

Informace pro zákazníky o zpracování osobních údajů společností CENTROPOL ENERGY, a.s.

Formulář Zpracování osobních údajů společností CENTROPOL ENERGY, a.s. je rozdělený do 2 verzí, dle typu služby, kterou využíváte:

- **Dodávky energie**
 - Pokud jste zákazník, který u společnosti Centropol Energy, a.s. využívá služby dodávky energií, pak je pro Vás určený formulář, který si stáhnete [ZDE](#).
- **Mobilní volání**
 - Pokud jste zákazník, který u společnosti Centropol Energy, a.s. využívá služby mobilního volání, pak je pro Vás určený formulář, který si stáhnete [ZDE](#).

1. POJMY

- **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 (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.
- **Evropský hospodářský prostor:**
 - Státy Evropské unie a dále Island, Norsko a Lichtenštejnsko.
- **Kategorie zpracování osobních údajů:**
 - Kategorie osobních údajů a výčet typických osobních údajů subjektu údajů zpracovávaných pro určitý účel;
- **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;
- **OTE:**
 - Operátor trhu s elektřinou, tj. společnost OTE, a.s., IČO 264 63 318, se sídlem Praha 8 - Karlín, Sokolovská 192/79, PSČ 186 00;
- **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;
- **Správce:**
 - Společnost CENTROPOL ENERGY, a.s., (dále jen „Centropol“), subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Zpracováním osobních údajů může Centropol zmocnit nebo pověřit zpracovatele, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak;
- **Subjekt údajů (dále jen „zákazník“):**
 - Fyzická osoba (včetně osob samostatně výdělečně činných), k níž se osobní údaje vztahují (např. potenciální, stávající či ztracený zákazník);
- **Účel zpracování osobních údajů:**
 - Cíl (obchodní aktivita), pro který je nezbytné či účelné osobní údaje subjektu údajů zpracovávat;

- **Zpracování osobních údajů:**
 - Jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
- **Zpracovatel:**
 - Každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo z pověření Centropol zpracovává osobní údaje podle Zákona a Nařízení, a to na základě uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů;

2. Kategorie zpracovávaných osobních údajů:

- **Centropol a jeho smluvní zpracovatelé v návaznosti na příslušný právní titul a účel zpracování zpracovávají následující kategorie osobních údajů:**
 - Identifikační a kontaktní údaje zákazníka (zejména jméno, příjmení, adresa bydliště, obchodní firma, sídlo, doručovací/kontaktní adresa, datum narození, údaje o dokladech totožnosti, IČO, bankovní spojení, e-mail, tel. číslo, číslo zákazníka, SIPO, biometrické údaje související s elektronickým podpisem zákazníka);
 - Údaje o smluvním vztahu zákazníka (zejména výše záloh, plateb, ročních vyúčtováních, spotřeb včetně historie, produktu, informace o využívání produktu, služeb, o údajích o případném porušení smluvní povinnosti zákazníkem);
 - Údaje o odběrném místě zákazníka (zejména adresa odběrného místa, EAN/EIC, popř. číslo elektroměru/plynoměru);
 - Další údaje získané od zákazníka nebo v rámci komunikace se zákazníkem (hlasová nahrávka či videonahrávka zákazníka při jeho jednání s pracovníky Centropolu);
 - Elektronické údaje o návštěvách našich webových stránek (IP adresa, cookies).

3. Zdroje osobních údajů

- Centropol získává osobní údaje zejména od zákazníků v rámci jednání o uzavření smlouvy, příp. od třetích osob.
- Centropol rovněž získává osobní údaje z komunikace se zákazníkem, jeho návštěv na pobočkách nebo z návštěv našich webových stránek.
- Centropol dále získává osobní údaje z veřejných registrů a evidencí, od orgánů státní správy nebo na základě zvláštních právních předpisů.
- Centropol 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 zákazníky a společností Centropol a také významně zefektivní poskytování služeb.
- Centropol za účelem zvyšování kvality služeb a ochrany práv, objektivitu, prokazatelnosti a bezpečnosti, monitoruje a zaznamenává komunikaci se zákazníky (především příchozí telefonické hovory na zákaznickou linku nebo odchozí telefonní hovory). Zákazníci jsou o této skutečnosti předem informováni a jsou oprávněni tento postup odmítnout.
- Za účelem zajištění bezpečnosti Centropolu a také bezpečnosti poskytovaných služeb jsou v obchodních prostorech a objektech Centropolu umístěny kamerové systémy. O umístění kamerových systémů jsou zákazníci vždy informováni informačními cedulemi při vstupu do takového prostoru. Záznamy z kamerových systémů archivuje Centropol po **nezbytně nutnou dobu** a mimo uvedený účel nejsou dále nijak zpracovávány. Kamerové záznamy mohou být předány orgánům činným v trestním řízení za účelem objasnění skutkového stavu věci. **Podrobná informace k příslušnému kamerovému systému je k dispozici na recepci pobočky.**

