

# ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás prioritou. Vypracovali jsme tyto Zásady ochrany osobních údajů (dále jen „Zásady“), abychom vás jako své zákazníky a/nebo odběratele našich služeb informovali o tom, jak společnost OPATHERM a.s. (dále jen „my“ nebo „Společnost“) vaše osobní údaje získává, uchovává a dále zpracovává v souvislosti s poskytováním svých služeb, kterými jsou zejména pravidelné dodávky tepla a elektrické energie, jakož i související služby poskytované našim zákazníkům/odběratelům.

Zpracování vašich osobních údajů je nezbytné zejména pro řádné plnění našich smluvních povinností týkající se především poskytování jednotlivých služeb (zejména dodávek energií), kterými jsme zavázáni na základě smlouvy uzavřené s vámi. Při poskytování služeb souvisejících s dodávkami energií nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, ze kterých vyplývá naše 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 vám chceme poskytnout informace o tom, jakým způsobem shromažďujeme, zpracováváme a chráníme vaše osobní údaje (viz kapitoly 4 až 7 níže), a dále informace o vašich právech a o způsobu, jakým tato práva můžete uplatnit (viz kapitola 8 níže) a jak plníme další své povinnosti, které pro nás vyplývají z příslušné legislativy týkající se ochrany osobních údajů, a to zejména z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 (dále jen „GDPR“), zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

Doporučujeme vám, abyste se s těmito Zásadami pečlivě seznámili.

V případě jakýchkoli dotazů k těmto Zásadám se na nás můžete obrátit prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v kapitole 3. těchto Zásad.

## 2. POJMY

V těchto Zásadách používáme mimo jiné následující pojmy:

**Subjekt údajů:** Fyzická osoba, a to včetně fyzických osob podnikatelů, k níž se osobní údaje vztahují (např. potenciální či stávající zákazník, odběratel našich služeb).

**Osobní údaj:** Veškeré informace o identifikovaném nebo identifikovatelném subjektu údajů; identifikovatelným subjektem údajů je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

**Správce:** Subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Zpracováním osobních údajů může správce za určitých podmínek pověřit zpracovatele.

**Zpracovatel:** Každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo z pověření správce zpracovává osobní údaje, a to na základě písemné smlouvy o zpracování osobních údajů

uzavřené mezi správcem a zpracovatelem. Od správce se zpracovatel liší tím, že v rámci činnosti pro správce může provádět s osobními údaji jen takové zpracovatelské operace, kterými jej správce pověří nebo vyplývají z činnosti, pro kterou byl zpracovatel správcem pověřen.

**Zpracování osobních údajů:** Zpracováním je jakákoli operace nebo soubor operací, která je prováděna s osobními údaji nebo soubory osobních údajů pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.

**Účel zpracování osobních údajů:** Cíl, pro který je nezbytné osobní údaje dotčeného subjektu údajů zpracovávat.

**Právní důvod zpracování osobních údajů:** Právní důvody zpracování osobních údajů znamenají oprávnění správce osobní údaje zpracovávat. Právní důvody jsou nezbytným předpokladem, aby správce mohl osobní údaje zákonně zpracovávat. Správce potřebuje zákonný právní důvod zpracování pro každý účel, pro který osobní údaje zpracovává.

Správce může zpracovávat osobní údaje, pokud mu svědčí jeden z následujících právních důvodů zpracování:

- subjekt údajů udělil souhlas pro jeden či více konkrétních účelů;
- zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů;
- zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje;
- zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby;
- zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce;
- zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce či třetí strany.

**Rozsah zpracování osobních údajů:** Výčet konkrétních osobních údajů dotčeného subjektu údajů zpracovávaných pro určitý účel zpracování.

**Profilování:** Jakákoli forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě, zejména k rozboru nebo odhadu aspektů týkajících se jejího pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, chování, místa, kde se nachází, nebo pohybu.

**Obchodní sdělení:** Všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení k návštěvě internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem.

### 3. SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ, KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 3.1. Správcem vašich osobních údajů je OPATHERM a.s., se sídlem Horní náměstí 283/58, Opava, PSČ: 746 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. B 1776, IČO: 25385771.
- 3.2. Pokud v těchto Zásadách nenajdete odpovědi na své dotazy ohledně osobních údajů, nebo chcete některé informace podrobněji vysvětlit, můžete nás kontaktovat některým z následujících způsobů
  - 3.2.1. e-mailem: opa@enetiq.a.cz
  - 3.2.2. telefonicky: +420 553 777 550
  - 3.2.3. poštou na adrese: Horní náměstí 283/58, Opava 746 01.

