

Zásady spracovania osobných údajov

Vážení zákazníci či záujemcovia o naše produkty a služby,

naša spoločnosť pri výkone svojich podnikateľských aktivít na území Slovenskej republiky spracúva vaše osobné údaje v rozsahu, na účely a spôsobom, s ktorým by sme vás radioznámili v týchto zásadách spracovania osobných údajov (ďalej len "Zásady"). Radi by sme vás tiež informovali, ako vaše osobné údaje chránime, aké sú Vaše práva a akými spôsobmi môžete svoje práva uplatniť. Pre našu spoločnosť je ochrana Vašich osobných údajov hlavnou prioritou a venujeme jej náležitú pozornosť. Vaše osobné údaje spracovávame v pozícii správcu osobných údajov.

I. Kto sme, kde nás nájdete a ako nás môžete kontaktovať?

Názov: **EP ENERGY TRADING, a.s.**

Sídlo: Klimentská 1216/46, 110 02 Praha 1, Česká republika

IČO: 27386643

Zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe Sp. Zn. B 10233

Organizačná zložka pôsobiaca v Slovenskej republike:

EP ENERGY TRADING, a.s., organizačná zložka

Sídlo: Pribinova 25, 811 09 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 36 682 071

Zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Odd.: Po, vl. č.: 1420/B

Naša spoločnosť je spoľahlivým dodávateľom elektriny a plynu od roku 2005, pričom vo väčšine prípadov zabezpečuje aj dopravu týchto energií do odberných miest zákazníkov. Viac informácií o našej firme, jednotlivých produktoch a službách nájdete na našej webovej stránke www.epet.cz (oficiálna webová stránka spoločnosti) a www.epet.sk (webová stránka našej organizačnej jednotky pôsojacej v Slovenskej republike). Sme tiež na sociálnej sieti Facebook.

V prípade, že máte otázky týkajúce sa spracovania osobných údajov a nenájdete odpoveď tu, alebo potrebujete niečo podrobnejšie vysvetliť, **môžete nás kontaktovať** niektorým z nasledujúcich spôsobov:

E-mail: info@epet.sk

Telefón:

Domácnosti: + 421 850 444 010

Maloodber (firmy): + 421 233 553 515

Osobne: V sídle spoločnosti alebo v sídle organizačnej zložky

Poštou: na adresu nášho sídla alebo adresu našej organizačnej zložky

Taktiež sme menovali **Poverenca pre ochranu osobných údajov**, na ktorého sa taktiež môžete obrátiť prostredníctvom nasledujúcich kontaktných údajov:

Mgr. Magda Kohoutková

E-mail: epetdpo@magdakohoutkova.cz

II. Zásady spracovania osobných údajov

Pre našu spoločnosť je dôležité, aby sa naši zákazníci cítili bezpečne a mali k nám dôveru, a preto pri spracovaní Vašich osobných údajov rešpektujeme najvyššie štandardy ochrany osobných údajov a robíme maximum pre ich bezpečnosť, najmä dodržiavame tieto zásady:

- osobné údaje spracovávame zákonným a transparentným spôsobom;
- osobné údaje zhromažďujeme a spracovávame na konkrétny, výslovne vyjadrený a legitímny účel, nespracovávame ich spôsobom, ktorý by bol nezlučiteľný s týmto účelom;
- rozsah osobných údajov je vždy primeraný, relevantný pre daný účel; používame len tie osobné údaje, ktoré sú potrebné na splnenie účelu spracovania;
- maximálne sa snažíme, aby osobné údaje, ktoré spracovávame, boli presné a aktualizované, nepresné alebo neaktuálne údaje odstránime alebo opravíme hneď, ako to zistíme;
- osobné údaje uchovávame len tak dlho, ako je potrebné na splnenie účelu spracovania, alebo tak dlho, ako musíme chrániť náš oprávnený záujem alebo plniť zákonom stanovenú povinnosť;
- počas celého spracovania dbáme o bezpečnosť a ochranu osobných údajov a prijali sme dostatočné a primerané organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov pred neoprávneným prístupom, poškodením, krádežou, stratou alebo zničením.

