

# GridServices

## INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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 jen „Nařízení“)  
(strana 1/5)

V tomto dokumentu bychom Vás rádi informovali o zásadách a postupech při zpracování Vašich osobních údajů a o Vašich právech, a to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

Správce, společnost GridServices, s.r.o., se sídlem Plynárenská 499/1, 602 00 Brno, IČ: 27935311, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 57165 (dále jen „GridServices“), tímto dokumentem plní povinnost ve smyslu ustanovení článku 13 Nařízení, a to poskytnutím informace o zpracování osobních údajů subjektu údajů (zákazníkovi, třetí straně) transparentním způsobem.

Tyto informace mají informativní a právně normativní charakter, nejsou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ani jiné smlouvy.

### 1 POJMY

**Subjekt údajů** (dále jen „Žadatel“): Fyzická osoba (včetně osob samostatně výdělečně činných), k níž se osobní údaje vztahují (např. stávající či bývalý zákazník, zaměstnanec dodavatele, vlastník nemovité věci, případně jakákoliv třetí osoba).

**Osobní údaj:** Veškeré informace o identifikovaném nebo identifikovatelném Žadateli; identifikovatelným Žadatelem je fyzická osoba, která lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

**Správce:** Společnost **GridServices, s.r.o.**, se sídlem Plynárenská 499/1, 602 00 Brno, IČ: 27935311, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 57165 (dále jen „GridServices“). Správce určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Zpracováním osobních údajů může GridServices zmocnit nebo pověřit Zpracovatele, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.

**Zpracovatel:** Každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo z pověření GridServices zpracovává osobní údaje podle Zákona a Nařízení, a to na základě uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů.

**Profilování:** Jakákoliv forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě, zejména k rozboru nebo odhadu aspektů týkajících se jejího pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, chování, místa, kde se nachází, nebo pohybu.

**Účel zpracování osobních údajů:** Cíl (obchodní aktivita), pro který je nezbytné či účelné osobní údaje subjektu údajů zpracovávat.

**Rozsah zpracování osobních údajů:** Výtčet konkrétních osobních údajů subjektu údajů zpracovávaných pro určitý účel.

**Biometrický podpis:** Biometrický nebo také viditelný digitální podpis je bezpečná metoda podpisu elektronických dokumentů, díky zápisu originálních a jedinečných charakteristik (rychlost, zrychlení, tlak, doba podpisu atd.) osoby podepisující se do elektronického dokumentu.

**Cookies:** Elektronická data, která WWW server pošle prohlížeči, který je následně uloží na počítači uživatele. Při každé další návštěvě téhož serveru pak prohlížeč tato data posílá zpět serveru. Cookies běžně slouží k rozlišování jednotlivých uživatelů, ukládají se do nich uživatelské předvolby apod.

**Pověřenec pro ochranu osobních údajů/DPO:** Je osoba odborně způsobilá, na základě profesních kvalit, zejména svých odborných znalostí právní úpravy a praxe v oblasti ochrany údajů, k sledování implementace strategií společnosti v souvislosti s řízením ochrany osobních údajů a dodržováním Nařízení.

### 2 PRINCIPY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost GridServices zpracovává osobní údaje v duchu následujících principů vyplývajících z Nařízení:

- **zákonost, korektnost a transparentnost zpracování;**
- **účelové omezení** – shromažďování jen pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely;
- **minimalizace údajů** – přiměřenost, relevantnost a limitace zpracování na nezbytně nutný rozsah ve vztahu k účelu;
- **přesnost a aktuálnost** – GridServices přijímá veškerá rozumná opatření, aby osobní údaje, které jsou nepřesné s přihlédnutím k účelům, pro které se zpracovávají, byly bezodkladně vymazány nebo opraveny;
- **omezené uložení** – osobní údaje jsou uloženy ve formě umožňující identifikaci subjektů údajů po dobu ne delší, než je nezbytné pro účely, pro které jsou zpracovávány, a to za předpokladu provedení příslušných technických a organizačních opatření požadovaných stávající legislativou s cílem zaručit práva a svobody subjektu údajů;
- **integrita a důvěrnost** – osobní údaje jsou zpracovávány způsobem, který zajistí jejich náležitě zabezpečení, včetně jejich ochrany pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.