### 4. PRÁVNÍ DŮVODY ZPRACOVÁNÍ, ÚČELY ZPRACOVÁNÍ A DOBA ZPRACOVÁNÍ

- 4.1. Osobní údaje zpracováváme pro různé účely, ale vždy na základě některého ze zákonných právních důvodů. Společnost pro zpracování osobních údajů využívá konkrétně tyto právní důvody zpracování:
  - 4.1.1. Plnění smlouvy a provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy;
  - 4.1.2. Oprávněný zájem Společnosti;

V případě, že provádíme zpracování osobních údajů na základě oprávněného zájmu ke zpracování osobních údajů přistoupíme až po provedení tzv. balančního testu v okamžiku, kdy máme tímto testem ověřeno, že naše zájmy převažují nad zájmy, právy a svobodami dotčených subjektů údajů. Při samotném zpracování osobních údajů pak vždy dbáme na to, aby vaše zájmy, práva a svobody byly dotčeny v co nejmenší možné míře.
  - 4.1.3. Plnění právní povinnosti;
  - 4.1.4. Platný souhlas se zpracováním osobních údajů udělený subjektem údajů.

Souhlas jako právní důvod zpracování využíváme pouze tam, kdy předmětné zpracování osobních údajů není realizováno na základě jiného právního důvodu. V takových případech vás vždy informujeme, za jakým konkrétním účelem a po jak dlouhou dobu bude váš souhlas sbírán a uchováván, že udělení vašeho souhlasu s příslušným zpracováním osobních údajů je dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat.

Osobní údaje zpracováváme zejména pro následující účely zpracování:

- 4.2. **Jednání o uzavření smlouvy, poskytování služeb na základě uzavřené smlouvy:**

Osobní údaje subjektů údajů zpracováváme v souvislosti s uzavřením a s plněním smluvních závazků obou smluvních stran, zejména pro účely platného uzavření, změny a ukončení smlouvy (zpravidla smlouvy o dodávkách energií), případně k udělení plné moci, k uzavření smlouvy o připojení, uzavření smlouvy o distribuci pro odběrné místo zákazníka, registrace odběrného místa u Operátora trhu, realizace dodávek energií, fakturace a zpracování údajů z měření. V takovém případě vaše osobní údaje zpracováváme a uchováваме po dobu trvání smluvního vztahu, případně po dobu nezbytnou pro splnění smluvních závazků vyplývajících z příslušné smlouvy. Právním důvodem takového zpracování je plnění smlouvy případně náš oprávněný zájem zejména tam, kde je zákazníkem právnická osoba a dochází ke zpracování osobní údaje jejích kontaktních osob.
- 4.3. **Chytré měřiče.** V souvislosti s poskytováním našich služeb a měření spotřeby energií můžete rovněž využívat služby chytrých měřičů, a to na základě podmínek poskytování

takových služeb. V případě, že využíváte této služby, vaše chytré měřiče nám v pravidelných intervalech zasílají informace o vaší spotřebě. Ty pak využíváme pro poskytování služeb, včetně jejich fakturace, a pokud nám udělíte souhlas, rovněž pro další služby dle vašich požadavků. Právním důvodem zpracování je plnění smlouvy a případně váš souhlas.

