

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

1. ÚČEL DOKUMENTU

Účelem tohoto dokumentu je promítnout a splnit povinnost stanovenou v čl. 13 (případně čl. 14) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („dále též „GDPR“) v souladu se souvisejícími právními předpisy (zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů) a poskytnout fyzickým osobám, jejichž osobní údaje zpracováváme při dodávce zboží a poskytování našich služeb, informace zejména o tom, jaké jejich osobní údaje zpracováváme, k jakým účelům jsou využívány a v neposlední řadě jaká práva mají a jak je mohou uplatňovat.

2. SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správcem osobních údajů je společnost ČelakoVak s.r.o., se sídlem Na Požárech 1882, Čelákovice, IČO: 23837519, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 433732 (dále jen „správce“ nebo „my“).

Nemáme zřízen útvar pověřence pro ochranu osobních údajů, ale i přes tuto skutečnost dohlížíme na řádné zpracování osobních údajů a můžete se na naši společnost kdykoliv obrátit jak písemně (v listinné podobě) na adresu sídla, tak elektronicky na emailovou adresu info@celakovak.cz.

Vaše osobní údaje jako správce zpracováváme, tedy mimo jiné je shromažďujeme, disponujeme s nimi a neseme odpovědnost za jejich řádné, korektní a zákonné zpracování. Vůči nám, jakožto správci Vašich osobních údajů, můžete uplatňovat práva, o kterých je detailněji pojednáno v samostatné kapitole dále.

3. POJMY POUŽÍVANÉ V OBLASTI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Úvodem bychom Vás rádi seznámili se základními pojmy, které jsou uvedeny v tomto dokumentu a které Vám pomohou lépe tomuto dokumentu porozumět. Jedná se o pojmy, které jsou sice definovány v GDPR, přičemž my se je snažíme pro Vás „přeložit“ do přístupnější a srozumitelnější podoby:

- a) **osobní údaj** – veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, například jméno, příjmení, datum narození, telefonní číslo, emailová adresa, apod.,
- b) **subjekt údajů** – člověk, k němuž se osobní údaje vztahují,
- c) **správce** – osoba, která určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů; zpracováním může správce pověřit zpracovatele,
- d) **zpracovatel** – fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce,
- e) **oprávněný zájem** – zájem správce nebo i jiného subjektu, jakožto právní titul ke zpracování, např. ochrana našeho majetku apod.,
- f) **zboží** – vodoměry, domovní čističky, vodohospodářský materiál,
- g) **služba** – vodohospodářské služby, zejména pak dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, vývoz odpadních vod ze žump a jímek, čištění kanalizací, dodávka vody autocisternou, služby autodopravy, projekční služby spojené s projektováním vodovodních a kanalizačních přípojek, montáž, výstavba, revize a opravy vodohospodářských zařízení, údržba vodoměrných sestav, dezinfekce, laboratorní práce,
- h) **skupina** – skupina společností ovládaná francouzskou společností Veolia Environnement, které jsou specifikovány na webech

<https://www.veolia.cz/cs/o-veolii/struktura-spolecnosti/vodohospodarstvi>

<https://www.veolia.cz/cs/o-veolii/struktura-spolecnosti/odpadove-hospodarstvi>

<https://www.veolia.cz/cs/o-veolii/struktura-spolecnosti/energetika>

4. KATEGORIE ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracováváme pouze takové osobní údaje, abychom Vám mohli poskytovat naše služby a zákaznickou podporu, dále abychom dodrželi naše zákonné povinnosti a také abychom chránili i naše oprávněné zájmy. Shromažďujeme níže uvedené osobní údaje o našich zákaznících, včetně potenciálních zákazníků, kteří mají o naše služby zájem.