III. Aké osobné údaje spracovávame?

Pre účely, s ktorými Vás zoznamujeme v článku V. týchto zásad, spracovávame nasledujúce kategórie osobných údajov:

- a) **identifikačné a adresné údaje:** Akademický titul, krstné meno, priezvisko, dátum narodenia, údaje o dokladoch totožnosti, trvalá adresa, korešpondenčná alebo iná kontaktná adresa, u fyzickej osoby podnikateľa aj obchodný názov alebo dodatok pripojený k menu, sídlo podnikania a identifikačné číslo;
- b) **kontaktné údaje:** Telefón, mobilný telefón, Fax, e-mailová adresa, ID dátovej schránky;
- c) **iné elektronické údaje:** IP adresa, prístupové údaje pre personalizovaný prístup na zákaznícky portál, lokačné údaje zariadenia používaného zákazníkom, údaje prenášané z internetového prehliadača zákazníka, atď.;
- d) **ostatné údaje potrebné na plnenie zmluvy:** Číslo bankového účtu, SIPO číslo, výška zálohových platieb, atď.;
- e) **údaje o odbernom mieste a dodávke energií:** adresa odberného miesta alebo presné informácie o umiestnení odberného miesta, technické údaje odberného miesta (údaje o spotrebičoch, hodnota ističa, atď.), TDD (typový diagram dodávky), distribučná sadzba, pásmo spotreby, typ merania, revízna správa, využitie dodávky, číslo meracieho zariadenia, EIC/POD odberného miesta, informácie o spotrebe na základe odpočtu meracích zariadení a TDD, údaje o odpočtoch meracích zariadení;

- f) **informácie o bonite a dôveryhodnosti:** Záznamy o histórii a plnení platobných povinností spotrebiteľa vrátane informácií z verejných registrov;
- g) **d'alšie informácie:** Iné informácie poskytnuté zákazníkom v zmluvných alebo iných dokumentoch, pri vyjednávaní, používaní produktov a služieb Naša spoločnosť a Sťažnosti;
- h) **záznamy telefonických hovorov** n našej zákazníckej linke a informácie z týchto záznamov.

Uvádzanie konkrétnych osobných údajov pre každú kategóriu osobných údajov je len príkladom.

IV. Ako získavame vaše osobné údaje?

Vaše osobné údaje získavame zvyčajne priamo od Vás, od tretích strán, z verejne dostupných zdrojov alebo vlastnou činnosťou. V prípade, že osobné údaje získavame priamo od vás, vždy Vás budeme informovať, či je ich poskytnutie zmluvnou alebo zákonnou požiadavkou, či máte povinnosť Vaše osobné údaje poskytnúť (napr. pre plnenie zmluvy potrebujeme pracovať s Vašimi osobnými údajmi, bez toho by sme nemohli uzavrieť zmluvu a riadne ju plniť) a aké sú možné dôsledky, ak sa rozhodnete neposkytnúť osobné údaje. Budeme vás vždy informovať o účele spracovania a o Vašich právach, ktoré sú s tým spojené.

Vaše osobné údaje získavame:

a) Priamo od vás, najmä:

- ak požadujete spracovanie cenovej ponuky
- pri uzatváraní zmluvy o združenej dodávke elektriny/plynu alebo zmluvy o dodávke elektriny/plynu
- pri vybavovaní Vašich požiadaviek alebo inej osobnej, telefonickej alebo písomnej komunikácii s Vami
- v priebehu dodávky elektriny/plynu alebo pri reklamáciách
- pri udelení Vášho súhlasu so spracovaním osobných údajov (napr. pre zasielanie marketingových alebo reklamných ponúk, alebo ak sa rozhodnete zúčastniť niektorej z našich marketingových súťaží).

b) Od tretích strán, najmä:

- od orgánov štátnej správy (napr. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví) alebo od tretích osôb pri plnení našich právnych povinností alebo na základe osobitných právnych predpisov (napr. od operátora trhu OKTE, a.s., prevádzkovateľov regionálnych distribučných sústav alebo miestnych distribučných sústav)
- od provízných partnerov, ktorí sprostredkujú uzavretie zmluvy medzi našou spoločnosťou a Vami
- od iných spolupracujúcich tretích strán alebo zo spotrebiteľských prieskumov (napr. od spolupracujúcej marketingovej alebo reklamnej agentúry, ktorá robí marketingový prieskum).