### 3 ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ A MONITORING

GridServices získává osobní údaje zákazníků zejména od nich samých v rámci jednání o uzavření smlouvy. GridServices vždy informuje zákazníka 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 zákazníkem a GridServices a také významně zefektivní poskytování služeb.

GridServices dále získává osobní údaje zákazníků z veřejně dostupných registrů a evidencí (např. z Katastru nemovitosti), od orgánů státní moci, nebo na základě zvláštních právních předpisů.

Za účelem zvyšování kvality služeb a ochrany práv monitoruje a zaznamenává GridServices komunikaci se zákazníky (především telefonické hovory na zákaznické linky), zákazník je o této skutečnosti předem informován a je oprávněn tento postup odmítnout.

Za účelem zajištění bezpečnosti GridServices a také bezpečnosti poskytovaných služeb jsou v obchodních kancelářích a budovách GridServices umístěny kamerové systémy. O umístění kamerových systémů je zákazník vždy informován informačními cedulemi a piktogramy při vstupu do takového prostoru. Záznamy z kamerových systémů jsou archivovány po nezbytně nutnou dobu a mimo uvedený účel nejsou dále nijak zpracovávány. V případě nutnosti jsou záznamy předány orgánům činným v trestním řízení za účelem řádného objasnění skutkového stavu věci.

### 4 ROZSAH ZPRACOVÁNÍ

GridServices a jeho smluvní Zpracovatelé v návaznosti na příslušný právní titul a účel zpracování zpracovávají následující osobní údaje, respektive kategorie osobních údajů, zejména:

- identifikační, autentizační a adresní údaje:** oslovení, akademický titul, jméno, příjmení, datum narození, údaje o dokladech totožnosti, adresa trvalého, případně přechodného bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, státní občanství, adresa odběrného místa, adresa plnění poskytované služby, sídlo podnikání, IČ, DIČ, rodné číslo, případně číslo občanského průkazu, jsou-li tyto údaje požadovány orgánem státní správy nebo samospráv v souvislosti s poskytováním tzv. kotlíkové dotace, vlastnoruční podpis a vlastnoruční elektronický podpis;
- elektronické kontaktní údaje:** telefonní číslo, e-mailová adresa, ID datové schránky;
- jiné elektronické údaje:** IP adresa, cookies, autentizační certifikáty a certifikáty elektronického podpisu, identifikátory v sociálních sítích a komunikačních platformách (např. Skype) atd.;

- d) **osobní údaje spojené se smluvním vztahem:** číslo bankovního účtu, spojovací číslo SIPO, číslo měřicího zařízení, EIC/EAN odběrného místa, identifikace pozemku a nemovitosti;
- e) **doplňkové osobní údaje:** osobní údaje, které vznikají (a jsou dále zpracovávány) jako výsledek adresných analýz spotřebitelského chování zákazníka, profilování, vyhodnocování kreditního rizika, záznamy o spotřebitelské historii a plnění platebních povinností u GridServices, prediktivních modelů atd.;
- f) **další osobní údaje:** údaje poskytnuté zákazníkem ve smlouvě/dodatku či v jiných dokumentech a při jednáních, a to včetně pozdějších aktualizací;
- g) **osobní údaje vznikající z nahrávek:** údaje spojené s hlasovou analýzou či nahrávkou zákaznickova hlasu při komunikaci s obsluhou za účelem zvýšení ochrany práv zákazníka i GridServices; Účel zpracování těchto údajů se zákazník dozví v úvodu každého hovoru;
- h) **biometrické údaje** související s v minulosti zavedeným biometrickým elektronickým podpisem zákazníka;
- i) **osobní údaje spojené s videonahrávkou či fotografií** podoby zákazníka a jeho osobnostních projevů při jednání.

## 5 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

GridServices zpracovává osobní údaje zákazníků na základě následujících právních důvodů (titulů):

- oprávněný zájem GridServices;
- plnění smlouvy;
- plnění právní povinnosti;
- platný souhlas se zpracováním osobních údajů.