4. Právní základ zpracování osobních údajů

- **Centropol zpracovává osobní údaje zákazníků na základě následujících právních důvodů (titulů):**
 - plnění smlouvy,
 - plnění právní povinnosti,
 - oprávněný zájem Centropolu,
 - platný souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů.

5. Účely zpracování osobních údajů

5.1 Plnění smlouvy

- Centropol zpracovává osobní údaje zákazníků pro účely související s plněním smluvních závazků obou smluvních stran, zejména pro účely platného uzavření, změny a ukončení smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy, 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 OTE, 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) a údaji získanými o využívání služeb nebo produktu poskytovaného Centropolem.
- Standardně se jedná zejména o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa odběrného místa, sídlo podnikání, IČO, číslo bankovního účtu, číslo zákaznického účtu, spojovací číslo SIPO, informace o spotřebě na základě odečtu měřicích zařízení a typového diagramu dodávky, číslo měřicího zařízení, EIC/EAN odběrného místa atd.
- Doba zpracování je vymezena dobou trvání smluvního vztahu zákazníka s Centropolem.

5.2 Plnění právní povinnosti

- Centropol zpracovává osobní údaje o zákaznících za účelem plnění svých zákonných povinností, a to např. v oblasti daní, vedení účetnictví nebo povinnosti vyplývajících z prodeje vybraných produktů a služeb.
- **Centropol 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, České obchodní inspekci atd.,
 - reportingu vůči OTE týkající se vyhodnocení dodávek energií,
 - plnění informačních povinností dle příslušných právních předpisů,
 - 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 Centropolem.

5.3 Oprávněný zájem Centropolu

- Oprávněný zájem se jako právní titul zpracování osobních údajů uplatní tam, kde převažují legitimní zájmy/práva správce nad zájmy/právy zákazníků, a to při zohlednění přiměřeného očekávání zákazníků 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:**
 - Ochrana základních či jiných důležitých práv Centropolu vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a smluv v rámci různých sporů, kontrol, šetření, řízení a ve vztahu k smluvním partnerům a třetím osobám, a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však **5 let** po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s Centropolem;
 - Ochrana majetku Centropolu, života a zdraví zaměstnanců, zákazníků a osob vstupujících do objektů Centropolu po dobu **3 dní** od pořízení záznamu;
 - Zamezení podvodného jednání poškozujícího Centropol v případech důvodného podezření, a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle **však 5 let** po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s Centropolem.
 - Přímý marketing, tj. nabízení zboží a služeb týkajících se dodávek energií a souvisejících produktů a služeb po dobu trvání smluvního vztahu zákazníka s Centropolem.

- Vymáhání pohledávek po dobu zákonných promlčecích dob, maximálně však po dobu **5 let**.
- Manuální či automatické ověřování/vyhodnocování kreditního rizika/bonity či platební morálky zákazníka a hodnocení platební schopnosti zákazníka prostřednictvím registrů (informačních databází) evidujících záznamy o závazcích, a to po dobu trvání smluvního vztahu mezi zákazníkem a Centropolem.
- Předávání identifikačních údajů zákazníka včetně rodného čísla, údajů o finančních závazcích zákazníka ze smluv do registrů (informačních databází), včetně údajů o potenciálních finančních závazcích zákazníka ze smluv, o kterých zákazník s Centropolem jednal, ale k jejichž uzavření nedošlo, a dále údaje o časovém určení období, ke kterému se údaje vztahují. V případě, že údaje obsahují informace o dluhu zákazníka po splatnosti, je Centropol povinen informovat zákazníka o existenci dluhu a vyzvat jej k úhradě takového dluhu. Údaje mohou být v registru zpracovávány po dobu, po kterou závazek zákazníka trvá, a dále po dobu **3 let** po jeho splacení. Pokud závazek zákazníka zanikl jinak než splacením, nebo pokud jde o závazek promlčený, nebo závazek, od jehož placení byl dlužník osvobozen, lze informaci o takovém závazku v registru zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od zániku takového závazku, od jeho promlčení nebo od okamžiku, kdy nastalo osvobození. V případě, že nedošlo k uzavření smlouvy, mohou být údaje zpracovávány v registru nejdéle po dobu **3 měsíců**. Zákazník má právo, za úhradu odůvodněných nákladů, na výpis informací, které jsou o něm vedeny v registru. Centropol může předávat výše uvedené údaje sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO 69346925. Sdružení SOLUS jako provozovatel registru (informační databáze) závazků je oprávněno tyto osobní údaje zpřístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům (členům) registru, a to i bez souhlasu subjektu údajů v případě registru evidujícího záznamy o závazcích po splatnosti a v případě registru evidujícího záznamy o závazcích, u nichž nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích pouze se souhlasem subjektu údajů. Pokud jsou z registru poskytovány údaje o dluzích zákazníka po splatnosti, musí být společně s tímto údajem vždy poskytnut také údaj o tom, zda byl dluh splněn a kdy ke splnění došlo. Více informací najdete na webových stránkách www.solus.cz.

