ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO ZÁKAZNÍKY
(mimo zákazníků nájemců prostor společnosti)

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás prioritou. Vypracovali jsme tyto Zásady ochrany osobních údajů, abychom Vás jako své zákazníky a/nebo odběratele našich služeb informovali o tom, jak společnost **OLTERM & TD Olomouc, 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, jakož i související služby poskytované našim zákazníkům.

Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme vázáni. Při poskytování dodávek energií a služeb souvisejících s dodávkami energií 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, zejména našich zákazníků a dalších osob, jejichž osobní údaje můžeme zpracovávat.

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

2 SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správcem Vašich osobních údajů je OLTERM & TD Olomouc, a.s., se sídlem Janského 469/8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. B 872, IČO: 47677511.

Aktuální kontaktní údaje naleznete na adrese www.olterm.cz/kontakty/kontaktni-informace

3 POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Jako správce jsme nejmenovali pověřence pro ochranu osobních údajů. Správce je oprávněn pověřence jmenovat, pokud se tak rozhodne. Správce je povinen jmenovat pověřence, pokud by došlo k takové změně při zpracovávání osobních údajů, že by povinnost jmenovat pověřence správci vznikla ze zákona.

Kontaktní informace na osobu zodpovědnou za ochranu osobních údajů ve společnosti:

E-mail: ochranaou@olterm.cz

4 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

4.1 Abychom Vám mohli poskytovat jednotlivé služby (zejména dodávky energií), 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, v rámci, kterých dochází ke zpracování osobních údajů, a to zejména v souvislosti se zákonem 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**“).

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

4.2.1 **Poskytování dodávek energií a služeb.** Osobní údaje zpracováváme při poskytování dodávek energií a služeb odběratelům a jiným zákazníkům, a to na základě plnění smluvního vztahu (zpravidla smlouvy o dodávkách energií).

Pro tyto účely Vaše osobní údaje zpracováváme na základě právního základu 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 **Měření spotřeby energií**. V případě smlouvy o dodávce energií nám rovněž vznikají zákonné povinnosti vyplývající zejména z energetického zákona a ze souvisejících prováděcích předpisů. V případě, že vystupujeme jako dodavatel tepelné energie, jsme povinni měřit množství odebírané energie. V souladu s energetickým zákonem tyto údaje o vaší spotřebě energií využíváme rovněž pro účely fakturace.

4.2.3 **Reklamace**. Pokud se domníváte, že hodnoty měřené na měřícím zařízení neodpovídají skutečnosti nebo že kvalita dodávaných energií není dostatečná, je oprávněn odběratel/zákazník požadovat přezkoušení měřícího zařízení a pak v případě oprávněnosti žádat o reklamaci. Povinnost zpracovávat osobní údaje zákazníka v souvislosti s reklamací nám vyplývá z energetického zákona a souvisejících prováděcích předpisů a je rovněž součástí smluvního plnění mezi Společností a Vámi.

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

4.2.4 **Zasílání upomínek**. Pokud není splatná 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.

4.2.5 **Administrace podpory z programu na podporu zákazníků v teplárenství schváleného vládou ČR**. V případě, že můžete být příjemcem podpory z programu na podporu zákazníků v teplárenství, můžeme zpracovávat některé z Vašich údajů, jejichž zpracování je nezbytné pro podání žádosti o tuto podporu a její administraci.

4.2.6 **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 doby, kdy je možné uplatnit jakýkoli nárok z ukončeného smluvního vztahu, a dále po dobu 1 roku po marném uplynutí promlčecí doby (nedojde-li v té době k uplatnění našich práv v soudním či správním řízení nebo k výkonu našich práv).

4.2.7 **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.

4.3 **Rozsah zpracovávaných údajů.** Pro výše uvedené účely zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci smluvního ujednání a při užívání našich dodávek a poskytnutí 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 emailová adresa a telefonní číslo);
- údaje týkající se měřícího zařízení (adresa, na které je umístěno měřící zařízení, včetně čísla bytu, identifikační číslo měřícího zařízení);
- údaje o využívání služeb (zejména údaje o množství odebraných energií, historie odběrů, údaje o ceně za odebranou energii a případně platební historie).

4.4 **Zdroje osobních údajů.** Zpracováváme osobní údaje, které nám poskytujete v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a 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.).

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 ZÁKAZNICKÝ PORTÁL

5.1.1 V rámci poskytování našich služeb a pro umožnění správy zákaznického účtu vám poskytujeme zákaznicky portál dostupný na adrese https://portal.vecr.cz/ (dále jen „**Zákaznický portál**“). Prostřednictvím Zákaznického portálu můžete sledovat svou spotřebu a další čerpané služby.

