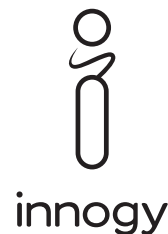


# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

(strana 1/7)

podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a 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“)



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 ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon „) a 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 (dále jen „Nařízení“), a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

Správce společnost innogy Energo, s.r.o., Limuzská 3135/12, Strašnice, 108 00, Praha 10, IČ 25115171, zápis v OR MěS v Praze, sp. zn. C 50971 a její dceřina společnost innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o., Plhovská 544, 54701 Náchod, IČ 07846738, zápis v OR KS v Hrádci Králové, sp. zn. C 43272 tímto dokumentem plní povinnost ve smyslu ustanovení článku 13 GDPR, a to poskytnout transparentním způsobem subjektu údajů (zákazníkovi, třetí straně) informace o zpracování osobních údajů.

Tyto zásady mají informativní a právně normativní charakter, nejsou součástí smlouvy o dodávce tepelné energie, stlačeného zemního plynu (CNG) ani jiné smlouvy.

## 1 POJMY

**Subjekt údajů** (dále jen „zákazník“): Fyzická osoba (včetně osob samostatně výdělečně činných), k níž se osobní údaje vztahují (např. potenciální, stávající či ztracený zákazník).

**Osobní údaj:** Veškeré informace o identifikovaném nebo identifikovatelném zákazníkovi; identifikovatelným zákazníkem 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 innogy Energo, s.r.o. a společnost innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o., (dále jen „innogy“), subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Zpracováním osobních údajů může innogy zmocnit nebo pověřit zpracovatele, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.

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

**Profilování:** Jakákoli 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:** Výčet konkrétních osobních údajů subjektu údajů zpracovávaných pro určitý účel.

**Cookies:** Elektronická data, která WWW server pošle prohlížeči, který je následně uloží na počítači uživatele (zákazníka). 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.

**DPO/pověřenec pro ochranu osobních údajů:** Osoba odborně způsobilá, na základě profesních kvalit, zejména svých odborných znalostí práva a praxe v oblasti ochrany údajů. Mezi hlavní činnosti DPO patří sledování implementace strategií společnosti v oblasti ochrany osobních údajů v souvislosti s řízením ochrany osobních údajů a dodržováním Zákona a Nařízení.

**CNG:** Stlačený zemní plyn z plnicích stanic pro pohon motorových vozidel podle zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, ve znění pozdějších předpisů.

**Dobíjecí stanice:** Zařízení umožňující dobítí baterie elektromobilu, podléhající definici zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, ve znění pozdějších předpisů.

**Obchodní sdělení:** Sdělení zákazníkům či potenciálním zákazníkům v jakékoli formě určené k přímé či nepřímé podpoře a prodeji zboží či služeb nebo image podniku; za obchodní sdělení se považuje také reklama podle zvláštního právního předpisu. V elektronické komunikaci se zákazníkem innogy využívá označení „OS“.

## 2 PRINCIPY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

- **zákonnost, 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** – innogy 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

innogy získává osobní údaje svých zákazníků zejména od nich samých v rámci jednání o uzavření smlouvy. innogy vždy informuje zákazníky 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 innogy a také významně zefektivní poskytování služeb.

innogy dále získává osobní údaje z veřejně dostupných registrů a evidencí, od orgánů státní správy nebo na základě zvláštních právních předpisů.



innogy

(strana 2/7)

Za účelem zajištění bezpečnosti innogy a také bezpečnosti poskytovaných služeb jsou v budovách a pozemcích innogy 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

innogy a její smluvní zpracovatelé v návaznosti na příslušný právní titul a účel zpracování zpracovávají následující osobní údaje, respektive kategorie osobních údajů:

