

Informace o zpracování osobních údajů ve společnosti ČEZ Teplárenská, a.s.

Úvodem

Vážení zákazníci a obchodní partneři,

tímto dokumentem vás informujeme o podmínkách a okolnostech zpracování vašich osobních údajů v naší společnosti a o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů naší společností v rámci Koncernu ČEZ. Také vás touto cestou informujeme o zajištění ochrany osobních údajů a o vašich právech souvisejících se zpracováním těchto údajů.

Naše společnost je společně s dalšími řízenými společnostmi členem [Koncernu ČEZ](#), v jehož čele stojí jako řídící osoba společnost ČEZ, a. s.

Při zpracování vašich osobních údajů dbáme v Koncernu ČEZ 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 nabývá 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 Koncernu ČEZ 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 poskytneme v rámci vzájemné komunikace, nebo které se vám zobrazí na internetových

stránkách používaných společnostmi Koncernu ČEZ pro usnadnění a urychlení komunikace s vámi.

Správce osobních údajů

Správce vašich údajů je vždy ta společnost Koncernu ČEZ, které jste údaje poskytli nebo která je od vás získala k naplnění jednoho nebo více účelů. Obvykle vaše údaje spravuje ta společnost, jejíž jste zákazníkem nebo obchodním partnerem. Pokud jste zákazníkem nebo obchodním partnerem více společností Koncernu ČEZ, spravuje každá společnost takové osobní údaje, které se týkají jejího produktu, služby nebo jiného obchodního vztahu.

„Pokud je Správce vašich osobních údajů společnost ČEZ Teplárenská, a.s., IČO: 27309941, se sídlem Říčany, Bezručova 2212/30, PSČ 251 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 17910 (dále jen “ČEZ Teplárenská, a.s.” nebo „Naše společnost“), podrobnější informace o zpracování vašich osobních údajů naleznete dále.“

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, údaje o platební morálce zákazníka, číslo zákaznického účtu, podpis, informace získané na základě odečtu měřicích zařízení, provozní a lokalizační údaje, parcelní čísla, katastrální území, listy vlastnictví, cookies a další osobní údaje plynoucí z plnění konkrétní smlouvy nebo příslušného právního předpisu.

Sjednáváte si náš produkt nebo službu

Pokud si s námi sjednáváte 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 produktu nebo služby patří např. vaše žádost o dodávky tepelné energie, chladu, obsluhu a servis tepelného zařízení nebo řešení legislativních povinností. 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 prostřednictvím třeba 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 pořizovány záznamy z kamer, vaše případné osobní údaje spravuje společnost ČEZ, a. s., která tyto kamerové systémy

provozuje, bližší informace k ní jsou k dispozici [zde](#). 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.

Účely používání osobních údajů

Získané osobní údaje naše společnost používá zejména pro následující účely:

- uzavření a plnění smlouvy o produktu, službě nebo spolupráci a uzavření a plnění darovacích smluv;
- zajištění připojení a přístupu k rozvodnému tepelnému zařízení;
- zajištění provozních činností;
- zjištění lokalizačních údajů pro informování o haváriích na rozvodném tepelném zařízení;
- identifikace neoprávněného odběru nebo zneužívání služeb;
- vymáhání pohledávek;
- vedení zákaznické evidence;
- vedení evidence obchodních partnerů;
- vedení evidence odběrných míst;
- účetní a daňové účely;
- splnění právních povinností;
- přímý marketing (informační a produktové kampaně) ČEZ Teplárenská, a.s.;
- registrace účasti na marketingových soutěžích

V praxi se nejčastěji budete setkávat s následujícími situacemi:

Obsluha a servis zákazníků

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
- k plnění povinností z právních předpisů

Simulace produktů a služeb

Umožňujeme vám simulaci našich produktů a služeb, abychom vám pomohli s výběrem nejvýhodnějšího produktu. Údaje o produktech a službách, které zadáváte v příslušné internetové aplikaci nebo předáte za tímto účelem našemu zaměstnanci při simulaci, dále zpracováváme a jsou použity k simulaci ceny a dalších podmínek produktu.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro přípravu podmínek vaší smlouvy
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

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, uchováváme 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 na vaši žádost

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 a kontaktní údaje. Další okruh údajů závisí na

druhu produktu nebo služby, případně typu obchodní spolupráce, která je předmětem smlouvy.

