

# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

(strana 1/8)



innogy

podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“)

V tomto dokumentu bychom Vás rádi informovali o zásadách a postupech při zpracování Vašich osobních údajů a o Vašich právech, a to v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

Správce společnost innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, Strašnice, 108 00 Praha 10, IČO 49903209, zápis v OR MĚS v Praze, sp. zn. C 220583 – tímto dokumentem plní povinnost ve smyslu ustanovení článku 13 Nařízení, a to poskytnout transparentním způsobem subjektu údajů (zákazníkovi, třetí straně) informace o zpracování osobních údajů.

Tyto zásady mají informativní a právně normativní charakter, nejsou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu/elektřiny ani jiné smlouvy.

## 1 POJMY

**Subjekt údajů** (dále jen „zákazník“): Fyzická osoba (včetně osob samostatně výdělečně činných), k níž se osobní údaje vztahují (např. potenciální, stávající či ztracený zákazník).

**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.

**Správce:** Společnost innogy Energie, s.r.o., (dále jen „innogy“), subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Zpracováním osobních údajů může innogy zmocnit nebo pověřit zpracovatele, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.

**Zpracovatel:** Každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo z pověření innogy zpracovává osobní údaje podle Zákona a Nařízení, a to na základě uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů.

**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;

**Účel zpracování osobních údajů:** Cíl (obchodní aktivita), pro který je nezbytné či účelné osobní údaje subjektu údajů zpracovávat.

**Rozsah zpracování osobních údajů:** Výčet konkrétních osobních údajů subjektu údajů zpracovávaných pro určitý účel.

**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.

**DPO/pověřenec pro ochranu osobních údajů:** Osoba odborně způsobilá na základě profesních kvalit, zejména svých odborných znalostí práva a praxe v oblasti ochrany údajů. Mezi hlavní činnosti DPO patří sledování implementace strategií společnosti v oblasti ochrany osobních údajů v souvislosti s řízením ochrany osobních údajů a dodržováním Zákona a Nařízení.

**Obchodní sdělení:** Sdělení zákazníkům či potenciálním zákazníkům v jakékoli formě určené k přímé či nepřímé podpoře a prodeji zboží či služeb nebo image podniku; za obchodní sdělení se považuje také reklama podle zvláštního právního předpisu. V elektronické komunikaci se zákazníkem innogy využívá označení „OS“.

## 2 PRINCIPY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost innogy zpracovává osobní údaje v duchu následujících principů vyplývajících z Nařízení:

- **zákonnost, korektnost a transparentnost zpracování;**
- **účelové omezení** – shromažďování jen pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely;
- **minimalizace údajů** – přiměřenost, relevantnost a limitace zpracování na nezbytně nutný rozsah ve vztahu k účelu;
- **přesnost a aktuálnost** – innogy přijímá veškerá rozumná opatření, aby osobní údaje, které jsou nepřesné s přihlédnutím k účelům, pro které se zpracovávají, byly bezodkladně vymazány nebo opraveny;
- **omezené uložení** – osobní údaje jsou uloženy ve formě umožňující identifikaci subjektů údajů po dobu ne delší, než je nezbytné pro účely, pro které jsou zpracovávány, a to za předpokladu provedení příslušných technických a organizačních opatření požadovaných stávající legislativou s cílem zaručit práva a svobody subjektu údajů;
- **integrita a důvěrnost** – osobní údaje jsou zpracovávány způsobem, který zajistí jejich náležité zabezpečení, včetně jejich ochrany pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.

## 3 ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ A MONITORING

innogy získává osobní údaje svých zákazníků zejména od nich samých v rámci jednání o uzavření smlouvy. innogy 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 innogy a také významně zefektivní poskytování služeb.

innogy dále získává osobní údaje z veřejně dostupných registrů a evidencí, od orgánů státní správy nebo na základě zvláštních právních předpisů.

innogy rovněž generuje osobní údaje svých zákazníků v rámci nastavených procesů s dodávkou komodit (plyn, elektřina) jako jsou například údaje o spotřebě či údaje o spotřebitelském chování, atd.



innogy

(strana 2/8)

Za účelem zvyšování kvality služeb a ochrany práv monitoruje a zaznamenává innogy komunikaci se zákazníky (především telefonické hovory na zákaznické linky), zákazník je o této skutečnosti předem informován a je oprávněn tento postup odmítnout.