5.4 Souhlas se zpracováním osobních údajů

- V případě, že Centropol 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 uděluje podpisem písemného formuláře nebo potvrzením elektronické verze souhlasu souhlas se zpracováním osobních údajů, a to pro níže uvedené účely a po níže uvedenou dobu:
 - **pro účely přímého marketingu, kterým se rozumí obchodní sdělení a nabídka produktů a služeb poskytovaných Centropolem a/nebo třetími osobami ze skupiny Centropol.**
- 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 Centropolu. 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 Centropol, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností, zpracovatelům, s nimiž má Centropol uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů, členům skupiny Centropol a případně dalším osobám v souladu s příslušnými právními předpisy.
- **Centropol v rámci zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb poskytuje osobní údaje zákazníků získané s jejich souhlasem ke zpracování jiným osobám (viz Seznam zpracovatelů níže).**

7. Příjemci a zpracovatelé osobních údajů

- Osobní údaje mohou být pro zajištění výše popsaných účelů vedle společnosti Centropol a jejich zaměstnanců zpracovávány také zpracovateli Centropol, a to na základě smluv o zpracování osobních údajů uzavřených v souladu s příslušnými právními předpisy.
- Zpracování osobních údajů mohou pro Centropol provádět výhradně zpracovatelé s garancemi organizačně-technického zabezpečení těchto dat a s vymezením účelu zpracování, přičemž zpracovatelé nesmí použít údaje k jiným účelům.
- Centropol předává osobní údaje svých zákazníků ke zpracování do třetí země mimo EHP, avšak pouze za předpokladu, že správce nebo zpracovatel poskytl vhodné záruky jejich ochrany a v cílové zemi jsou k dispozici vymahatelná práva subjektu údajů a účinná právní ochrana subjektů údajů.
- **Zpracovateli osobních údajů Centropol jsou zejména:**
 - osoby v souvislosti s uzavíráním, správou a archivací smluv a souvisejících dokumentů,
 - osoby, které poskytují Centropol služby v případě, že se zákazník rozhodne služeb využít,
 - jiné třetí strany, které poskytují nebo přijímají služby v souvislosti s plněním smluvních nebo zákonných povinností Centropol.
- Centropol informuje, že osobní údaje mohou být na základě zákonné žádosti předány třetím subjektům, které disponují zákonnou pravomocí předání předmětných osobních údajů vyžadovat.
- Seznam zpracovatelů je k dispozici na webové stránce www.centropol.cz/seznam-zpracovatelu.

8. Cookies

- Webové stránky www.centropol.cz využívají soubory cookies. Cookies jsou malé textové soubory, které se ukládají ve Vašem PC, tabletu nebo smartphonu. Některé z těchto souborů jsou nezbytné pro optimální fungování stránek, jiné nám pomáhají webové stránky analyzovat nebo nám umožňují zajistit lepší uživatelský zážitek (zapamatovat si uživatele a uspořádat obsah stránek dle jeho preferovaných zájmů, což vede k ulehčení prohlížení stránek uživatelem). Tyto stránky používají jak dočasné soubory cookies, které jsou uloženy v zařízení uživatele jen po dobu trvání relace, tak trvalé soubory cookies, které zůstávají uloženy v zařízení uživatele v závislosti na nastavené době existence konkrétního souboru cookie.