c) Z verejne dostupných zdrojov, najmä:

- z obchodného registra
- z registra dlžníkov

- z iných verejných registrov

za účelom overenia osobných údajov, ktoré spracovávame.

d) Z vlastnej činnosti:

- údaje, ktoré získavame vlastnou činnosťou alebo údaje, ktoré nám poskytnú tretie strany v súvislosti s dodávkami elektriny/plynu alebo využívaním iných služieb (napr. údaje o vyúčtovaní, zmenách rezervovanej kapacity, distribučnej kapacity, údaje o odberoch elektriny a plynu atď.)

V. Na aký účel spracovávame vaše osobné údaje a na akom právnom základe?

Vaše osobné údaje spracujeme len v rozsahu a na dobu potrebnú na tento účel. Akonáhle je účel splnený, môžeme spracovať vaše osobné údaje na iné účely ako tie, pre ktoré boli zhromaždené (zvyčajne, keď musíme chrániť naše oprávnené záujmy, alebo keď musíme dodržiavať zákonné povinnosti).

Vaše osobné údaje spracovávame:

a) Pre účely uzavretia a plnenia zmluvy o dodávke elektriny/plynu

Na tento účel spracovávame osobné údaje, ktoré nám poskytnete v súvislosti s výzvou na predloženie ponuky alebo uzavretie zmluvy alebo komunikácie s nami počas plnenia zmluvy (ide o údaje zo všetkých kategórií osobných údajov uvedených v článku III. týchto zásad) a ktoré potrebujeme, aby sme vám poskytli služby združenej dodávky elektriny/plynu alebo dodávky elektriny/plynu najmä pre stanovenie záloh, riadneho alebo mimoriadneho vyúčtovania, pre zmenu distribučnej sadzby alebo zmenu rezervovanej alebo distribučnej kapacity, pri riešení reklamácií atď.

Poskytnutie osobných údajov za účelom uzavretia a plnenia zmluvy je v tomto prípade zmluvnou požiadavkou a bez ich poskytnutia nie je možné predložiť ponuku alebo uzavrieť či plniť zmluvu. Právnym základom je plnenie zmluvy alebo vykonávanie opatrení prijatých pred uzatvorením zmluvy na základe Vašej žiadosti (predkladanie ponúk a súvisiaca komunikácia pred uzavretím zmluvy). Vaše osobné údaje spracovávame počas trvania zmluvy a ďalej na základe nášho oprávneného záujmu do doby, pokiaľ nie sú vysporiadané všetky záväzky z týchto zmlúv (vid'. nižšie bod d), resp. niektoré vybrané údaje uchovávame aj počas doby trvania premlčacej doby za účelom uplatnenia alebo obhajoby našich právnych nárokov.

Súčasťou nášho zmluvného plnenia je ďalej prevádzkovanie zákazníckeho portálu na adrese <https://portal.epet.sk/>, kde si máte k dispozícii všetky základné údaje týkajúce sa dodávky elektriny/plynu, vrátane informácií o odbernom mieste, o faktúrach, nastavení záloh alebo rezervovaných/distribučných kapacitách atď.

V rámci poskytovania našich služieb taktiež prevádzkujeme aj zákaznícku linku. Telefonickú komunikáciu s Vami nahrávame s cieľom zlepšiť naše služby. Nahrávky hovorov uchovávame po dobu 1 mesiaca, ak však nahrávka obsahuje právne jednanie smerujúce k zmene alebo ukončeniu zmluvy s našou spoločnosťou alebo vybavovanie reklamácie, uchovávame ju počas trvania zmluvy a po dobu trvania všeobecných premlčacích lehôt.

b) Na marketingové účely

Vaše osobné údaje spracovávame aj za účelom ponúkania produktov a služieb našej spoločnosti alebo od tretích strán, s ktorými úzko spolupracujeme, a len v prípade, že ste nám dali súhlas k takémuto spracovaniu. Činnosti, ktoré sa vzťahujú na tento účel, zahŕňajú najmä marketingové spracovanie, profilovanie, štatistické a matematické analýzy, segmentáciu, reporting atď. Naším cieľom je prispôsobiť našu ponuku Vaším potrebám a zlepšovať naše služby.