- a) 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, místo a stát narození, státní příslušnost, sídlo podnikání, IČ, rodné číslo (pouze za účelem vyřízení dotací), vlastnoruční podpis a vlastnoruční elektronický podpis;
- b) elektronické kontaktní údaje: telefon, mobilní telefon, fax, e-mailová adresa, ID datové schránky;
- c) jiné elektronické údaje: IP adresa, cookies, autentizační certifikáty a certifikáty elektronického podpisu, identifikátory v sociálních sítích a komunikačních platformách (např. Skype), lokační údaje zařízení užívaného zákazníkem, lokační údaje uživatelů mobilní aplikace innogy navigace CNG stanic;
- d) další osobní údaje spojené se smlouvou: číslo bankovního účtu, číslo zákaznického účtu, číslo CNG karty;
- e) osobní údaje, které vznikají jako výsledek adresných analýz spotřebitelského chování zákazníka, vyhodnocování kreditního rizika, záznamy o spotřebitelské historii a plnění platebních povinností u innogy, prediktivních modelů atd. a jsou dále zpracovávány;
- f) další osobní údaje poskytnuté zákazníkem ve Smlouvě/ Dodatku či v jiných dokumentech a při jednáních, a to včetně pozdějších aktualizací;
- g) osobní údaje spojené s videonahrávkou či fotografií podoby zákazníka a jeho osobnostních projevů při jednání za účelem zvýšení ochrany práv zákazníka i innogy a/nebo předcházení škodám.

#### 5 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

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

##### 5.1 OPRAVNĚNÝ ZÁJEM INNOGY

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 (příčemž rozsah pro ně zpracovávaných údajů je vymezen pomocí písmen odpovídajících členění dle článku 4 – Rozsah zpracování):

- **ochrana základních či jiných důležitých práv innogy** 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) – g) a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s innogy;
- **ochrana majetku innogy, života a zdraví** zaměstnanců, zákazníků a osob vstupujících do objektů innogy pro rozsah zpracování g) po dobu 14 dní od pořízení záznamu;
- **zamezení podvodného jednání poškozujícího innogy** v případech důvodného podezření pro rozsah zpracování a) – g), a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 5 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s innogy;
- **přímý marketing**, tj. nabízení zboží a služeb týkajících se dodávek plynu, elektřiny, tepla, CNG, e-mobility a souvisejících produktů a služeb pro rozsah zpracování a), b), d) – f) po dobu trvání smluvního vztahu zákazníka s innogy;
- **vymáhání pohledávek** pro rozsah zpracování a), b), d) – f), 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 innogy.
- **e-mailová komunikace** v rámci všech standardních kontaktů se zákazníky jsou záznamy elektronické komunikace ukládány v informačním systému. Společnost innogy zpracovává takové záznamy na základě oprávněného zájmu, zejména za účelem zvýšení ochrany práv zákazníka i innogy a/nebo předcházení škodám pro rozsah zpracování a) – g). Doba zpracování je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu s innogy. Záznamy jsou po tuto dobu pouze archivovány a nejsou používány pro žádné jiné 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) – i). 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 innogy.

##### 5.2 PLNĚNÍ SMLOUVY

innogy zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro níže uvedené



innogy

(strana 3/7)

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, udělení plné moci k ukončení smlouvy s jiným obchodníkem a k uzavření smlouvy o připojení, uzavření smlouvy o distribuci pro odběrné místo zákazníka, registrace odběrného místa u Operátora trhu, realizace dodávek energií, fakturace, zpracování údajů z měření.

Rozsah pro tyto účely zpracovávaných 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, mobilní telefon, e-mailová adresa). Standardně se jedná zejména o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa odběrného místa, sídlo podnikání, IČ, číslo bankovního účtu, číslo zákaznického účtu, informace o spotřebě na základě odečtu měřicích zařízení a typového diagramu dodávky, číslo měřicího zařízení, EIC/EAN odběrného místa, údaj o způsobu využití plynu, elektřiny, tepla, CNG atd. V případě nadstandardních služeb vyžádaných zákazníkem využívajících prostředky elektronické komunikace, jako je zaslání elektronické faktury, se stává e-mail povinným údajem. V případě využití služby jednorázového dobíjení baterie elektromobilu na dobíjecích stanicích je e-mailová adresa jediným a povinným zpracovávaným údajem.

Doba zpracování je vymezena dobou trvání smluvního vztahu zákazníka s innogy.

Může se jednat o smlouvu o sdružených službách dodávky plynu/elektřiny, o smlouvu o službách dodávky tepla nebo CNG, nebo jednorázovou objednávku služby dobíjení baterie elektromobilu, smlouva o pronájmu movité věci, smlouvy o dílo atd.

