

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ



Telco Pro Services, a. s.

ÚVODEM

SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

OSOBNÍ ÚDAJE, KTERÉ ZPRACOVÁVÁME

Základní údaje

Další údaje

Sjednáváte si náš produkt nebo službu

Užíváte náš produkt nebo službu

Komunikujete s námi

Jednáte s jinou společností, než které se vaše jednání týká

ÚČELY POUŽÍVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Obsluha a servis zákazníků

Identifikace a autentizace zákazníka

Příprava smlouvy na vaši žádost

Řízení vztahů se zákazníky a obchodními partnery

Používání produktů a služeb

Zasílání vyjádření a servisních zpráv

Profilování za účelem obchodního využití

Marketing

Bezpečnost a řízení rizik

Profilování pro posouzení obchodního rizika

Profilování pro předcházení a odhalování podvodného jednání

Kontrola a prevence podvodného jednání

Vnitřní správa

Účetnictví a daně

Výkon práv společnosti

Testování změn softwaru

Reporting, řízení informací, optimalizace procesů, školení

Výzkum a vývoj produktů a služeb

SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO MARKETING

ZDROJE ZÍSKÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zdroje vašich údajů pro marketingové potřeby

Zdroje údajů pro bezpečnost a řízení rizik

Osobní údaje uvedené ve veřejných registrech

ZPRACOVÁNÍ A SDÍLENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Soubory cookie

Seznam společností Koncernu ČEZ – zpracovatelů osobních údajů

Naši zpracovatelé

Příjemci osobních údajů a vyžádání bez souhlasu

ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

KDE UKLÁDÁME OSOBNÍ ÚDAJE

UCHOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

VAŠE PRÁVA K ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Chci mít přehled, jaké moje údaje zpracováváte

Mám zájem o opravu mých údajů

Nepřeji si, abyste moje osobní údaje dále používali

Myslím si, že některé moje osobní údaje používáte neoprávněně

Nechci vám poskytnout některé své osobní údaje

Chci odvolat můj souhlas

Chci omezit marketing

ABYCHOM SI LÉPE ROZUMĚLI

Slovníček pojmů

MOŽNÉ ZMĚNY TÉTO INFORMACE

KONTAKTUJTE NÁS

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ VE SPOLEČNOSTI TELCO PRO SERVICES, A. S., ČLENA KONCERNU ČEZ

(dále také jen „Telco Pro Services“ nebo „Naše společnost“)

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 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 a to v souvislosti s využíváním produktů a služeb, které vám poskytují. Nebo v souvislosti s jinými obchodními vztahy mezi vámi a OSVČ. Případně jaké osobní údaje získávají od jiných osob nebo zdrojů, a jak tyto údaje používají.

Vedle této souhrnné Informace najdete některé podrobnosti o zpracování vašich osobních údajů také v dokumentech, které vám poskytujeme v rámci vzájemné komunikace, nebo které se vám zobrazí na internetových stránkách používaných 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 Telco Pro Services, a. s., IČO: 291 48 278, se sídlem Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 18830 (dále jen „Telco Pro Services“ 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, pohlaví, státní příslušnost;
- kontaktní údaje: adresa trvalého pobytu, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa sídla nebo místa podnikání, 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, provozní a lokalizační údaje, 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 patří např. vaše žádost o zajištění připojení k internetu, provozování pevné telefonní linky a telekomunikační služby, které poskytujeme jak v rámci Koncernu ČEZ, tak i na externím trhu. Produkt nebo službu můžete užívat i pasivně, např. tím, že jsme vám zřídili poskytování této služby od třetí strany. 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 Koncernu ČEZ, která tyto kamerové systémy provozuje. Při užívání našich internetových stránek a aplikací vaše údaje zpracovává společnost, která je označená v příslušné části elektronického kanálu (např. zápatí webové stránky) jako jeho provozovatel nebo jako poskytovatel služby.

Jednáte s jinou společností, než které se vaše jednání týká

Snažíme se vám přístup k našim produktům co nejvíc usnadnit, proto vám nabízíme u některých produktů možnost sjednat si je, případně obsluhovat a spravovat je a komunikovat o nich i prostřednictvím jiných společností, než je naše společnost. Jedná se o případy, kdy jsou řešeny pohledávky a závazky po splatnosti, platební styk apod. V těchto situacích část vašich údajů, zejména základní údaje nezbytné pro vaši identifikaci a autentizaci, a případně vybrané další údaje týkající se pohledávek nebo závazků a obdobných věcí, zpracovává také společnost, která nás v těchto věcech zastupuje.