Za účelem zajištění bezpečnosti innogy a také bezpečnosti poskytovaných služeb jsou v obchodních kancelářích a budovách innogy 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. V případě nutnosti jsou záznamy předány orgánům činným v trestním řízení za účelem řádného objasnění skutkového stavu věci.

#### 4 ROZSAH ZPRACOVÁNÍ

innogy a její smluvní zpracovatelé v návaznosti na příslušný právní titul a účel zpracování zpracovávají následující osobní údaje, respektive kategorie osobních údajů:

- a) identifikační, autentizační a adresní údaje: oslovení, akademický titul, jméno, příjmení, datum narození, údaje o dokladech totožnosti, adresa trvalého, případně přechodného bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, místo a stát narození, státní příslušnost, adresa odběrného místa, sídlo podnikání, IČ, rodné číslo (pouze za účelem vyřízení dotací), vlastnoruční podpis a vlastnoruční elektronický podpis;
- b) elektronické kontaktní údaje: telefon, mobilní telefon, fax, e-mailová adresa, ID datové schránky;
- c) jiné elektronické údaje: IP adresa, cookies, autentizační certifikáty a certifikáty elektronického podpisu, identifikátory v sociálních sítích a komunikačních platformách (např. Skype), lokační údaje zařízení užívaného zákazníkem, atd.;
- d) další osobní údaje spojené se smluvním vztahem: 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, údaj o způsobu využití plynu, elektřiny, atd.;
- e) vyhodnocování kreditního rizika, záznamy o spotřebitelské historii a plnění platebních povinností u innogy, prediktivních modelů atd. a jsou dále zpracovávány;
- f) další osobní údaje poskytnuté zákazníkem ve Smlouvě/ Dodatku či v jiných dokumentech a při jednáních, a to včetně pozdějších aktualizací;
- g) informace o ZTP/P zákazníka (týká se pouze informace o statusu ZTP/P zákazníka, nikoliv diagnózy);
- i) osobní údaje spojené s hlasovou analýzou či nahrávkou zákaznickova hlasu při komunikaci s obsluhou;
- j) osobní údaje spojené s videonahrávkou či fotografií podoby zákazníka a jeho osobnostních projevů při jednání.

#### 5 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

innogy zpracovává osobní údaje zákazníků na základě následujících právních důvodů (titulů):

- oprávněný zájem innogy,
- plnění smlouvy,
- plnění právní povinnosti,
- platný souhlas se zpracováním osobních údajů.

##### 5.1 Oprávněný zájem innogy

Právní titul zpracování osobních údajů tam, kde převažují legitimní zájmy/práva správce nad zájmy/právy subjektu údajů, a to při zohlednění přiměřeného očekávání subjektů údajů 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 (příčemž rozsah pro ně zpracováváných údajů je vymezen pomocí písmen odpovídajících členění dle článku 4- Rozsah zpracování):