### 5.3 PLNĚNÍ PRÁVNÍ POVINNOSTI

innogy 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 plněním zákonem stanovených povinností, a to zejména za účelem:

- poskytnutí osobních údajů o zákaznících odebírajících elektřinu od innogy pro účely kontroly výběru koncesionářských poplatků ze strany České televize a Českého rozhlasu;
- 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;
- reporting Operátorovi trhu týkající se vyhodnocení dodávek energií;
- plnění informačních povinností dle Energetického zákona;
- a pro další zákonem vymezené účely i jiným subjektům v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plněním 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 innogy.

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

- 1) manuálního či automatického ověřování/vyhodnocování kreditního rizika a **hodnocení platební schopnosti** zákazníka prostřednictvím:
  - registrů dlužníků či jiných podobných registrů;
  - analýzy spotřebitelského chování zákazníka včetně prediktivních modelů;
  - záznamů o spotřebitelské historii zákazníka a plnění platebních povinností u innogy;pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 5 let;
- 2) **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 trvajícím 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;
- 3) zaslání informačních **zpráv týkajících se sjednaných služeb** (např. informace o stavu vyřízení zákaznickou požadavku) a poskytování poradenství zejména v oblasti výběru produktů a služeb, předcházení nedoplatkům ve vyúčtování, úspory nákladů, snížení spotřeby energií nebo optimalizace tarifu pro rozsah zpracování a) – f) po dobu **6 měsíců**;
- 4) zaslání informačních zpráv/nabídky nesjednaných služeb:
  - produktů, zboží a služeb nebo zákaznických programů innogy;
  - energií, produktů, zboží a služeb nebo zákaznických programů smluvních partnerů innogy;pro rozsah zpracování a) – f) po dobu **5 let**;  
a to ve všech případech jakoukoli formou včetně obchodních sdělení šířených elektronickými prostředky, které zákazník poskytl/poskytne; záměrem innogy je zefektivnění řešení požadavků zákazníků a zkvalitnění poskytovaných služeb, innogy 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 innogy (weby a webové aplikace společností innogy v ČR);
- 5) občasného **poskytnutí obchodní nabídky týkající se dodávek plynu, elektřiny, tepla, CNG po ukončení posledního aktivního smluvního vztahu s innogy** pro rozsah zpracování a) – f) po dobu **5 let**;
- 6) **získání názoru zákazníka** týkajícího se zejména míry spokojenosti s poskytovanými/plánovanými službami innogy,



názoru na společnost innogy, marketingovou komunikaci innogy, produktovou nabídku s cílem dosažení zkvalitnění poskytovaných služeb pro rozsah zpracování a) – f) po dobu **5 let**.

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 innogy. Neudělení souhlasu se zpracováním osobních údajů může mít vliv na poskytovanou úroveň doplňkových služeb a rozsah nabízených produktů. Udělený souhlas lze kdykoliv zčásti nebo zcela odvolat. Souhlas se zpracováním osobních údajů je možné udělit elektronicky nebo v listinné podobě. innogy informuje zákazníky, že – není-li dohodnuto jinak – souhlasy udělené v listinné podobě konvertuje neautorizovanou konverzí do elektronické podoby pomocí skenování a uchovává v této podobě v zákaznickém systému pro pozdější potřebu. Zpracování souhlasů je standardizovaným procesem prováděným systematicky a posloupně, přičemž je zajištěna nezměnitelnost dokumentu.

## 6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány automatizovaně i manuálně a mohou být zpřístupněny zaměstnancům innogy, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností, zpracovatelům, s nimiž má innogy uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů, členům skupiny innogy a případně další osobě v souladu se Zákonem a Nařízením. Seznam kategorií zpracovatelů a příjemců osobních údajů je zveřejněn v kapitole 7 a při uzavírání Smlouvy bude poskytnut na vyžádání zákazníkem na kontaktních místech innogy.

innogy 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).

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

innogy v rámci nastavených procesů plošně nevyžaduje od svých zákazníků (třetích stran) kopie jakýchkoliv dokladů s osobními údaji (občanský průkaz, cestovní pas, atd.) nicméně v případě, že tyto kopie dokladů jsou ze strany zákazníka dobrovolně poskytnuty innogy, má se za to, že zákazník jejich poskytnutím vyslovuje souhlas s jejich poskytnutím a posléze dochází pouze k jejich nahodilému, nikoliv systematickému zpracování v míře nezbytně nutné pro nastavení daného procesu (změna adresy trvalého bydliště, vyřízení přepisů, atd.) a poté dochází k jejich likvidaci.

