



ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás prioritou. Vypracovali jsme tyto Zásady ochrany osobních údajů, abychom vás jako své zákazníky nebo odběratele našich služeb informovali o tom, jak společnost Severočeská servisní a.s., IČO: 05175917, se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 01 Teplice (dále jen „**my**“ nebo „**Společnost**“) vaše osobní údaje získává, uchovává a dále zpracovává v souvislosti s poskytováním našich služeb, kterými jsou zejména laboratorní rozborů, vývozy žump a septiků, autodoprava, technické služby atp.

Zpracování vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme zavázáni. Při poskytování našich služeb nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, ze kterých vyplývá povinnost nebo nezbytnost zpracovávat osobní údaje a po určitou dobu je uchovávat. Některé údaje zpracováváme též pro ochranu našich oprávněných zájmů. Při poskytování našich služeb vždy v nejvyšší možné míře dbáme na ochranu vašeho soukromí a osobních údajů.

Prostřednictvím těchto Zásad ochrany osobních údajů vám chceme poskytnout informace o tom, jakým způsobem shromažďujeme, zpracováváme a chráníme vaše osobní údaje (kapitoly 3 až 6 níže), a o vašich právech a způsobu, jakým je můžete uplatnit (kapitola 7 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.

2 SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce vašich osobních údajů je společnost Severočeská servisní a.s., IČO: 05175917, se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 01 Teplice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, sp. zn. B 2659, jde-li o služby, která jsou poskytovány na základě smlouvy uzavřené přímo s námi.

Aktuální kontaktní údaje naleznete na adrese www.scservisni.cz.

3 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1 Abychom vám mohli poskytovat jednotlivé služby, potřebujeme znát a dále zpracovávat vaše osobní údaje. Osobní údaje zpracováváme zejména za účelem uzavření a plnění 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.

3.2 Účely zpracování.

Vaše osobní údaje zpracováváme především pro následující účely:

3.2.1 Uzavření smluv se zákazníky a poskytování služeb

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

V případě tohoto účelu osobní údaje uchováváme po dobu kontraktačního a po dobu plnění smlouvy.

Osobní údaje zpracováváme pro tento účel zejména při poskytování služeb zákazníkům, a to při poskytování našich služeb (např. laboratorní rozborů, vývozy žump a septiků, autodoprava, technické služby, atp.).

3.2.2 Ochrana právních nároků

Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě právního základu oprávněného zájmu na ochraně našich právních nároků.

V případě tohoto účelu osobní údaje uchováváme po dobu trvání promlčecí doby, včetně doby pokrývající její případné stavení či přerušování, typicky však ne déle než 16 let po ukončení účinnosti smlouvy.

Osobní údaje pro tento účel zpracováváme zejména proto, že je to nezbytné pro ochranu našich práv a případnou obhajobu právních nároků, včetně upomínání a vymáhání neuhrazených plateb.

Také pro tento účel zpracováváme osobní údaje související s šetřením a řešením neoprávněných odběrů.

3.2.3 Plnění zákonných povinností

Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě právního základu plnění právní povinnosti.

V případě tohoto účelu osobní údaje uchováváme po dobu stanovenou právními předpisy.

Osobní údaje pro tento účel zpracováváme například proto, že 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.

3.2.4 Vnitřní administrativní potřeby

Pro tento účel můžeme zpracovávat osobní údaje na základě právního základu oprávněného zájmu na uspokojování našich potřeb v rámci administrativy.

V případě tohoto účelu osobní údaje uchováváme po dobu trvání promlčecí doby, včetně doby pokrývající její případné stavení či přerušování, typicky však ne déle než 16 let po ukončení účinnosti smlouvy.

V některých případech pro tento účel můžeme zpracovávat osobní údaje zejména proto, že jsou pro nás potřebné pro rozvoj naší činnosti.

3.2.5 Tvorba statistik a evidencí

Pro tento účel můžeme zpracovávat osobní údaje na základě právního základu oprávněného zájmu na vedení evidencí a sestavování statistik.

V případě tohoto účelu osobní údaje uchováváme po dobu trvání promlčecí doby, včetně doby pokrývající její případné stavení či přerušování, typicky však ne déle než 16 let po ukončení účinnosti smlouvy.

V některých případech pro tento účel můžeme zpracovávat osobní údaje zejména proto, že jsou pro nás potřebné pro sestavování statistiky a evidencí tak, abychom mohli poskytovat kvalitní služby a měli o poskytovaných službách přehled.

3.3 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, adresa bydliště a trvalého pobytu, číslo bankovního účtu, číslo dokladu totožnosti, IČO v případě podnikatele);
- kontaktní údaje (vaše emailová adresa a telefonní číslo);
- údaje o využívání služeb (zejména údaje o podrobnostech konkrétní poskytované služby, záznamy komunikace);
- platební údaje a údaje o platbách,
- případně osobní údaje spoluvlastníků nemovitosti (odběrného místa), ve vztahu k níž může být smlouva uzavírána.

3.4 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.), a rovněž z naší vlastní činnosti, případně z jiných zdrojů.

4 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:

4.1 ZÁKAZNICKÁ LINKA

V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím naší zákaznické linky, na začátku hovoru vás upozorníme, že hovor může být nahráván.

4.1.1 Účel zpracování.

Účely zpracování osobních údajů jsou v tomto případě uzavření smluv se zákazníky a poskytování našich služeb (na základě právního důvodu plnění smlouvy či oprávněného zájmu), ochrana právních nároků (na základě našeho oprávněného zájmu), vnitřní administrativní potřeby (na základě našeho oprávněného zájmu), tvorby statistik a evidencí (na základě našeho oprávněného zájmu), jak jsou tyto účely definovány výše.

