Zpracování osobních údraů

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO ZÁKAZNÍKY

OBECNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás prioritou. Byly vypracovány tyto "Zásady zpracování osobních údajů", abychom Vás, jako své zákazníky a/nebo odběratele našich služeb informovali o tom, jak společnost KANALIZACE A VODOVODY Starý Plzenec, a.s. (dále jen „my“ nebo „KAV“) Vaše osobní údaje získává, uchovává a dále zpracovává v souvislosti s poskytováním našich služeb, kterými jsou zejména pravidelné dodávky vody a odvádění odpadních vod, jakož i související služby poskytované našim zákazníkům.

Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme zavázáni. Při poskytování služeb souvisejících s dodávkami pitné vody nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, ze kterých vyplývá povinnost nebo nezbytnost zpracovávat osobní údaje a po určitou dobu je uchovávat. Při poskytování našich služeb vždy v nejvyšší možné míře dbáme na ochranu Vašeho soukromí a osobních údajů.

Prostřednictvím těchto Zásad zpracování osobních údajů Vám chceme poskytnout informace o tom, jakým způsobem shromažďujeme, zpracováváme a chráníme Vaše osobní údaje (kapitoly až 7 níže), a o Vašich právech a způsobu, jakým je můžete uplatnit (kapitola 8 níže).

Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, zejména našich zákazníků a dalších osob, jejichž osobní údaje můžeme zpracovávat.

Doporučujeme Vám pečlivě se seznámit s těmito "Zásadami zpracování osobních údajů". V případě jakýchkoli dotazů se na nás můžete kdykoliv obrátit prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů.

SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správcem Vašich osobních údajů je společnost KANALIZACE A VODOVODY Starý Plzenec, a.s., IČO: 617 78 079, se sídlem Smetanova 195, 332 02 Starý Plzenec – Sedlec, IČO: 256 56 635, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Plzni, spisová značka B 443.

Aktuální kontaktní údaje naleznete na adrese:

https://www.kav-plzenec.cz/kontakty.

POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost „KAV“ není povinna zřizovat pověřence pro ochranu osobních údajů.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Abychom Vám mohli poskytovat jednotlivé služby (zejména dodávky vody a odvádění odpadních vod), potřebujeme znát a dále zpracovávat Vaše osobní údaje. Osobní údaje zpracováváme zejména za účelem uzavření smluvního vztahu a právním základem takového zpracování je tedy plnění smlouvy (případně náš oprávněný zájem zejména pokud je zákazníkem právnická osoba a zpracováváme osobní údaje jejích kontaktních osob). Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro uzavření a plnění tohoto smluvního vztahu.

Při poskytování našich služeb nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, v rámci kterých dochází ke zpracování osobních údajů, a to zejména v souvislosti se zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „**zákon o vodovodech a kanalizacích**“).

Účel zpracování

Vaše osobní údaje zpracováváme především za účelem poskytování služeb a správy Vašeho zákaznického účtu. Některé údaje, které o Vás máme k dispozici, zpracováváme i po ukončení smlouvy. Osobní údaje zpracováváme zejména pro účely:

Poskytování služeb

Osobní údaje zpracováváme při poskytování služeb odběratelům a jiným zákazníkům, a to na základě plnění smluvního vztahu (zpravidla smlouvy o dodávce vody a/nebo odvádění odpadních vod, případně pak na základě příslušných smluv o poskytování zvláštních služeb).

Pro tyto účely Vaše osobní údaje zpracováváme na základě právního základu plnění smlouvy a/nebo našeho oprávněného zájmu (zejména v případě, kdy s námi jednáte jako zaměstnanec nebo jiná pověřená osoba odběratele či zákazníka a nemáme s Vámi z tohoto důvodu žádný smluvní vztah).

V takovém případě Vaše osobní údaje uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu, případně po dobu nezbytnou pro splnění smluvních závazků vyplývajících z příslušné smlouvy.

Odečty vodného a stočného

V případě smlouvy o dodávce vody a/nebo odvádění odpadních vod nám rovněž vznikají zákonné povinnosti vyplývající zejména z ustanovení § 16 odst. 1 zákona o vodovodech a kanalizacích. V případě, že vystupujeme jako provozovatel vodovodu, jsme povinni měřit množství dodané vody pomocí vodoměru, který slouží k evidenci množství odběratelem spotřebované vody (a sloužící pro účely fakturace vodného).