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
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

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 a jaká máte přání. 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 pobočkách, internetových stránkách, 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 Koncernu ČEZ spokojený a chcete nám nadále zachovat přízeň. Pokud přijdete na pobočku, chceme vás jednoduše identifikovat a nabídnout vám vhodnou obsluhu.

Obdobně zájem máme 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, 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.

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 zpracováváme:

- pro plnění vaší smlouvy

Profilování za účelem obchodního využití

Abychom poskytovali služby, které jsou pro vás, naše zákazníky relevantní, případně abychom dokázali co nejlépe nastavit parametry vaší smlouvy, potřebujeme provádět analýzy vašich základních údajů a údajů o produktech a službách, včetně jejich profilování, a to již před uzavřením smlouvy. Analýzy také využíváme pro marketingové účely, např. pro rozhodnutí, s jakou nabídkou produktů nebo služeb vás oslovíme.

Z jakého důvodu zpracováváme:

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

Marketing

V rámci marketingových činností zasíláme obchodní sdělení týkající se produktů a služeb naší společnosti, některých dalších společností Koncernu ČEZ 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).

Z jakého důvodu zpracováváme:

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

Využíváme i nové formy marketingu. V rámci nich používáme vaše základní údaje, údaje z naší komunikace a elektronické interakce, a to k vylepšení komunikačních a distribučních kanálů, abyste měli zájem s námi komunikovat a abychom vás zajímavou formou informovali o našich produktech a službách. Snažíme se, aby pro vás byly naše portály atraktivní, abyste nás i naše produkty a služby snadno a rádi vyhledali. V rámci této aktivity se zaměřujeme na obsah, který šíříme různými online kanály, včetně sociálních sítí, a spojujeme ho s péčí o vás.

Z jakého důvodu zpracováváme:

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

Bezpečnost a řízení rizik

Profilování pro posouzení obchodního rizika

K řízení rizik vztahujících se k např. možné realizaci investice do tepelného zařízení (přípojka, výměňková stanice) ze strany dodavatele tepelné energie nebo služby s dodávkou tepla související 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 zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů
- na základě vašeho souhlasu (v případě externího soukromého registru)

Bezpečnost

Pro tyto účely chráníme jak život a zdraví lidí, fyzický majetek, např. umístěním kamer v našich obchodních místech, provozních jednotkách i samotné údaje. Kamerové systémy jsou instalovány za účelem ochrany osob a majetku před protiprávním jednáním, především v rámci prevence a objasňování 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. Zpracování vašich údajů nám napomáhá rovněž v prevenci kybernetických rizik.

Z jakého důvodu zpracováváme:

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

Vnitřní správa

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 české účetní a daňové zákony, a z důvodu povinných hlášení regulačním orgánům.

Z jakého důvodu zpracováváme:

- k plnění povinností z právních předpisů

Výkon práv společnosti

Pokud jsme vývojem situace v našich vzájemných vztazích nuceni vymáhat naše pohledávky právní cestou, 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 k ochraně našich práv.

Z jakého důvodu zpracováváme:

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

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 zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Reporting, řízení informací, optimalizace procesů, školení

Naši zaměstnanci zpracovávají vaše osobní údaje při plnění interních povinností nastavených v rámci každé společnosti Koncernu ČEZ. Například pro jednotlivé obchodní případy máme nastaven ucelený schvalovací a reportovací systém. Vaše osobní údaje a údaje o produktech a službách jsou používány pro účely plánování, anebo vyhodnocování větší efektivity, např. se vyhodnocuje, kdy obvykle zákazníci službu potřebují apod. 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 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 zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketing

Pokud nám jako zákazník, nebo zájemce o produkt nebo službu, resp. žadatel o službu, udělíte souhlas s použitím vašich údajů pro účely marketingu, budeme vám moci nabídnout produkty a služby šité na míru vašim skutečným potřebám. Poskytování našich produktů a služeb není tímto souhlasem podmíněno, ale máme zkušenost, že pro vás s postupem času a na základě

vzájemné komunikace dokážeme z široké palety produktů a služeb naší společnosti, a souvisejících produktů a služeb dalších společností Koncernu ČEZ a našich dalších obchodních partnerů, dokážeme vybrat optimální řešení.