- 4.4. **Klientský portál:** Pokud se rozhodnete využívat našich služeb poskytovaných v souvislosti se Klientským portálem, budeme za tímto účelem zpracovávat vaše osobní údaje v rozsahu nezbytném pro poskytování služby Klientského portálu, pro přístup do účtu zákazníka na Klientském portále, pro komunikaci s Vámi prostřednictvím Klientského portálu ohledně služeb tohoto portálu. Právním důvodem pro zpracování je plnění smlouvy o poskytování služeb Klientského portálu. Osobní údaje poskytnuté výlučně v souvislosti užíváním Klientského portálu budeme zpracovávat a využívat jen po dobu, kdy je váš uživatelský účet aktivován, a maximálně po dobu 1 roku po deaktivaci uživatelského účtu.
- 4.5. **Věrnostní program:** Pokud se rozhodnete využít nabídky jakéhokoliv věrnostního programu, který budeme nabízet, budeme za tímto účelem zpracovávat vaše osobní údaje v rozsahu nezbytném pro čerpání výhod takového věrnostního programu. Právním důvodem pro zpracování je plnění smlouvy o poskytování výhod věrnostního programu, případně váš souhlas. Osobní údaje poskytnuté výlučně v souvislosti s čerpáním výhod věrnostního programu budeme zpracovávat a využívat jen po dobu, po kterou se budete věrnostního programu účastnit a po dobu, která bude nezbytná po ukončení vaší účasti v něm a maximálně po dobu 1 roku po ukončení účasti.
- 4.6. **Reklamacce:** Pokud se domníváte, že hodnoty měřené na měřicím zařízení neodpovídají skutečnosti nebo že kvalita dodávaných energií není dostatečná (např. kvalita napětí), jste oprávněni požadovat přezkoušení měřicího zařízení a případně žádat reklamaci. Povinnost zpracovávat osobní údaje zákazníka v souvislosti s reklamací nám vyplývá ze zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), v platném znění (dále jen „**Energetický zákon**“) a souvisejících vyhlášek a je rovněž součástí smluvního plnění mezi Společností a vámi. Právní důvodem zpracování je plnění smlouvy a právní povinnost.
- 4.7. **Zasílání upomínek:** Pokud není splatná faktura za poskytnuté služby včas uhrazena, můžeme vám zasílat upomínky, a to až do té doby, než dojde k jejímu uhrazení. Právním důvodem zpracování je náš oprávněný zájem.
- 4.8. **Určení, výkon, obhajoba a vymáhání právních nároků:** Po ukončení poskytování služeb můžeme uchovávat některé z vašich osobních údajů, jejichž zpracování je nezbytné pro ochranu našich práv a případnou obhajobu právních nároků, včetně vymáhání neuhrazených plateb. Právním důvodem zpracování je náš oprávněný zájem. Tyto osobní údaje uchováváme nejdéle po dobu běhu promlčecích lhůt. V případě zahájení soudního, rozhodčího, exekučního nebo jiného obdobného řízení je dále zpracováváme po dobu tohoto řízení a následně po dobu běhu lhůt pro podání mimořádných opravných prostředků. Pokud je podán mimořádný opravný prostředek, uchováváme tyto osobní údaje také během řízení o tomto mimořádném opravném prostředku.
- 4.9. **Vyřizování požadavků a péče o zákazníky:** Pokud se na nás obrátíte s poptávkou po našich produktech a službách nebo s jinými svými dotazy a požadavky, zpracováváme vaše osobní údaje v nutném rozsahu, a to abychom tyto vaše dotazy či požadavky

vyřídili. Obracet se na nás můžete zejména prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v těchto Zásadách nebo na našich webových stránkách. Pořízené záznamy o vzájemné komunikaci uchováváme po dobu nezbytnou pro vyřízení vašeho dotazu či požadavku a přiměřenou dobu poté. Tato doba obvykle není delší než několik málo měsíců.

- 4.10. **Ověřování a hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytnutou službou/ reklamací:** Průběžně můžeme ověřovat, zda jste spokojeni s tím, jak vám poskytujeme naše služby nebo jak jsme vyřídili vaši reklamaci. Právním důvodem zpracování je náš oprávněný zájem.
- 4.11. **Řízení společnosti, výzkumy, analýza a reporting:** Údaje týkající se spotřeby a užívání služeb můžeme rovněž zpracovávat pro naše vnitřní účely pro vytváření analýz a statistik a optimalizace námi poskytovaných služeb. Pro tyto účely můžeme tyto údaje předávat dalším společnostem v rámci naší skupiny ENETIQA. Při zpracování za tímto účelem jsou všechny osobní údaje nejdříve anonymizovány a údaje o spotřebě a využívání služeb tak již nelze přiřadit k vaší osobě a z hlediska předpisů na ochranu osobních údajů se již nejedná o osobní údaje.
- 4.12. **Plnění povinností stanovenými zvláštními zákony:** Při poskytování našich služeb nám kromě již výše zmíněných vznikají některé další zákonné povinnosti, v rámci kterých dochází ke zpracování osobních údajů.
  - 4.12.1. **Informační povinnosti:** Jsme povinni plnit zákonné informační povinnosti např. vůči Energetickému regulačnímu úřadu, Úřadu pro ochranu osobních údajů, Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, České obchodní inspekci, Evropské komisi a České národní bance.
  - 4.12.2. **Energetický zákon, měření spotřeby energií:** Celá řada zákonných povinností nám vzniká na základě Energetického zákona a souvisejících vyhlášek, včetně plnění informační povinnosti. V případě, že vystupujeme jako dodavatel tepelné nebo elektrické energie, jsme povinni měřit množství odebírané energie. V souladu s Energetickým zákonem tyto údaje o vaší spotřebě energií využíváme zejména pro účely fakturace. V některých případech si můžeme my nebo jiný poskytovatel (např. dodavatel elektrické energie) vyžádat váš souhlas s předáváním údajů o množství odebrané energie. Tyto údaje budeme pak my či jiný poskytovatel (v souladu s vámi uděleným souhlasem) využívat pro potřeby fakturace, případně další nabídky služeb nebo jejich poskytování.
  - 4.12.3. **Povinnost uchovávat vybrané údaje:** Při poskytování služeb nám rovněž vznikají zákonné povinnosti uchovávat některé údaje, např. povinnosti vyplývající z ustanovení § 7 nebo § 11a zákona č. 165/2002 Sb., o podporovaných zdrojích, v platném znění, podle kterého nám může vzniknout povinnost uchovávat údaje o vaší spotřebě po dobu 5 let.
  - 4.12.4. **Účetní doklady:** Některé osobní údaje mohou být uvedeny na účetních dokladech (tedy zejména fakturách). Podle našich 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.**
  - 4.12.5. **Další zákonné povinnosti:** Mezi naše další povinnosti vyplývající ze zvláštních zákonů patří mimo jiné zpracování osobních údajů plynoucí ze

zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, poskytnutí osobních údajů na vyžádání orgánům činným v trestním, přestupkovém či správním řízení a pro další zákonem vymezené účely i jiným subjektům v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plnění zákonem stanovených povinností.

Právním důvodem zpracování je zde vždy plnění právní povinnosti. Doba zpracování je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka se Společností.

4.13. Pokud nám k tomu udělíte souhlas, můžeme zpracovávat vaše osobní údaje pro níže uvedené účely. Udělení souhlasu je vždy dobrovolné a lze jej kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu působí pouze do budoucna a není tím dotčena zákonnost předchozího zpracování založeného na tomto souhlasu. Údaje zpracováváme po dobu, na kterou jste nám udělili souhlas, případně do jeho odvolání.

4.13.1. **Marketingová komunikace:** Prostřednictvím vašich kontaktních údajů vám můžeme zasílat akční nabídky, novinky a informace, včetně obchodních sdělení, které pro vás (na základě vámi poskytnutých informací) považujeme za relevantní. Tyto informace a novinky mohou obsahovat marketingová nebo reklamní sdělení týkající se našeho zboží a služeb nebo zboží a služeb třetích stran, s nimiž spolupracujeme. Marketingová sdělení mohou být zasílána poštou nebo elektronicky prostřednictvím vašeho e mailu, formou SMS či jiných kanálů, které nám poskytnete. Obchodní sdělení vám budeme rovněž zasílat, pokud se přihlásíte k odběru našich zpravodajů. Pro tyto účely využíváme pouze vaši e-mailovou adresu.

4.13.2. **Účast v soutěžích:** V případě, že se přihlásíte k účasti v našich soutěžích, budeme vámi osobní údaje poskytnuté za tímto účelem příp. další nezbytné osobní údaje zpracovávat pro umožnění vaší účasti v těchto soutěžích a jejich vyhodnocení, případně kontaktování jako výherce a doručení výhry. Odvolání souhlasu. Údaje pro tento účel zpracováváme do ukončení příslušné soutěže a následně po přiměřenou dobu, která zpravidla nepřesahuje 1 roku od ukončení soutěže, a to za účelem doručení případných výher či vyřešení podnětů či podání účastníků soutěže či jiných osob. Konkrétní účel zpracování, rozsah údajů a doba zpracování vždy záleží na konkrétní soutěži, které se zúčastníte, a může být dále popsán v pravidlech takové soutěže. V případě rozporu mezi pravidly konkrétní soutěže a tímto bodem mají přednost pravidla konkrétní soutěže.

4.13.3. **Účast na pořádaných akcích:** Pokud se přihlásíte k účasti na některé z akcí, které pro vás pořádáme (např. Dny otevřených dveří), budeme v této souvislosti zpracovávat osobní údaje, které nám poskytnete v rámci přihlášky. Pokud nám k tomu poskytnete výslovný souhlas, můžeme rovněž pořizovat vaše fotografie a ty dále v rozsahu souhlasu používat a zpracovávat. Údaje pro tyto účely zpracováváme po celou dobu konání akce následně po přiměřenou dobu, která zpravidla nepřesahuje 1 roku od ukončení akce, a to za účelem vyřešení podnětů, podání účastníků akce či případné vzniklé škody. Pokud nám rovněž udělíte výslovný souhlas, můžeme nadále používat fotografie vaší osoby, a to pro propagační a jiné marketingové aktivity Společnosti, a to po dobu, na kterou jste nám souhlas udělili, což je zpravidla 3 roky od konání příslušné akce.

