

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ O ZÁKAZNÍCÍCH VE SKUPINĚ VEOLIA

1. ÚČEL DOKUMENTU

Účelem tohoto dokumentu je poskytnout zákazníkům skupiny VEOLIA informace v souladu s § 18 (2) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) informace o tom, jaké osobní údaje jsou jejich smluvním partnerem = společností ze skupiny VEOLIA (dále jen „My“ nebo „VEOLIA“) zpracovávány, z jakých zdrojů jsou získávány, k jakým účelům jsou využívány a v neposlední řadě, kterým subjektům mohou být tyto osobní údaje poskytnuty.

2. JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME

V případě výslovného projevu zájmu zákazníka o naše služby jsou zpracovávány osobní údaje, které nám umožňují prvotní kontakt s potenciálním zákazníkem. Jedná se o:

- jméno a příjmení (budoucího) zákazníka a popřípadě jeho zástupce,
- kontaktní adresu zákazníka,
- adresu trvalého pobytu,
- telefon
- e-mailovou adresu

Tyto údaje slouží k možnosti kontaktování zákazníka jeho identifikování a k dalšímu postupu při uzavírání smluvního vztahu. Pro účely uzavření smluvního vztahu a poskytování služeb jsou dále shromažďovány a zpracovávány další údaje o zákaznících, které po nás požadují právní předpisy, zejména §8 odst.15 a 16 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění:

- datum narození zákazníka,
- adresa stavby nebo pozemku připojené na vodovod a/nebo kanalizaci,

- adresy vodovodních přípojek,
- adresy kanalizačních přípojek,
- způsob úhrady, bankovní spojení.

Tyto údaje jsou využívány k výše popsaným účelům a případně též k účelům v rámci souhlasu uděleného zákazníkem.

3. ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracováváme osobní údaje, které nám zákazník poskytuje v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a jeho průběhu. Dále údaje, které jsme shromáždili z veřejně přístupných rejstříků, seznamů a evidencí (např. insolvenční rejstřík, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí apod.).

4. ÚČEL ZPRACOVÁNÍ

- a) uzavření a realizace smlouvy, zejména jednání o smluvním vztahu, uzavírání smluvního vztahu (zpravidla smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod), a plnění smlouvy a změna smlouvy;
- b) účely plnění zákonných povinností, vyplývajících ze zvláštních předpisů (zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, ve znění pozdějších předpisů);
- c) účely vnitřní potřeby, zejména ochrana našich práv a právem chráněných zájmů, sledování kvality našich služeb a spokojenosti zákazníků a optimalizaci poskytovaných služeb;
- d) obchodní a marketingové účely, zejména nabízení dalších služeb vč. zasílání obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, informování o nových produktech a službách, mají-li zákazníci o takové služby zájem, resp. neprojeví-li svůj nesouhlas.

5. SOUHLAS SE ZPRACOVÁVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

S výjimkou zákonem stanovených případů, kdy zpracování osobních údajů nevyžaduje souhlas zákazníka (viz § 5 odst. 2 zák. Zákon), zpracováváme osobní údaje výhradně se souhlasem zákazníka. Je pouze na Vašem svobodném rozhodnutí, zda svůj souhlas v rozsahu navrženém z naší strany poskytnete, případně jej omezíte. Jako zákazník můžete již poskytnutý souhlas odvolat nebo změnit / upravit jeho rozsah. Pokud souhlas odvoláte budeme na základě výjimky uvedené v §5 odst.2 písm. b) a e) Zákona zpracovávat určité Vaše osobní údaje, které jsou nezbytné pro plnění smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod, poskytování souvisejících služeb a případné vymáhání pohledávek z této smlouvy. Jedná se o osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa odběrného místa a adresa trvalého pobytu, adresa vodovodní/kanalizační přípojky.