ÚČELY POUŽÍVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Získané osobní údaje naše společnost používá zejména pro následující účely:

- příprava smlouvy na vaši žádost
- uzavření a plnění smlouvy o produktu, službě nebo spolupráci;
- používání produktů a služeb;
- zajištění provozních činností;
- účetní a daňové účely;
- identifikace zneužívání telekomunikačních sítí nebo služeb
- vymáhání pohledávek;
- zasílání vyjádření a servisních zpráv
- profilování za účelem obchodního využití
- zpřístupnění lokalizačních údajů a volání na čísla krizové linky;
- splnění právních povinností;
- přímý marketing (informační a produktové kampaně) Telco Pro Services, a. s.
- vedení zákaznické evidence;
- vedení evidence obchodních partnerů

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.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro uzavření a plnění vaší smlouvy
- k plnění povinností z právních předpisů

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 nejruznější záležitosti týkající se příslušného produktu či služby, zejména jeho / její založení, nastavení, změny, poskytování informací o produktu / službě a další. Řešíme i vaše požadavky, přání a stížnosti na našich pobočkách, zákaznických linkách, internetových stránkách, portálových řešeních, v mobilních aplikacích a dalšími způsoby. Tyto požadavky se mohou vedle našich produktů a služeb týkat i uplatňování vašich práv v záležitostech ochrany osobních údajů. Zjišťujeme, zda jste u našich společností Koncernu ČEZ spokojený a chcete nám nadále zachovat přízeň.

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, profilové údaje a údaje z naší komunikace a interakce, které nám sdělíte.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

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

Používání 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.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro uzavření a plnění vaší smlouvy

Zasílání vyjádření a servisních zpráv

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

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro plnění vaší smlouvy

Profilování za účelem obchodního využití

Abychom poskytovali služby, které jsou pro vás, naše zákazníci 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 vaše údaje 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 vaše údaje 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 vaše údaje zpracováváme:

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

BEZPEČNOST A ŘÍZENÍ RIZIK

Profilování pro posouzení obchodního rizika

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

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Profilování pro předcházení a odhalování podvodného jednání

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

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

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

Kontrola a prevence podvodného jednání

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

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

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 vaše údaje zpracováváme:

- k plnění povinností z právních předpisů

Školení

Naše společnost provádí školení zaměstnanců při zavádění nových softwarových nástrojů, postupů nebo procesů. Zároveň dochází ke školení nových zaměstnanců. Provádění školení je nezbytné pro zajištění obsluhy zákazníků případně dalších interních procesů souvisejících s pracovněprávním vztahem. Bez provádění předmětného školení by nebylo možné zajistit řádné vyškolení nových i stávajících zaměstnanců správce a korektně tak zajistit kvalitní péči o naše zákazníky.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

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

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 vaše údaje 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. Přitom upřednostňujeme, aby se k testování s pomocí dat našich zákazníků využívala časově neaktuální data. Pokud pro účely testování softwaru je nezbytné použít vaše osobní údaje, jsou náležitě zabezpečeny před jejich případným zneužitím.

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Reporting, řízení informací, optimalizace procesů

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 základní údaje, profilové údaje a údaje o produktech a službách jsou používány pro účely plánování, nebo vyhodnocování větší efektivity, např. se vyhodnocuje, kdy obvykle zákazníci mají vyfakturováno, jaká je výše jejich pohledávek 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 vaše údaje zpracováváme:

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

Výzkum a vývoj produktů a služeb

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

Z jakého důvodu vaše údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

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 a benefitních zákaznických programů 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. Dále mohou zahrnovat informace identifikující zařízení nebo osobu spojenou s užíváním zařízení, např. IP adresy nebo identifikátory cookies a informace o nákupních preferencích.

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 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 z kontaktního centra nebo přímo pracovníky našich obchodních center, 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.

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

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

Zdroje vašich údajů pro marketingové potřeby

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

Zdroje údajů pro bezpečnost a řízení rizik

Pro tyto potřeby používáme vaše údaje vedené v interních databázích, získané přímo od vás nebo o vás na základě stávající, případně i předchozí smluvní spolupráce, které obsahují informace nezbytné k posouzení bezpečnosti a řízení rizik. Zdrojem těchto vašich údajů mohou být také informace sdílené mezi společnostmi 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 jejich zaměstnanců zpracovávány také některými dalšími společnostmi z Koncernu ČEZ případně jinými subjekty mimo Koncern ČEZ jako zpracovateli vašich údajů. Vaše údaje těmto společnostem nebo subjektům předáváme jen v tom případě, že splňují námi definované organizační a technické podmínky k zajištění jejich náležité ochrany. A dále, že jsou písemnou smlouvou zavázáni k dodržení sjednaných podmínek zpracování vašich údajů i zajištění stanovené ochrany.

