

Zásady zpracování osobních údajů ve společnosti Teplo Těšín a.s.

V souvislosti s provozováním činnosti naší společnosti dochází ke zpracování Vašich osobních údajů, kdy tento dokument obsahuje základní informace o takovém zpracování osobních údajů. Při zpracování osobních údajů naše společnost usiluje o zachování co nejvyšší úrovně transparentnosti a tak, aby zpracování osobních údajů bylo účelné a bezpečné.

Prosíme, přečtete si, jak k ochraně osobních údajů přistupujeme, jaké osobní údaje o Vás zpracováváme, za jakým účelem a komu je předáváme a v neposlední řadě, jaká máte v souvislosti s tímto zpracováním osobních údajů práva. Pokud byste měli jakékoliv otázky, neváhejte nás kontaktovat.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto zásady zpracování osobních údajů ve společnosti Teplo Těšín a.s. (dále jen „**Zásady**“) slouží k informování subjektu údajů o zpracování osobních údajů, které jsou poskytovány společností Teplo Těšín a.s. v souvislosti s využitím služeb poskytovaných společností Teplo Těšín a.s. nebo za jiným účelem definovaným níže v těchto Zásadách.

2. Společnost Teplo Těšín a.s. zpracovává veškeré poskytnuté osobní údaje v souladu s právními předpisy, včetně 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**Nařízení**“).

3. Tyto Zásady jsou nedílnou součástí smlouvy o dodávce tepelné energie uzavřené mezi společností Teplo Těšín a.s. jako dodavatelem tepelné energie a odběratelem. Uzavřením smlouvy odběratel stvrzuje, že se s těmito Zásadami seznámil. Tyto Zásady v níže uvedeném rozsahu doplňují všeobecné obchodní podmínky společnosti Teplo Těšín a.s. ke smlouvám o dodávce tepelné energie pro vytápění a pro přípravu teplé vody (dále jen „**VOP**“). Pojmy definované v VOP se obdobně užíví i pro tyto Zásady.

4. Tyto Zásady jsou vyhotoveny v českém jazyce a jsou platné od 25. 5. 2018.

II. SPRÁVCE A SUBJEKT OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Správcem osobních údajů je společnost **Teplo Těšín a.s.**, se sídlem Hornická 2070/14, 737 01 Český Těšín, identifikační číslo: 253 91 330, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, v oddíle B, vložka 1801

- **adresa pro doručování:** Hornická 2070/14, 737 01 Český Těšín
- **e-mailový kontakt:** sekretariat@teplotesin.cz
- **telefonický kontakt:** +420 558 761 440

2. Subjektem osobních údajů je **zákazník** - zákazníkem se pro účely těchto Zásad rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je odběratelem, a jejíž osobní údaje jsou správcem zpracovávány; odběratel, jenž je fyzickou osobou, se vždy považuje za zákazníka. Zákazníkem se rozumí též osoba, která poskytne správci osobní údaje v souvislosti s poskytováním služeb správce (př. zašle správci žádost o uzavření smlouvy, přihlášku k odběru tepla, atp.); zpracování osobních údajů započne v okamžiku sdělení osobních údajů správci.

3. Povinnost jmenovat pověřence pro ochranu osobních údajů není dána, a pověřenec pro ochranu osobních údajů tak nebyl jmenován.

III. KATEGORIE OSOBNÍCH ÚDAJŮ, KTERÉ SPRÁVCE ZPRACOVÁVÁ

1. Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k zákazníkovi, jehož je tak správce osobních údajů schopný identifikovat.

