEZ Solární, s. r. o.	Mydlářská 105/10, Liberec X-Františkov, 460 10 Liberec	27282074
EASY POWER s. r. o.	České Budějovice, Krajinská 33/5, PSČ 37001	28080947
Energocentrum Vítkovice, a. s.	Duhová 1444/2, 140 00 Praha 4	03936040
ENESA a. s.	Praha 9 - Vysočany, U Voborníků 852/10, PSČ 19000	27382052

EVČ s. r. o.	Arnošta z Pardubic 676, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice	13582275
HORMEN CE a. s.	Na dolinách 168/6, Podolí, 147 00 Praha 4	27154742
KART, spol. s r.o.	Duhová 1444/2, Michle, 140 00 Praha 4	45791023

OSOBNÍ ÚDAJE, KTERÉ ZPRACOVÁVÁME

Zpracováváme pouze takové vaše údaje, abychom vám mohli poskytovat produkty a služby, o které máte zájem a zajistit vaši profesionální obsluhu. Respektive údaje nezbytné pro naši korektní vzájemnou obchodní spolupráci. A také, abychom splnili naše právní povinnosti a zajistili ochranu našich oprávněných zájmů. Proto shromažďujeme a zpracováváme především vaše údaje jako uživatelů našich produktů a služeb, a našich obchodních partnerů, včetně možných budoucích zákazníků a obchodních partnerů, kteří se o naše produkty a služby nebo obchodní spolupráci s námi zajímají, nebo které jsme s naší nabídkou oslovili. Podle konkrétní situace zpracováváme také údaje například o zástupcích právnických osob, včetně členů statutárních orgánů a zaměstnanců.

Naše společnost zpracovává především tyto kategorie osobních údajů:

Základní údaje

V naší společnosti považujeme za základní údaje zejména tyto:

- identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, datum narození, případně číslo průkazu totožnosti, rodné číslo nebo IČO;
- kontaktní údaje: adresa trvalého pobytu, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa odběrného místa, telefon, emailová adresa;

Další údaje

Zpracováváme také údaje, které úzce souvisí se způsobem, jakým využíváte naše produkty a služby, nebo údaje, které nám v průběhu využívání služeb sdělujete nebo jinak vytváříte. Případně údaje, které vyplývají z povahy naší obchodní spolupráce. Za takové další údaje považujeme zejména:

- číslo bankovního účtu, podpis, údaje o platební morálce zákazníka, číslo zákaznického účtu, informace získané na základě odečtu měřicích zařízení, cookies a další osobní údaje plynoucí z plnění konkrétní smlouvy nebo příslušného právního předpisu.

Sjednávejte si náš produkt nebo službu

Pokud si s námi sjednávejte náš produkt nebo službu nebo se o ně zajímáte, předáváte nám základní údaje popř. další údaje nezbytné k tomu, abychom spolu mohli uzavřít smlouvu, resp. abychom mohli posoudit, zda a jaký produkt či službu vám můžeme nabídnout.

Užíváte náš produkt nebo službu

Mezi užívání našich služeb patří např. poskytování kontrolní činnosti z naší strany na základě smlouvy uzavřené mezi vámi a námi. Jako správce zpracováváme v těchto případech vaše údaje, které jste nám předali v souvislosti s přípravou a uzavřením smlouvy na daný produkt nebo službu a také údaje, které jsme vám přiřadili pro snadnější zpracování vašich údajů v informačních systémech (např. identifikační číslo zákazníka, identifikační číslo poskytnutého zařízení apod.) A dále údaje, které jsme o vás získali v rámci plnění sjednané smlouvy (např. které jsme evidovali nebo naměřili).

Komunikujete s námi

Vaše osobní údaje získáváme také v průběhu vaší komunikace s námi. Není rozdíl mezi tím, zda s námi komunikujete elektronicky, poštovní korespondencí, telefonicky, při osobní návštěvě, nebo třeba prostřednictvím datové schránky. Pokud se takto získané osobní údaje týkají námi poskytovaného produktu nebo služby, je správcem takto poskytnutých údajů Naše společnost.

Pokud jsou v našich objektech pořízovány záznamy z kamer, vaše případné osobní údaje spravuje společnost Skupiny ČEZ, která tyto kamerové systémy provozuje.

Při užívání našich internetových stránek a aplikací vaše údaje zpracovává společnost, která je označená v příslušné části elektronického kanálu (např. zápatí webové stránky) jako jeho provozovatel nebo jako poskytovatel služby.

Jednáte s jinou společností, než které se vaše jednání týká

Snažíme se vám přístup k našim produktům co nejvíc usnadnit, proto vám nabízíme u některých produktů možnost sjednat si je, případně obsluhovat a spravovat je a komunikovat o nich i prostřednictvím jiných společností skupiny ČEZ, než je Naše společnost. V takovém případě část vašich údajů, zejména základní údaje nezbytné pro vaši identifikaci a autentizaci, zpracovává také společnost, se kterou jednáte.