Důvodem pro předávání vašich údajů těmto dalším společnostem nebo subjektům jako zpracovatelům je zpravidla skutečnost, že využívají znalosti, postupy nebo technologie s potřebnou odbornou úrovní, která jim umožňuje efektivněji dosáhnout některý z 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 dodávce služeb. 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 a instituce.

SOUBORY COOKIE

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

Podrobné informace k souborům cookie jsou vám k dispozici v Informaci o webu.

SEZNAM SPOLEČNOSTÍ KONCERNU ČEZ – ZPRACOVATELŮ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

NÁZEV	ADRESA SÍDLA	IČO
ČEZ, A. S.	DUHOVÁ 1444/2, 140 53 PRAHA 4	45274649
ČEZ KORPORÁTNÍ SLUŽBY, S. R. O.	28. ŘÍJNA 3123/152, 702 00 OSTRAVA - MORAVSKÁ OSTRAVA	26206803
ČEZ PRODEJ, A. S.	DUHOVÁ 1/425, 140 53, PRAHA 4	27232433
ČEZ DISTRIBUCE, A. S.	TEPLICKÁ 874/8, 405 02 DĚČÍN IV-PODMOKLY	24729035
ČEZ ICT SERVICES, A. S.	DUHOVÁ 1531/3, 140 53 PRAHA 4	26470411

NAŠI ZPRACOVATELÉ

Naše produkty a služby 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 tyto naši dodavatelé nebo externí obchodní zástupci stávají současně zpracovateli osobních údajů. Zpracovatel je oprávněn nakládat s údaji výhradně pro účely výkonu činnosti, ke které byl naší společností pověřen. V takovém případě není k výkonu zpracovatelské činnosti vyžadován váš souhlas, neboť takové zpracování umožňuje přímo právní předpis.

Ke zpracování vašich údajů mimo 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

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 ČTÚ 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.

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, vyplývající 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, uchováváme po dobu, po kterou nám je souhlas platně udělen. Pro vyloučení pochybností, samotný souhlas a změnu či odvolání vašeho souhlasu uchováváme z titulu našich oprávněných zájmů po celou dobu platnosti souhlasu a nejdéle 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 a
- 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 neodůvodněné 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 zaznamenány, 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 zaslání našich nabídek na základě našeho oprávněného zájmu zastavit (ze zaslání nabídek se odhlásit) následujícími způsoby:

- kontaktujte nás prosím pomocí našeho webového formuláře.
- nebo nám to prosím napište na adresu
Telco Pro Services, a. s.
Duhová 1531/3
140 00 Praha 4

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 zaslání technických a obchodních informací nemarketingového charakteru, které souvisí s vaším produktem nebo službou, které vám poskytujeme.

ABYCHOM SI LÉPE ROZUMĚLI

Přes naše veškeré úsilí o maximální srozumitelnost tohoto dokumentu jste možná našli slova nebo termíny, se kterými jste se dosud neseťkali. 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	Koncern ČEZ představuje právní vztah mezi více společnostmi Skupiny ČEZ (řízené společností), které jsou podrobeny jednotnému řízení společností ČEZ, a. s. (řídící společnost) se kterou díky jednotnému řízení tvoří koncern.
IP adresa	IP adresa slouží k rozlišení síťových rozhraní připojených k počítačové síti.
oprávněný zájem	Zájem správce nebo třetí strany například v situaci, kdy subjekt údajů je zákazníkem správce.
osobní údaj	Informace o konkrétním, identifikovatelném člověku.
produkt	Např. dodávka elektrické energie, plynu, nebo služby jako mobilní telefonní a datové služby nebo jiné služby nabízené našimi společnostmi.
profilování	Automatické zpracování vašich údajů sloužící například k analýze či předpovědi vašeho chování v osobním i profesním životě, vaší ekonomické situace a osobních preferencí.
příjemce	Osoba, které jsou předávány osobní údaje.
Skupina ČEZ	Skupina ČEZ představuje seskupení více společností, podnikajících především v oblasti energetiky, kolem mateřské společnosti ČEZ, a. s., propojené s touto mateřskou společností zejména prostřednictvím majetkových účastí. Bližší informace jsou k dispozici na webu www.cez.cz/cs/o-spolecnosti/skupina-cez/o-skupine-cez/profil-skupiny-cez.html .

služba	Jakákoliv služba, kterou vám společnost 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 kontaktování pověřence, jeho posláních a působnosti při řešení vašich práv jsou dostupné na webové stránce Pověřenec pro ochranu osobních údajů.

Datum vydání/aktualizace tohoto dokumentu – 22. 1. 2020