

Zásady ochrany osobních údajů

Na úvod několik klíčových pojmů

Zákazník - fyzická osoba a také podnikatel - osoba samostatně výdělečně činná, která má se společností brodská plynárenská s.r.o. uzavřenou smlouvu (např. Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, nebo jakoukoli jinou smlouvu) a/nebo je vůči této společnosti v jiném právním vztahu a jejíž osobní údaje jsou zpracovávány; ve smyslu zákona na ochranu osobních údajů jde o **subjekt údajů**.

- a. Osobní údaj - jakákoliv informace týkající se zákazníka, ze které je přímo nebo nepřímo identifikovatelný.
- b. Společnost – Brodská plynárenská s.r.o. IČ:04875001
- c. Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (Zákon) upravuje způsob a podmínky zpracování osobních údajů.

2. Práva zákazníka

- a. Společnost zpracovává osobní údaje jen se souhlasem zákazníka, vyjma případů, kdy Zákon pro zpracování osobních údajů souhlas zákazníka nevyžaduje. Zákazník může svůj souhlas kdykoli odvolat nebo změnit jeho rozsah. O tom, je-li poskytnutí osobních údajů povinné či dobrovolné je v konkrétním případě zákazník informován před poskytnutím těchto údajů.
- b. Zákazník má kromě práv, o nichž je informován v rámci jednání nebo plnění smlouvy, právo na informace o rozsahu zpracování osobních údajů a zdrojích osobních údajů, dále o povaze automatizovaného zpracování osobních údajů a o příjemci, případně kategoriích příjemců osobních údajů. Bližší informace o těchto skutečnostech lze nalézt v dalších částech tohoto dokumentu.
- c. Pokud se zákazník domnívá, že Společnost provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s jeho právy nebo v rozporu se zákonem, je oprávněn požádat Společnost o vysvětlení, případně požadovat blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Pokud se prokáže, že zákaznickova žádost je oprávněná, Společnost jí samozřejmě bezodkladně vyhovějí.

3. Způsoby a účel zpracování osobních údajů

- a. **Společnost prohlašuje, že své zákazníky vždy kontaktuje v rozsahu, které mu zákazník a platné právní předpisy umožňují a nedopouští se žádných nekalých obchodních praktik.**
- b. Pokud se zákazník setká s tím, že se nějaká osoba neoprávněně představuje jako zástupce Společnosti, necht' obratem kontaktuje Společnost prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže na této stránce v čl. 8. tohoto dokumentu.
- c. Osobní údaje zákazníka mohou být Společností, jejich zástupci nebo smluvními partnery, zpracovávány pro následující účely:
 - i. Dodávání plynu a elektřiny zákazníkům,
 - ii. vedení zákaznických účtů,
 - iii. odečet měřicích zařízení zákazníků,
 - iv. průběhový odečet měřicích zařízení zákazníků,
 - v. převod zákaznických účtů jiným dodavatelům, pokud jsou zákaznické účty vedené Společností ukončeny,
 - vi. obchodní účely, zejména informování zákazníků o produktech a službách Společnosti,
 - vii. marketingové účely, zejména průzkumy trhu a marketingové soutěže,
 - viii. zajištění bezpečnosti a kvality poskytovaných služeb, včetně bezpečnosti Společnosti jako poskytovatele těchto služeb a osobních údajů zákazníka jako odběratele těchto služeb,
 - ix. výkon dalších práv a plnění ostatních povinností vyplývajících ze smluv se zákazníky.



1. Obsah zpracování osobních údajů

- a. Ve Společnosti se zpracovávají osobní údaje zákazníků v následujícím rozsahu:
 - i. identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, číslo průkazu totožnosti,
 - ii. adresní údaje: adresa trvalého, případně přechodného bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa odběrného místa, telefon, fax, emailová adresa a další osobní údaje plynoucí z konkrétní smlouvy či ze zákona,
 - iii. další osobní údaje: číslo bankovního účtu, číslo zákaznického účtu, informace získané na základě odečtu měřicích zařízení.
- b. Společnost nezpracovává citlivé osobní údaje zákazníků.

2. Zdroje osobních údajů a monitoring

- a. Společnost získává osobní údaje svých zákazníků zejména od nich samých v rámci jednání o uzavření smlouvy. Společnost 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 Společností a také významně zefektivní poskytování služeb.
- b. Společnost dále získává osobní údaje z veřejně dostupných registrů a evidencí, od orgánů státní správy nebo na základě zvláštních právních předpisů.
- c. Za účelem vyřízení požadavků, žádostí či stížností zákazníků společnost monitoruje a zaznamenává komunikaci se zákazníky (především telefonické hovory na zákaznické linky), zákazník je o této skutečnosti předem informován a je oprávněn tento postup odmítnout. Záznamy hovorů jsou po uplynutí 18 měsíců od pořízení likvidovány. Pokud konkrétní požadavek vyžaduje uložení záznamu po delší dobu, je záznam likvidován obratem poté, co pomine účel jeho pořízení.
- d. Za účelem zajištění bezpečnosti Společnosti a také bezpečnosti poskytovaných služeb jsou v obchodních kancelářích 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.

3. Příjemci osobních údajů

- a. Společnost poskytuje osobní údaje o zákaznících státním orgánům a dalším subjektům v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plnění zákonem stanovených povinností, a to zejména soudům, orgánům činným v trestním řízení, správním orgánům.
- b. Společnost v rámci zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb, poskytuje osobní údaje zákazníků získané s jejich souhlasem jiným osobám, a to po dobu, kdy s tímto postupem zákazník písemně nevyjádřil nesouhlas. Společnost v těchto případech klade důraz na důvěrnost těchto údajů a takové osoby nejsou oprávněny osobní údaje zákazníků dále předávat.

4. Zpracovatelé osobních údajů

- a. Zpracování osobních údajů mohou pro Společnost provádět zpracovatelé výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 Zákona.
- b. Zpracovateli osobních údajů Společnosti jsou zejména:
 - i. společnosti ve smluvním vztahu,
 - ii. osoby, které monitorují měřicí zařízení,
 - iii. operátoři distribučních sítí,
 - iv. náhradní dodavatelé nebo poskytovatelé služeb,
 - v. dodavatelé kamerových systémů umístěných v prostorách Společnosti,
 - vi. osoby, které jsou oprávněny shromažďovat údaje o úvěrech a dlužích a které jsou nápomocny Společnosti při přijímání obchodních rozhodnutí,
 - vii. další osoby v souvislosti s uzavíráním, správou a archivací smluv a souvisejících dokumentů,
 - viii. osoby, které poskytují Společnosti služby v případě, že se zákazník rozhodne služeb využít,
 - ix. jiné třetí strany, které poskytují nebo přijímají služby v souvislosti s plněním smluvních nebo zákonných povinností Společnosti.

5. Kontaktní údaje

- a. Jakékoli dotazy, týkající se zpracování osobních údajů můžete adresovat na e-mailovou adresu: info@brodskaplynarenska.cz, telefon: 722 288 052.