Rozsah osobných údajov spracovaných na tento účel je podobný ako pri uzatváraní a plnení zmluvy (vid'. bod a) vyššie), je však užší (spracovávame najmä identifikačné, adresné, kontaktné údaje, iné elektronické údaje a údaje o Vašich odberných miestach a dodávkach energií) pričom vždy použijeme len to, čo je striktne nevyhnutné preto, aby sme vám neposlali ponuku, o ktorú nemáte záujem.

Právnym základom je Váš súhlas so spracovaním osobných údajov na tento účel. Osobné údaje za týmto účelom spracovávame po dobu trvania Vášho zmluvného vzťahu s našou spoločnosťou a ďalšie 3 roky pokiaľ svoj súhlas neodvoláte skôr. V prípade, že nie ste naši zákazníci platí Váš súhlas 3 roky, pokiaľ ho neodvoláte skôr. Po uplynutí platnosti a účinnosti súhlasu budú Vaše osobné údaje odstránené alebo spracované len v rozsahu a na účely, na ktoré sa podľa právnych predpisov nevyžaduje Váš súhlas. Odvolaním súhlasu nie je dotknutá zákonnosť spracovania na základe tohto súhlasu pred jeho odvolaním.

Súhlas, ktorý ste udelili k spracovaniu Vašich osobných údajov na tento účel, môžete kedykoľvek odvolať a to akýmkoľvek komunikačným kanálom uvedeným v článku I. týchto zásad, pričom ho vždy môžete odvolať rovnakým spôsobom, akým ste ho udelili. Neudelenie súhlasu alebo jeho odvolanie nemá žiadne dôsledky pre Váš zmluvný vzťah s našou spoločnosťou. V tejto súvislosti upozorňujeme, že odvolanie Vášho súhlasu nemá žiadny vplyv na spracovanie Vašich osobných údajov, ktoré vykonávame na iné účely (napr. uchovávanie dokumentácie s Vašimi osobnými údajmi na obdobie stanovené zákonom, spracovanie osobných údajov na plnenie zmluvy atď.)

c) Na základe plnenia našich právnych povinností

V súvislosti s výkonom našich činností, najmä ako obchodník s elektrinou a plynom, máme množstvo právnych povinností, ktoré vyplývajú najmä zo Zákona o energetike, Pravidiel trhu s elektrinou alebo Pravidiel trhu s plynom. Jedná sa najmä o povinnosti poskytovať údaje o zákazníkoch a ich odberných miestach prevádzkovateľom distribučných sústav, odovzdávať údaje Operátorovi trhu, plniť povinnosti subjektu zúčtovania voči Úradu pre reguláciu sieťových odvetví a iné informačné povinnosti uložené právnymi predpismi.

V súvislosti s plnením týchto povinností spracovávame aj Vaše osobné údaje, ktoré nám poskytli tretie strany, alebo sme ich získali z verejných registrov a evidencií, a naopak pri plnení našich právnych povinností poskytujeme Vaše osobné údaje tretím stranám.

Osobné údaje spracúvame na tento účel len na dobu nevyhnutnú k splneniu zákonných povinností, a to až na dobu 5 rokov.

Niektoré Vaše osobné údaje môžu byť tiež uvedené na účtovných dokumentoch (najmä faktúrach). Podľa platných právnych predpisov (napr. zákona o účtovníctve alebo zákona o DPH) sme povinní uchovávať tieto dokumenty až po dobu 10 rokov. Preto, ak máme zákonnú povinnosť archivovať tieto dokumenty, uchovávame s nimi aj Vaše osobné údaje v príslušnom dokumente.

d) Na základe našich oprávnených záujmov

Na základe našich oprávnených záujmov je oprávnení spracovávať osobné údaje najmä za účelom ochrany nášho majetku a obhajoby alebo uplatňovania našich oprávnených nárokov.