Udělením tohoto souhlasu nám umožníte zpracovávat vaše osobní údaje i automatizovaně (ale bez automatizovaného rozhodování), zejména provádět jejich cílené shromažďování, monitorování, profilování, vyhodnocování a uchovávání. A to ke zjištění vašich reálných potřeb a vytvoření pro vás vhodných obchodních nabídek naší společnosti, případně nabídek souvisejících produktů a služeb dalších společností Koncernu ČEZ nebo dalších obchodních partnerů. Takové individuální nabídky vám pak můžeme zasílat jak v tištěné formě tak i elektronickými prostředky.

Vaše osobní údaje, které budou na základě tohoto souhlasu zpracovávány, zahrnují vaše [základní údaje](#) a z dalších údajů zpravidla číslo bankovního účtu, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, platební údaje SIPO. Dále mohou zahrnovat informace identifikující zařízení nebo osobu spojenou s užíváním zařízení, např. IP adresy nebo identifikátory cookies, informace o nákupních preferencích, údaje o spotřebě a o odběrném místě.

Takovýto souhlas pro marketing udělený podle GDPR nahrazuje vaše předchozí souhlasy ohledně stejných účelů zpracování, doplňuje vaše další případné souhlasy ohledně zpracování údajů a neruší ani neomezuje právo dalších společností Koncernu ČEZ na zpracování vašich údajů, pokud nám užití umožňuje přímo právní předpis.

Vaše rozhodnutí samozřejmě můžete kdykoliv změnit a tento souhlas odvolat. Jak odvolat souhlas odvolat je uvedeno v části [Chci omezit marketing](#).

Vaše neudělení nebo odvolání tohoto souhlasu může mít za následek to, že některé dodávky či služby nebudeme moci nabídnout na míru lépe odpovídající vašim potřebám. Poskytování našich produktů či služeb za standardních podmínek však v žádném případě není udělením tohoto souhlasu podmíněno.

Neudělení nebo odvolání tohoto souhlasu nám však nebrání, abychom vás mohli jako našeho zákazníka nebo obchodního partnera informovat o všech nových produktech a službách naší společnosti. Takové informace vám můžeme doručit poštovní zásilkou, sdělit telefonicky, nebo zaslat prostřednictvím e-mailu nebo SMS zprávy. A to až do okamžiku, než nám jako zákazník výslovně oznámíte, že si takové informování nadále nepřejete.

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.

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 Koncernu 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 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 jejích zaměstnanců zpracovávány také některými dalšími společnostmi z Koncernu ČEZ případně jinými subjekty mimo Koncern ČEZ jako zpracovateli vašich údajů. Vaše údaje těmito 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 těmito 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 Koncern 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.

- [Aktuální seznam společností Koncernu ČEZ – zpracovatelů vašich údajů](#)
- [Aktuální seznam dalších Zpracovatelů](#)

Naše společnost sdílí vaše základní údaje, popřípadě údaje o produktech a službách a údaje z naší komunikace s některými dalšími společnostmi z Koncernu 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 Koncernu ČEZ.

Účet ČEZ On-line (Portálový účet)

Naše společnost vám nabízí možnost vytvoření osobního účtu ČEZ On-line (dále „ČOL“). S účtem ČOL se můžete přihlásit k produktům a službám naší společnosti i dalších vybraných společností z Koncernu ČEZ a využívat tak souběžně 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. Podrobnosti o nastavení cookies a jejich funkcích jsou k dispozici v [Informaci o webu](#).