- **Ochrana základních či jiných důležitých práv innogy** vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a smluv v rámci různých sporů, kontrol, šetření, řízení a ve vztahu k smluvním partnerům a třetím osobám pro rozsah zpracování a) – f), g) – j) a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s innogy.
- **Ochrana majetku innogy, života a zdraví** zaměstnanců, zákazníků a osob vstupujících do objektů innogy pro rozsah zpracování j) po dobu 14 dní od pořízení záznamu.
- **Zamezení podvodného jednání poškozujícího innogy** v případech důvodného podezření pro rozsah zpracování a) – f), g) – j), a to po dobu, která je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 5 let po ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s innogy.
- **Přímý marketing**, tj. nabízení zboží a služeb týkajících se dodávek energií a souvisejících produktů a služeb pro rozsah zpracování a), b), d) – f) po dobu trvání smluvního vztahu zákazníka s innogy.
- **Vymáhání pohledávek** pro rozsah zpracování a), b), d) – f), i) po dobu zákonných promlčecích dob, maximálně však po dobu 10 let.
- **Ověřování spokojenosti zákazníka s poskytnutou službou/ reklamací** pro rozsah zpracování a) – f), i) po dobu zákonných promlčecích dob, maximálně však po dobu 3 let.
- **Manuální či automatické ověřování/vyhodnocování kreditního rizika a hodnocení platební schopnosti zákazníka** v případě prodlení s úhradou splatného peněžitého závazku na straně subjektu údajů pro rozsah zpracování a), d), e), f) a v případě důvodných pochybností c), přičemž využíváme pouze veřejně dostupné údaje, a to po dobu maximálně 8 let od ukončení posledního smluvního vztahu zákazníka s innogy.
- **Nahrávky příchozích a odchozích telefonických hovorů.** V rámci všech standardních kontaktů se zákazníky jsou pořizovány hlasové záznamy v informačním systému. Společnost innogy zpracovává hlasové záznamy na základě oprávněného zájmu, zejména za účelem zvýšení ochrany práv zákazníka i innogy a/nebo předcházení škodám pro rozsah zpracování i) po dobu 3 let od pořízení záznamu. innogy v některých případech zpětně vyhotovuje mimo zákaznický systém anonymní analýzu hlasových záznamů, respektive obsahu hovoru, a to pro statistické účely nebo organizaci



innogy

(strana 3/8)

práce operátorů, nebo využívá pokročilého vyhledávání v rámci hlasových záznamů na základě předem definovaných podmínek (kombinace slov). Hlasové analýzy nejsou využívány pro marketingové účely.

– **Přepisy chatových komunikací a e-mailová komunikace.**

V rámci všech standardních kontaktů se zákazníci jsou záznamy elektronické komunikace ukládány v informačním systému. Společnost innogy zpracovává takové záznamy na základě oprávněného zájmu, zejména za účelem zvýšení ochrany práv zákazníka i innogy a/nebo předcházení škodám pro rozsah zpracování a) – g). Doba zpracování je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu s innogy. Záznamy jsou po tuto dobu pouze archivovány a nejsou používány pro žádné jiné účely.

- **Řízení změn software.** V případě, kdy k realizaci změn software (vývoj, testování, školení) nezbytného pro zajištění kvality a funkčnosti systémů podporujících dodávku služeb našim zákazníkům nelze použít anonymizovaná či synteticky generovaná data, používáme též data obsahující osobní údaje subjektů údajů, a to v rozsahu zpracování a) – i). Tato data podléhají stejnému zabezpečení jako data v produkčních systémech a jsou použita pouze v nezbytně nutném rozsahu jak z hlediska objemu dat, tak z hlediska časového využití. Doba zpracování je stanovena obecně závaznými právními předpisy, nejdéle však 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu s innogy.

Společnost innogy pořizovala nahrávky do 30. 11. 2020 i v rámci všech standardních osobních jednání na zákaznických centrech. Zpracovávala takové hlasové záznamy na základě oprávněného zájmu, zejména za účelem zvýšení ochrany práv zákazníka i innogy a/nebo předcházení škodám pro rozsah zpracování i) po dobu 3 let od pořízení záznamu. Hlasové analýzy se u takto získaných záznamů ze zákaznických center neprováděly. Společnost innogy v pravidelných cyklech provádí analýzy zpracovávaných osobních údajů a s ohledem na nová doporučení Evropského sboru pro ochranu osobních údajů (EDPB) a potažmo Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ) dospěla k závěru, že takové hlasové záznamy již dnem 1. 12. 2020 nebude nadále zpracovávat. Dříve získané nahrávky v rámci osobních jednání na zákaznických kancelářích jsou v rámci oprávněného zájmu dále archivovány a k jejich výmazu dojde po uplynutí 3 let od pořízení tohoto záznamu.