8.1 Cookies použité na stránkách

8.1.1 Google Analytics – analytické účely

- Google Analytics je analytický nástroj společnosti Google, který pomáhá majitelům webových stránek a aplikací porozumět, jakým způsobem návštěvníci stránky a aplikace využívají. Může používat sadu souborů cookies ke shromažďování informací a vytváření přehledů o používání webových stránek bez toho, aby se společnost Google dozvěděla jakékoli osobní identifikační údaje jednotlivých návštěvníků. Kromě vytváření přehledů o statistice využití webových stránek lze Universal Analytics společně s některým ze souborů cookie použít k zobrazení relevantnějších reklam ve službách Google (např. Vyhledávání Google) a na webu.
- Detailní informace o Google Analytics a ochraně osobních údajů naleznete na <http://www.google.com/intl/cs/privacy/privacy-policy.html>. Pokud chcete zabránit sledování, můžete instalovat doplněk do Vašeho webového prohlížeče (<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>).

8.1.2 Nastavení (odstranění) cookies

- Cookies jsou ve většině prohlížečů ve výchozím nastavení povoleny. Pokud nechce uživatel cookies používat nebo pokud chce, aby internetový prohlížeč použití cookies oznámil, musí provést potřebná nastavení ve svém internetovém prohlížeči. Více informací o tom, jak zapnout a vypnout soubory cookies a jak je odstranit, najdete v nápovědě ve Vašem prohlížeči. Nastavení zákazu použití cookies může znamenat omezení nebo nedostupnost některých funkcionalit webových stránek.

9. Práva zákazníků týkající se zpracování osobních údajů

- Za stanovených podmínek může zákazník uplatnit veškerá níže uvedená práva, které mu přiznávají právní předpisy upravující ochranu osobních údajů:

Právo	Co to znamená?	Jak toto právo uplatníte?	Jaké jsou podmínky pro jeho uplatnění?
Právo na přístup	Za určitých podmínek má zákazník právo na přístup ke svým osobním údajům (vč. informací o jejich zpracování), které má Centropol k dispozici.	Žádost o poskytnutí takových údajů je nutné učinit osobně nebo písemně a zaslat ji na adresu Centropolu nebo e-mailem. Pokud je to možné, specifikujte typ údajů, o které máte zájem, aby naše odpověď splnila Vaše očekávání.	I. Musíme mít možnost ověřit Vaši totožnost. II. Vaše žádost nesmí porušovat práva a svobody druhých.
Právo na opravu nesprávných nebo neúplných osobních údajů	Zákazník má právo namítat nepřesnost či neúplnost svých osobních údajů, které Centropol zpracovává. Vyjde-li najevo, že jsou osobní údaje nesprávné, má zákazník právo, aby tyto nesprávné údaje byly příslušným způsobem odstraněny, opraveny nebo doplněny.	Doporučujeme Vám oznámit nám neprodleně veškeré změny týkající se Vašich osobních údajů, zejména změny Vašeho jména, adresy apod. Oznámení zašlete písemně nebo e-mailem.	I. Toto právo se vztahuje pouze na Vaše vlastní osobní údaje. II. Při uplatňování tohoto práva buďte co možná nejkonkrétnější.
Právo na přenositelnost údajů	Za určitých podmínek má zákazník právo obdržet údaje, které jste nám poskytli a které automatizovaně zpracováváme, a to v běžném strojově čitelném formátu.	Žádost o poskytnutí takových údajů je nutné učinit písemně a zaslat ji na adresu Centropolu nebo e-mailem. Pokud je to možné, specifikujte typ údajů, o které máte zájem, aby naše odpověď splnila Vaše očekávání. Formulář pro přenesení Vašich osobních údajů k jinému správci, a to v rozsahu přímého předání osobních údajů od současného správce k novému správci si můžete stáhnout ZDE .	I. Toto právo se vztahuje na případy, kdy ke zpracování údajů dochází na základě Vašeho souhlasu nebo na základě s Vámi podepsané smlouvy a kdy jsou údaje zpracovány automatizovaně (např. se nejedná o záznamy v tištěné podobě). II. Týká se pouze osobních údajů, které jste nám poskytli/a. Zpravidla se tudíž nevztahuje na osobní údaje, které vytvořil Centropol (vytvořené a odvozené údaje).
Právo vznést námitku proti zpracování	Za určitých okolností má zákazník právo vznést námitku proti dalšímu zpracování svých osobních údajů.	Žádost zašlete písemně nebo e-mailem.	I. Toto právo máte pouze v případě, že Vaše osobní údaje zpracováváme z titulu našich oprávněných zájmů. Námitka musí být založena na skutečnostech týkajících se Vaší konkrétní situace, abychom ji mohli řádně vyhodnotit. II. Pokud jsou osobní údaje zpracovávány pro účely přímého marketingu, má zákazník právo vznést námitku kdykoli bez dalšího. V takovém případě, nebudou osobní údaje