### 5.1 OPRÁVNĚNÝ ZÁJEM GRIDSERVICES

Právní titul zpracování osobních údajů tam, kde převažují legitimní zájmy/práva Správce nad zájmy/právy subjektu údajů, a to při zohlednění přiměřeného očekávání subjektů údajů na základě jeho vztahu se Správcem. Jedná se o případy, pro které není nutný souhlas se zpracováním osobních údajů.

Jedná se zejména o následující účely (přičemž rozsah pro ně zpracováváných údajů je vymezen pomocí písmen odpovídajících členění dle článku 4 – Rozsah zpracování):

- **ochrana základních či jiných důležitých práv GridServices** vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a smluv v rámci různých sporů, kontrol, šetření, řízení a ve vztahu k smluvním partnerům a třetím osobám pro rozsah zpracování a) – h), a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s GridServices. U osobních údajů souvisejících s přípravou a zhotovením staveb pak po dobu životnosti stavby;
- **ochrana majetku GridServices, života a zdraví** zaměstnanců, zákazníků a osob vstupujících do objektů GridServices, pro rozsah zpracování i) po dobu 14 dní od pořízení záznamu;
- **zamezení podvodného jednání poškozujícího GridServices** v případech důvodného podezření pro rozsah zpracování a) – i), a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 5 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s GridServices;
- **přímý marketing**, tj. nabízení zboží a služeb pro rozsah zpracování a), b), d) – f) po dobu trvání smluvního vztahu zákazníka s GridServices;
- **vymáhání pohledávek** pro rozsah zpracování a), b), d) – i) po dobu zákonných promlčecích dob, maximálně však po dobu 10 let;
- manuální či automatické **ověřování/vyhodnocování kreditního rizika a hodnocení platební schopnosti zákazníka** v případě prodlení s úhradou splatného peněžitého závazku na straně subjektu údajů pro rozsah zpracování a), d), e), f) a v případě důvodných pochybností c), přičemž využíváme pouze veřejně dostupné údaje, a to po dobu maximálně 8 let od ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s GridServices.
- **nahrávky příchozích a odchodích telefonických hovorů a osobních jednání na zákaznických centrech.** V rámci všech standardních kontaktů se zákazníky jsou pořizovány hlasové záznamy v informačním systému. GridServices zpracovává hlasové záznamy na základě oprávněného zájmu, zejména za účelem zvýšení ochrany práv zákazníka i GridServices a/nebo

předcházení škodám pro rozsah zpracování g) po dobu 3 let od pořízení záznamu. GridServices v některých případech zpětně vyhotovuje mimo zákaznický systém anonymní analýzu hlasových záznamů, respektive obsahu hovoru, a to pro statistické účely nebo organizaci práce operátorů, nebo využívá pokročilého vyhledávání v rámci hlasových záznamů na základě předem definovaných podmínek (kombinace slov). Hlasové analýzy se neprovádějí u záznamů ze zákaznických center. Hlasové analýzy nejsou využívány pro marketingové účely;

- **řízení změn software.** V případě, kdy k realizaci změn software (vývoj, testování, školení) nezbytného pro zajištění kvality a funkčnosti systémů podporujících dodávku služeb našim zákazníkům nelze použít anonymizovaná či synteticky generovaná data, používáme též data obsahující osobní údaje subjektů údajů, a to v rozsahu zpracování a) – h). Tato data podléhají stejnému zabezpečení jako data v produkčních systémech a jsou použita pouze v nezbytně nutném rozsahu jak z hlediska objemu dat, tak z hlediska časového využití. Doba zpracování je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu s GridServices. U osobních údajů souvisejících s přípravou a zhotovením staveb pak po dobu životnosti stavby.

### 5.2 PLNĚNÍ SMLOUVY

GridServices zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro níže uvedené účely související s plněním smluvních závazků obou smluvních stran, zejména pro účely platného uzavření, změny a ukončení smlouvy v souladu s energetickým zákonem a občanským zákoníkem.