## 5. ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

5.1. Pro výše uvedené účely zpracováváme zejména následující osobní údaje:

- 5.1.1. identifikační, autentizační a adresní údaje: jméno, příjmení, akademický titul, datum narození, údaje z dokladů totožnosti, adresa trvalého, případně přechodného bydliště, doručovací adresa, údaj o státní příslušnosti, místo a stát narození, sídlo podnikání, IČO, výjimečně rodné číslo, vlastnoruční podpis a elektronický podpis;
- 5.1.2. kontaktní údaje: vaše e-mailová adresa, telefonní číslo, ID datové schránky;
- 5.1.3. údaje týkající se měřícího zařízení: adresa, na které je umístěno měřící zařízení, včetně čísla bytu, identifikační číslo měřícího zařízení;
- 5.1.4. údaje o využívání služeb: zejména údaje o množství odebraných energií, historie odběrů a případně údaje o platební historii;
- 5.1.5. další osobní údaje spojené se smluvním vztahem: číslo bankovního účtu, číslo klientského účtu, spojovací číslo SIPO;
- 5.1.6. osobní údaje související s využíváním služeb klientského portálu, a to včetně aktivačního klíče a heslo do klientského portálu;
- 5.1.7. osobní údaje související s využíváním výhod věrnostního programu;
- 5.1.8. elektronické údaje: IP adresa, cookies, autentizační certifikáty a certifikáty elektronického podpisu“
- 5.1.9. osobní údaje ve zvukovém záznamu (nahrávky telefonů) a osobní údaje v obrazovém záznamu např. kamerové záznamy či osobní údaje na fotografii;
- 5.1.10. osobní údaje uvedené v přihláškách do soutěží nebo akcí pořádaných Společností nebo poskytnutých v souvislosti s touto účastí.

5.2. Vaše osobní údaje zpracováváme manuálně i automatizovaně. V případě automatizovaném zpracování vašich údajů však nepoužíváme automatizované rozhodování, včetně profilování, které by mohlo mít dopad na vaše práva.

## 6. ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1. Vaše osobní údaje získáváme především přímo od vás, zejména v rámci jednání o uzavření smlouvy a dále v průběhu jejího plnění a v rámci komunikace s vámi.
- 6.2. Dále vaše osobní údaje získáváme z vlastní činnosti, takto generujeme například údaje o spotřebě a spotřebitelském chování v případě dodávání komodit jako je elektřina, teplo apod.
- 6.3. Některé vaše osobní údaje získáváme také z veřejných evidencí nebo od orgánů státní správy, například ze živnostenského rejstříku, z obchodního rejstříku, z katastru nemovitostí, z insolvenčního rejstříku nebo z centrální evidence exekucí atd.

## 7. COOKIES

7.1. Při návštěvě našich webových stránek zpracováváme vaše osobní údaje prostřednictvím souborů cookies. Cookies jsou drobné textové soubory, které podporují některé funkce webových stránek a/nebo uživatelům webu zprostředkují příjemnější zážitek z návštěvy webových stránek. Pokud jsou cookies nezbytné pro správné fungování webu (tzv. nutné cookies), jsme oprávněni je aktivovat bez vašeho souhlasu. Pro všechny ostatní typy cookies potřebujeme váš souhlas, který můžete kdykoliv změnit nebo odvolat prostřednictvím odkazu trvale umístěného na našich webových stránkách. Bližší

informace o cookies naleznete zde: <https://opa.enetiqa.cz/pravidla-pouzivani-webovych-stranek/>.