			zákazníka pro účely marketingu dále zpracovávány;
Právo na omezení zpracování	Za určitých podmínek má zákazník právo požádat, aby Centropol zpracování osobních údajů omezil.	Žádost zašlete písemně nebo e-mailem.	I. Toto právo máte například, pokud (i) napadnete správnost osobních údajů po dobu, dokud neověříme jejich správnost nebo (ii) zpracování je protizákonné nebo (iii) jste vznesl/a námitku proti jejich zpracování, a to po dobu, dokud neověříme, zda naše oprávněné důvody převažují nad Vašimi zájmy.
Právo na výmaz osobních údajů	Za určitých podmínek má zákazník nárok žádat výmaz svých osobních údajů (toto právo je také známé jako „právo být zapomenut“), a to např. když se zákazník domnívá, že zpracovávané údaje jsou nepřesné nebo že je zpracovávání nezákonné nebo odvolal svůj souhlas.	Žádost zašlete písemně nebo e-mailem.	I. Existuje několik zákonných důvodů, na jejichž základě se může stát, že nebudeme schopni Vaší žádosti o výmaz osobních údajů vyhovět. Může se jednat např. o situace, kdy (i) musíme vyhovět svým zákonným povinnostem či (ii) vykonáváme či hájíme své oprávněné zájmy, nebo (iii) je to nutné pro plnění uzavřené smlouvy.
Právo odvolat poskytnutý souhlas	Zákazník má právo odvolat poskytnutý souhlas s jakýmkoli zpracováním osobních údajů.	Žádost zašlete písemně nebo e-mailem.	I. Pokud svůj souhlas odvoláte, bude mít jeho odvolání účinky pouze do budoucna.
Právo podat stížnost k dozorovému úřadu	Zákazník má právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), pokud se domnívá, že Centropol porušuje svoje zákonné povinnosti při zpracování osobních údajů.	Kontaktní údaje ÚOOÚ: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 www: www: www.uoou.cz , e-mail: posta@uoou.cz	

9.1 Lhůta, ověření totožnosti:

- Centropol bude reagovat na jakoukoliv žádost zákazníka související s výkonem jeho práv bez zbytečného odkladu, maximálně do jednoho měsíce od doručení žádosti. Tuto lhůtu lze v případě potřeby s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce, o čemž bude zákazník informován. V případě závažných žádostí (např. žádost o přenesení údajů či žádost o výmaz) je Centropol oprávněn požadovat ověření totožnosti zákazníka (např. ověřený podpis zákazníka na žádosti, email s elektronickým podpisem, či telefonické ověření).
- Pro zajištění ochrany svých práv a oprávněných zájmů, zajištění maximální možné funkčnosti internetových stránek Centropol a jejich uživatelské přívětivosti, jakož i zamezení automatizovaným přístupům na stránky a jejich zneužívání prostřednictvím robotických a jiných automatizovaných systémů, využívá Centropol na svých internetových stránkách službu reCAPTCHA v3. Tato služba umožňuje Centropolu detekovat zneužívání těchto internetových stránek, aniž by vyžadovala aktivní interakci skutečného lidského uživatele, a to prostřednictvím analýzy chování uživatele na stránce v reálném čase.

- Využívání služby reCAPTCHA v3 se řídí Smluvními podmínkami společnosti Google dostupnými na adrese <https://policies.google.com/terms> a Zásadami ochrany osobních údajů společnosti Google dostupnými na adrese <https://policies.google.com/privacy>. Využíváním internetových stránek Centropol berete uvedené dokumenty na vědomí, zavazujete se jimi při užívání stránek řídit a prohlašujete, že jste se seznámili s jejich obsahem

10. Účinnost

- Tyto informace nabývají účinnosti dne 25. 5. 2018.

Informace o zpracování osobních údajů v rámci Telekomunikací

- Tyto informace slouží pro informování Zákazníka o účelu, rozsahu a době zpracování jeho osobních údajů, jakožto i o jeho právech souvisejících se zpracováním jeho osobních údajů Centropolem v souladu s Nařízením a souvisejícími právními předpisy.

