

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Tyto zásady ochrany osobních údajů jsou vypracovány v souladu 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 (dále v textu jen jako „GDPR“). Účelem těchto zásad je především informovat Vás, jako klienty a smluvní partnery společnosti VODÁRNA SOKOLOVSKO s.r.o., o tom, jak Vaše osobní údaje získáváme, uchováváme a dále zpracováváme v souvislosti s poskytováním našich služeb, jimiž jsou zejména pravidelné dodávky vody a odvádění odpadních vod, jakož i služby související. Zpracování Vašich osobních údajů je pro řádné plnění našich smluvních a zákonných povinností nezbytné.

Za tímto účelem budou zpracovávány zejména Vaše:

- **identifikační údaje** (jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa trvalého pobytu),
- **kontaktní údaje** (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa),
- **údaje týkající se vodoměru** (adresa, na které je vodoměr umístěn, identifikační číslo vodoměru),
- **údaje o využívání služeb** (údaje o množství odebrané pitné vody a odpadní vody apod.),
- **platební údaje** (údaje o platbách, platební historie).

1 SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce Vašich osobních údajů je **VODÁRNA SOKOLOVSKO s.r.o.** se sídlem Jiřího Dimitrova 1619, 356 01 Sokolov, IČ: 083 03 088, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni pod sp. zn. C 38016 (dále jen jako „Správce“).

Kontaktní údaje Správce:

poštovní adresa: Jiřího Dimitrova 1619, 356 01 Sokolov

e-mail: info@vodasok.cz

Aktuální kontaktní údaje naleznete vždy na adrese www.vodasok.cz.

2 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2.1. Správce zpracovává Vaše osobní údaje zejména za účelem uzavření a plnění smluvního vztahu. Právním základem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy a oprávněné zájmy Správce. Při poskytování služeb Správci vznikají také zákonné povinnosti (zejména dle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích), tedy rovněž v souvislosti s těmito povinnostmi může docházet ke zpracování Vašich osobních údajů.

2.2. Účelem zpracování Vašich osobních údajů je zejména:

a) Uzavření smluv se zákazníky a poskytování služeb v oblasti dodávky vody a odvádění odpadních vod

Právním základem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy (zejména při poskytování služeb odběratelům a jiným zákazníkům, vyřizování reklamací, zasílání upomínek apod.), případně náš oprávněný zájem. Osobní údaje v tomto případě uchováváme po dobu plnění smlouvy a kontraktačního procesu.

b) Uzavření smluv se zákazníky a poskytování služeb v ostatních oblastech

Právním základem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy, případně náš oprávněný zájem. Osobní údaje v tomto případě uchováváme po dobu plnění smlouvy a kontraktačního procesu.

c) Plnění obecných zákonných povinností a zákonných povinností na základě předpisů vodárenského sektoru

Právním základem zpracování osobních údajů je plnění zákonných povinností. Osobní údaje v tomto případě uchováváme po dobu stanovenou právními předpisy.

d) Ochrana právních nároků

Právním základem zpracování osobních údajů je náš oprávněný zájem na ochraně našich práv a právních nároků. Osobní údaje v tomto případě uchováváme po dobu trvání promlčecí doby (včetně doby jejího případného stavení či přerušení).

e) Vnitřní administrativní potřeby a evidence

Právním základem zpracování osobních údajů je uspokojování potřeb v oblasti administrativy a vedení evidencí. Osobní údaje v tomto případě uchováváme po dobu trvání promlčecí doby (včetně doby jejího případného stavení či přerušení).

f) Provoz internetových stránek

Osobní údaje zpracováváme rovněž za účelem hodnocení návštěvnosti našich internetových stránek, kdy právním základem zpracování osobních údajů je náš oprávněný zájem, který spočívá ve sledování a zajištění provozu webových stránek a jejich optimalizaci. Pro tyto účely zpracováváme IP adresu a soubory cookies. Osobní údaje v tomto případě uchováváme po dobu 6 měsíců, v případě cookies souborů uchováváme osobní údaje do doby vypršení jejich platnosti nebo jejich odstranění z Vašeho zařízení.

g) Marketingová komunikace

Osobní údaje využíváme dále pro zasílání aktualit o našich službách a obchodních sdělení s našimi službami souvisejících. Účelem zpracovávání Vašich osobních údajů je v tomto případě zejména propagace společnosti, oslovení nových i stávajících zákazníků. Naším oprávněným zájmem je nabízení našich služeb. Za tímto účelem budou zpracovávány zejména identifikační údaje (jméno a příjmení) a dále kontaktní údaje (korespondenční adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo).

Bez Vašeho souhlasu Vám nebudeme zasílat obchodní sdělení týkající se třetích osob. V případě obchodních sdělení třetích osob by proto právním základem pro zpracování osobních údajů byl Váš souhlas. Souhlas se zpracováním osobních údajů za tímto účelem můžete kdykoliv odvolat.