2. V souvislosti s provozováním činnosti správce může ze strany správce docházet ke zpracování následujících kategorií osobních údajů, které jsou zákazníkem poskytovány v souvislosti s uzavřením smlouvy, při udělení souhlasu zákazníka se zpracováním osobních údajů pro pevně stanovené účely, popř. za jiným účelem definovaným níže v těchto Zásadách:

2.1. identifikační údaje zákazníka - jedná se o ty osobní údaje, jejichž prostřednictvím je možné zákazníka zpravidla jednoznačně a nezaměnitelně identifikovat, zejm. jméno a příjmení zákazníka, případně jeho zástupce (na jejichž základě může být též zpravidla určeno i pohlaví zákazníka či jeho zástupce), akademický titul, datum narození, informace o dosažení věku 16 let a v případě zákazníka, který je podnikatelem, také údaje o firmě zákazníka, jeho identifikačním čísle, popř. též daňovém identifikačním čísle, a dále podpis;

2.2. kontaktní údaje zákazníka – jedná se o ty osobní údaje, jejichž prostřednictvím je možné zákazníka zkontaktovat, tj. fakturační adresa (v případě zákazníka, který je podnikatelem, jeho sídlo), telefonní číslo a e-mailová adresa, popř. doručovací či jiná kontaktní adresa, požaduje-li zákazník její uvedení a adresa odběrného místa;

2.3. údaje o transakční historii zákazníka a další údaje poskytnuté dobrovolně zákazníkem - jedná se o ty osobní údaje, jejichž prostřednictvím je možné zjistit transakční historii zákazníka, tj. údaje týkající se dodávek tepla a historie smluvního vztahu (včetně údajů o dodávkách, jejich ceně a vydaných fakturách) a další osobní údaje poskytnuté zákazníkem v průběhu smluvního vztahu či při jednáních se správcem, včetně pozdějších aktualizací a dále záznamy komunikace se zákazníkem, případně bankovní spojení na zákazníka, fax či ID datové schránky.

3. Správce získává osobní údaje především přímo od zákazníka, a to zejména z dodaných dokumentů, vzájemné komunikace nebo z uzavřených smluv. Mimoto mohou osobní údaje pocházet také z veřejně dostupných zdrojů, veřejných rejstříků a evidencí (např. z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, profesních registrů, apod.). V určitých případech může správce získat osobní údaje od třetích stran, které jsou oprávněny k přístupu a zpracovávání osobních údajů a se kterými správce spolupracuje.

4. Zákazník je povinen uvádět při poskytování osobních údajů správci všechny osobní údaje v přesné a aktuální podobě, přičemž se zavazuje tyto při jakékoliv jejich změně aktualizovat; osobní údaje poskytnuté zákazníkem jsou správcem považovány za úplné a správné. Správce je oprávněn vyzvat zákazníka k aktualizaci osobních údajů, které zpracovává, a to ve lhůtách odpovídajících potenciálnímu riziku vzniku újmy z neaktuálnosti osobních údajů; správce neodpovídá za neaktuálnost osobních údajů v důsledku nečinnosti či neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany zákazníka. Správce též neodpovídá za nesprávnost či neúplnost osobních údajů zákazníka či za oprávněnost jejich sdělení správci.

5. Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné nebo elektronické podobě jak manuálně (vlastními zaměstnanci a jinými spolupracovníky i dalšími zpracovateli), tak automatizovaně v rámci informačních systémů a aplikací využívaných správcem (vlastními zaměstnanci a jinými spolupracovníky či dalšími zpracovateli).

IV. ÚČELY, PRÁVNÍ ZÁKLAD A ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Osobní údaje jsou zpracovávány k účelům, jež jsou uvedeny níže, přičemž rozsah zpracovávaných osobních údajů závisí na konkrétním účelu zpracování. Pro některé účely zpracování je možné zpracovávat osobní údaje přímo na základě zákonného právního základu, kde se nevyžaduje souhlas zákazníka s takovým zpracováním osobních údajů.