V souladu s § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích můžeme údaje o vodném využít rovněž pro účely fakturace stočného (tj. odvedených odpadních vod).

V případech, kdy využíváte pouze jedné z těchto služeb společnosti „KAV“ (tj. využíváte pouze služby dodávek vody nebo pouze odvádění odpadních vod), můžeme si my nebo jiný poskytovatel vyžádat Váš souhlas s předáváním údajů o množství spotřebované vody. Tyto údaje budeme pak my či jiný poskytovatel (v souladu s Vámi uděleným souhlasem) využívat pro potřeby fakturace stočného.

Poskytování stanovisek

Na základě Vaší žádosti poskytujeme stanoviska a vyjádření vyžadovaná od poskytovatele infrastruktury. Právním základem pro tento účel zpracování osobních údajů může být samostatná smlouva o poskytování těchto služeb, nebo plnění zákonných povinností, např. dle stavebního zákona.

Reklamace

Pokud se zákazník domnívá, že hodnoty měřené na jeho měřícím zařízení neodpovídají skutečnosti, je oprávněn požadovat přezkoušení vodoměru a případně pak žádat reklamaci. Povinnost zpracovávat osobní údaje zákazníka v souvislosti s reklamací nám vyplývá ze zákona o vodovodech a kanalizacích a je rovněž součástí smluvního plnění mezi společností „KAV“ a vámi.

Více informací o postupech a pravidlech reklamace naleznete v našem Reklamačním řádu, který je dostupný zde:

https://www.kav-plzenec.cz/zakaznicky-servis

Zasílání upomínek

Pokud není splatná faktura za poskytnuté služby včas uhrazena, můžeme Vám zasílat upomínky, a to až do té doby, než dojde k jejímu uhrazení.

Ve výjimečných případech, kdy zákazník neplní své závazky z námi poskytované služby, mohou být údaje týkající se jeho platební historie využity k profilování a případně automatickému vyhodnocování v rámci přípravy a schvalování splátkového kalendáře a přípustných platebních metod. Pokud bude Vaše platební historie vyhodnocena, jako dlouhodobě nevyhovující, může Vám být odmítnuta možnost uhradit své závazky formou splátkového kalendáře či odepřeno využít některou z dalších platebních metod. O konečném schválení či odmítnutí této možnosti vždy rozhoduje speciálně kvalifikovaný zaměstnanec.

Určení, výkon a obhajoba právních nároků

Po ukončení poskytování služeb můžeme rovněž po dobu trvání promlčecích lhůt uchovávat některé z Vašich osobních údajů, jejichž zpracování je nezbytné pro ochranu našich práv a případnou obhajobu právních nároků, včetně vymáhání neuhrazených plateb.

Účetní doklady

Některé osobní údaje mohou být uvedeny na účetních dokladech (tedy zejména fakturách). Podle našich platných právních předpisů (např. zákona o účetnictví či zákona o DPH) máme povinnost tyto doklady uchovávat, a to až po dobu 10 let. Pokud nám tedy vzniká zákonná povinnost tyto doklady archivovat, ukládáme spolu s nimi i Vaše osobní údaje uvedené na příslušném daňovém dokladu.

Rozsah a zdroje zpracovávaných údajů

Pro výše uvedené účely zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci smluvního ujednání a při užívání našich služeb. Jedná se zejména o následující údaje:

- Identifikační údaje (zejména jméno, příjmení, datum narození a adresa bydliště, číslo bankovního účtu);
- kontaktní údaje (vaše e-mailová adresa a telefonní číslo);
- údaje týkající se vodoměru (adresa, na které je umístěno měřící zařízení, včetně čísla bytu, identifikační číslo vodoměru / měřícího zařízení);
- údaje o využívání služeb (zejména údaje o množství odebrané a odpadní vody, historie odběru pitné vody a odvodu odpadní vody a případně platební historie).

Zdroje osobních údajů

Zpracováváme osobní údaje, které nám poskytujete v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a jeho průběhu. Některé osobní údaje můžeme dále ověřovat a/nebo přímo získávat z veřejně přístupných rejstříků, seznamů a evidencí (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí či insolvenční rejstřík apod.).