Rozsah pro tyto účely zpracováváných osobních údajů je vymezen údaji na formulářích smluv, plných mocí, které nejsou označeny jako nepovinné (tzn. nejsou označeny nijak; jako nepovinné jsou typicky označeny např. telefon, e-mailová adresa). Standardně se jedná zejména o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, sídlo podnikání, IČ, číslo bankovního účtu, spojovací číslo SIPO, číslo měřicího zařízení, EIC/EAN odběrného místa atd. V případě nadstandardních služeb vyžádaných zákazníkem využívajících prostředky elektronické komunikace, jako je např. zaslání elektronické faktury, se stává e-mail povinným údajem.

Doba zpracování je vymezena dobou 10 let od ukončení smluvního vztahu nebo dobou životnosti stavby.

Může se jednat např. o smlouvu o dílo, smlouvu kupní atd.

### 5.3 PLNĚNÍ PRÁVNÍ POVINNOSTI

GridServices poskytuje osobní údaje o zákaznících vedle Zpracovatelů též Příjemcům osobních údajů, mezi něž patří státní orgány a další subjekty v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plnění zákonem stanovených povinností, a to zejména za účelem:

- poskytnutí osobních údajů na vyžádání orgánům činným v trestním, přestupkovém či správním řízení;
- plnění zákonných informačních povinností vůči Energetickému regulačnímu úřadu, Úřadu pro ochranu osobních údajů, Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, České obchodní inspekci, Evropské komisi, České národní bance, Českému telekomunikačnímu úřadu;
- plnění informačních povinností dle Energetického zákona, a pro další zákonem vymezené účely i jiným subjektům v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plnění zákonem stanovených povinností.

Rozsah zpracování osobních údajů a doba jejich zpracování je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s GridServices.

### 5.4 PLATNÝ SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V případě, že Správce zpracovává osobní údaje zákazníka pro jiné účely, které nelze podřadit pod účely uvedené v článku 5.1, 5.2 a 5.3, může tak činit pouze na základě uděleného platného souhlasu se zpracováním osobních údajů ze strany zákazníka, který je projevem svobodné vůle zákazníka a tvoří tak specifický titul pro takové nakládání s osobními údaji.

Zákazník GridServices uděluje podpisem písemného formuláře nebo potvrzením elektronické verze souhlasu, a to pro níže uvedené účely, v rozsahu specifikovaném písmenou uvedenými v článku 4 – Rozsah zpracování, a to po níže uvedené dobu (počínající dnem ukončení posledního smluvního vztahu s GridServices):

- manuální či automatické ověřování/vyhodnocování kreditního rizika a hodnocení platební schopnosti zákazníka prostřednictvím:
    - registrů dlužníků či jiných podobných registrů pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 5 let;
    - analýzy spotřebitelského chování zákazníka včetně prediktivních modelů pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let;
    - záznamů o spotřebitelské historii zákazníka a plnění platebních povinností u GridServices pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let;
  - předání osobních údajů zákazníka do registru dle předchozího odstavce (včetně údaje o datu vzniku dluhu, jeho výši a důvodu) v případech, kdy je zákazník v opakovaném prodlení s úhradou závazků nebo v případě prodlení s úhradou závazku trvajícího déle než 30 dní po splatnosti, a to pro rozsah zpracování a), b), d) – f) - maximálně po dobu 10 let, nestanoví-li podmínky registru dobu kratší;
  - zaslání informačních zpráv týkajících se sjednaných služeb (např. informace o stavu vyřízení zákaznickova požadavku) a poskytování poradenství zejména v oblasti výběru produktů a služeb, předcházení nedoplatkům ve vyúčtování, pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 6 měsíců; při těchto činnostech je mimo jiné využíváno profilování;
  - občasné poskytnutí obchodní nabídky:
    - produktů, zboží a služeb GridServices pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let;
    - produktů, zboží a služeb smluvních partnerů GridServices pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let;
- záměrem GridServices je zefektivnění řešení požadavků zákazníků a zkvalitnění poskytovaných služeb, GridServices v žádném případě nechce zákazníky obtěžovat množstvím nevyžádané a nesouvisející marketingové komunikace (příp. uskutečňované v nevhodnou denní dobu), proto rovněž zjišťuje a analyzuje spotřebitelské preference zákazníků, chování v digitálním prostředí GridServices (weby a webové aplikace společnosti GridServices v ČR) a charakteristiky, na základě kterých zákazníky rozčleňuje do dočasných spotřebitelských skupin, zjišťuje pravděpodobnost spokojenosti s aktuálním nastavením smluvních podmínek, využití nové nabídky, rizika nespokojenosti či ukončení smluvního vztahu, přičemž k tomu používá i automatizované rozhodování, hlasové analýzy a obdobné techniky profilování;
- získání názoru zákazníka týkajícího se zejména míry spokojenosti s poskytovanými/plánovanými službami GridServices, názoru na společnost GridServices, marketingovou komunikaci GridServices, produktovou nabídku s cílem dosažení zkvalitnění poskytovaných služeb pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 5 let;
  - zvýšená ochrana práv zákazníka i GridServices a/nebo předcházení škodám (týká se biometrických údajů souvisejících s biometrickým elektronickým podpisem zákazníka, osobních údajů spojených s hlasovou analýzou či nahrávkou zákaznickova hlasu při komunikaci s obsluhou, osobních údajů spojených s videonahrávkou podoby zákazníka a jeho osobnostních projevů při jednání).