2. Ke zpracování osobních údajů, k němuž se nevyžaduje souhlas zákazníka, je dán následující právní základ:

2.1. zpracování pro uzavření a plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je zákazník – zejm. uzavření smlouvy a následné plnění smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a správcem v souvislosti s dodávkami tepla, kdy uvedené zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění smlouvy mezi zákazníkem a správcem, tj. realizaci práv a povinností z předmětné smlouvy;

2.2. zpracování pro splnění právních povinností, které jsou uloženy správci – jedná se o zpracování v souvislosti s plněním povinností uložených správci jednotlivými obecně závaznými právními předpisy, v nichž je stanovena přímo povinnost některé osobní údaje po určitou dobu zpracovávat a archivovat, případně zpracování osobních údajů může být nezbytné s ohledem na splnění povinností správce souvisejících s uplatněním práv z vadného plnění, poskytnutí součinnosti státním orgánům apod. Může jít například o vyřizování reklamací a plnění povinností dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění nebo zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), v platném znění, plnění povinností uložených správci na úseku vedení účetnictví a plnění daňových povinností, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, zákonem č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, v platném znění nebo zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění;

2.3. zpracování pro účely ochrany oprávněných zájmů správce – jedná se o zpracování osobních údajů pro ochranu práv a právem chráněných zájmů správce, které je možné provádět bez souhlasu zákazníka, avšak při naplnění existence odpovídajícího zájmu správce, kterým je například potřeba zpracování údajů pro evidenci dlužných pohledávek a uplatňování nároků správce z uzavřených smluv (soudní, popř. exekuční vymáhání pohledávek za zákazníkem a ostatní zákaznické spory, atp.), řešení nároků zákazníků (reklamace, atp.) a vyřizování dotazů a stížností zákazníků, včetně zajištění důkazů pro případ budoucích soudních sporů, jichž bude správce účastníkem, provádění průzkumů spokojenosti s poskytovanými službami s cílem zkvalitnění poskytovaných služeb, sestavování evidencí, analýz a statistik a ochrana činnosti správce, resp. majetku provozovaného správcem.

3. Rozsah zpracovávaných osobních údajů pro účely zpracování osobních údajů uvedené v předchozím odstavci, pro něž je dán právní základ zpracování bez nutnosti udělení souhlasu zákazníka, je vždy omezen na osobní údaje, které jsou nezbytné pro naplnění konkrétního účelu, pro který jsou zpracovávány, a nepřesáhne rozsah osobních údajů vymezený výše v kategoriích osobních údajů (článek III., odst. 2 Zásad).

4. Posledním důvodem zpracování může být zákazníkem poskytnutý souhlas, a to pouze v případě, že jej správci udělí (jeho udělení pak není podmínkou poskytování služeb správce). Na základě tohoto souhlasu mohou být osobní údaje zpracovávány například za účely marketingovými a reklamními, kdy konkrétní vymezení takových osobních údajů, účel jejich poskytnutí, a další informace o takovém zpracování osobních údajů, včetně poučení o možnosti a způsobu odvolání takového souhlasu, budou v takovém případě uvedeny v poučení obsaženém v tomto souhlasu.

V. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Osobní údaje jsou zpracovávány po omezenou dobu, kdy tato doba je vždy stanovena s ohledem na účel a právní základ zpracování a dobu provádění činností souvisejících s realizací toho kterého účelu, pro který byly údaje získány a vychází též z trvání smluvního vztahu či jiného právního titulu, který správci umožňuje osobní údaje zákazníka zpracovávat, a archivačních povinností dle lhůt uložených právními předpisy.
2. Zpracování osobních údajů pro uzavření a plnění smlouvy (článek IV., odst. 2.1. Zásad) provádí správce po dobu jednání o uzavření smlouvy a v případě uzavření smlouvy pak dále po dobu trvání smluvního vztahu a po dobu nezbytnou s ohledem na plnění a uplatňování práv a povinností dle uzavřené smlouvy, tedy většinou do uplynutí promlčecí doby u posledního práva dle této uzavřené smlouvy.
3. Ke zpracování osobních údajů na základě plnění právních povinností (článek IV., odst. 2.2. Zásad) dochází po dobu nutnou vzhledem k těmto povinnostem a dle zákonných lhůt, které jsou stanoveny právními předpisy (př. faktury vystavené správcem jsou v souladu s ust. § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, archivovány po dobu 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo, přičemž z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur je po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivována i uzavřená smlouva se zákazníkem).
4. Osobní údaje zpracovávané na základě oprávněného zájmu správce (článek IV., odst. 2.3. Zásad) jsou zpracovávány po dobu trvání tohoto oprávněného zájmu. Například u uplatňování nároků správce z uzavřených smluv se bude lhůta pro oprávněné zpracování osobních údajů k tomuto účelu rovnat době probíhajícího soudního, popř. exekučního vymáhání pohledávek za zákazníkem až do doby vymožení či promlčení uvedeného nároku.
5. V případě zpracování osobních údajů zákazníka na základě uděleného souhlasu (článek IV., odst. 4 Zásad) je doba zpracování vázána na dobu platnosti a účinnosti tohoto souhlasu, přičemž osobní údaje jsou zpracovávány pouze po dobu stanovenou v poskytnutém souhlasu zákazníka, případně po dobu trvání účelu, k němuž byl souhlas udělen, nejdéle pak po dobu trvání uděleného souhlasu zákazníkem či do okamžiku jeho odvolání.
6. Výše uvedené doby zpracování osobních údajů mohou být modifikovány též na základě uplatnění práv zákazníka uvedených dále v těchto Zásadách.
7. Dokumenty, v nichž jsou obsaženy osobní údaje zákazníka, bude správce v případech, kde mu to ukládá obecně závazný právní předpis, archivovat po předepsanou dobu.
8. Po ztrátě zákonného důvodu je prováděn výmaz příslušných osobních údajů či jejich anonymizace.

VI. DOBROVOLNOST POSKYTOVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Osobní údaje jsou zákazníkem poskytovány dobrovolně, přičemž zákazník nemá žádnou povinnost je poskytnout a v případě, že své osobní údaje správci neposkytne, nehrozí mu žádná sankce. Uvedení některých osobních údajů však může být nezbytným předpokladem pro poskytnutí příslušné služby ze strany správce.
2. Správce v té souvislosti informuje zákazníka, že pro uzavření a plnění smlouvy je vždy nezbytné poskytnutí a zpracování osobních údajů v rozsahu identifikačních údajů zákazníka (článek III., odst. 2.1. Zásad) a kontaktních údajů zákazníka (článek III., odst. 2.2. Zásad), které se stávají součástí uzavřené smlouvy, a bez nichž není možné smlouvu realizovat; zpracování údajů o transakční historii zákazníka, popř. dalších údajů poskytnutých dobrovolně zákazníkem (článek III., odst. 2.3. Zásad) pak

nastává především v návaznosti na realizaci smlouvy a slouží dále k ostatním právním základům zpracování, jež byly uvedeny výše v článku IV., odst. 2 Zásad.

VII. ZPRACOVATELÉ A KATEGORIE PŘÍJEMCŮ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Správce může zpřístupnit osobní údaje zákazníka:

- zpracovateli osobních údajů – tj. osobě, která provádí zpracování osobních údajů pro správce, a to na základě smlouvy o zpracování osobních údajů;
- příjemci osobních údajů – tj. subjektu, kterému jsou osobní údaje poskytnuty.

2. Osobní údaje zákazníka jsou předávány pouze subjektům, které zajišťují stejně vysoký standard ochrany osobních údajů jako správce, a to pouze v nezbytném rozsahu a v případech, kdy je k tomu správce oprávněn či zavázán (na základě právních předpisů, dle uzavřené smlouvy se zákazníkem, atp.).