Kamerové systémy

Naše společnost za účelem zajištění bezpečnosti objektů, ve kterých vykonává svoje výrobní, obchodní a další činnosti, a také k zajištění bezpečnosti poskytovaných služeb instalovala a provozuje kamerové systémy se záznamem. Na umístění těchto kamerových systémů vás vždy upozorňujeme informačními cedulkami a piktogramy při vstupu do takového prostoru, s označením naší společnosti jako správce. A také s odkazem na internetové stránky, kde jsou uvedeny podrobnější informace o zpracování pořízených záznamů. 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 30 dnů smazány.

Naši zpracovatelé

Naše produkty prodáváme a obsluhujeme hlavně vlastními zaměstnanci naší společnosti, případně prostřednictvím vybraných společností patřících do Koncernu 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 tito 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 Koncern ČEZ využíváme tyto kategorie zpracovatelů:

- poskytovatele vybraných IT služeb
- poskytovatele služeb telefonního centra
- poskytovatele archivačních služeb
- subjekty vymáhající naše pohledávky
- advokáti
- marketingové agentury
- poskytovatelé tiskových a poštovních služeb, včetně kurýrů
- odhadci
- subjekty spolupracující s námi ve věrnostních programech
- poskytovatele služeb ostražky objektů
- poskytovatele energetických služeb

Příjemci osobních údajů a vyžádání bez souhlasu

Některé státní orgány a další organizace jsou oprávněny vyžádat si informace o vás. Jde zejména o dohledovou činnost, dále např. o soudy, státní zastupitelství nebo Policii ČR. Vaše údaje poskytujeme výhradně jen tehdy, pokud nám takovou povinnost stanoví příslušný zákon.

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, která jsou umístěna ve střežených budovách. 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 využíváme služeb společnosti Google Inc., která sídlí mimo území států EU a to v USA. Tato společnost se přihlásila k dodržování mezistátní smlouvy uzavřené mezi EU a USA k zajištění ochrany soukromí při předávání osobních údajů (tzv. Privacy Shield).

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 či pro případná správní řízení. 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, správním řízení nebo z důvodu výkonu rozhodnutí (s ohledem na zákonné promlčecí lhůty podle současného občanského zákoníku např. v souvislosti s poskytnutými zárukami).

Údaje, které zpracováváme na základě vašeho souhlasu, uchováваме po dobu, po kterou nám je souhlas platně udělen. Pro vyloučení pochybností, samotný souhlas a změnu či odvolání vašeho souhlasu uchováваме z titulu našich oprávněných zájmů po celou dobu platnosti souhlasu a 5 let poté, co zanikl.

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;
- Máte právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Pokud zpracováváme vaše osobní údaje, činíme tak 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.

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 by vaše žádosti byly zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, máme možnost takové žádosti jako nedůvodné zamítnout nebo požadovat od vás úhradu odpovídající nákladům za poskytnutí těchto údajů a informací. Pokud vám zasíláme 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 jste nám udělil souhlas pro účely marketingu nebo vám chodí naše obchodní nabídky na základě našeho oprávněného zájmu, můžete svůj souhlas kdykoliv odvolat a zasílání našich nabídek na základě našeho oprávněného zájmu zastavit (ze zasílání nabídek se odhlásit) následujícími způsoby:

- přímo v našich obchodních sděleních je vložen odkaz na možnost zastavení jejich zasílání
- v rámci telefonického rozhovoru to řeknete našemu zaměstnanci
- při návštěvě naší provozovny to oznámíte našemu zaměstnanci
- nebo nám to napíšete na adresu cezteplarenska@cez.cz, příp. ČEZ Teplárenská, a.s., Teplická 874/8, 405 49 Děčín IV.

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 jste možná našli 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 tepelné energie, chladu, 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.
služba	Jakákoliv služba, kterou vám společnost Koncernu 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.
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 této 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

kontakování pověřence, jeho poslání a působnosti při řešení vašich práv jsou dostupné na webové stránce [Pověřenec pro ochranu osobních údajů](#).

[Informace o zpracování osobních údajů](#) – celý dokument ke stažení ve formátu PDF.

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