ÚČELY POUŽÍVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Získané osobní údaje Naše společnost používá zejména pro následující účely:

- uzavření a plnění smlouvy o produktu, službě nebo spolupráci;
- zajištění propojení a přístupu k distribučním sítím;
- zajištění provozních činností;
- účetní a daňové účely;
- vymáhání pohledávek;
- plnění informačních povinností;
- přímý marketing (informační a produktové kampaně) ČEZ ESCO
- vedení zákaznické evidence;
- vedení evidence obchodních partnerů;

V praxi se nejčastěji budete setkávat s následujícími situacemi:

ZÁKAZNICKÝ SERVIS

Identifikace a autentizace zákazníka

Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu a poskytovat naše produkty nebo služby, potřebujeme znát vaše základní údaje. Vaši identifikaci a autentizaci vyžadujeme také v případě, že uplatňujete svá práva v záležitostech ochrany osobních údajů. Abyste si mohli obsluhovat své produkty pomocí aplikací a mohli s námi komunikovat elektronicky, spravujeme vaše přístupové údaje – zejména přihlašovací jména a hesla, která slouží k bezpečné autentizaci vaší osoby.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro uzavření a plnění vaší smlouvy

Využívání webových stránek a on-line prostředí

Pro tento účel zpracováváme informace, z jakých zařízení k našim službám přistupujete elektronickou cestou, vaše preference nastavení služeb a údaje, které na našich stránkách vyplníte, neboť vám chceme zajistit pohodlné využívání našich webových stránek. Údaje ukládáme na vaše zařízení v podobě tzv. cookies. Pomocí nich můžeme respektovat vaši volbu jazyka, uchováme také vámi uvedené údaje ve webových formulářích pro případ, že se k nim budete chtít později vrátit. O zpracování cookies vás informujeme samostatně.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro uzavření a plnění vaší smlouvy
- na základě vašeho souhlasu (v případě cookies)

Příprava smlouvy

Shromažďujeme a zpracováváme pouze údaje, které jsou potřebné a nezbytné pro návrh vaší smlouvy. Abychom s vámi mohli smlouvu uzavřít, potřebujeme znát vaše jméno, datum narození, příp. obchodní firmu a IČO a vaše kontaktní údaje. Další okruh údajů závisí na druhu produktu nebo služby, případně typu obchodní spolupráce, která je předmětem smlouvy.

K některým našim produktům je možné získat státní podporu. Abychom pro vás zajistili získání státní podpory, musíme podle příslušného právního předpisu zpracovávat vaše osobní údaje a předávat je také určeným státním orgánům. Vaše údaje až do podpisu smlouvy používáme pouze k přípravě návrhu smlouvy na vaši žádost. Po podpisu smlouvy zpracováváme údaje za účelem její realizace; pokud smlouva nebyla podepsána, zpracováváme je jen, pokud pro jejich zpracování existuje jiný účel.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro přípravu vaší smlouvy
- k plnění povinností z právních předpisů

Řízení vztahů se zákazníky a obchodními partnery

Respektujeme vaše potřeby a preference. Za tímto účelem se snažíme mít ucelený přehled o tom, jaké služby využíváte. Řešíme s vámi nejrůznější záležitosti týkající se příslušného produktu či služby, zejména jeho založení, nastavení, změny, poskytování informací o produktu a další. Řešíme i vaše požadavky, přání a stížnosti na našich zákaznických linkách, internetových stránkách, portálových řešeních, v mobilních aplikacích a dalšími způsoby. Tyto požadavky se mohou vedle našich produktů a služeb týkat i uplatňování vašich práv v záležitostech ochrany osobních údajů. Zjišťujeme, zda jste u našich společností ve Skupině ČEZ spokojeni a chcete nám nadále zachovat přízeň.

Obdobně máme zájem na řízení vzájemných vztahů, pokud s námi spolupracujete jako naši obchodní partneři.

Z těchto důvodů zpracováváme zejména příslušné údaje o produktech a službách, respektive obchodní spolupráci, profilové údaje a údaje z naší komunikace a interakce, které nám sdělíte.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro plnění vaší smlouvy
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Využívání produktů a služeb

Tím, že jste si vybrali naše produkty a využíváte naše služby, dochází z naší strany ke zpracování vašich údajů. Především se jedná o vaše základní údaje, údaje o produktech a službách nebo obchodní spolupráci, případně geolokační údaje. Registrujeme je, spravujeme a ve spolupráci s vámi i udržujeme v aktuálním stavu. Pokud čerpáte naše služby prostřednictvím internetové aplikace, sbíráme také údaje o vaší poloze. Na elektronických portálech, které využíváte pro obsluhu produktů, vám zobrazujeme základní informace o vás a vašich produktech a tyto informace spravujeme, abychom vám obsluhu produktů a služeb usnadnili.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro uzavření a plnění vaší smlouvy

Zasílání servisních zpráv

V rámci poskytování našich služeb vám zasíláme zprávy, které slouží ke komfortnější obsluze poskytovaného produktu nebo služby. Za tímto účelem zpracováváme vaše kontaktní údaje.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro plnění vaší smlouvy