3. Osobní údaje zákazníka jsou předávány zejména subjektům, které se na činnosti správce podílejí, a to zejména v souvislosti s provozováním jeho činnosti. Správce může osobní údaje zákazníka poskytnout k oprávněným účelům zejména těmto kategoriím příjemců:

- spolupracovníkům (zaměstnancům), dodavatelům a jiným smluvním partnerům správce za účelem realizace smlouvy, poskytování zákaznického servisu a provádění jiných činností správce ve smyslu těchto Zásad;
- poskytovatelům účetních, auditorských, daňových či jiných konzultačních služeb;
- inkasním agenturám a advokátním kancelářím (zejm. za účelem vymáhání pohledávek);
- provozovatelům počítačové infrastruktury, správcům IT systémů, poskytovatelům servisní činnosti databázových systémů;
- orgánům veřejné moci (např. soudy, správní orgány).

4. Osobní údaje zákazníka nebudou žádným způsobem předávány třetím osobám jinak než k účelům uvedeným v těchto Zásadách, což také znamená, že nebudou sdíleny s třetími osobami za účelem zasílání obchodních a marketingových sdělení těchto třetích stran. Správce nemá v úmyslu předávat osobní údaje zákazníka do třetích zemí či do mezinárodních organizací.

VIII. ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Správce vynakládá maximální úsilí, aby nedošlo k neoprávněnému nakládání s osobními údaji, které mu byly poskytnuty. Správce používá standardní technická a organizační opatření vyžadovaná platnými právními předpisy, která zajišťují ochranu zpracovávaných osobních údajů (zejména před jejich změnou, ztrátou nebo zničením) a zabezpečují osobní údaje proti jejich poskytnutí neoprávněným osobám, převzetí neoprávněnými osobami, jakož i proti jejich zpracování porušujícím ustanovení Nařízení či jiných právních předpisů.

2. Osobní údaje jsou ukládány v bezpečné databázi, k zajištění ochrany využívá správce zabezpečení serverů, internetového připojení i internetových stránek. Správce pravidelně kontroluje, zda systém neobsahuje slabá místa a nebyl vystaven útoku a používá taková bezpečnostní opatření, která je možné po správci rozumně vyžadovat, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k poskytnutým osobním údajům, a která s ohledem na aktuální stav technologií poskytují dostatečné zabezpečení. Přijatá bezpečnostní opatření jsou pak pravidelně aktualizována.

IX. INFORMACE O PRÁVECH ZÁKAZNÍKA COBY SUBJEKTU ÚDAJŮ

1. Správce zpracovává osobní údaje zákazníka korektně, zákonným a transparentním způsobem a v souladu s legislativními požadavky. Zákazník má zároveň právo se na správce kdykoli obrátit, aby získal informace o procesu zpracování svých osobních údajů či za účelem uplatnění níže uvedených práv, která souvisejí s osobními údaji.

2. Správce informuje zákazníka o jeho právech, jimiž jsou:

2.1. právo na přístup k osobním údajům - na základě tohoto práva má zákazník právo získat od správce potvrzení, zdali jsou jeho osobní údaje zpracovávány, a v případě, že tomu tak je, také právo na informace související s tímto zpracováním, tj. zejména jaké osobní údaje jsou zpracovávány, za jakým účelem, po jakou plánovanou dobu, kde jsou osobní údaje získávány, komu jsou předávány, kdo je mimo správce zpracovává a jaká má zákazník další práva související se zpracováním vašich osobních údajů, a dále informace o tom, zda dochází k automatizovanému rozhodování a profilování a informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro zákazníka. V případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob, má zákazník právo získat kopii zpracovávaných osobních údajů;

2.2. právo na opravu osobních údajů - na základě tohoto práva může zákazník správce žádat o opravení nepřesností v osobních údajích zpracovávaných správcem, popř. o doplnění neúplných osobních údajů;

2.3. právo na výmaz osobních údajů - na základě tohoto práva může zákazník správce žádat o výmaz jakéhokoli či všech osobních údajů o něm zpracovávaných, a to pokud nejsou potřebné pro účel, pro který byly zpracovávány, nebo pokud zákazník odvolal souhlas s jejich zpracováním (a neexistuje již další právní důvod pro zpracování) anebo vznesl námitky proti zpracování (a neexistují žádné převažující oprávněné důvody správce pro zpracování), dále pokud osobní údaje byly zpracovány protiprávně, nebo musí být vymazány ke splnění právní povinnosti, nebo byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti. Toto právo se neuplatní v případě, že zpracování osobních údajů je i nadále nezbytné v právními předpisy stanovených případech, mj. pro splnění právní povinnosti správce nebo určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;