Osobní údaje zpracovávané za účelem marketingové komunikace uchováváme po dobu trvání Vašeho souhlasu, pokud byl udělen, a v případě právního základu zpracování osobních údajů spočívajícím v našem oprávněném zájmu, pak nejdéle po dobu 12 měsíců ode dne, kdy skončila účinnost poslední smlouvy, která byla mezi námi uzavřena.

h) Provoz zákaznické linky

Právním základem zpracování osobních údajů je v tomto případě plnění smlouvy a náš oprávněný zájem. Účelem zpracování osobních údajů je uzavření smluv se zákazníky, zajištění poskytování našich služeb zákazníkům a administrativní potřeby. Pokud nás budete kontaktovat prostřednictvím naší zákaznické linky, budete na začátku hovoru upozorněni, že hovor může být nahráván. Hovory nahráváme zejména proto, aby mohly být následně využity za účelem ověření správného pochopení projevu vůle stran vedoucích hovor a k prokázání plnění našich povinností. Nahrávky mohou taktéž sloužit pro ochranu našich práv v případném soudním nebo správním řízení.

i) Provoz zákaznického portálu

V rámci poskytování našich služeb a pro umožnění správy zákaznického účtu vám poskytujeme zákaznický portál přístupný z internetové adresy www.portal.vodasok.cz. Prostřednictvím zákaznického portálu můžete sledovat svou spotřebu, využít možnost zadání vlastního odečtu vodoměru, vidět své faktury na jednom místě, nastavit a kontrolovat úhrady či zaplatit za služby online. Portál také přehledným způsobem zpřístupňuje informace o poruchách a plánovaných omezeních dodávek vody. Zákazník si může vytvořit zákaznický profil a dálkovým způsobem spravovat svůj účet, sledovat vývoj a změny spotřeby, získávat aktuální informace atd. Zákazník může využívat zákaznický portál po dobu trvání smluvního vztahu.

Účely zpracování osobních údajů jsou v tomto případě uzavření smluv se zákazníky a poskytování služeb v oblasti vod a kanalizací (na základě právního důvodu plnění smlouvy či oprávněného zájmu), ochrana práv a právních nároků (na základě našeho oprávněného zájmu) a vnitřní administrativní potřeby, evidence a statistika (na základě našeho oprávněného zájmu), jak jsou tyto účely definovány výše.

V rámci zákaznického portálu nedochází ke zpracování jiných osobních údajů než údajů souvisejících s poskytováním služeb, popř. pak provozních údajů nezbytných pro zajištění provozu tohoto portálu.

- 2.3. Správce zpracovává osobní údaje, které poskytnete v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a v souvislosti s jeho průběhem. Dále Správce zpracovává osobní údaje, které lze získávat přímo z veřejně dostupných rejstříků, seznamů a evidencí, a osobní údaje, které získává svou vlastní činností (například při odečtu vodoměrů apod.). Tyto osobní údaje Správce zpracovává automatizovaně i manuálně. V souvislosti se zpracováním osobních údajů pro účely poskytování služeb v oblasti dodávky vody a odvádění odpadních vod však nejste předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, které by pro Vás mělo mít jakékoliv právní účinky nebo se Vás jiným způsobem významně dotýkalo.
- 2.4. Nemáte povinnost své osobní údaje Správci poskytnout, ovšem v některých případech při neposkytnutí některých osobních údajů s Vámi nebude Správce moci uzavřít smlouvu, případně Vám nebude moci řádně poskytovat své služby. O jaké osobní údaje se jedná, Vás Správce bude informovat vždy v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního vztahu.
- 2.5. Správce zavedl a udržuje všechna nezbytná technická a organizační opatření, aby eliminoval možné hrozící riziko pro Vás jako pro subjekt údajů. Naším cílem je chránit zpracovávané osobní údaje před ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným přístupem a zveřejněním. Opatření přijatá Správcem spočívají především v zajištění fyzické bezpečnosti, zajištění informovanosti a odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k Vaším osobním údajům (např. prostřednictvím školení zaměstnanců), pravidelným zálohováním, softwarovou ochranou zařízení, na kterých jsou osobní údaje uloženy apod.

3 KATEGORIE PŘÍJEMCŮ ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1. Správce může zpracovávané osobní údaje sdílet se svými zaměstnanci, třetími stranami vykonávajícími pro Správce nezbytné činnosti (dodavatelé IT systémů, poskytovatelé účetních služeb apod.), a dalšími, níže jmenovanými subjekty:
 - a) Se společností Sokolovská vodárenská s.r.o. se sídlem Svatopluka Čecha 1001, 356 01 Sokolov, IČ: 26348675, jakožto jediným společníkem Správce, a to zejména za účelem administrativní podpory při poskytování služeb, sdíleného poskytování některých služeb a dalších zpracovatelských činností.
 - b) V některých případech (především na ochranu našich oprávněných zájmů, je-li to nezbytné pro vymáhání a zaúčtování pohledávek) rovněž s externími auditory či právní zástupci.