1. Informace o zpracování osobních údajů pro účely plnění Smlouvy

- Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s uzavřením a plněním Smlouvy, je Centropol oprávněn zpracovávat následující kategorie osobních údajů:
 - (i) Identifikační a kontaktní údaje Zákazníka (zejména jméno, příjmení, bydliště, obchodní firma, sídlo, kontaktní adresa, datum narození, rodné číslo¹, IČO, bankovní spojení, e-mail, kontaktní tel. číslo ad.);
 - (ii) Údaje o smluvním vztahu (zejména typ a objem využívaných Služeb, výše plateb, měsíční vyúčtování Služeb včetně historie, heslo, číslo SIM karty a její telefonní číslo, heslo, PUK, PIN, informace o využívání Služeb, o údajích o případném porušení smluvní povinnosti Zákazníkem ad.);

pro následující účely:

- (i) Jednání o uzavření Smlouvy, uzavření a plnění Smlouvy;
- (ii) Další právní jednání nezbytná pro poskytování Služby.

- Výše uvedené osobní údaje budou Centropolem zpracovávány po dobu trvání Smlouvy, a dále po dobu 5 let po jejím ukončení. Ke zpracování uvedených osobních údajů nepotřebuje Centropol souhlas Zákazníka. Zákazník poskytuje osobní údaje dobrovolně, jejich poskytnutí je však nezbytné pro uzavření Smlouvy a v případě, že Zákazník osobní údaje neposkytne, nemůže s ním Centropol Smlouvu uzavřít.

¹ Ke zpracování rodného čísla je Centropol oprávněn na základě § 61 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích pro účely vedení databáze všech účastníků veřejně dostupné telefonní služby.

2. Informace o zpracování osobních údajů pro plnění zákonných povinností

2.1. Zpracování provozních údajů

- Zákazník bere na vědomí, že Centropol v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zpracovává pro účely přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování provozní údaje, jimiž jsou údaje, které se vztahují zejména ke směrování, použitému protokolu, umístění koncového zařízení odesílatele či příjemce, síti, ze které sdělení pochází či na které končí, telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení (např. URL), IP adresa, druh, způsob a objem využívání Služeb, cena za Službu, typové chování Zákazníka ad. („**Provozní údaje**“). Zákazník bere na vědomí, že součástí Provozních údajů mohou být též lokalizační údaje, kterými se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka z důvodu možnosti uskutečnění přenosu zpráv, např. údaje o síti, k níž je Zákazník připojen ad. („**Provozní lokalizační údaje**“). Provozní údaje včetně Provozních lokalizačních údajů jsou zpracovávány po dobu, dokud jsou pro přenos zprávy potřeba, popř. do rozhodnutí sporu ve smyslu § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Údaje nezbytné pro účtování za Službu poskytovanou Zákazníkovi nebo uživateli za přístup jsou zpracovávány pouze do konce doby, během níž může být úhrada za tyto Služby vymáhána. Provozní údaje, včetně Provozních lokalizačních údajů, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování veřejných komunikačních sítí Centropolu a při poskytování Služeb Centropolem, je Centropol povinen uchovávat po dobu alespoň 6 měsíců, a to za účelem jejich případného poskytnutí (i) orgánům činným v trestním řízení, (ii) Policii České republiky, (iii) Bezpečnostní informační službě, (iv) Vojenskému zpravodajství, a (v) České národní bance ve smyslu příslušných právních předpisů.

2.2. Zpracování osobních údajů podle zákona č. 253/2008 Sb.

- Zákazník bere na vědomí, že Centropol je dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu („ZAML“), povinen zaznamenat a uchovávat tyto osobní údaje Zákazníka: (i) identifikační údaje Zákazníka, kterými se rozumí jméno a příjmení, rodné číslo (a nebylo-li přiděleno, datum narození), místo narození, pohlaví, trvalý nebo jiný pobyt, státní občanství, země původu, obchodní firma, včetně odlišujícího dodatku nebo další označení, místo podnikání, IČO; (ii) druh a číslo průkazu totožnosti Zákazníka, stát, popřípadě orgán, který jej vydal, a dobu jeho platnosti; (iii) údaj, zda Zákazník je či není politicky exponovanou osobou či zda vůči němu nejsou uplatňovány mezinárodní sankce a (iv) osobní údaje obsažené ve smluvní dokumentaci včetně Smlouvy. V případě, že k tomu Zákazník Centropolu udělil souhlas, je Centropol oprávněn uchovávat rovněž kopii průkazu totožnosti Zákazníka.
- Uvedené osobní údaje je Centropol v souladu s § 16 ZAML povinen zpracovávat po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 10 let od prvního dne kalendářního roku následujícího po roce, ve kterém byla Smlouva ukončena. V případě, kdy nebude Smlouva se Zákazníkem uzavřena, Centropol osobní údaje zlikviduje.
- Ke zpracování uvedených osobních údajů nepotřebuje Centropol souhlas Zákazníka. Zákazník poskytuje osobní údaje dobrovolně, jejich poskytnutí je však nezbytné pro uzavření Smlouvy a v případě, že Zákazník osobní údaje neposkytne, nemůže s ním Centropol Smlouvu uzavřít.