2.4. právo na omezení zpracování osobních údajů - na základě tohoto práva může zákazník správce žádat o omezení zpracování osobních údajů, kdy toto právo umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení osobních údajů zákazníka a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Správce je povinen zpracování osobních údajů omezit, pokud zákazník popírá přesnost svých osobních údajů (a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit), nebo je jejich zpracování protiprávní (např. nad rámec toho, co je možné zpracovávat), ale zákazník odmítá výmaz takových osobních údajů, resp. upřednostňuje pouze jejich omezení (např. pokud očekává, že by v budoucnu takové údaje správci stejně poskytl) nebo pokud osobní údaje již nejsou potřebné k účelu, pro který byly zákazníkem poskytnuty, avšak zákazník o zpracování požádá (např. v souvislosti s uplatněním nároku u soudu, k němuž zákazník zpracovávané osobní údaje potřebuje), nebo pokud zákazník vznesl námitku proti zpracování, přičemž není zřejmé, zda oprávněné zájmy správce převažují nad oprávněnými zájmy zákazníka (tj. zda je tedy námitka oprávněná);

2.5. právo na přenositelnost osobních údajů - v případě automatizovaného zpracování osobních údajů, které je založeno na uzavřené smlouvě nebo souhlasu, který byl zákazníkem

udělen, má zákazník právo na tzv. přenositelnost těchto údajů a jejich poskytnutí ve strukturovaném, běžně používaném a strojovém formátu;

2.6. vyloučení automatizovaného individuálního rozhodování a profilování - zákazník má právo nebyť předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. Správce v té souvislosti uvádí, že neprovádí žádné automatizované zpracování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů;

2.7. právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů - v případě, kdy zákazník poskytl správci souhlas se zpracováním osobním údajů pro účely, které vyžadují souhlas, má zákazník právo kdykoli tento souhlas odvolat. Zpracování osobních údajů, ke kterému došlo před odvoláním souhlasu, je zákonné. Odvolání souhlasu též nemá vliv na zpracování osobních údajů, které správce zpracovává na základě jiného právního základu, než je souhlas (tj. zejména, je-li zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, právní povinnosti či z jiných důvodů uvedených v platných právních předpisech, resp. těchto Zásadách);

2.8. právo na oznámení případů porušení zabezpečení osobních údajů – zákazník má právo na informaci od správce o tom, že došlo k porušení zabezpečení jeho osobních údajů, jestliže je současně pravděpodobné, že takový případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob; uvedené právo zákazník nemá při splnění stanovených podmínek (mj. pokud správce přijal opatření k zajištění, že se vysoké riziko pravděpodobné neprojeví nebo vyžadovalo-li by takové oznámení nepřiměřené úsilí, kdy pak je nutné poskytnout informaci pomocí veřejného oznámení či podobného opatření);

2.9. právo podat stížnost u dozorového orgánu - zákazník má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů jakožto dozorový orgán, pokud se domnívá, že při zpracování jeho osobních údajů došlo k porušení pravidel ochrany osobních údajů; kontaktní údaje:

Úřad pro ochranu osobních údajů:

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
telefon: +420 234 665 111 (ústředna)
e-mailová adresa: posta@uouu.cz
internetové stránky: www.uouu.cz

Proti rozhodnutí dozorového orgánu má též zákazník právo na účinnou soudní ochranu proti rozhodnutí, které se ho týká.

Zákazník má rovněž právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů – zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které správce zpracovává z důvodu oprávněného zájmu. V případě, že správce neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, ukončí správce na základě takové námitky zpracování osobních údajů bez zbytečného odkladu.