Marketing

V rámci marketingových činností zasíláme obchodní sdělení týkající se produktů a služeb Naší společnosti i našich obchodních partnerů různými formami, včetně využití poštovní korespondence, telefonu, SMS, e-mailu, internetu, a také klientských portálů, mobilních aplikací a sociálních sítí. Zpracováním za účelem marketingu rozumíme poznání vašich preferencí a nabídky produktů a služeb pro vás. Pro tento účel využíváme seskupování a hodnocení základních údajů, údajů o produktech a službách a profilových údajů, včetně profilování, a to i automatickými prostředky. Na základě výsledků těchto analýz dokážeme nalézt produkty a služby resp. podmínky jejich poskytování, které se nám jeví jako nejvíce vyhovující vašim potřebám. Tyto činnosti mají napomoci tomu, abychom vás neobtěžovali s nabídkami, které jsou pro vás zjevně nevhodné. Zpracování pro účely přímého marketingu však lze považovat za zpracování prováděné z důvodu oprávněného zájmu (např. zasílání e-mailů a SMS zákazníkům a obchodním partnerům), samozřejmě za předpokladu, že jsou dodrženy další zákonné podmínky, například zákona o některých službách informační společnosti.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- na základě vašeho souhlasu, pokud je takový souhlas nezbytný, anebo
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

BEZPEČNOST A ŘÍZENÍ RIZIK

Profilování pro posouzení obchodního rizika

K řízení rizik vztahujících se k poskytování našich služeb se rozhodujeme na základě profilování. Vaše profilové údaje využíváme k vytvoření individuálního profilu a k posouzení rizika, např. zda budete schopni dostát svým závazkům. Abychom vám mohli poskytnout naše služby, musíme postupovat obezřetně, a proto na základě vnitřních kritérií hodnotíme rizikovost sjednání určitého produktu nebo služby s pomocí vašich údajů. K tomu využíváme externí registry i interní databáze. Naše povinnost postupovat obezřetně se promítá i do řady dalších účelů v této kategorii bezpečnost a řízení rizik.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Profilování pro předcházení a odhalování podvodného jednání

Vaše identifikační údaje, údaje o produktech a službách, profilové údaje a další údaje analyzujeme, abychom zabraňovali podvodným jednáním prováděným fyzicky i digitálně. Na základě informací vytváříme profilové ukazatele nebo jiné informace relevantní pro indikaci možných podvodů (např. informace o ukradeném občanském průkazu).

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- k plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Kontrola a prevence podvodného jednání

Náležitá odborná péče při výkonu naší činnosti zahrnuje i kontrolu a preventivní opatření. Jedná se o činnosti prevence, odhalování, vyšetřování a další plnění požadovaných kroků pro šetření podezření z případného podvodu. Využíváme váš datový profil z procesu profilování pro předcházení a odhalování možného podvodného jednání.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Účetnictví a daně

Shromažďujeme a zpracováváme vaše identifikační a transakční údaje za účelem plnění našich účetních a daňových povinností vůči regulačním a státním orgánům, které nám ukládá zákon o účetnictví, zákon o DPH a další účetní a daňové předpisy, a z důvodu povinných hlášení regulačním orgánům.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- k plnění povinností z právních předpisů

Bezpečnost

Pro tyto účely chráníme jak život a zdraví osob, fyzický majetek, např. umístěním kamer v našich obchodních místech, tak i samotné údaje. Kamerové systémy jsou instalovány za účelem ochrany osob a majetku před protiprávním jednáním, především v rámci prevence a objasnění protiprávního jednání osob v objektech využívaných Naší společností. Záznamy z kamer zpracováváme v souladu s účelem jejich pořízení a podle přísných pravidel k zajištění ochrany i vašich údajů, bližší informace jsou uvedeny v kapitole Kamerové systémy. Zpracování vašich údajů nám napomáhá rovněž v prevenci kybernetických rizik.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- k plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

VNITŘNÍ SPRÁVA

Výkon práv společnosti

Pokud jsme vývojem situace v našich vzájemných vztazích nuceni vymáhat naše pohledávky právní cestou, postupujeme v souladu s péčí řádného hospodáře, resp. pokud jsme účastníky soudního řízení, které se týká vaší osoby, použijeme v nezbytném rozsahu vaše základní údaje, údaje o produktech a službách, údaje z naší komunikace, případně další údaje nezbytné ke splnění právní povinnosti.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- k plnění povinností z právních předpisů

Testování změn softwaru

Při zavádění nového softwaru se v některých případech nelze obejít bez jeho účinného testování na datech našich zákazníků. Údaje o vás, které jsou uloženy v příslušném softwaru, proto v nezbytných případech, kdy nejsou dostatečná testovací data, využíváme k testování softwaru, softwarových změn a případně souvisejícímu školení našich zaměstnanců. Přitom upřednostňujeme, aby se k testování s pomocí dat našich zákazníků využívala časově neaktuální data. Pokud pro účely testování softwaru je nezbytné použít vaše osobní údaje, jsou náležitě zabezpečeny před jejich případným zneužitím.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Vnitřní správa, reporting, řízení informací, optimalizace procesů, školení