## 5.2 Plnění smlouvy

innogy zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro níže uvedené účely související s plněním smluvních závazků obou smluvních stran, zejména pro účely platného uzavření, změny a ukončení smlouvy v souladu s energetickým zákonem a občanským zákoníkem, 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 Operátora trhu, 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; jako nepovinné jsou typicky označeny např. telefon, mobilní telefon, e-mailová

adresa). Standardně se jedná zejména o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, adresa odběrného místa, sídlo podnikání, IČ, číslo bankovního účtu, číslo zákaznického účtu, spojovací číslo SIPO, informace o spotřebě na základě odečtu měřících zařízení a typového diagramu dodávky, číslo měřících zařízení, EIC/EAN odběrného místa, údaj o způsobu využití plynu, elektřiny, atd. V případě nadstandardních služeb vyžádaných zákazníkem využívajících prostředky elektronické komunikace, jako je zaslání elektronické faktury nebo sjednání služby innosvět, se stává e-mail povinným údajem.

Doba zpracování je vymezena dobou trvání smluvního vztahu zákazníka s innogy.

Může se jednat o smlouvu o sdružených službách dodávky plynu/ elektřiny, smlouvu o pronájmu movité věci, smlouvu o dílo, přihlášku k pojištění atd.

## 5.3 Plnění právní povinnosti

innogy 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 plněním zákonem stanovených povinností, a to zejména za účelem:

- poskytnutí osobních údajů o zákaznících odebírajících elektřinu od innogy pro účely kontroly výběru koncesionářských poplatků ze strany České televize a Českého rozhlasu,
- dodávky plynu v režimu dodavatele poslední instance dle Energetického zákona,
- 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, Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, České obchodní inspekci, Evropské komisi, České národní bance, Českému telekomunikačnímu úřadu,
- reporting Operátorovi trhu týkající se vyhodnocení dodávek energií,
- plnění informačních povinností dle Energetického zákona,
- 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 innogy.

## 5.4 Platný souhlas se zpracováním osobních údajů

V případě, že správce 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 innogy uděluje podpisem písemného formuláře nebo potvrzením elektronické verze souhlasu, a to pro níže uvedené účely, v rozsahu specifikovaném písmenou uvedenými v článku 4 –



innogy

(strana 4/8)

Rozsah zpracování, a to po níže uvedenou dobu (počínající dnem ukončení posledního smluvního vztahu s innogy):

- manuální či automatické ověřování/vyhodnocování kreditního rizika a hodnocení platební schopnosti zákazníka prostřednictvím:
  - registrů dlužníků či jiných podobných registrů pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 5 let,
  - analýzy spotřebitelského chování zákazníka včetně prediktivních modelů pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let,
  - záznamů o spotřebitelské historii zákazníka a plnění platebních povinností u innogy pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let;
- předání osobních údajů zákazníka do registru dle předchozího odstavce (včetně údaje o datu vzniku dluhu, jeho výši a důvodu) v případech, kdy je zákazník v opakovaném prodlení s úhradou závazků nebo v případě prodlení s úhradou závazku trvajícím déle než 30 dní po splatnosti a to pro rozsah zpracování a), b), d) – f) - maximálně po dobu 10 let, nestanoví-li podmínky registru dobu kratší;
- zaslání informačních zpráv týkajících se sjednaných služeb (např. informace o stavu vyřízení zákaznickova požadavku) a poskytování poradenství zejména v oblasti výběru produktů a služeb, předcházení nedoplatkům ve vyúčtování, úspory nákladů, snížení spotřeby energií nebo optimalizace tarifu pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 6 měsíců; při těchto činnostech je mimo jiné využíváno profilování;
- občasné poskytnutí obchodní nabídky:
  - produktů, zboží a služeb innogy netýkajících se dodávek energií pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let,
  - energií, produktů, zboží a služeb smluvních partnerů innogy pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let,
  - zákaznických programů innogy pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 2 let,
  - zákaznických programů smluvních partnerů innogy pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 2 let, a to ve všech případech jakoukoli formou včetně obchodních sdělení šířených elektronickými prostředky, které zákazník poskytl/poskytne; záměrem innogy je zefektivněně řešení požadavků zákazníků a zkvalitnění poskytovaných služeb, innogy v žádném případě nechce zákazníky obtěžovat množstvím nevyžádané a nesouvisející marketingové komunikace (příp. uskutečňované v nevhodnou denní dobu), proto rovněž zjišťuje a analyzuje spotřebitelské preference zákazníků, chování v digitálním prostředí innogy (weby a webové aplikace společností innogy v ČR) a charakteristiky, na základě kterých zákazníky rozčleňuje do dočasných spotřebitelských skupin, zjišťuje pravděpodobnost spokojenosti s aktuálním nastavením smluvních podmínek, využití nové nabídky, rizika nespokojenosti či ukončení smluvního vztahu, přičemž k tomu používá i automatizované rozhodování, hlasové analýzy a obdobné techniky profilování;
- občasné poskytnutí obchodní nabídky týkající se dodávek energií po ukončení posledního aktivního smluvního vztahu s innogy pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 8 let;
- získání názoru zákazníka týkajícího se zejména míry spokojenosti