- c) S orgány veřejné moci při výkonu jejich pravomocí, a to v případě, kdy nám bude uložena povinnost vyplývající ze zákona nebo jiného právního aktu v nezbytném rozsahu Vaše osobní údaje zpřístupnit.
 - d) S vlastníky vodohospodářské struktury za účelem zajištění řádného provozu a fungování vodohospodářské infrastruktury.
 - e) S provozovateli služeb sloužících k provádění a administraci plateb v případě, že se rozhodnete využívat možnosti plateb přes internet nebo prostřednictvím terminálů SAZKA.
- 3.2. Správce má právo pověřit zpracováním osobních údajů zpracovatele, který se Správcem uzavřel zpracovatelskou smlouvou a poskytuje dostatečné záruky ochrany Vašich osobních údajů.
- 3.3. Správce nemá v úmyslu předat Vaše osobní údaje do třetí země mimo Evropskou unii.

4 VAŠE PRÁVA SOUVISEJÍCÍ SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 4.1. V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte následující práva:

a) Právo odvolat souhlas se zpracováním údajů

Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů pro účely poskytování služeb Správce. Odvolat udělený souhlas můžete písemně na poštovní adresu Správce nebo kontaktní e-mail Správce uvedený výše.

b) Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo získat od Správce potvrzení, že Vaše údaje jsou či nejsou Správcem zpracovávány. Jestliže jsou Vaše osobní údaje Správcem zpracovávány, máte právo k nim získat přístup spolu s následujícími informacemi o:

- účelu zpracování,
- kategoriích dotčených osobních údajů,
- příjemcích nebo kategoriích příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
- plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy, případně o kritériích, použitých ke stanovení této doby,
- existenci práva požadovat od Správce opravu nebo výmaz osobních údajů, omezení jejich zpracování či práva vznést námitku proti tomuto zpracování,
- právu podat stížnost u dozorového úřadu,
- veškerých dostupných informací o zdrojích osobních údajů,
- tom, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o použitém postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledcích takového zpracování.

c) Právo na opravu či doplnění osobních údajů

Máte právo na to, aby Správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se Vás týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování máte rovněž právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

d) Právo na výmaz osobních údajů

Máte právo, aby Správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se Vás týkají, pokud je dán jeden z těchto důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,

- odvolali jste souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,
- osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti,
- osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti.

Právo na výmaz osobních údajů se neuplatní, pokud je dána zákonná výjimka, zejména protože zpracování osobních údajů je nezbytné pro:

- splnění právní povinnosti, jež vyžaduje zpracování podle práva Evropské unie nebo členského státu, které se na Správce vztahuje,
- pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků Správce.

e) Právo na omezení zpracování osobních údajů

Máte právo na to, aby Správce omezil zpracování osobních údajů v kterémkoliv z těchto případů:

- popíráte přesnost zpracovávaných údajů, zpracování bude omezeno na dobu potřebnou k tomu, aby Správce mohl přesnost osobních údajů ověřit,
- zpracování je protiprávní, Vy odmítnete výmaz osobních údajů a požádáte místo toho o omezení jejich použití,
- Správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních kroků.

Pokud bylo zpracování osobních údajů omezeno, mohou být osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze s Vaším souhlasem, nebo z důvodu určení, výkonu či obhajoby právních nároků, nebo z důvodů ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitého veřejného zájmu Evropské unie či některého členského státu.

f) Právo na přenositelnost osobních údajů

Máte právo, aby Správce předal Vaše osobní údaje zpracovávané automatizovaně na základě Vašeho souhlasu jinému správci ve strukturovaném, běžně používaném strojově čitelném formátu. Při výkonu svého práva na přenositelnost údajů máte právo na to, aby osobní údaje byly předány přímo jedním správcem správci druhému, je-li to technicky proveditelné.

- 4.2. Přejete-li si uplatnit svá práva plynoucí ze zpracování osobních údajů, případně získat informace o zpracování Vašich osobních údajů, můžete Správce písemně kontaktovat na poštovní adrese Jana Dimitrova 1619, 356 01 Sokolov, případně e-mailem na adrese info@vodasok.cz.
- 4.3. Správce poskytuje informace písemně v listinné podobě. Pokud nás kontaktujete elektronicky na uvedenou e-mailovou adresu, budou Vám informace poskytnuty rovněž elektronicky, nepožádáte-li o jejich poskytnutí v listinné podobě.

5 PRÁVO PODAT STÍŽNOST

- 5.1. Stížnost na činnost Správce v oblasti zpracování osobních údajů nebo příjemce osobních údajů můžete podat písemně na poštovní adrese Jana Dimitrova 1619, 356 01 Sokolov, případně e-mailem na adrese info@vodasok.cz. Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává a co je jejím předmětem. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů a začíná plynout prvním pracovním dnem po jejím doručení.

- 5.2. Rovněž máte právo podat stížnost, která se týká námi prováděného zpracování Vašich osobních údajů, u Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Webové stránky Úřadu pro ochranu osobních údajů jsou www.uoou.cz.