2.3. Informace o archivaci daňových dokladů

- Zákazník bere na vědomí, že Centropol je za účelem plnění svých zákonných povinností vyplývajících z § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, povinen uchovávat daňové doklady, které Zákazníkovi vystavil v souvislosti s plněním Smlouvy, po níže uvedené dobu, a které obsahují identifikační a kontaktní údaje Zákazníka (zejména jméno, příjmení, bydliště, obchodní firma, sídlo, kontaktní adresa, IČO, telefonní číslo ad.), údaje o smluvním vztahu Centropolu a Zákazníka (zejména výše plateb, specifikace služby, zúčtovací období ad.).
- Ke zpracování uvedených osobních údajů Zákazníka nepotřebuje Centropol souhlas Zákazníka. Výše uvedené osobní údaje budou Centropolem zpracovávány po dobu 10 let od konce zdaňovacího období.

2.4. Vedení databáze účastníků

- Zákazník bere na vědomí, že Centropol je oprávněn v souladu se zákonem o elektronických komunikacích pro účely vedení aktuální databáze všech svých zákazníků získávat a zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, případně pseudonym, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, adresa sídla podnikání, telefonní číslo, e-mail.

2.5. Vzájemné předávání dat souvisejících s poskytováním služeb

- Zákazník bere na vědomí, že Centropol je oprávněn v souladu se zákonem o elektronických komunikacích předávat jiným poskytovatelům Služeb data související se Službou, a to konkrétně údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Zneužitím sítě a Služeb se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny za Služby nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání.

3. Informace o nahrávání hovorů

- Zákazník bere na vědomí, že Centropol je za účelem plnění povinností vyplývajících z uzavřené Smlouvy a za účelem ochrany oprávněného zájmu Centropolu (jeho majetkových práv a schopnosti prokázat obsah hovoru) oprávněn pořizovat záznam telefonních hovorů mezi Zákazníkem a Centropolem, jejichž součástí může být změna Smlouvy nebo jiné právní jednání Zákazníka a/nebo Centropolu, včetně poskytnutí souhlasu Zákazníka se zpracováním osobních údajů.
- Tyto záznamy budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále 5 let po jejím ukončení. Ke zpracování uvedených osobních údajů nepotřebuje Centropol souhlas Zákazníka.

4. Informace o použití čísla průkazu totožnosti

- Zákazník bere na vědomí, že Centropol je za účelem plnění povinností vyplývajících z uzavřené Smlouvy, resp. pro identifikaci Zákazníka, oprávněn po Zákazníkovi požadovat sdělení čísla průkazu totožnosti v případě podezření ze zneužití Zákazníkem zvoleného ověřovacího hesla či jeho

zapomenutí. Heslo slouží zejména pro aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dlužné částce, při žádosti o změnu Smlouvy nebo při jejím vypovězení.

- Ke zpracování uvedeného osobního údaje Zákazníka nepotřebuje Centropol souhlas Zákazníka. Centropol je oprávněn tento osobní údaj zpracovávat po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 5 let od jejího ukončení.

5. Informace o zpracování osobních údajů pro marketingové účely

- Za účelem nabízení svých služeb může Centropol v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení využít kontaktní údaje Zákazníka v rozsahu jméno, příjmení a adresa bydliště. Oprávněným zájmem Centropolu je v tomto případě propagace jeho služeb svým zákazníkům.
- Ke zpracování uvedených osobních údajů Zákazníka nepotřebuje Centropol souhlas Zákazníka. Výše uvedené osobní údaje budou Centropolem zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 5 let od jejího ukončení.