Stejně tak může zákazník vznést námitku proti zpracování v situaci, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány pro účely přímého marketingu. V takovém případě nebude správce bez dalšího osobní údaje již nadále pro tento účel zpracovávat.

3. Veškerá výše uvedená práva (s výjimkou práva podat stížnost dozorovému orgánu) lze uplatnit prostřednictvím kontaktních údajů správce, tj.:

- Zasláním e-mailové zprávy na sekretariat@teplotesin.cz;

- zasláním dopisu na adresu sídla správce - Teplo Těšín a.s., Hornická 2070/14, 737 01 Český Těšín.

4. Na shora uvedené adresy se lze obrátit rovněž v souvislosti s žádostí o další doplňující informace týkající se výše uvedených práv či při jakýchkoli jiných žádostech o vysvětlení v souvislosti se zpracováním osobních údajů, rovněž pokud by se zákazník domníval, že správce provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s příslušnými právními předpisy, případně jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování.

5. Podání žádosti o uplatnění práv z článku IX., odst. 2.1. a 2.5. Zásad je možné pouze prostřednictvím písemného dopisu s úředně ověřeným podpisem zákazníka na adresu sídla správce, případně podání takové žádosti opatřené zaručeným elektronickým podpisem v případě elektronického podání; v případě podání žádosti z datové schránky zákazníka podání být zaručeným elektronickým podpisem opatřeno nemusí. Součástí takové žádosti je vždy e-mailová adresa, na kterou bude po obdržení žádosti zaslán ověřovací e-mail za účelem potvrzení totožnosti zákazníka. Ustanovení následujícího odstavce poslední věty se zde uplatní přiměřeně.

6. Správce si vyhrazuje právo žádat prokázání totožnosti zákazníka v souvislosti s uplatněním práv vymezených výše, zejména nebude-li žádost o uplatnění práv zaslána z e-mailové adresy zákazníka evidované správcem (např. právo požadovat dodatečné ověření formou odpovědi na ověřovací e-mail). Nedojde-li v takovém případě k prokázání totožnosti zákazníka do 14 dnů od takového požadavku správce, žádost o uplatnění práv zákazníka nebude přijata; správce o takové skutečnosti zákazníka vždy včas informuje.

7. Na žádost, která se týká uplatnění práv zákazníků, bude správce reagovat bez zbytečného odkladu ve lhůtě do jednoho měsíce od obdržení žádosti, v níž zákazníkovi poskytne informace o přijatých opatřeních, a to způsobem, jakým byla podána taková žádost o uplatnění práv (tj. dle okolností písemně nebo elektronickou formou). Uvedenou lhůtu lze v případě potřeby (mj. vzhledem k složitosti a počtu žádostí) prodloužit o další dva měsíce, přičemž o takovém prodloužení včetně důvodů, které k němu vedly, bude správce zákazníka vždy informovat do jednoho měsíce od obdržení žádosti.

8. Nepřijme-li správce opatření, o které zákazník žádal, informuje zákazníka ve shora uvedené lhůtě o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u dozorového orgánu a žádat o soudní ochranu.

9. Správce je oprávněn v případě opakované a/nebo nedůvodné žádosti o poskytnutí fyzické kopie zpracovávaných osobních údajů účtovat přiměřený poplatek za administrativní náklady s tím spojené.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Jakékoliv své dotazy týkající se těchto Zásad nám prosím adresujte na naši e-mailovou adresu: sekretariat@teplotesin.cz, případně korespondenční formou zasláním dopisu na adresu sídla správce - Teplo Těšín a.s., Hornická 2070/14, 737 01 Český Těšín.

2. Změny těchto Zásad jsou vyhrazeny; správce je oprávněn znění Zásad měnit či doplňovat, přičemž o každé takové změně správce informuje zákazníky nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změn, a to uveřejněním těchto změn na internetových stránkách správce: www.teplotesin.cz.

3. Veškeré právní vztahy v souvislosti se zpracováním osobních údajů a případné spory mezi správcem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.