V případě odvolání souhlasu se zpracováním biometrického podpisu bude GridServices archivovat získaná biometrická data spojená s biometrickými podpisy uskutečněnými v minulosti na základě dříve platného souhlasu, a to pouze za účelem oprávněného zájmu/ochrany práv v kontextu čl. 9, odstavce 2 písmene f) a b) Nařízení, tedy: „Zpracování je nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo pokud soudy jednají v rámci svých soudních pravomocí.“ Tyto údaje GridServices nebude aktivně zpracovávat jiným způsobem a pro jiné účely. Poté, co pominou výše uvedené důvody nebo zákazník ze své iniciativy a na své náklady poskytne odpovídající nahrazení závazku vyplývajícího z právních jednání stvrzených biometrickým podpisem novým odpovídajícím právním jednáním bez použití biometricky (přičemž GridServices k uvedenému neposkytuje odbornou podporu ani podporu vzorovými šablonami dokumentů), budou ze strany

GridServices bez zbytečného odkladu tyto biometrické údaje z informačních systémů vymazány.

Do 9. 8. 2019 GridServices sbíral a zpracovával biometrické údaje související s biometrickým elektronickým podpisem zákazníka na základě souhlasu subjektu údajů za účelem zvýšené ochrany práv zákazníka i GridServices a/nebo předcházení škodám, a to na dobu 10 let. Od 10. 8. 2019 GridServices od technologie biometrického podpisu upustil a nadále takové osobní údaje nezískává ani aktivně nezpracovává. Dříve získané biometrické osobní údaje pouze archivuje za účelem oprávněného zájmu/ochrany práv v kontextu čl. 9, odstavce 2 písmene f) Nařízení, tedy: „Zpracování je nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo pokud soudy jednají v rámci svých soudních pravomocí.“ V případě odvolání souhlasu se zpracováním biometrického podpisu bude GridServices archivovat získaná biometrická data spojená s biometrickými podpisy uskutečněnými v minulosti na základě dříve platného souhlasu, a to pouze za výše uvedeným účelem. Tyto údaje GridServices nebude aktivně zpracovávat jiným způsobem a pro jiné účely. Poté, co pominou výše uvedené důvody nebo zákazník ze své iniciativy a na své náklady poskytne odpovídající nahrazení závazku vyplývajícího z právních jednání stvrzených biometrickým podpisem novým odpovídajícím právním jednáním bez použití biometricky (přičemž GridServices k uvedenému neposkytuje odbornou podporu ani podporu vzorovými šablonami dokumentů), budou ze strany GridServices bez zbytečného odkladu tyto biometrické údaje z informačních systémů vymazány.

Udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů je dobrovolné a svobodné. Neudělení souhlasu či zúžení jeho rozsahu nemá vliv na plnění dříve sjednaného závazku po dobu trvání smlouvy nebo na možnost uzavření nového závazku ze strany GridServices. Neudělení souhlasu se zpracováním osobních údajů může mít vliv na poskytovanou úroveň doplňkových služeb. Udělený souhlas lze kdykoliv zčásti nebo zcela odvolat.