Vaše osobné údaje spracovávame najmä na základe týchto našich oprávnených záujmov:

- **Vymáhanie pohľadávok alebo obhajoba našich právnych nárokov (vrátane odosielania upomienok):** Na tento účel spracúvame osobné údaje kategórie identifikačné a adresné, kontaktné údaje, iné osobné údaje potrebné na plnenie zmluvy, informácie o odbernom mieste a dodávke energií, informácie o bonite a dôveryhodnosti a ďalšie informácie poskytnuté zákazníkom (viď. článok III. týchto zásad), len v rozsahu potrebnom na vymáhanie dlhu alebo na získanie nášho právneho nároku, pričom ich poskytujeme aj tretím stranám (napr. inkasné agentúry, advokátske kancelárie).
- **Ponúkание produktov a služieb:** Ak ste naším súčasným zákazníkom, môžeme vás v obmedzenom rozsahu oslovovať aj bez vášho súhlasu s ponukou našich produktov alebo služieb, ktoré súvisia s produktmi alebo službami, ktoré už od nás čerpáte. V tomto prípade spracovávame Vaše osobné údaje len v obmedzenom rozsahu, zvyčajne len vaše identifikačné, adresné a kontaktné údaje. Doba spracovania sa rovná trvaniu zmluvného vzťahu medzi Vami a našou spoločnosťou a pokiaľ proti tomuto účelu vznesiete námietku, potom sa takéto spracovanie ukončí okamžite.
- **Riadenie spoločnosti, interné hodnotenie a reporting:** Pre efektívne nastavenie našej obchodnej stratégie a dosiahnutia našich stanovených podnikateľských cieľov používame v obmedzenom rozsahu Vaše osobné údaje aj na účely štatistického vyhodnotenia, interného reportingu a interných administratívnych potrieb. Výsledky týchto činností majú zvyčajne anonymizovanú podobu. K ďalšiemu spracovaniu Vašich osobných údajov v tomto kontexte už nedochádza.
- **Zdieľanie v rámci koncernu:** V rámci koncernu môžu byť Vaše osobné údaje odovzdávané v obmedzenom rozsahu iným koncernovým spoločnostiam na interné administratívne účely; okrem toho môžu byť vaše osobné údaje použité na účely interného koncernového reportingu, ale tu sú vo väčšine prípadov výstupy v anonymizovanej forme.

VI. Komu poskytujeme vaše osobné údaje?

Naša spoločnosť je v súvislosti so spracovaním Vašich osobných údajov správcom. To znamená, že určujeme účely, pre ktoré zhromažďujeme Vaše osobné údaje a stanovujeme prostriedky spracovania.

V záujme splnenia našich právnych povinností sme v niektorých prípadoch povinní poskytnúť Vaše osobné údaje tretím stranám, ktoré sú tiež v úlohe správcov osobných údajov. Ide najmä o tieto prípady:

- poskytovanie osobných údajov na žiadosť orgánov činných v trestnom konaní, priestupkovom, správnom alebo súdnom konaní
- plnenie zákonných, informačných povinností voči orgánom štátnej správy (napr. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví)

- plnenie informačných povinností a reportov voči držiteľom licencií podľa zákona o energetike (najmä poskytovanie osobných údajov ostatným účastníkom trhu s elektrinou alebo plynom, Operátorovi trhu)
- poskytovanie osobných údajov iným osobám pri uplatňovaní zákonných práv a plnení zákonných povinností

Spracovaním osobných údajov môžeme poveriť aj tretiu stranu ako spracovateľa. Spracovateľ osobných údajov je každý, kto podľa osobitného zákona alebo poverenia alebo splnomocnenia správcom spracúva osobné údaje. Napríklad sa jedná o poskytovateľa služieb externého call centra alebo marketingové spoločnosti, ktoré pre nás poskytujú prieskum alebo marketingovú súťaž atď. V týchto prípadoch je tiež zaručená rovnaká ochrana Vašich osobných údajov, ako keby sme ich spracovávali sami, čo s týmito spracovateľmi zmluvne zaisťujeme. Taktiež zo zákona majú spracovatelia rovnaké povinnosti ako samotný správca. Vaše osobné údaje spracujeme len na území Slovenskej republiky a Českej republiky. Vaše osobné údaje neposielame do iných krajín.