6. Informace o dlužnických registrech

- Na základě § 20z až § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je Centropol oprávněn za účelem ochrany svých majetkových práv (zejména k předcházení podvodnému jednání) před uzavřením Smlouvy nahlížet do dlužnických registrů obsahujících údaje o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce Zákazníka. Centropol za tímto účelem využívá pro spotřebitele a fyzické osoby podnikající registru sdružení SOLUS, zájmové sdružení právnických osob, IČO: 9346925, se sídlem Antala Staška 510/38, 140 00 Praha 4 – Krč („SOLUS“ a „Registr“), v nichž jsou zpracovávány následující kategorie osobních údajů: (i) identifikační a kontaktní údaje Zákazníka (jméno, příjmení, název firmy, rodné číslo, IČO, bydliště, sídlo), (ii) údaje o rozsahu a povaze porušení smluvní povinnosti Zákazníkem, jehož následkem je existence peněžní pohledávky v prodlení členské společnosti SOLUSU za Zákazníkem ve výši alespoň dvou splátek anebo existence jakékoliv peněžní pohledávky členské společnosti SOLUSU za Zákazníkem déle jak 30 dnů po splatnosti, (iii) o povaze závazku, ze kterého tato povinnost vyplývá a o následné platební morálce Zákazníka. (iv) další osobní údaje, které vypovídají o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce Zákazníka. K výše uvedeným osobním údajům Zákazníka má Centropol přístup a zároveň je oprávněn tyto údaje do Registru vkládat bez souhlasu Zákazníka, s výjimkou těch osobních údajů Zákazníka, které se týkají jeho potencionálních závazků a závazků, u nichž nedošlo k prodlení, k nimž má Centropol přístup pouze na základě souhlasu Zákazníka.
- Výše uvedené osobní údaje mohou být za předpokladu přímé souvislosti s konkrétním obchodním případem zpřístupněny i dalším oprávněným uživatelům Registru, jejichž seznam je dostupný na stránkách SOLUSU <https://www.solus.cz/clenske-spolecnosti/> s tím, že v případě údajů o potenciálních závazcích Zákazníka a závazcích, u nichž nedošlo k prodlení, mohou být osobní údaje dalším oprávněným uživatelům Registru zpřístupněny jen na základě samostatného souhlasu Zákazníka uděleného těmto dalším osobám. Osobní údaje jsou v Registru zpracovávány po dobu trvání závazku ze Smlouvy a dále po dobu 3 let po jeho zániku. Pokud nedojde k uzavření Smlouvy, budou osobní údaje zpracovávány po dobu 3 měsíců.

7. Správce, zpracovatelé a příjemci osobních údajů

- Správcem osobních údajů Zákazníka, který též provádí jejich zpracování, je Centropol. V případě Registru je správcem osobních údajů SOLUS. Centropol může za účelem zpracování osobních údajů využívat rovněž třetí osoby (zpracovatele), kterými mohou být zejména marketingové agentury, inkasní agentury, obchodní partneri či obchodní zástupci, kteří se Zákazníkem za obchodního partnera nebo Centropol jednájí. Aktuální seznam zpracovatelů je dostupný na webových stránkách Centropolu www.centropol.cz/gdpr, a to vyjma obchodních partnerů Centropolu či obchodních zástupců, kteří se Zákazníkem za obchodního partnera nebo Centropol jednájí a jejichž údaje jsou obsaženy ve Smlouvě. Osobní údaje Zákazníka Centropol dále předá jen pouze v případě, pokud příjemcům bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (orgány činné v trestním řízení, Český telekomunikační úřad, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím), nebo pokud to bude nezbytné pro ochranu jeho práv (soudní nebo správní řízení).

8. Účinnost

- Tyto informace nabývají účinnosti dne 25. 5. 2018.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

- **Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO):**

CENTROPOL ENERGY, a.s.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Adresa: Vaníčková 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem

Telefon: + 420 475 259 620

E-mail: dpo@centropol.cz

Odvolání souhlasů se zpracováním osobních údajů

- Pokud chcete u jednoho nebo více níže uvedených komunikačních kanálů **odvolat souhlas** v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů („Nařízení“) a souvisejícími právními předpisy se zpracováním svých osobních údajů (jméno, příjmení, bydliště, sídlo, e-mail, tel. číslo, údaje o odběrném místě a smluvním vztahu se společností CENTROPOL ENERGY, a. s., IČ 254 583 02, se sídlem Vaníčková 1594/1, Ústí nad Labem – centrum, 400 01 Ústí nad Labem, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem pod sp. zn. B 1457 („Dodavatel“) ad.) pro účely přímého marketingu, kterým se rozumí obchodní sdělení a nabídka produktů a služeb (jiných, než které již Dodavatel Zákazníkovi poskytl) poskytovaných Dodavatelem a/nebo třetími osobami ze skupiny Dodavatele, máte možnost se obrátit telefonicky na kontaktní centrum tel.: +420 478 575 555 a nebo vyplnit kontaktní formulář, který naleznete pod tímto odkazem: <https://www.centropol.cz/o-spolecnosti/kontakt-formular>.
- Obchodní sdělení a nabídky nebudou zasílány prostřednictvím těchto zvolených prostředků:
 - e-mail
 - pošta
 - osobní návštěva
 - SMS/Aplikace pro zprávy
 - telefon
 - všechny uvedené způsoby