6. ZPŮSOB ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ZPŮSOB ZAJIŠTĚNÍ JEJICH OCHRANY

Osobní údaje zákazníků důsledně chráníme. Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v elektronické a/ nebo listinné podobě. S osobními údaji je nakládáno v souladu se zákonnou úpravou jako s údaji chráněnými nejen Zákonem. Pro maximální bezpečnost jsou realizovány kontrolní, technické a bezpečnostní postupy definované zákonem i interními předpisy. Veškeré osoby, které s osobními údaji přicházejí do styku v rámci plnění svých pracovních či smluvně převzatých povinností, jsou vázány mlčenlivostí.

7. DOBA UCHOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje zákazníka jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze závazkového vztahu, tj. vždy minimálně po dobu trvání tohoto závazkového vztahu, a dále po dobu, po kterou je správce povinen ty které údaje uchovávat podle obecně závazných právních předpisů, pokud není stanovena jinak pak 10 let.

8. KOMU VEOLIA OSOBNÍ ÚDAJE ZPŘÍSTUPŇUJE

Získané osobní údaje mohou být z naší strany zpřístupněny třetím osobám:

- a) v rámci plnění povinností stanovených zvláštními právními předpisy, a to zejména soudům, orgánům činným v trestním řízení, správčům daně, soudním exekutorům, orgánům sociálního zabezpečení, orgánům dohledu v rámci výkonu jejich zákonných pravomocí,
- b) zpracovatelům, tedy osobám, s nimiž uzavřeme smlouvu o zpracování osobních údajů, kteří poskytují dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany poskytnutých údajů,

- c) dalším osobám, pokud je to nezbytné pro ochranu našich práv a právem chráněných zájmů, např. soudům, exekutorům, dražebníkům apod., v rozsahu nezbytném pro uplatnění našich nároků,
- d) se souhlasem zákazníka společností působícím v rámci skupiny VEOLIA,
- e) se souhlasem zákazníka i dalším subjektům, které jsme pověřili k plnění smluvních a zákonných povinností, nebo poskytují doplňkové služby k našim službám.

9. PRÁVO NA PŘÍSTUP K OSOBNÍM ÚDAJŮM A INFORMAČNÍ POVINNOSTI VEOLIA

Máte právo požadovat informaci o tom, jaké osobní údaje o Vás zpracováváme, a to v rozsahu stanoveném Zákonem. Informace poskytneme bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu, která nepřevyšuje náklady nezbytné na poskytnutí takové informace.

Dále v případech, kdy se domníváte, že my nebo náš smluvní partner = zpracovatel zpracováváme např. nepřesné osobní údaje, máte právo požadovat po nás vysvětlení. Případně si můžete vyžádat opravu, doplnění, blokaci osobních údajů. Pokud se domníváte, že provádíme zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se Zákonem, máte právo požadovat likvidaci zpracovaných osobních údajů. Vždy bez zbytečného odkladu informujeme zákazníka o vyřízení jeho žádosti.

Máte právo obrátit se se svým podnětem nebo stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů, pokud Vám my nebo zpracovatel nevyhovíme Vaší žádosti podle předchozích odstavců.

10. NAHRÁVÁNÍ TELEFONICKÝCH HOVORŮ

V případě, že s Vámi z nějakého důvodu potřebujeme mluvit, nechceme marnit Váš čas zbytečným natahováním hovoru. Proto když Vám voláme, neříkáme pokaždé, že telefonní hovor je nahráván. Pokud nám ale někdo volá na zákaznickou linku, nevíme, kdo volá, a proto volajícího na nahrávání hovoru vždy upozorňujeme. Telefonickou komunikaci zpravidla nahráváme, a poté systematicky uchováváme proto, aby nahrávky mohly být využity za účelem ověření správného pochopení projevu vůle stran vedoucích hovor a prokázání plnění našich povinností. Nahrávky rovněž mohou sloužit pro ochranu našich práv zejména v případném soudním či správním řízení. Nahrávky uchováváme po dobu 1 měsíce, pokud však nahrávka obsahuje právní jednání směřující ke změně či ukončení smlouvy s naší společností, pak ji uchováváme po dobu trvání smlouvy a tří let po jejím ukončení.