Zpracováváme zejména tyto kategorie osobních údajů:

- a) **Základní identifikační údaje** - například jméno a příjmení, datum narození, číslo průkazu totožnosti, pokud podnikáte pak IČO a adresu sídla,
- b) **adresní údaje** - například adresu trvalého, příp. přechodného pobytu, adresu místa, kde poskytujeme službu nebo dodáváme zboží, adresu odběrného místa,
- c) **kontaktní údaje** - například e-mail, telefonní číslo, kontaktní adresu,
- d) **informace o předmětu plnění** - například jaké služby u nás máte, množství odebíraných služeb a/nebo zboží, údaje získané na základě odečtu měřicích zařízení, informace o nastavení a obsahu webového zákaznického účtu,
- e) **platební údaje** – například číslo bankovního účtu a banky, fakturační e-mail, fakturační adresu, informace o platbách za služby, pohledávky po splatnosti,
- f) **záznamy komunikace** - informace ze záznamů telefonických hovorů, e-mailové nebo jiné komunikace s Vámi.

5. PRÁVNÍ TITULY KE ZPRACOVÁNÍ

Z titulu udělení Vašeho **souhlasu** se zpracováním osobních údajů zpracováváme Vaše osobní údaje zcela výjimečně.

Z titulu uzavření **smluvního vztahu** a plnění smlouvy shromažďujeme a zpracováváme osobní údaje dle předcházejícího čl. 4., které potřebujeme pro uzavření platné smlouvy a její plnění. V případě Vašeho projevu zájmu o naše služby zpracováváme osobní údaje, které nám umožňují prvotní kontakt s Vámi jako potenciálním odběratelem našich služeb. Jedná se o zpravidla o jméno a příjmení potenciálního zákazníka a popřípadě jeho zástupce, místo plnění služby, telefon, e-mailovou adresu. Tyto údaje slouží k možnosti kontaktování potenciálního zákazníka jeho identifikování a k dalšímu postupu při uzavírání smluvního vztahu.

V průběhu trvání smlouvy, popř. po jistou dobu po jejím skončení, pak zpracováváme osobní údaje dle předcházejícího čl. 4. z právního titulu **našich oprávněných zájmů**, jimiž jsou zejména přímý marketing (zasílání obchodních sdělení v rámci legitimního očekávání), za účelem vytváření interních evidencí, plánování a analýz, ochrany našeho majetku, a to i v rámci skupiny.

Řadu údajů jsme nuceni zpracovávat z titulu plnění **právních povinností**, které se na Správce vztahují, např. **uložených právními předpisy**, např. zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. U dodávky vody a odvádění odpadních vod stanovuje řadu povinností zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVK“) a jeho prováděcí vyhláška č. 428/2001 Sb. Kupříkladu dle § 8 odst. 16 ZVK musí smlouva o dodávce pitné vody povinně obsahovat identifikaci odběratele, identifikaci vlastníka přípojky, specifikaci připojené stavby nebo pozemku s určením místa připojení, počet trvale připojených osob, stanovení podmínek dodávky, limity množství dodávaného a množství určujícího kapacitu vodoměru nebo profil přípojky, tlakové poměry v místě přípojky (maximální a minimální), ukazatele jakosti (minimálně hodnoty obsahu vápníku, hořčíku a dusičnanů), aj. Dle § 8 odst. 17 ZVK musí smlouva o odvádění odpadní vody povinně obsahovat identifikaci odběratele, identifikaci vlastníka přípojky, specifikaci připojené stavby nebo pozemku s určením místa, počet trvale připojených osob, limity množství, způsob stanovení množství odváděných odpadních vod, limity znečištění, aj.

6. ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy, uzavřením smlouvy a dále v průběhu jejího plnění, popř. po jejím skončení. Dále zpracováváme pro účely plnění smlouvy (identifikace odběrných míst a odběratelů) a ochrany našich práv a oprávněných zájmů údaje z veřejně přístupných rejstříků a evidencí (zejm. insolvenční rejstřík, obchodní rejstřík, ARES, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí). Osobní údaje získáváme i od jiných osob, například osob, které plní závazky ze smluv (kontaktní osoby, zástupci zákazníků), či osob, které jsou dotčeny poskytováním služeb (poškozené osoby, orgány veřejné moci apod.). Dále osobní údaje získáváme od orgánů činných v trestním řízení, soudů, insolvenčních správců, exekutorů.