DALŠÍ SLUŽBY A JINÉ OPERACE

Dále Vám poskytujeme následující služby, při kterých rovněž dochází ke zpracování osobních údajů, a to po níže vymezenou dobu, pro níže vymezené účely a na základě níže vymezených právních základů:

ZÁKAZNICKÁ LINKA

V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím zákaznické linky, mohou být Vaše údaje zpřístupněné některým zaměstnancům společnosti „KAV“, kteří Vás budou dále kontaktovat v nezbytně nutném rozsahu, zejména v souvislosti s nahlášením poruchy v určitém místě námi provozované infrastruktury či v obdobných otázkách souvisejících s fyzickým poškozením infrastruktury, přerušením dodávek vody či jakémkoli jiném neobvyklém a předem neoznámeném poklesu kvality námi poskytovaných služeb.

MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE

Vaše osobní údaje můžeme dále využívat pro zasílání novinek o našich službách a jiných obchodních sdělení související s našimi službami. Jedná se zejména o novinky týkající se našich služeb a produktů, které by pro Vás mohly být na základě Vašeho předchozího využívání našich služeb relevantní. Novinky Vám můžeme zasílat prostřednictvím Vašich kontaktních údajů. V žádném případě Vám však nebudeme zasílat obchodní sdělení týkající se třetích osob. Právním základem takového zpracování je náš oprávněný zájem na informování našich zákazníků o novinkách v rámci společnosti „KAV“ či doručování jiných obchodních sdělení. Pokud vznesete námitky proti takovému zpracování vašich osobních údajů, bez dalšího přestaneme tyto osobní údaje pro účely marketingových sdělení zpracovávat.

Rozsah zpracovávaných údajů

Abychom Vám mohli zasílat relevantní marketingová sdělení, využíváme zejména následující osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno, příjmení);
- kontaktní údaje (korespondenční adresa, emailová adresa či telefonní číslo).

Účel a doba zpracování

Účelem zpracování Vašich osobních údajů je zasílání marketingových nabídek a jiných obchodních sdělení, a to na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícím v nabídce našich služeb, které pro Vaše potřeby považujeme za relevantní. Údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu mezi Vámi a společností „KAV“.

PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje, které zpracováváme výše popsanými způsoby, můžeme sdílet se třetími stranami, které zajišťují některé služby související s poskytováním našich služeb, zejména např. administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod. Tyto osoby jsou v postavení zpracovatelů osobních údajů. Vaše osobní údaje můžeme sdílet:

- Ve výjimečných případech s externími auditory, daňovými poradci či právními zástupci, pokud je to nezbytné pro vymáhání či zaúčtování pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zájmů;
- pokud se na nás při výkonu svých pravomocí obrátí orgány veřejné moci s žádostí o poskytnutí informací, jejichž součástí mohou být Vaše osobní údaje, budeme na základě povinností vyplývajících ze zákona nebo jiného právního aktu povinni v nezbytném rozsahu Vaše osobní údaje zpřístupnit.

ZABEZPEČENÍ DAT

Zavedli jsme a udržujeme nezbytná přiměřená technická a organizační opatření, vnitřní kontroly a procesy bezpečnosti informací v souladu s nejlepší obchodní praxí odpovídající možnému hrozícímu riziku pro Vás jako subjekt údajů. Zároveň zohledňujeme stav technologického vývoje s cílem chránit Vaše osobní údaje před náhodnou ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem. Tato opatření mohou mimo jiné zahrnovat zejména opatření zajišťující fyzickou bezpečnost, přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k Vašim údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarovou ochranu zařízení, na kterých jsou uložena osobní údaje a další opatření.

VAŠE PRÁVA JAKO SUBJEKTU ÚDAJŮ

V souladu s platnými právními předpisy máte právo požadovat informace o způsobech zpracování svých osobních údajů a právo na opravu údajů, které o Vás jako správce osobních údajů zpracováváme. V určitých případech máte právo požadovat vymazání svých osobních údajů, dále pak máte právo na přístup ke svým osobním údajům nebo na jejich přenos (např. přenos k jinému poskytovateli služeb). V některých případech máte právo vznést námitky a také právo požadovat omezení zpracování vašich osobních údajů. V případě, že jste nám dříve poskytli souhlas se zpracováním osobních údajů, můžete jej kdykoliv odvolat. Jednotlivá práva a způsob jejich uplatnění jsou podrobněji popsána níže.