- s poskytovanými/plánovanými službami innogy, názoru na společnost innogy, marketingovou komunikaci innogy, produktovou nabídku s cílem dosažení zkvalitnění poskytovaných služeb pro rozsah zpracování a) – f) po dobu 5 let;
- přiznání slevového programu (produktu) pro držitele průkazu ZTP/P pro rozsah zpracování g) po dobu 3 let;

Do 09. 08. 2019 innogy sbírala a zpracovávala biometrické údaje související s biometrickým elektronickým podpisem zákazníka na základě souhlasu subjektu údajů za účelem zvýšené ochrany práv zákazníka i innogy a/nebo předcházení škodám a to na dobu 10 let. Od 10. 08. 2019 innogy od technologie biometrického podpisu upustila a nadále takové osobní údaje nezískává a nepracovává. Společnost innogy po provedené analýze (posouzení vlivu na ochranu osobních údajů) vyhodnotila, že zpracovávání biometrických údajů je v současně nastavených procesech nadbytečné.

Dříve získané biometrické osobní údaje pouze archivuje za účelem oprávněného zájmu/ochrany práv v kontextu čl. 9, odstavce 2 písmene f) Nařízení, tedy: „Zpracování je nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo pokud soudy jednájí v rámci svých soudních pravomocí.“ V případě odvolání souhlasu se zpracováním biometrického podpisu bude innogy archivovat získaná biometrická data spojená s biometrickými podpisy uskutečněnými v minulosti na základě dříve platného souhlasu, a to pouze za výše uvedeným účelem. Tyto údaje innogy nebude aktivně zpracovávat jiným způsobem a pro jiné účely. Poté, co pominou výše uvedené důvody nebo zákazník ze své iniciativy a na své náklady poskytne odpovídající nahrazení závazku vyplývajících z právních jednání stvrzených biometrickým podpisem novým odpovídajícím právním jednáním bez použití biometriky (přičemž innogy k uvedenému neposkytuje odbornou podporu ani podporu vzorovými šablonami dokumentů), budou ze strany innogy bez zbytečného odkladu tyto biometrické údaje z informačních systémů vymazány. 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 innogy. Neudělení souhlasu se zpracováním osobních údajů může mít vliv na poskytovanou úroveň doplňkových služeb a rozsah nabízených produktů. Udělení souhlasu lze kdykoliv zčásti nebo zcela odvolat.

Společnost innogy je oprávněna provést neautorizovanou konverzi souhlasu se zpracováním osobních údajů do elektronické formy (v běžných formátech), s čímž zákazník souhlasí (nejedná se o souhlas se zpracováním osobních údajů dle Nařízení). Má se za to, že konvertovaný dokument, který věrně zachycuje obraz originálu, má právní a důkazní sílu originálu a lze se jej dovolávat k důkazu samostatně. Originál je možné skartovat, aniž by jeho absence byla účastníkům jakkoli k tíži. Konvertovaný dokument bude archivován s využitím dlouhodobé údržby pomocí elektronických pečeti v elektronickém systému innogy podle jednotných interních pravidel, přičemž innogy disponuje kladným posudkem soudního znalce, že systém naplňuje požadavek spolehlivosti (systematičnost, posloupnost a ochrana proti změnám) podle § 562 z. č. 89/2012 Sb. Podrobnější podmínky digitalizace upravuje „Technický standard innogy



pro digitalizaci dokumentů“ dostupný na vyžádání. Účastníci shodně považují konvertovaný elektronický dokument v souladu s pravidly innogy za ekvivalent originálu a jeho věrný obraz.