7. ÚČELY ZPRACOVÁNÍ

Shromažďujeme a zpracováváme Vaše osobní údaje pro níže uvedené účely:

- a) jednání o smluvním vztahu, uzavírání smluvního vztahu, plnění smlouvy a změna smlouvy, ukončení smlouvy, převod služby na nového odběratele,
- b) poskytování služeb, měření spotřeby poskytovaných služeb, zejména prováděním odečtů měřících zařízení pochozku a/nebo zadáváním přes čtečky do elektronické aplikace, dálkové odečty,
- c) dodávka zboží, jeho údržba a servis, zejména dodávka domovních čistíren odpadních vod a zařízení na úpravu vody
- d) poskytování laboratorních služeb, identifikace míst odběru,
- e) geodetické zaměření sítí v terénu, sledování stavu vodohospodářských sítí, údržba sítí, odstraňování jejich poruch, havárií,
- f) identifikace zneužívání sítí, zejména neoprávněný odběr pitné vody, neoprávněné vypouštění odpadních vod,
- g) projekční činnost spojená s výstavbou, údržbou či výměnou přípojek, zejména projektování, budování, připojování a odpojování vodovodních a kanalizačních přípojek,
- h) řešení požadavků v zákaznických centrech a na call centru,
- i) řešení reklamací služeb, zjišťování vad poskytovaných služeb, a jejich odstraňování,
- j) vyúčtování služeb – vystavování plánů záloh, faktur, splátkových kalendářů, zpracování plateb,
- k) vymáhání pohledávek,
- l) sledování kvality našich služeb a spokojenosti zákazníků,
- m) informování o novém zboží a službách,
- n) plnění našich právních povinností,
- o) ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

8. ZPŮSOB ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ZPŮSOB ZAJIŠTĚNÍ JEJICH OCHRANY

Osobní údaje našich zákazníků důsledně chráníme. Osobní údaje zachycené na listinách jsou uchovávány v šanonech v uzamykatelných skříních a uzamykatelných místnostech. Osobní údaje zachycené v elektronické podobě jsou uchovávány v zabezpečeném úložišti. V případě využívání cloudových úložišť, jsou tato umístěna vždy v rámci Evropské unie.

K tomu, aby naši pracovníci mohli pracovat s Vašimi osobními údaji zachycenými v elektronické podobě, musí se nejprve přihlásit heslem do svého počítače. Pak se musí pod jiným heslem přihlásit do informačního systému (SW), v jehož databázi jsou uloženy osobní údaje. Jsou stanoveny různé úrovně přístupových práv, tj. náš pracovník se nedostane ke všem Vaším osobním údajům, ale jen k těm, které potřebuje pro výkon své práce. Informační systém monitoruje a uchovává, kdo a kdy osobní údaje měnil, doplňoval.

S osobními údaji přicházejí do styku jen vybrané osoby, které jsou náležitě proškoleny a vázány mlčenlivostí.

Snažíme se přijímat další vhodná bezpečnostní opatření, abychom ochránili Vaše osobní údaje před jakoukoli náhodnou ztrátou, zničením, zneužitím, poškozením a neoprávněným nebo nezákonným přístupem.