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

## 7 PŘÍJEMCI A ZPRACOVATELÉ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pro zajištění výkonu vybraných činností využívá innogy spolupráci s prověřenými externími partnery. Těmto společnostem, které jsou v postavení správce či zpracovatele osobních údajů, předává innogy vybrané osobní údaje zákazníků pouze za účelem řešení dané agendy.

Zpracování osobních údajů mohou pro innogy provádět zpracovatelé výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, případně jiné srovnatelné právní obdoby, 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 bez souhlasu Správce.

innogy může ke zpracování Osobních údajů Subjektů údajů využívat následující kategorie Zpracovatelů:

| Zpracovatel                                 | Agenda   |
|---|--|
| Marketing, PR, média a komunikace           | Zajištění komunikace s veřejností, příprava a realizace firemních reklamních, prodejních a komunikačních materiálů, kampaní a akcí.  |
| Poskytovatel finančních služeb              | Zajištění bankovního styku se subjekty údajů.  |
| Poskytovatel IT služeb a dodavatel software | Vývoj a údržba relevantních IT zákaznických systémů, webových stránek atp. Správce.  |
| Poskytovatel poštovních služeb, kurýr       | Společnost zajišťující poštovní služby dle zákona o poštovních službách (Česká pošta), včetně dodání poukázané peněžní částky, dále přeprava poštovních zásilek, kurýrní a expresní přeprava zásilek.                    |
| Poskytovatel právních služeb a poradenství  | Poskytování právních služeb a poradenství.   |
| Poskytovatel servisních služeb              | Právnícké nebo fyzické osoby, které jednájí v zastoupení innogy a poskytují zákazníkům i jiným subjektům údajů různé servisní služby (např. vyřizování servisních požadavků, skartace, tisk dokumentů).                  |
| Poskytovatel telekomunikačních služeb       | Zajištění služeb telekomunikačním operátorem. Jedná se zejména o tyto služby: úplné telekomunikační služby, přenosové služby, doplňkové služby, dále služby inteligentní sítě, internet service provider, hosting, apod. |





innogy

(strana 5/7)

|  |  |
|--|--|
| Provozovatel distribuční/přepavní soustavy | Provozovatelé distribučních soustav včetně lokálních distributorů (např. ČEZ Distribuce, GasNet, EG.D. (dříve E.ON Distribuce), Quantum, Pražská Plynárenská Distribuce) a provozovatelé přepavních soustav (např. Net4Gas). |
| Společnosti ze skupiny innogy              | Poskytování služeb a obsluha zákazníků společnostmi innogy v České republice, zejména: zajištění IT služeb, obsluha a servis pro zákazníky; zajištění podpůrné agendy (BOZP, účtárna, HR).                                   |
| Zplnomocněný subjekt                       | Právnícká nebo fyzická osoba, která je na základě plné moci či smlouvy zmocněna vystupovat a činit právní jednání jménem zmocnitele (Správce).   |

innogy může předávat osobní údaje příjemcům, a to na základě platné a účinné legislativy. Kategorie příjemců byly definovány následovně:

- Energetický regulační úřad,
- Česká televize, Český rozhlas,
- OTE, a.s. (Operátor trhu s energiemi),
- Orgány činné v trestním řízení.

## 7.1 PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ DO TŘETÍCH ZEMÍ

Správce nepředává osobní údaje svých zákazníků zpracování do třetí země nebo mezinárodní organizaci (mimo rámce 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 innogy se může stát, že budou ukládány informace ve formě „cookie“ na počítači subjektu údajů, které jej automaticky rozpoznají při příští návštěvě.

Soubory cookies jsou na webových stránkách innogy používány především z důvodu zajištění správného fungování těchto stránek, marketingových preferencí subjektu údajů a jiných požadavků. Díky těmto technologiím může innogy další návštěvu našich webových stránek optimalizovat a umožnit tak jejich neomezené a pohodlné využívání.