VII. Ako spracovávame vaše osobné údaje?

Vaše osobné údaje spracovávame jednak manuálne ako aj automaticky. Automatizované spracovanie sa odohráva v informačných systémoch našej spoločnosti (napr. SAP, CRM) alebo v informačných systémoch našich spracovateľov.

Vaše osobné údaje spracúvajú najmä príslušní zamestnanci našej spoločnosti a spracovateľa, ktorí potrebujú mať prístup k osobným údajom na plnenie svojich pracovných povinností, ktoré sú spojené s činnosťami, ktoré spadajú pod účely uvedené v článku V. týchto zásad a ktorí sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a dátach, ktoré sa dozvedeli pri výkone svojej práce.

Pri spracovaní osobných údajov postupujeme vždy takým spôsobom, aby Vaše osobné údaje boli dobre zabezpečené a nemohli byť zneužitú, ukradnutú, poškodenú alebo zničenú.

Nerobíme žiadne rozhodnutia založené výhradne na automatizovanom spracovaní, vrátane profilovania, ktoré by mali právne účinky pre vás, alebo ktoré by boli pre vás významné obavy.

VIII. Aké sú vaše práva?

Ako subjekt údajov máte tieto zákonné práva:

- máte právo na prístup** k Vaším osobným údajom a poskytnutie informácie o nich a ich spracovaní (napr. rozsah, účel, doba spracovania), vrátane práva na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré spracovávame;
- máte právo na opravu a doplnenie** Vašich osobných údajov, ak zistíte, že o Vás spracovávame nesprávne alebo nepresné osobné údaje;
- máte právo na výmaz** Vašich osobných údajov (najmä v prípade, ak zrušíte Váš súhlas so spracovaním osobných údajov alebo v prípade, ak Vaše osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracovávané);
- máte právo na obmedzenie spracovania** – počas trvania overenia presnosti osobných údajov v prípade ich nezákonného spracovania, pokiaľ odmietnete výmaz, v prípade námietky, v tejto súvislosti máte právo byť vopred informovaný o tom, že bude obmedzenie spracovania ukončené;

- e) **máte právo na prenositeľnosť** Vašich osobných údajov – v prípade, že naša spoločnosť spracováva Vaše údaje na základe súhlasu alebo na účely plnenia zmluvy a zároveň je spracovanie automatizované, máte právo na prenos týchto údajov v bežne používanom, štruktúrovanom a strojovo čitateľnom formáte k inému správcovi;
- f) **máte právo vzniesť námietku** – ak sú Vaše osobné údaje spracovávané na základe oprávnených záujmov, nebudeme spracovávať Vaše osobné údaje do doby, kým nepreukážeme presvedčivé dôvody pre spracovanie, ktoré prevyšujú nad Vašimi záujmami alebo právami a slobodami, alebo dôvodov pre určenie, výkon alebo obhajobu našich právnych nárokov; ďalej je možné vzniesť námietku v prípade spracovania na účely priameho marketingu, potom prestaneme spracovávať Vaše osobné údaje na tieto účely;

Svoje práva môžete uplatniť priamo u nás ako správcu osobných údajov a to jedným z kontaktných spôsobov uvedených v článku I. týchto zásad.

V prípade, že sa domnievate, že Vaše osobné údaje boli nezákonne spracované a tento stav nebol odstránený po uplatnení Vašich práv, máte právo podať sťažnosť dozornému orgánu ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, Slovenská republika. Internetové stránky úradu: www.dataprotection.gov.sk.

Tieto zásady spracovania osobných údajov sú platné a účinné ku dňu 25.5.2018. Aktuálne znenie tohto dokumentu je uverejnené na internetovej stránke našej spoločnosti www.epet.sk a zároveň je k dispozícii na kontaktných miestach našej spoločnosti.