9. DOBA UCHOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje uchováváme po dobu trvání smlouvy, abychom mohli poskytovat naše zboží a/nebo služby. Po ukončení smluvního vztahu a vypořádání veškerých závazků plynoucích či souvisejících se smlouvou uchováváme Vaše osobní údaje po nezbytně nutnou dobu, a to po dobu, která je vyžadována příslušnými právními předpisy (např. zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů) nebo po dobu kterou doklady potřebujeme pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů. Doba uchování osobních údajů je stanovena zejména podle obecných a speciálních objektivních promlčecích lhůt podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Při nakládání s osobními údaji aplikujeme princip minimalizace, což znamená, že jakmile uplyne doba, po kterou jsme oprávněni uchovávat daný osobní údaj, tak osobní údaj vymažeme či anonymizujeme v našich databázích. Máme nastavena přísná vnitřní pravidla uchovávání osobních údajů, která zajišťují, že údaje nedržíme déle, než jsme oprávněni nebo povinni.

10. KOMU OSOBNÍ ÚDAJE ZPŘÍSTUPŇUJEME

Získané osobní údaje mohou být z naší strany zpřístupněny pouze těmto kategoriím třetích osob:

- a) v rámci plnění povinností stanovených zvláštními právními předpisy, a to zejména soudům, orgánům činným v trestním řízení, správcům daně, soudním exekutorům, orgánům dohledu v rámci výkonu jejich zákonných pravomocí (vodoprávní úřady, orgány ochrany veřejného zdraví, živnostenské úřady, inspekce práce), stavebním úřadům pro potřeby stavebního a územního řízení, aj.,
- b) zpracovatelům, tedy osobám, s nimiž uzavřeme smlouvu o zpracování osobních údajů, kteří poskytují dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany poskytnutých údajů,
- c) dalším osobám, pokud je to nezbytné pro ochranu našich práv a právem chráněných zájmů, např. vymáhacím společnostem, advokátům, exekutorům apod., v rozsahu nezbytném pro uplatnění našich nároků,
- d) pojišťovnám, správním úřadům a soudům v případě nehody a jiné události, kdy jde o zdraví nebo majetek osob,
- e) dalším subjektům, které jsme pověřili k plnění části smluvních a zákonných povinností, nebo které poskytují doplňkové služby k našim službám, zpravidla se jedná o společnosti ze Skupiny,
- f) osobě, kterou jste pověřili k plnění Vašich smluvních či zákonných povinností.

11. NAHRÁVÁNÍ TELEFONICKÝCH HOVORŮ A JINÁ ZPRACOVÁNÍ

V případě, že s Vámi z nějakého důvodu potřebujeme mluvit, nechceme marnit Váš čas zbytečným natahováním hovoru. Proto když Vám voláme, neříkáme pokaždé, že telefonní hovor je nahráván. Pokud nám ale někdo volá na zákaznickou linku, nevíme, kdo volá, a proto volajícího na nahrávání hovoru vždy upozorňujeme. Telefonickou komunikaci zpravidla nahráváme, a poté systematicky uchováváme proto, aby nahrávky mohly být využity za účelem ověření správného pochopení projevu vůle stran vedoucích hovor a prokázání plnění našich povinností. Nahrávky rovněž mohou sloužit pro

ochranu našich práv a oprávněných zájmů zejména v případném soudním či správním řízení. Obdobně zpracováváme také naši vzájemnou písemnou komunikaci, a to i elektronickou.

Dovolujeme si Vás také informovat, že pro účely bezpečnosti osob, ochrany zdraví a našeho majetku jsme instalovali kamerové systémy a zpracováváme **záznamy z kamer**.

Konečně si Vás dovoluujeme informovat, že naše webové stránky využívají tzv. **cookies**. Cookies jsou krátké textové soubory, které webová stránka odešle do prohlížeče. Umožňuje webu zaznamenat informace o Vaší návštěvě, například preferovaný jazyk a další nastavení. V případě, že máte ve webovém prohlížeči povoleny cookies, jsou zpracovávány záznamy o Vašem chování na webové stránce za účelem vylepšení provozu našich webových stránek. Ukládání cookies lze zakázat v nastavení webového prohlížeče. Zákazem cookies se mohou stát některé funkce webových stránek nedostupnými.