Způsob uplatňování vašich práv

Pokud uplatníte jakékoliv své právo podle tohoto článku nebo dle platných právních předpisů, informujeme o přijatém opatření nebo vymazání osobních údajů nebo o omezení zpracování, v souladu s vaším požadavkem, každého příjemce, kterému byly tyto údaje poskytnuty podle kapitoly 6 těchto Zásad zpracování osobních údajů, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

Pokud budete uplatňovat svá práva, můžeme Vás požádat o poskytnutí některých dodatečných osobních údajů, které jste nám dříve již sdělili. Poskytnutí takových údajů je nezbytné pro ověření, zda byl příslušný požadavek skutečně zaslán Vámi. Odpovíme Vám do jednoho měsíce po obdržení vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu ve složitých případech prodloužit o další dva měsíce.

Oprava Vašich osobních údajů

Podle platné právní úpravy máte právo na opravu Vašich osobních údajů, které s námi sdílíte. Pokud máte vytvořen Zákaznický portál, můžete některé údaje upravit přímo po přihlášení do svého Zákaznického portálu. Pokud některé údaje není možné opravit prostřednictvím Zákaznického portálu a/nebo do tohoto portálu nemáte přístup, svá práva můžete uplatnit výše uvedenými způsoby.

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.

Vymazání vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání Vašich osobních údajů, a to výše uvedenými způsoby.

Pokud nás kontaktujete s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny vaše osobní údaje, které máme, pokud Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro plnění smluvních nebo zákonných povinností či pro ochranu našich oprávněných zájmů, jak jsou popsány výše. Dále také smažeme (a zajistíme smazání ze strany zpracovatelů, které pověřujeme) všechny Vaše osobní údaje v případě, že odvoláte svůj souhlas se zpracováním údajů, pokud jste nám souhlas dříve poskytli.

Odvolání souhlasu

Souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Můžete tak učinit výše uvedenými způsoby. V takovém případě Vaše osobní údaje smažeme postupem dle bodu 0.

Vezměte prosím na vědomí, že odvolání Vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě dříve uděleného souhlasu před jeho odvoláním z Vaší strany.

Zpřístupnění a přenositelnost Vašich osobních údajů

Máte právo požadovat informaci o tom, zda o Vás zpracováváme osobní údaje a v jakém rozsahu. Rovněž máte právo požadovat, abychom Vám zpřístupnili osobní údaje, které jste nám poskytli a další osobní údaje týkající se Vaší osoby. Většina údajů je Vám automaticky zpřístupňovaná prostřednictvím Zákaznického portálu. V případě, že si chcete potvrdit rozsah údajů, které o Vás zpracováváme, kontaktujte nás prosím výše uvedenými způsoby

Pokud budete požadovat přenos vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě plnění smlouvy a/nebo vašeho souhlasu, můžete nás požádat o jejich přenos přímo třetí straně (jinému správci údajů), kterého uvedete ve své žádosti, za předpokladu, že takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob a bude technicky proveditelný.

Právo vznést námitky

V případě, že Vaše osobní údaje zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (např. pokud zpracováváme Vaše údaje jakožto kontaktní osoby našeho zákazníka), máte právo z důvodu týkajícího se Vaší konkrétní situace kdykoliv vznést námitku proti takovému zpracování. Pokud v takovém případě neprokážeme naše závažné oprávněné důvody pro zpracování, které by převážily nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami nebo pokud neprokážeme, že tyto údaje jsou nutné pro určení, výkon a obhajobu našich právních nároků, tak tyto údaje nebudeme dále zpracovávat a bez zbytečného odkladu je vymažeme. Pokud vznesete námitky proti zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu, tak bez dalšího přestaneme vaše údaje

pro tento účel zpracovávat.

Námitky proti zpracování můžete vznést výše uvedenými způsoby.

Omezení zpracování

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.

Žádost o omezení zpracování můžete uplatnit výše uvedenými způsoby.

Stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů

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

Internetové stránky úřadu: www.uoou.cz.

AKTUALIZACE ZÁSAD ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Průběžně můžeme tyto Zásady zpracování osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad zpracování osobních údajů se stanou účinnými po jejich zveřejnění na následujícím odkazu: https://www.kav-plzenec.cz/zakaznicky-servis. O podstatných změnách Vás budeme informovat prostřednictvím webových stránek společnosti „KAV“ (www.kav-plzenec.cz) či prostřednictvím Vámi sdělené emailové adresy před datem jejich účinností.