Nastavení zpracování souboru cookies je možno upravit přímo ve webovém prohlížeči nebo přímo na webových stránkách innogy. Při návštěvě webových stránek innogy se zobrazí cookies lišta, prostřednictvím které je možné vyjádřit preference s použitím příslušných cookies. Dojde-li k zablokování (tedy k nesouhlasu) používání všech souborů cookies ve webovém prohlížeči nebo prostřednictvím individuálního nastavení, není možné využívat některé funkce webových stránek innogy.

Více informací o cookies a podmínkách jejich užívání je možno najít na webové adrese <https://www.innogy.cz/cookie-policy>.

## 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 subjekt údajů, blokování nesprávných osobních údajů, 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, a to: 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: 1. osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány; 2. zákazník odvolá souhlas se zpracováním osobních a neexistuje žádný další právní titul pro zpracování; 3. zákazník vznese námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro další zpracování; 4. osobní údaje byly zpracovány protiprávně; 5. osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené unijní nebo vnitrostátní legislativou, které se na správce vztahuje; 6. 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: 1. subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních



innogy

(strana 6/7)

údajů ověřit; 2. zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití; 3. správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; 4. subjekt údajů vznesl 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: 1. zpracování je založeno na souhlasu nebo na smlouvě; 2. 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 ZÁKAZNÍKA

Společnost innogy definuje pro zákazníky komunikační kanály, kterými je možno vznést dotaz/podnět za účelem využití svého zákonného práva dle příslušných ustanovení GDPR (viz výše). Tyto předem nastavené komunikační kanály byly podrobeny posouzení vlivu na ochranu osobní údajů a jejich primárním cílem je jednoznačná identifikace subjektu údajů a zároveň předejítí možnému zneužití předávaných osobních údajů zákazníka. Zvolené komunikační kanály rovněž zohledňují technické aspekty výkonu některých práv.

### Právo na přístup k OÚ

- osobně v sídle innogy Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu [energo@innogy.cz](mailto:energo@innogy.cz);
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvserm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

Poznámka: Zákazníkovi bude odeslána poštovní zásilka do vlastních rukou na aktuální trvalou adresu, kterou innogy disponuje v informačním systému.

### Právo na opravu nepřesných nebo nesprávných osobních údajů

- osobně v sídle innogy Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu [energo@innogy.cz](mailto:energo@innogy.cz);
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvserm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

### Právo na přenositelnost

- poštovní zásilkou

Poznámka: Zákazníkovi bude odeslána poštovní zásilka do vlastních rukou na aktuální trvalou adresu, kterou innogy disponuje v informačním systému, a bude obsahovat medium s osobními daty. Před odesláním zásilky zákazníkovi bude vyžadována přiměřená náhrada účelně vynaložených nákladů (medium atd.).

### Právo být informován o zpracování

- osobně v sídle innogy Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu [energo@innogy.cz](mailto:energo@innogy.cz);
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvserm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

### Právo vznést námitku

- osobně v sídle Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu [energo@innogy.cz](mailto:energo@innogy.cz);
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvserm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

### Právo na výmaz osobních údajů

- osobně v sídle innogy Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvserm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

### Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování

- osobně v sídle innogy Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu [energo@innogy.cz](mailto:energo@innogy.cz);
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvserm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

### Právo na omezení zpracování

- osobně v sídle innogy Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvserm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

#### **Právo na odvolání souhlasu**

- osobně v sídle innogy Energo, s.r.o.;
- osobně v sídle innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o.;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu [energo@innogy.cz](mailto:energo@innogy.cz);
- datová schránka innogy Energo, s.r.o. (DS: qrvesrm) nebo datová schránka pro innogy Energetika Plhov-Náchod, s.r.o. (DS: 7vtvncw).

#### **10 POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ (DPO)**

innogy jmenovala svého Pověřence pro ochranu osobních údajů, který bude deklarovat dodržování pravidel Zákona a Nařízení. Funkci Pověřence pro ochranu osobních údajů zastává Ing. Lucie Doležalová. V případě dotazů jí kontaktujte na e-mailové adrese: [dpo-cz@innogy.cz](mailto:dpo-cz@innogy.cz) nebo na výše uvedené adrese společnosti.

#### **11 ÚČINNOST**

Tento dokument je účinný dnem 25. 5. 2018. Poslední aktualizace textu proběhla dne 31. 12. 2021.