Naši zaměstnanci zpracovávají vaše osobní údaje při plnění interních povinností nastavených v rámci každé společnosti ve Skupině ČEZ. Například pro jednotlivé obchodní případy máme nastaven ucelený schvalovací a reportovací systém. Vaše základní údaje, profilové údaje a údaje o produktech a službách jsou používány pro účely plánování, anebo vyhodnocování větší efektivity. Pro tyto účely jsou data agregována (shrnutá z velkého počtu jednotlivých údajů do celkové sumy) a výsledkem je souhrnné číslo, bez přímé vazby na konkrétní osobu. Na základě právních předpisů vypracováváme také různé výkazy.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- k plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Výzkum a vývoj produktů a služeb

K výzkumu úspěšnosti našich produktů a služeb používáme údaje o produktech a službách a profilové údaje, abychom prostřednictvím analýzy situace na trhu mohli zlepšovat a inovovat tyto produkty a služby a jejich nabídkou posilovat naše postavení na trhu.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

ZDROJE ZÍSKÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Naše společnost získává vaše osobní údaje především od vás v rámci jednání o uzavření smlouvy a dále v průběhu jejího plnění, případně od třetích osob, které takové jednání zprostředkují.

Naše společnost vás vždy informuje o tom, kdy je poskytnutí osobních údajů nezbytné pro poskytnutí konkrétní služby a kdy je naopak dobrovolné, avšak poskytnutí takových osobních údajů usnadní vzájemnou komunikaci mezi vámi a Naší společností a tak významně zefektivní poskytování služeb.

Vaše osobní údaje můžeme také získávat z veřejných evidencí nebo od orgánů státní správy. Ve specifických případech na základě příslušných právních předpisů můžeme získávat vaše osobní údaje i z neveřejných evidencí.

Naše společnost za účelem zvyšování kvality služeb, objektivitu, prokazatelnosti a bezpečnosti, může monitorovat a zaznamenávat komunikaci s vámi (především telefonické hovory na zákaznické linky). O této skutečnosti vás vždy předem informujeme a využití tohoto postupu můžete odmítnout.

Bližší informace ke zdrojům vašich osobních údajů, které zpracováváme, jsou uvedeny v následujících příkladech.

Zdroje vašich údajů pro marketingové potřeby

Pro tyto potřeby používáme údaje, které jsme shromáždili sami přímo od vás, ale i uveřejněné údaje, resp. údaje získané prostřednictvím třetích stran. Za tímto účelem zpracováváme vaše kontaktní údaje a profilové údaje a jiné údaje, které o sobě zveřejníte, nebo jsou o vás zveřejněny na internetu.

Zdroje údajů pro bezpečnost a řízení rizik

Pro tyto potřeby používáme vaše údaje vedené v interních databázích, získané přímo od vás nebo o vás na základě stávající, případně i předchozí smluvní spolupráce, které obsahují informace nezbytné k posouzení bezpečnosti a řízení rizik. Zdrojem těchto vašich údajů mohou být také informace sdílené mezi společnostmi Skupiny ČEZ právě za tímto účelem.

Osobní údaje uvedené ve veřejných registrech

V případech, ve kterých uplatňujeme naše oprávněné zájmy, zejména náš zájem jednat obezřetně, můžeme získávat vaše základní údaje a některé další údaje i z veřejných či neveřejných registrů, například ze živnostenského rejstříku, katastru nemovitostí a podobných.

ZPRACOVÁNÍ A SDÍLENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Naše společnost zpracovává vaše údaje manuálně i automatizovaně. Při automatizovaném zpracování vašich údajů ale nepoužíváme automatizované rozhodování, které by mohlo mít dopad na vaše práva.

Ochrana vašich údajů v Naší společnosti je organizačně a technicky zabezpečena v souladu s příslušnými právními předpisy. Srovnatelnou úroveň zabezpečení vašich údajů vyžadujeme i od všech našich zpracovatelů osobních údajů.

Vaše osobní údaje mohou být pro zajištění výše popsaných účelů vedle Naší společnosti a jejich zaměstnanců zpracovávány také některými dalšími společnostmi ze Skupiny ČEZ případně jinými subjekty mimo Skupinu ČEZ jako zpracovateli vašich údajů. Vaše údaje těmto společnostem nebo subjektům předáváme jen v tom případě, že splňují námi definované organizační a technické podmínky k zajištění jejich náležité ochrany. A dále, že jsou písemnou smlouvou zavázáni k dodržení sjednaných podmínek zpracování vašich údajů i zajištění stanovené ochrany.

Důvodem pro předávání vašich údajů těmto dalším společnostem nebo subjektům jako zpracovatelům je zpravidla skutečnost, že využívají znalosti, postupy nebo technologie s potřebnou odbornou úrovní, která jim umožňuje efektivněji dosáhnout některý s výše uvedených účelů zpracování a zajistit přitom i potřebnou ochranu vašich osobních údajů.