## 6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány automatizovaně i manuálně a mohou být zpřístupněny zaměstnancům GridServices, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností. Zpracovatelům, s nimiž má GridServices uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů a případně další osobě v souladu se zákonem a Nařízením.

GridServices se zavazuje, že nebude zákazníka kontaktovat v nočních hodinách a nepřiměřeně často. Kontaktování bude probíhat pouze za účelem nabídky služeb, ke kterým dal zákazník souhlas (není-li ke kontaktování dán jiný právní titul).

GridServices v rámci zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb poskytuje osobní údaje zákazníků získané s jejich souhlasem jiným osobám (viz Seznam Zpracovatelů níže), a to po dobu, kdy s tímto postupem zákazník písemně nevyjádřil nesouhlas. GridServices v těchto případech klade důraz na důvěrnost těchto údajů a takové osoby nejsou oprávněny osobní údaje zákazníků dále předávat.

GridServices v rámci nastavených procesů plošně nevyžaduje od svých zákazníků (třetích stran) kopie jakýchkoli dokladů s osobními údaji (občanský průkaz, cestovní pas, atd.) nicméně v případě, že tyto kopie dokladů jsou ze strany zákazníka dobrovolně poskytnuty GridServices pro účely ověření konkrétních údajů, má se za to, že zákazník jejich poskytnutím vyslovuje souhlas s poskytnutím takových údajů a posléze tak dochází pouze k jejich nahodilému, nikoliv systematickému zpracování v míře nezbytně nutné pro nastavení daného procesu. Následně dochází k jejich likvidaci.

GridServices deklaruje maximální možnou lhůtu pro dobu zpracování osobních údajů 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu s GridServices, přičemž tato lhůta může být prodloužena o dalších 6 měsíců z důvodu standardních lhůt příslušných orgánů k vyrozumění GridServices o zahájení řízení iniciovaného subjektem údajů případně třetí stranou (pokud by příslušné řízení bylo zahájeno těsně před koncem desetileté doby). Přičemž takové řízení může poskytovat GridServices další navazující právní titul pro navazující další zpracování osobních údajů z titulu ochrany práv.

## 7 PŘÍJEMCI A ZPRACOVATELÉ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pro zajištění výkonu vybraných činností využívá GridServices spolupráci s prověřenými externími partnery. Těmto společnostem, kteří jsou v postavení Zpracovatele osobních údajů, předává GridServices vybrané osobní údaje pouze za účelem řešení dané agendy.

Zpracování osobních údajů mohou pro GridServices provádět Zpracovatelé výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, tzn. s garancemi organizačně-technického zabezpečení těchto dat a s vymezením účelu zpracování, přičemž zpracovatelé nesmí použít údaje k jiným účelům, ani údaje předat jinému subjektu.

Seznam Zpracovatelů a Příjemců (typicky orgány státní moci) je dostupný na adrese: <http://www.gridservices.cz/zpracovatele-osobnich-udaju>.

Příjemce a Zpracovatele osobních údajů rozlišujeme dle právního titulu, přičemž u každého právního titulu je vymezen rozsah a účel zpracování. Seznam Zpracovatelů a Příjemců bude při uzavírání Smlouvy poskytnut na vyžádání zákazníkem na kontaktních místech GridServices.

GridServices nepředává osobní údaje svých zákazníků ke zpracování do třetí země nebo mezinárodní organizaci (mimo rámec EU, případně mimo tzv. skupiny zemí se zajištěnou odpovídající ochranou osobních údajů a režimem jejich volného předávání, specifikovaných rozhodnutím Evropské komise uveřejněné v Úředním věstníku EU).

## 8 COOKIES

Při návštěvě internetových stránek provozovaných GridServices se může stát, že budou ukládány informace ve formě "cookie" na počítači zákazníka, které jej automaticky rozpoznají při příští návštěvě. Cookies umožňují například přizpůsobit webové stránky zájmům zákazníka nebo uložit uživatelské jméno, které pak nemusí být znovu pokaždé zadáváno. V případě, že zákazník nechce, aby byl jeho počítač rozpoznán, je nutno upravit nastavení internetového prohlížeče takovým způsobem, aby došlo k odstranění cookies z pevného disku počítače, cookies zablokovat nebo nastavit upozornění před uložením cookie.