5.1.2 **Účel zpracování a doba zpracování.** Účelem zpracování osobních údajů je vytvořit zákaznický profil a umožnit tak zákazníkům sledovat vývoj a změny spotřeby, získávat aktuální informace atd. Zákazník může využívat Zákaznický portál po dobu trvání smluvního vztahu.

5.1.3 **Rozsah zpracovávaných údajů.** V rámci Zákaznického portálu nedochází ke zpracování jiných osobních údajů než údajů souvisejících s poskytováním služeb (viz kapitola 4), popř. pak provozních údajů nezbytných pro zajištění provozu tohoto portálu.

5.2 ZÁKAZNICKÁ LINKA

5.2.1 V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím naší zákaznické linky na tel. čísle 800 172 357, poskytujeme Vám provozní a technické informace související se sjednanými službami.

5.2.2 **Rozsah zpracovávaných údajů.** V rámci zákaznické linky nedochází ke zpracování jiných osobních údajů než údajů souvisejících s poskytováním služeb (viz kapitola 4 výše), popř. pak provozních údajů nezbytných pro zajištění provozu této zákaznické linky.

5.2.3 V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím zákaznické linky, mohou být Vaše údaje zpřístupněné některým zaměstnancům naší Společnosti, kteří vás budou dále kontaktovat v nezbytně nutném rozsahu, zejména v souvislosti s nahlášením poruchy v určitém místě námi provozované infrastruktury či v obdobných otázkách souvisejících s fyzickým poškozením infrastruktury, přerušením dodávek energií či jakémkoli jiném neobvyklém a předem neoznámeném poklesu kvality námi poskytovaných služeb.

5.3 MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE

5.3.1 Vaše osobní údaje můžeme dále využívat pro zasílání novinek o našich službách a jiných obchodních sdělení související 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.

5.3.2 **Rozsah zpracovávaných údajů**. Abychom vám mohli zasílat relevantní marketingová sdělení, využíváme zejména následující osobní údaje:

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

5.3.3 **Účel a doba zpracování.** Účelem zpracování Vašich osobních údajů je zasílání marketingových nabídek a jiných obchodních sdělení, a to na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícím 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.

5.4 COOKIES

Při návštěvě našich webových stránek nezpracováváme Vaše osobní údaje prostřednictvím souborů cookies.

6 SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ)

6.1 Příjemci osobních údajů

Osobní údaje, které zpracováváme výše popsanými 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:

- s ostatními společnostmi ze skupiny Veolia Energie v ČR a Veolia ČR za účelem administrativní podpory při sdíleném poskytování některých služeb jako je např. 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 Vašim osobním údajům mohou mít výjimečně přístup i dodavatelé našich IT systémů a souvisejících služeb, kteří se nacházejí v postavení zpracovatelů osobních údajů nebo v postavení servisních společností poskytujících služby pro naše zpracovatele. Jedná o zejména o následující dodavatele:
  - Jaroslav Crhonek, se sídlem Hodolanská 1006/24a, 779 00 Olomouc, IČO: 73885509;
- 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;
- některé Vaše osobní údaje mohou být předávány poskytovateli podpory z programu na podporu zákazníků v teplárenství, popř. žadateli o tuto podporu;
- 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 ochrany 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 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.

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 tohoto článku 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 ochrany 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: 8pectk5

- Písemně zasláním žádosti s úředně ověřeným podpisem, zasláním na adresu sídla společnosti OLTERM & TD Olomouc, a.s., Janského 469/8, Povel, 779 00 Olomouc;
- Písemně zasláním žádosti s uznávaným elektronickým podpisem na emailovou adresu: ochranaou@olterm.cz
- Osobně na podatelně (v kanceláři vnitřní správy) ředitelství společnosti

Pokud budete uplatňovat svá práva, využijte prosím formuláře uvedené na webové adrese www.olterm.cz/firma/zpracovani-os-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. Svá práva můžete uplatnit výše uvedenými způsoby.

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 výše uvedenými způsoby.

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 výše uvedenými způsoby. V takovém případě vaše osobní údaje smažeme postupem dle bodu 8.3.

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.

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 výše uvedenými způsoby.

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 výše uvedenými způsoby.

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 výše uvedenými způsoby.

8.8 **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.

9 AKTUALIZACE ZÁSAD ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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