Některé naše produkty nebo služby jsou poskytovány ve spolupráci se společnostmi mimo skupinu ČEZ, jako jsou obchodní zástupci a dodavatelé. Nebo jsou na vaši žádost doprovázeny produktem nebo službou jiné spolupracující společnosti, jako například smlouvou o spotřebitelském úvěru. Ve všech takových případech dochází ke sdílení respektive zpracování vašich osobních údajů na základě smluv o zpracování osobních údajů uzavřených v souladu s příslušnými právními předpisy.

Vaše osobní údaje mohou být na základě oprávněné žádosti předány také třetím subjektům, které disponují zákonnou pravomocí vyžadovat předání takových osobních údajů, jako jsou různé státní orgány.

Naše společnost sdílí vaše základní údaje, popřípadě údaje o produktech a službách a údaje z naší komunikace s některými dalšími společnostmi ze Skupiny ČEZ. Postupujeme tak především kvůli ochraně našich práv a oprávněných zájmů. Údaje potřebujeme sdílet nejen pro naši bezpečnost a řízení rizik, ale i pro zachování integrity a aktuálnosti vašich údajů a rychlosti a kvality obsluhy v rámci identifikace a autentizace zákazníka, řízení vztahů se zákazníky i pro vaše používání produktů a služeb. Údaje dále sdílíme pro naše administrativní účely. Díky tomu vás můžeme obsloužit a plnit vaše požadavky v širší síti vybraných společností Skupiny ČEZ.

ÚČET ČEZ ON-LINE (PORTÁLOVÝ ÚČET)

Společnosti Koncernu ČEZ vám nabízí možnost vytvoření portálového účtu. S portálovým účtem se můžete přihlásit k produktům a službám společnosti z Koncernu ČEZ a využívat tak nabídky dalších produktů a služeb, které tyto společnosti poskytují.

SOUBORY COOKIE

K personalizaci obsahu a reklam, poskytování funkcí sociálních médií a analýze návštěvnosti webových stránek Naší společnosti využíváme soubory cookie. Informace o tom, jak náš web používáte, sdílíme se svými partnery pro sociální média, inzerci a analýzy. Partneři tyto údaje mohou zkombinovat s dalšími informacemi, které jste jim poskytli nebo které získali v souvislosti s tím, že používáte také jejich služby.

Podrobné informace k souborům cookie jsou vám k dispozici v Nastavení cookies.

KAMEROVÉ SYSTÉMY

Naše společnost za účelem zajištění bezpečnosti objektů, ve kterých vykonává svoje obchodní a další činnosti, a také k zajištění bezpečnosti poskytovaných služeb využívá instalovaných kamerových systémů se záznamem. Na umístění těchto kamerových systémů vás vždy upozorňujeme informačními cedulkami a piktogramy při vstupu do takového prostoru, s označením konkrétní společnosti jako správce. Vaše osobní údaje získané tímto způsobem spravuje společnost ČEZ, a. s., která tyto kamerové systémy provozuje. Bližší informace o zpracování pořízených záznamů jsou k dispozici zde.

Pořízené kamerové záznamy jsou v případě bezpečnostních incidentů zpřístupněny pro vyhodnocení pouze určeným zaměstnancům Naší společnosti. Předány mohou být pouze orgánům činným v trestním řízení nebo správním orgánům pro vedení přestupkového řízení, a to na základě jejich písemné žádosti. Naše společnost může těmto orgánům záznamy poskytnout i z vlastního rozhodnutí, pokud má podezření ze spáchání trestného činu nebo přestupku, které jsou na záznamu zachyceny. Pořízené záznamy jsou uloženy zabezpečeným způsobem, a nedojde-li k jejich předání oprávněným státním orgánům, jsou po uplynutí stanovené lhůty smazány.

PŘEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ V RÁMCI SPOLEČNOSTÍ SKUPINY ČEZ

V rámci společností Skupiny ČEZ si předáváme vaše osobní údaje pouze mezi vybranými společnostmi a používáme je za účelem vnitřní správy a reportingu. Pokud vám předávání údajů může usnadnit např. uzavírání smlouvy a řešení záležitostí týkajících se vašich produktů napříč vybranými společnostmi Skupiny ČEZ, které je poskytují, předáváme si je za tímto účelem. Údaje si také můžeme předávat z důvodů obezřetného přístupu k zajištění bezpečnosti, jak je uvedeno výše.

NAŠI ZPRACOVATELE

Naše produkty prodáváme a obsluhujeme hlavně vlastními zaměstnanci Naší společnosti, případně prostřednictvím vybraných společností patřících do Skupiny ČEZ. Využíváme však také externí síť smluvních partnerů.

Pokud někoho dalšího pověříme výkonem určité činnosti tvořící součást našich činností nebo služeb, může při ní docházet ke zpracování vašich osobních údajů. V některých případech se tyto naši dodavatelé nebo externí obchodní zástupci stávají současně zpracovateli osobních údajů. Zpracovatel je oprávněn nakládat s údaji výhradně pro účely výkonu činnosti, ke které byl Naší společností pověřen. V takovém případě není k výkonu zpracovatelské činnosti vyžadován váš souhlas, neboť takové zpracování umožňuje přímo právní předpis.