## 9 PRÁVA ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo na následující informace:

- informace o účelech zpracování (viz článek 5);
- informace o kategoriích dotčených osobních údajů (viz článek 4);
- informace o příjemcích nebo kategoriích příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny (včetně příjemců ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích; viz článek 7);
- informace o plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby (viz článek 5);
- skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, a přinejmenším v těchto případech smysluplné informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro zákazníka, přenosu či jejich výmaz (viz souhlas se zpracováním osobních údajů);
- konkretizaci oprávněného zájmu Správce nebo třetí strany v případě, že je zpracování založeno na tomto důvodu (viz článek 5);
- informace o zdroji, ze kterého osobní údaje pocházejí, včetně zdroje veřejného (viz článek 3).

Zákazník má právo:

- a) na přístup ke svým zpracovávaným osobním údajům, jejich opravu, výmaz nebo omezení jejich zpracování;
- b) vznést námitku proti tomuto zpracování;
- c) podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7;
- d) kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů s účinky do budoucna;
- e) získat od Správce potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány;

- f) aby Správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů;
  - g) aby Správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje (také právo být zapomenut), které se daného subjektu údajů týkají, a Správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, a to v taxativně uvedených důvodech uvedených v Nařízení:
    - g.a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
    - g.b) zákazník odvolá souhlas se zpracováním osobních a neexistuje žádný další právní titul pro zpracování;
    - g.c) zákazník vznese námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro další zpracování;
    - g.d) osobní údaje byly zpracovány protiprávně;
    - g.e) osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené unijní nebo vnitrostátní legislativou, které se na Správce vztahuje;
    - g.f) osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti;
- Podrobnosti a výjimky k výkonu tohoto práva upravuje Nařízení.
- h) aby Správce omezil zpracování, v kterémkoli z těchto případů:
    - h.a) subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby Správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
    - h.b) zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
    - h.c) Správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
    - h.d) subjekt údajů vznese námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody Správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu údajů;
  - i) na přenositelnost osobních údajů, tzn. získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl Správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému Správci, aniž by tomu Správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil, a to v případě, že je:
    - i.a) zpracování založeno na souhlasu nebo na smlouvě; a
    - i.b) zpracování se provádí automatizovaně;
  - j) kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají, včetně profilování založeného na ustanoveních Nařízení. Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
  - k) nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká.
- Výjimky a podrobnosti stanoví Nařízení.

### 9.1 MOŽNOSTI UPLATNĚNÍ PRÁVA SUBJEKTU ÚDAJŮ

Nařízení definuje následující práva Subjektu údajů (Žadatele):

- Právo na přístup k osobním údajům
- Právo na opravu nepřesných nebo nesprávných osobních údajů
- Právo na přenositelnost osobních údajů
- Právo být informován o zpracování
- Právo vznést námitku
- Právo na výmaz osobních údajů
- Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování osobních údajů
- Právo na omezení zpracování osobních údajů
- Právo na odvolání souhlasu

Výkon těchto práv může Žadatel realizovat podáním Žadosti o výkon práv subjektu údajů (dále jen „žádost“) dle Nařízení na Správce. Žádost lze podat na předepsaném formuláři dostupném na webu (<http://www.gridservices.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju>) nebo v papírové podobě na zákaznických centrech.



Žádost musí být podána takovým způsobem (komunikačním kanálem), aby bylo možné jednoznačně ověřit identitu žadatele (viz níže). GridServices si v případě přetrvávajících pochybností o identitě žadatele vyhrazuje právo na ověření jeho totožnosti prostřednictvím úředně ověřeného podpisu v Žádosti, případně prostřednictvím elektronického podpisu opatřeného kvalifikovaným certifikátem v e-mailové korespondenci.