Stručně řečeno, 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 k prokázání plnění našich povinností. Nahrávky rovněž mohou sloužit pro ochranu našich práv zejména v případném soudním či správním řízení.

4.1.2 Doba uchování.

Nahrávky uchováváme po dobu 1 roku, pokud však nahrávka obsahuje právní jednání směřující ke změně či ukončení smlouvy s naší Společností, pak ji uchováváme po dobu trvání smlouvy a po dobu trvání promlčecích lhůt, jak je uvedeno v kapitole 3.

4.1.3 Rozsah zpracovávaných údajů.

V rámci zákaznické linky dochází ke zpracování osobních údajů souvisejících s poskytováním služeb (viz kapitola 3), a rovněž údajů nezbytných pro zajištění provozu této zákaznické linky (včetně případných nahrávek hovorů).

V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím zákaznické linky, budeme Vás dále kontaktovat v nezbytně nutném rozsahu, zejména o jakémkoli neobvyklém a předem neoznámeném poklesu kvality námi poskytovaných služeb.

4.2 MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE

4.2.1 Vaše osobní údaje

můžeme dále využívat pro zaslání novinek o našich službách a jiných obchodních sdělení souvisejících 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 bez Vašeho souhlasu nebudeme zasílat obchodní sdělení týkající se třetích osob.

4.2.2 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);
- údaje o využívání služeb (zejména údaje o podrobnostech konkrétní poskytované služby).

4.2.3 Účel a doba zpracování.

Účelem zpracování vašich osobních údajů je v tomto případě oslovení nových a stávajících zákazníků a propagace společnosti, a to na základě našeho oprávněného zájmu na nabízení našich služeb, případně na základě vašeho souhlasu. Pokud bychom Vám nabízeli produkty či služby třetích stran, bude účelem zpracování propagace produktů a služeb třetích stran, právním titulem v tomto případě bude váš souhlas. Údaje pro tyto účel zpracováváme po dobu trvání vašeho souhlasu (byl-li udělen) a v případě našeho oprávněného zájmu pak nejdéle po dobu 12 měsíců od ukončení účinnosti poslední smlouvy, která mezi námi byla uzavřena.

4.2.4 Je-li právním důvodem tohoto zpracování souhlas,

můžete ho kdykoli odvolat. Je-li právním základem tohoto zpracování je náš oprávněný zájem, můžete podat námitky proti takovému zpracování vašich osobních údajů; v takovém případě bez dalšího přestaneme tyto osobní údaje pro popsané účely zpracovávat.

5 SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ)

5.1 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. Vaše osobní údaje můžeme sdílet zejména následujícím způsobem:

- s ostatními společnostmi ze skupiny, tj. společností Severočeská vodárenská společnost a.s. (IČO: 49099469), společností Severočeské vodovody a kanalizace a.s. (IČO: 49099451) a jimi ovládanými společnostmi, a to za účelem našich vnitřních administrativních potřeb a administrativních potřeb skupiny SVS;
- se společností Severočeské vodovody a kanalizace a.s. (IČO: 49099451) jakožto zpracovatelem za účelem administrativní podpory při poskytování služeb a sdíleného

poskytování některých služeb (např. call centra, procesování a ověřování plateb nebo vymáhání pohledávek) a dalších zpracovatelských činností;

- k některým vašim osobním údajům mohou mít výjimečně přístup i dodavatelé našich IT systémů a souvisejících služeb, kteří se nacházejí v postavení zpracovatelů osobních údajů; údaje poskytujeme zejména společnosti Mateotech s.r.o. (IČO: 29415560);
- k některým vašim osobním údajům mohou mít výjimečně přístup externí auditoři, daňoví poradci či právní zástupci, pokud je to nezbytné pro vymáhání či zaúčtování pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zájmů; tyto osoby budou v pozici správců či zpracovatelů, a to v závislosti na podobě vztahu s příslušnou osobou;
- 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; tyto orgány budou v pozici správců. Orgánům veřejné moci mohou být vaše osobní údaje předávány také v rámci ochrany našich právních nároků;
- pokud využíváte možnosti platbou přes internet, předáváme některé Vaše osobní údaje provozovatelům služeb sloužících provádění a administraci plateb; tyto osoby budou v pozici správce.

5.2 Záruky zpracování

Se zpracovateli osobních údajů jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů, které zaručují nejméně stejnou úroveň ochrany vašich osobních údajů jako tyto Zásady ochrany osobních údajů.

6 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.

7 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.

7.1 Způsob uplatňování vašich práv

Pokud si přejete uplatnit svá práva a/nebo získat příslušné informace, můžete tak učinit na adrese Přítkovská 1689/14, 415 01 Teplice či na emailové adrese info@scservisni.cz.

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.

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 5 těchto Zásad ochrany osobních údajů, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

7.2 Oprava vašich osobních údajů

Podle platné právní úpravy máte právo na opravu vašich osobních údajů, které s námi sdílíte.

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.

7.3 Vymazání vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání vašich osobních údajů, a to prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.

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 a pokud tyto údaje nepotřebujeme pro jiné účely.

7.4 Odvolání souhlasu

Souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. V takovém případě vaše osobní údaje smažeme postupem dle bodu 7.3., pokud tyto údaje nepotřebujeme pro jiné účely.

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.

7.5 Přístupnění a přenositelnost vašich osobních údajů

Máte právo požadovat informaci o tom, zda o vás zpracováváme osobní údaje a v jakém rozsahu, a požadovat, abychom vám zpřístupnili osobní údaje, které jste nám poskytli a další osobní údaje týkající se vaší osoby.

Pokud budete požadovat přenos vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě plnění smlouvy a/nebo vašeho souhlasu, můžete je od nás obdržet sami, a případně 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.

7.6 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.

7.7 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.

7.8 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.