

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ 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 a/nebo odběratele našich služeb informovali o tom, jak společnost Česká voda – Czech Water, a.s. (dále jen „my“ nebo „Společnost“) vaše osobní údaje získává, uchovává a dále zpracovává v souvislosti s poskytováním našich služeb, kterými jsou zejména pravidelné dodávky vody a odvádění odpadních vod, jakož i související služby poskytované našim zákazníkům.

Zpracování vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme zavázáni. Při poskytování služeb souvisejících s dodávkami pitné vody nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, ze kterých vyplývá povinnost nebo nezbytnost zpracovávat osobní údaje a po určitou dobu je uchovávat. 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 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** až 7 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 Česká voda – Czech Water, a.s., se sídlem Ke Kablu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10, IČO: 25035070, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. B 12115.

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

3 POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce osobních údajů jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontaktní informace pověřence pro ochranu osobních údajů:

email: poverenec.ou@cvcw.cz

4 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Abychom vám mohli poskytovat jednotlivé služby, potřebujeme znát a dále zpracovávat vaše osobní údaje. Osobní údaje zpracováváme zejména za účelem uzavření 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, a to zejména v souvislosti se zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „**zákon o vodovodech a kanalizacích**“).
- 4.2 **Účel zpracování.** Vaše osobní údaje zpracováváme především za účelem poskytování služeb. Některé údaje, které o vás máme k dispozici, zpracováváme i po ukončení smlouvy. Osobní údaje zpracováváme zejména pro účely:
- 4.2.1 **Poskytování služeb.** Osobní údaje zpracováváme při poskytování služeb odběratelům a jiným zákazníkům, a to na základě plnění smluvního vztahu (zpravidla smlouvy o dílo).
- Pro tyto účely vaše osobní údaje zpracováváme na základě právního základu plnění smlouvy a/nebo našeho oprávněného zájmu (zejména v případě, kdy s námi jednáte jako zaměstnanec nebo jiná pověřená osoba odběratele či zákazníka a nemáme s vámi z tohoto důvodu žádný smluvní vztah).
- V takovém případě vaše osobní údaje uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu, případně po dobu nezbytnou pro splnění smluvních závazků vyplývajících z příslušné smlouvy.
- 4.2.2 **Poskytování stanovisek.** Na základě vaší žádosti poskytujeme stanoviska a vyjádření vyžadovaná od poskytovatele infrastruktury. Právním základem pro tento účel zpracování osobních údajů může být samostatná smlouva o poskytování těchto služeb, nebo plnění zákonných povinností, např. dle stavebního zákona.
- 4.2.3 **Zasílání upomínek.** Pokud není splatná faktura za poskytnuté služby včas uhrazena, můžeme vám zasílat upomínky, a to až do té doby, než dojde k jejímu uhrazení.
- Ve výjimečných případech, kdy zákazník neplní své závazky z námi poskytované služby, mohou být údaje týkající se jeho platební historie využity k profilování a případně automatickému vyhodnocování v rámci přípravy a schvalování splátkového kalendáře a přípustných platebních metod. Pokud bude vaše platební historie vyhodnocena jako dlouhodobě nevyhovující, může vám být odmítnuta možnost uhradit své závazky formou splátkového kalendáře či odepřeno využít některou z dalších platebních metod. O konečném schválení či odmítnutí této možnosti vždy rozhoduje speciálně kvalifikovaný zaměstnanec.
- 4.2.4 **Určení, výkon a obhajoba právních nároků.** Po ukončení poskytování služeb můžeme rovněž po dobu trvání promlčecích lhůt uchovávat některé z vašich osobních údajů, jejichž zpracování je nezbytné pro ochranu našich práv a případnou obhajobu právních nároků, včetně vymáhání neuhrazených plateb.
- 4.2.5 **Účetní doklady.** Některé osobní údaje 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.

4.3 **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 a adresa bydliště, číslo bankovního účtu);
- kontaktní údaje (vaše emailová adresa a telefonní číslo);
- údaje týkající se vodoměru (adresa, na které je umístěno měřící zařízení, včetně čísla bytu, identifikační číslo vodoměru / měřícího zařízení);

4.4 **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.).

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. Tyto osoby jsou v postavení zpracovatelů osobních údajů. Vaše osobní údaje můžeme sdílet zejména:

- s ostatními společnostmi ze skupiny VEOLIA Česká republika za účelem administrativní podpory při poskytování služeb a sdíleného poskytování některých služeb (např. call centra nebo procesování a ověřování plateb) a dalších zpracovatelských činností. Údaje poskytujeme zejména následujícím společnostem skupiny:
 - Solutions and Services, a.s., Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 272 08 320;
- 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. Jedná o zejména o následující dodavatele:
 - Popron Systems s.r.o., Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 618 55 162;
 - UTILITIES SYSTEMS a.s., Senovážné náměstí 978/23, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 266 97 599;
- 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;
- 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.

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 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.

Pokud si přejete uplatnit svá práva a/nebo získat příslušné informace, můžete tak učinit následujícím způsobem:

- Písemně s ověřeným podpisem, zasláním na adresu sídla společnosti Česká voda – Czech Water, a.s., Ke Kablu 971, 102 00.

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.

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.

7.2 Vymazání vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání vašich osobních údajů, a to výše uvedeným způsobem.

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.

7.3 Odvolání souhlasu

Souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Můžete tak učinit výše uvedeným způsobem. V takovém případě vaše osobní údaje smažeme postupem dle bodu 0.

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.

7.4 Zpřístupnění a přenositelnost vašich osobních údajů

Máte právo požadovat informaci o tom, zda o vás zpracováváme osobní údaje a v jakém rozsahu. Rovněž máte právo požadovat, abychom vám zpřístupnili osobní údaje, které jste nám poskytli a další osobní údaje týkající se vaší osoby. V případě, že si chcete potvrdit rozsah údajů, které o vás zpracováváme, kontaktujte nás prosím výše uvedeným způsobem.

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

7.5 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.

Námitky proti zpracování můžete vznést výše uvedenými způsoby.

7.6 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.

Žádost o omezení zpracování můžete uplatnit výše uvedenými způsoby.

7.7 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.

8 AKTUALIZACE ZÁSAD OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Průběžně můžeme tyto Zásady ochrany osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad ochrany osobních údajů se stanou účinnými po jejich zveřejnění na

následujícím odkazu: http://www.cvcw.cz/ochrana_osobnich_udaju_zakazniku--2398.html O podstatných změnách vás budeme informovat prostřednictvím webových stránek společnosti (www.cvcw.cz) či prostřednictvím vámi sdělené emailové adresy před datem jejich účinností.