Ke zpracování vašich údajů mimo ČEZ ESCO využíváme zejména tyto kategorie zpracovatelů:

- poskytovatele vybraných IT služeb
- poskytovatele služeb telefonního centra
- subjekty vymáhající naše pohledávky
- poskytovatele právních služeb
- marketingové agentury
- poskytovatele tiskových a poštovních služeb, včetně kurýrů
- odhadce
- subjekty spolupracující s námi ve věrnostních programech

PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ A VYŽÁDÁNÍ BEZ SOUHLASU

Některé orgány veřejné správy a další organizace jsou oprávněny vyžádat si informace o vás. Jde zejména o finanční úřady, soudy, státní zastupitelství nebo Policii ČR. Vaše údaje poskytujeme výhradně jen tehdy, pokud nám takovou povinnost stanoví příslušný právní předpis.

ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Důležitým cílem Naší společnosti je chránit a zabezpečit vaše osobní údaje. K ochraně vašich osobních údajů před neoprávněným přístupem, používáním a zveřejněním využíváme různé technologie, postupy a procesy. Poskytnuté osobní údaje například zpracováváme na počítačových systémech a uchováváme v datových úložištích s omezeným přístupem. Pro přenosy osobních údajů s vysokým stupněm důvěrnosti (jako jsou například čísla bankovních účtů nebo hesla) v prostředí internetu využíváme pro jejich ochranu šifrování.

KDE UKLÁDÁME OSOBNÍ ÚDAJE

Osobní údaje shromažďované Naší společností jsou zpracovány a uloženy výhradně na území České republiky.

Pro soubory cookie jsou využívány služby společnosti Google Inc., která sídlí mimo území států EU a to v USA. Podle rozhodnutí Evropské komise uveřejněné v Úředním věstníku EU tato země patří do skupiny zemí se zajištěnou odpovídající ochranou osobních údajů a režimem jejich volného předávání.

UCHOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Naše společnost uchovává vaše osobní údaje po dobu nezbytně nutnou k poskytování produktů a služeb, dokončení požadovaných transakcí nebo k dalším nezbytným účelům, jako je dodržování našich právních povinností, smluvních závazků, řešení sporů a právní vymáhání sjednaných dohod. Tyto potřeby jsou rozdílné v závislosti na druhu poskytovaného produktu nebo služby, případně jiného druhu sjednaného smluvního vztahu, a proto se skutečná doba uchovávání informací může výrazně lišit.

Při nakládání s vašimi údaji pro konkrétní účely respektujeme pravidla datové minimalizace. Tedy, že shromažďujeme jen takové vaše údaje, které ke konkrétnímu účelu nezbytně potřebujeme. Současně si nastavujeme striktní vnitřní pravidla archivace, která zajišťují, že tyto vaše údaje neuchováváme déle, než jsme oprávněni.

Téměř u všech smluvních vztahů musíme zajistit dokladování výpočtu a odvodu daní, vyplývajících z právních předpisů upravujících daň z přidané hodnoty a s ní související daňové řízení. Podle těchto právních předpisů jsme povinni uchovávat daňové doklady a evidenci s podrobnými údaji, vztahující se k poskytnutým vybraným službám 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo. Obecně tak většinu základních údajů a údajů o produktech a službách jsme povinni uchovávat na základě těchto právních předpisů.

Ve výjimečných případech, například při vedení soudního sporu, může z důvodu ochrany našich oprávněných zájmů dojít i k delšímu uchování dokladů obsahujících vaše osobní údaje. A to zejména v případě, že bychom museli předkládat důkazy v soudním sporu (s ohledem na zákonné promlčecí lhůty např. v souvislosti s poskytnutými, zárukami).

VAŠE PRÁVA K ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Naše společnost usiluje o transparentní a korektní zpracování vašich osobních údajů, a zajištění jejich náležité ochrany, vždy v souladu s příslušnými právními předpisy. Abychom vás ujistili o našem odpovědném přístupu ke zpracování vašich údajů, jsme připraveni rychle a profesionálně reagovat na vaše oprávněné požadavky, kterými si můžete ověřit naši odpovědnost při zpracování vašich údajů a případně nám pomoci napravit nedostatky, pokud se v této činnosti výjimečně vyskytnou.

- Pokud se zpracování osobních údajů zakládá na vašem souhlasu, máte právo svůj souhlas pro budoucí zpracování kdykoli odvolat
- Máte právo od nás jako správce údajů požadovat přístup ke svým osobním údajům a podrobnější informace o jejich zpracování
- Máte právo od nás požadovat opravu vašich nepřesných nebo neúplných osobních údajů
- Máte právo nás požádat o poskytnutí vašich osobních údajů v běžně používaném a strojově čitelném formátu, umožňujícím jejich předání jinému správci, pokud jsme je získali na základě vašeho souhlasu nebo v souvislosti s uzavíráním a plněním smlouvy, a jsou zpracovány automatizovaně
- Máte právo podat námitku týkající se zpracování některých nebo všech vašich osobních údajů
- Máte právo nás požádat o výmaz vašich osobních údajů, pokud již nemáme žádný právní důvod pro jejich další zpracování a
- Máte právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů .

Pokud zpracováváme vaše osobní údaje, činíme tak buď s vaším souhlasem nebo na základě příslušných právních titulů umožňujících poskytování vámi používaných produktů a služeb, zajištění chodu Naší společnosti, plnění našich smluvních a právních závazků, zajišťující ochranu a zabezpečení našich systémů a našich zákazníků, nebo plnění jiných oprávněných zájmů Naší společnosti tak, jak je popsáno ve výše uvedených částech Informace. Případně vaše osobní údaje zpracováváme na základě vašeho souhlasu, pokud nám jej udělíte (např. nastavením cookies).

CHCI MÍT PŘEHLED, JAKÉ MOJE ÚDAJE ZPRACOVÁVÁTE

Máte právo na přístup k vašim údajům a další související informace. Práva třetích stran však tímto nesmí být dotčena. Takovéto údaje a informace vám poskytneme bezplatně. V případě, že byste je požadovali nepřiměřeně často, máme možnost požadovat od vás úhradu odpovídající nákladům za poskytnutí těchto údajů a informací. Pokud vám zasiláme pravidelná vyúčtování poskytovaných produktů a služeb, dostáváte podstatné informace o vašich osobních údajích prostřednictvím tohoto dokumentu.

MÁM ZÁJEM O OPRAVU MÝCH ÚDAJŮ

Může se stát, že vaše údaje jsou nesprávně zaznamenané, nebo neaktuální. Na vaši žádost je samozřejmě opravíme. A stejně tak doplníme neúplné údaje o vás, pokud nás na to upozorníte.

NEPŘEJI SI, ABYSTE MOJE OSOBNÍ ÚDAJE DÁLE POUŽÍVALI

Plně respektujeme vaše právo na výmaz osobních údajů. Jakmile skončí všechny důvody pro jejich uchování, provedeme jejich vymazání i bez vaší žádosti. Pokud nás požádáte o vymazání vašich osobních údajů dříve, sdělíme vám z jakého důvodu a jak dlouho ještě musíme vaše údaje uchovat, než dojde k jejich vymazání.

MYSLÍM SI, ŽE NĚKTERÉ MOJE OSOBNÍ ÚDAJE POUŽÍVÁTE NEOPRÁVNĚNĚ

Na základě vaší námítky posoudíme a do jejího vyřešení zablokujeme případné používání vašich osobních údajů, u kterých budou pochybnosti, zda je používáme v souladu s příslušnými právními předpisy.

NECHCI VÁM POSKYTNOUT NĚKTERÉ SVÉ OSOBNÍ ÚDAJE

Nejste povinni nám svoje osobní údaje poskytnout. Vždy vás budeme v konkrétních situacích informovat, které vaše osobní údaje jsou pro uzavření příslušné smlouvy nezbytné, a vaše případné odmítnutí nás povede k závěru, že vám nebudeme moci nabízený produkt nebo službu poskytnout.

CHCI ODVOLAT MŮJ SOUHLAS

Pokud jste nám ke zpracování vašich údajů poskytli váš souhlas, jste oprávněni tento souhlas kdykoliv odvolat. Odvolání tohoto souhlasu nemá vliv na zpracování vašich údajů po celou dobu, po kterou byl váš souhlas platně udělen. Odvolání vašeho souhlasu bude mít vliv jen na zpracování vašich údajů pro konkrétní účel nebo účely, pro které byl udělen. Nemá však vliv na zpracování vašich osobních údajů pro jiné účely a právní důvody, pokud se na takové osobní údaje vztahují (např. plnění povinnosti stanovené právním předpisem).

CHCI OMEZIT MARKETING

Pokud vám chodí naše obchodní nabídky na základě našeho oprávněného zájmu, můžete zaslání našich nabídek na základě našeho oprávněného zájmu zastavit (ze zaslání nabídek se odhlásit) následujícími způsoby:

- přímo v našich obchodních sděleních je vložen odkaz na možnost zastavení jejich zaslání
- v rámci telefonického rozhovoru s našim zákaznickým centrem to řeknete našemu zaměstnanci
- nebo nám to napíšete na adresu
ČEZ ESCO, a. s.,
Duhová 1444/2,
140 53 Praha 4,
heslo „zpracování osobních údajů“

Pro správné porozumění vás chceme upozornit, že omezením marketingu nedojde na naší straně k zastavení komunikace s vámi. Podle potřeby budeme využívat i nadále vaše kontaktní údaje pro zasílání servisních zpráv, případně jiných informací nemarketingového charakteru, které souvisí vaším produktem nebo službou, které vám poskytujeme.