## 8. SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Vaše osobní údaje zpřístupňujeme pouze našim oprávněným zaměstnancům nebo osobám v obdobném postavení, jednotlivým zpracovatelům osobních údajů smluvně sjednaným Společností, případně dalším správcům. Vždy však pouze v míře nezbytné pro naplnění jednotlivých účelů zpracování, a na základě odpovídajícího právního důvodu pro zpracování osobních údajů. Aktuální seznam těchto zpracovatelů a správců je dostupný zde. Se všemi zpracovateli osobních údajů jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů, které zaručují nejméně stejnou úroveň ochrany vašich osobních údajů jako stanovují tyto Zásady.
- 8.2. Vaše osobní údaje můžeme sdílet zejména:
- 8.2.1. s ostatními společnostmi ze skupiny ENETIQA za účelem administrativní podpory při sdíleném poskytování některých služeb jako je např. call centrum nebo procesování a ověřování plateb;
  - 8.2.2. k některým vašim osobním údajům mohou mít výjimečně přístup i dodavatelé našich IT systémů a souvisejících služeb, kteří se nacházejí v postavení zpracovatelů osobních údajů, a to např. dodavatelé, kteří zajišťují některé služby související s provozem Klientského portálu, zejména administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod.;
  - 8.2.3. k některým vašim 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;
  - 8.2.4. podle zákonných sektorových povinností (zejména podle Energetického zákona) zasíláme rovněž některé údaje o spotřebě energií některým orgánům veřejné moci, zejména Energetickému regulačnímu úřadu, Ministerstvu průmyslu a obchodu či operátorovi trhu. Zároveň, pokud se na nás v rámci výkonu svých pravomocí obrátí orgány veřejné moci se žádostí o poskytnutí osobních údajů, zpřístupníme vaše osobní údaje příslušnému orgánu v nezbytném rozsahu, a to na základě povinností vyplývajících ze zákona či jiného právního aktu.

## 9. PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ DO TŘETÍCH ZEMÍ

- 9.1. Vaše osobní údaje jsou zpracovávány zejména na území České republiky. Ve výjimečných případech může docházet též k předávání Vašich osobních údajů do jiných zemí, velmi výjimečně i mimo Evropský hospodářský prostor. Před předáním údajů do těchto třetích zemí je vždy odpovídajícím způsobem zajištěna ochrana vašich práv a zabezpečení vašich osobních údajů (například prostřednictvím tzv. standardních smluvních doložek, závazných podnikových pravidel či některým jiným zákonem předvídaným způsobem).

## 10. ZABEZPEČENÍ DAT

- 10.1. 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 vašim údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarovou ochranu zařízení, na kterých jsou uloženy osobní údaje a další opatření.

## 11. VAŠE PRÁVA JAKO SUBJEKTU ÚDAJŮ

11.1. **Práva subjektu údajů:** V souladu s platnými právními předpisy, zejména GDPR máte jako subjekt údajů práva, která můžete kdykoliv uplatnit. Jde zejména o 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.

11.2. **Způsob uplatňování vašich práv:** Pokud uplatníte jakékoliv své právo podle tohoto článku nebo podle 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 8 těchto Zásad, 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 na e-mailové adrese opa@enetiga.cz, poštou na adrese našeho sídla nebo zasláním výzvy do datové schránky naší Společnosti. Pokud budete uplatňovat svá práva, můžeme vás požádat o 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.

11.2.1. **Oprava vašich osobních údajů:** Podle platné právní úpravy máte právo na opravu vašich osobních údajů, které s námi sdílíte. Pro uplatnění svého práva na opravu osobních údajů nás kontaktujte prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů. Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abyste mohli udržovat vaše osobní údaje přesné a aktuální.

11.2.2. **Vymazání vašich osobních údajů:** Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání vašich osobních údajů, a to prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů. 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.

11.2.3. **Odvolání souhlasu:** Souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Můžete tak učinit

prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů. V takovém případě vaše osobní údaje smažeme postupem podle bodu 11.2.2. Vezměte prosím na vědomí, že odvolání vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě dříve uděleného souhlasu před jeho odvoláním z vaší strany.

- 11.2.4. **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. Pokud chcete ověřit, zda stále zpracováváme vaše osobní údaje a/nebo chcete získat ke svým údajům přístup, kontaktujte nás prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů. 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.
- 11.2.5. **Právo vznést námitku:** 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, nebudeme tyto údaje 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 prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.
- 11.2.6. **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 předvídaných 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 prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.
- 11.2.7. **Stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů:** Máte právo podat stížnost týkající se námi prováděného zpracovávání vašich osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Internetové stránky úřadu: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

## 12. AKTUALIZACE ZÁSAD OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

12.1. Průběžně můžeme tyto Zásady upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad se stanou účinnými po jejich zveřejnění na následujícím odkazu: <https://opa.enetiqa.cz/o-spolecnosti/zasady-ochrany-osobnich-udaju/>. O podstatných změnách vás budeme informovat prostřednictvím vámi sdělené e-mailové adresy před datem jejich účinnosti.