12. PRÁVA SUBJEKTU ÚDAJŮ

Pokud uplatníte jakékoliv Vaše právo dle GDPR, informujeme o přijatém opatření každého příjemce, kterému byly Vaše údaje poskytnuty, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

K uplatnění níže uvedených práv je nutné, abyste se identifikovali, abychom předešli vyzrazení Vašich osobních údajů třetí osobě, pro tento účel musí být Vaše žádost podána pouze těmito způsoby - osobně na našich kontaktních místech, jejichž seznam naleznete na internetové adrese <http://www.celakovak.cz>, písemně s Vaším úředně ověřeným podpisem nebo elektronickou cestou, při které je jednoznačně ověřena Vaše identita (např. prostřednictvím Vaší datové schránky, elektronickou poštou s připojením zaručeného elektronického podpisu). Pokud žádost podáte jiným způsobem, například telefonicky nebo prostým e-mailem, nebudeme Vás moci jednoznačně identifikovat a budeme Vás vyzývat k identifikaci.

Odpovíme Vám nejpozději do jednoho měsíce po obdržení Vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu prodloužit o dva měsíce.

12.1 Právo na opravu a přístup

Podle platné právní úpravy máte právo na přístup k Vaším osobním údajům a opravu osobních údajů, které s námi sdílíte. Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abyste mohli udržovat Vaše osobní údaje přesné a aktuální. Vždy nás můžete kontaktovat s dotazem, zda stále zpracováváme Vaše osobní údaje a jaké jsou. Pokud zjistíte, že jsou Vaše osobní údaje, které zpracováváme, nepřesné nebo neúplné, můžete nás o aktualizaci (opravu) Vašich osobních údajů požádat. Ověříme Vaši identitu a Vaše osobní údaje zaktualizujeme.

12.2 Právo na výmaz osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání svých osobních údajů. Pokud nás oslovíte s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny Vaše osobní údaje, které máme, pokud Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro plnění smlouvy, plnění právních povinností nebo ochranu našich práv a oprávněných zájmů aj.

12.3 Odvolání souhlasu

V případě, že některé Vaše osobní údaje zpracováváme na základě Vašeho souhlasu, můžete svůj souhlas kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Vaše osobní údaje zablokujeme proti jakémukoliv dalšímu zpracování. Vezměte prosím na vědomí, že odvolání Vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě Vašeho dříve uděleného souhlasu a nedotkne se ani údajů, které zpracováváme na základě jiných právních titulů.

12.4 Zpřístupnění a přenositelnost osobních údajů

Právo na přenositelnost údajů se uplatní pouze ve vztahu k údajům, které jsme získaly od vás, je založené na základě smlouvy a probíhá automatizovaně.

Máte právo získat osobní údaje týkající se Vaší osoby a osobní údaje, které jste nám poskytli a to v běžně používaném a strojově čitelném formátu. Pokud to budete požadovat, zašleme Vaše osobní údaje třetí straně (jinému správci údajů), kterou uvedete ve Vaší žádosti, pokud takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob, a pokud bude technicky proveditelný.

12.5 Omezení zpracování a právo vznést námitku

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu zpracovávat Vaše osobní údaje, omezíme zpracovávání Vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy. Pokud dojde ke zrušení omezení a my budeme ve zpracovávání Vašich osobních údajů pokračovat, budeme Vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

V případě zpracování Vašich osobních údajů na základě našich oprávněných zájmů, máte možnost podat proti takovému zpracování námitku, která má za následek omezení zpracování.

12.6 Stížnost u úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se našeho zpracovávání údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

13. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

Průběžně budeme tyto informace o zpracování osobních údajů upravovat a aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Informací se stanou účinnými okamžikem jejich zveřejnění.

Neprovádíme žádné automatické rozhodování nebo profilování, které by pro Vás mělo právní účinky, nebo se Vás obdobným způsobem významně dotýkalo.