Pokud navštívíte naše internetové stránky, můžete svůj souhlas se zpracováním cookies změnit nebo odvolat postupem uvedeným v návodu jejich nastavení na příslušných internetových stránkách.

ABYCHOM SI LÉPE ROZUMĚLI

Přes naše veškeré úsilí o maximální srozumitelnost tohoto dokumentu možná v následujícím textu najdete slova nebo termíny, se kterými jste se dosud neseekali. Nebo si nejste jisti, že rozumíte správně tomu, co vám mají sdělit.

Proto vám pro lepší porozumění na základě našich zkušeností nabízíme slovníček pojmů, který může pomoci našemu vzájemnému nedorozumění předejít

SLOVNÍČEK POJMŮ

cookies	Krátký textový soubor, který navštívená webová stránka odešle do prohlížeče. Umožňuje webu zaznamenat informace o vaší návštěvě, například preferovaný jazyk a další nastavení. Příští návštěva stránek tak může být snazší a produktivnější. Soubory cookie jsou důležité. Bez nich by procházení webu bylo mnohem složitější.
geolokace	Údaj o geografické poloze mobilu či počítače připojeného k internetu (ať už přesné i na úrovni země).
Koncern ČEZ	Představuje právní vztah mezi více společnostmi Skupiny ČEZ (řízené společností), které jsou podrobeny jednotnému řízení ze strany společnosti ČEZ, a. s. (řídící společnost), se kterou díky jednotnému řízení tvoří koncern. Přehled členů Koncernu ČEZ je na webu www.cez.cz/cs/o-spolecnosti/skupina-cez/spolecnosti-skupiny-cez-v-cr/koncern-cez .
oprávněný zájem	Zájem správce nebo třetí strany například v situaci, kdy subjekt údajů je zákazníkem správce.
osobní údaj	Informace o konkrétním, identifikovatelném člověku.
produkt	Např. dodávka elektrické energie, plynu, nebo služby jako mobilní telefonní a datové služby nebo jiné služby nabízené našimi společnostmi.
profilování	Automatické zpracování vašich údajů sloužící například k analýze či předpovědi vašeho chování v osobním i profesním životě, vaší ekonomické situace a osobních preferencí.
příjemce	Osoba, které jsou předávány osobní údaje.
Skupina ČEZ	Skupina ČEZ představuje seskupení více společností kolem mateřské společnosti ČEZ, a. s., podnikajících především v oblasti energetiky, propojené s touto mateřskou společností zejména prostřednictvím majetkových účastí. Bližší informace jsou k dispozici na webu www.cez.cz/cs/o-spolecnosti/skupina-cez/o-skupine-cez/profil-skupiny-cez.html .
služba	Jakákoliv služba, kterou vám společnost skupiny ČEZ nabízí, včetně našich produktů, služeb nabízených prostřednictvím on-line spojení a jejich podpora.
správce	Osoba, která určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů; a může také rozhodnout o pověření jejich zpracováním jiné osoby jako zpracovatele.
společní správci	Pokud účely a prostředky zpracování stanoví společně dva nebo více správců, jsou společnými správci.
subjekt údajů	Živá fyzická osoba, jejíž osobní údaje jsou předmětem zpracování.
účel	Důvod, ke kterému správce využívá vaše osobní údaje.
zpracování	Činnost, kterou správce nebo zpracovatel provádějí s osobními údaji.
zpracovatel	Osoba, která pro správce zpracovává osobní údaje.

MOŽNÉ ZMĚNY TĚTO INFORMACE

V průběhu času může docházet ke změně právních předpisů upravujících pravidla a podmínky zpracování a ochrany vašich osobních údajů, nebo ke změně našich podmínek, postupů a způsobů zpracování a ochrany vašich osobních údajů. Budeme vás o nich vždy informovat prostřednictvím aktualizace této Informace, pokud si daná změna nevyžádá, abychom vám o ní dali vědět také formou individuální komunikace (dopisem nebo elektronickou zprávou).

KONTAKTUJTE NÁS

Pokud máte žádost nebo stížnost týkající se zpracování vašich osobních údajů nebo dotaz na osobu zodpovědnou za zpracování osobních údajů v Naší společnosti, kontaktujte nás prosím pomocí našeho webového formuláře. Na vaše žádosti, dotazy nebo stížnosti odpovíme co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od jejich doručení. Pokud bychom z důvodu složitosti řešení vaší žádosti nebo vysokého počtu žádostí dalších osob nedokázali vaši žádost vypořádat včas, budeme vás informovat o potřebném prodloužení lhůty.

Naším pověřencem pro ochranu osobních údajů je Mgr. Petr Brázda. Lze ho kontaktovat na adrese ČEZ, a. s., Duhová 2/1444, 140 53 Praha 4, nebo prostřednictvím webového formuláře. Podrobnosti o dalších možnostech kontaktování pověřence, jeho poslání a působnosti při řešení vašich práv jsou dostupné na webové stránce Pověřenec pro ochranu osobních údajů.

Datum vydání/aktualizace tohoto dokumentu – 25. 5. 2018