S ohledem na potřebu zajištění ochrany osobních údajů zákazníků a možná rizika zneužití osobních údajů při přenosu údajů mezi GridServices a zákazníkem, definujeme komunikační kanály, kterými lze přijmout a reagovat na požadavek zákazníka. Tyto komunikační kanály zohledňují nutnost jednoznačného ověření identity zákazníka při podávání Žádosti a dále zajišťují bezpečný způsob přenosu dat od GridServices k zákazníkovi. Pokud zákazník zadá Žádost mimo tyto definované komunikační kanály, bude na tuto skutečnost upozorněn a bude informován o možnosti správného podání Žádosti, případně bude provedeno jeho dodatečné ověření, aby mohla být Žádost zaevidována.

Níže jsou uvedeny komunikační kanály pro podání Žádosti. V Žádosti může zákazník uvést jakým způsobem si přeje, aby mu byla doručena odpověď. Pokud zákazník neurčí v Žádosti preferovaný komunikační kanál pro odpověď, bude mu odpověď zaslána poštovní zásilkou.

V případě Žádosti podané na základě plné moci ze strany subjektu údajů ve vztahu k plnění níže uvedených práv subjektu údajů kategorie I GridServices vyžaduje plnou moc s úředně ověřenými podpisy a odpověď bude zaslána do vlastních rukou na aktuální trvalou adresu, kterou GridServices disponuje v informačním systému, a to pouze identifikovatelnému subjektu údajů.

V případě Žádosti podané na základě plné moci ze strany subjektu údajů ve vztahu k níže uvedeným právům subjektu údajů kategorie II GridServices nevyžaduje plnou moc s úředně ověřenými podpisy a odpověď bude zaslána žadateli uvedenému v plné moci v pozici zmocněnce, pokud v plné moci není uvedeno jinak.

#### a) Práva subjektu údajů kategorie I:

- právo na přístup k osobním údajům;
- právo být informován o zpracování;
- právo na přenositelnost osobních údajů;
- právo na výmaz osobních údajů.

Pro zadání Žádosti lze použít tyto komunikační kanály:

- doporučená poštovní zásilka;
- e-mail na adresu [info@gasnet.cz](mailto:info@gasnet.cz);
- datová schránka: jnnyjs6.

Pro zaslání nebo převzetí odpovědi na Žádost lze použít tyto komunikační kanály:

- poštovní zásilka do vlastních rukou Žadatele, na aktuální trvalou adresu, kterou GridServices disponuje v informačním systému;
- datová schránka Žadatele.

#### b) Práva subjektu údajů kategorie II:

- právo na opravu nepřesných nebo nesprávných osobních údajů;
- právo vznést námitku;
- právo nebyt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování osobních údajů;
- právo na omezení zpracování osobních údajů;
- Právo na odvolání souhlasu.

Pro zadání Žádosti lze použít tyto komunikační kanály:

- doporučená poštovní zásilka;
- e-mail na adresu [info@gasnet.cz](mailto:info@gasnet.cz);
- datová schránka: jnnyjs6.

Pro zaslání nebo převzetí odpovědi na Žádost lze použít tyto komunikační kanály:

- poštovní zásilka do vlastních rukou Žadatele, na aktuální trvalou adresu, kterou GridServices disponuje v informačním systému;
- datová schránka Žadatele;
- e-mailová schránka Žadatele.

## 10 POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ/DPO

Společnost GridServices jmenovala svého Pověřence pro ochranu osobních údajů, který bude deklarovat dodržování pravidel Nařízení.

V případě dotazů ohledně záležitostí ochrany osobních údajů, které nelze vyřešit podáním Žádosti v rámci výkonu práv Nařízení, kontaktujte našeho Pověřence pro ochranu osobních údajů na: [dpo@gasnet.cz](mailto:dpo@gasnet.cz).

## 11 ÚČINNOST

Tento dokument je účinný dnem zveřejnění 10. 4. 2018, vyjma ustanovení 9b), 9e), 9g), 9i), 9j), 9k), která nabývají účinnosti dne 25. 5. 2018. Poslední aktualizace textu proběhla dne 2. 10. 2019.