## 6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány automatizovaně i manuálně a mohou být zpřístupněny zaměstnancům innogy, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností, zpracovatelům, s nimiž má innogy uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů, členům skupiny innogy a případně další osobě v souladu se Zákonem a Nařízením. Seznam kategorií příjemců a zpracovatelů je zveřejněn na webové stránce innogy (<http://www.innogy.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju/>) a při uzavírání Smlouvy bude poskytnut na vyžádání zákazníkem na kontaktních místech innogy.

innogy se zavazuje, že nebude zákazníka kontaktovat v nočních hodinách a nepřiměřeně často. Kontaktování bude probíhat pouze za účelem nabídky služeb, ke kterým dal zákazník souhlas (není-li ke kontaktování dán jiný právní titul).

innogy v rámci zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb poskytuje osobní údaje zákazníků získané s jejich souhlasem jiným osobám (viz. Seznam zpracovatelů výše), a to po dobu, kdy s tímto postupem zákazník písemně nevyjádřil nesouhlas. innogy v těchto případech klade důraz na důvěrnost těchto údajů a takové osoby nejsou oprávněny osobní údaje zákazníků dále předávat.

innogy v rámci nastavených procesů plošně nevyžaduje od svých zákazníků (třetích stran) kopie jakýkoliv dokladů s osobními údaji (občanský průkaz, cestovní pas, atd.) nicméně v případě, že tyto kopie dokladů jsou ze strany zákazníka dobrovolně poskytnuty innogy, má se za to, že zákazník jejich poskytnutím vyslovuje souhlas s jejich poskytnutím a posléze dochází pouze k jejich nahodilému, nikoliv systematickému zpracování v míře nezbytné nutné pro nastavení daného procesu (změna adresy trvalého bydliště, vyřízení přepisů, atd.) a poté dochází k jejich likvidaci.

U nově uzavíraných nebo ukončovaných smluv, může innogy vyžadovat dokumenty osvědčující vztah Zákazníka k nemovitosti. U smluvních dokumentů (např. kupní smlouva, nájemní smlouva) je nezbytné, aby innogy mohla zkontrolovat identifikaci smluvních stran, počátek a případně konec smluvního vztahu, adresu dotčené nemovitosti, datum podpisu a podpisy smluvních stran. Tato kontrola je účelem zpracování těchto osobních údajů. Titulem zpracování osobních údajů pro tento účel je uzavření/ plnění smlouvy a oprávněný zájem správce. U všech požadovaných dokladů lze vhodným způsobem znečitelnit nepotřebné osobní údaje a důvěrné informace jako např. rodné číslo, kontaktní nebo finanční údaje, zdravotní a rodinné poměry.

innogy deklaruje maximální možnou dobu zpracování osobních údajů 10 let po ukončení posledního smluvního vztahu s innogy, přičemž tato lhůta může být prodloužena o dalších 6 měsíců z důvodu standardních lhůt příslušných orgánů k vyrozumění innogy o zahájení řízení iniciovaného subjektem údajů případně třetí stranou (pokud by příslušné řízení bylo zahájeno těsně před koncem desetileté doby). Takové řízení může poskytovat innogy navazující právní titul pro další zpracování osobních údajů z titulu ochrany práv.

## 7 PŘÍJEMCI A ZPRACOVATELÉ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pro zajištění výkonu vybraných činností využívá innogy spolupráci s prověřenými externími partnery. Těmto společností, které jsou v postavení správce či zpracovatele osobních údajů, předává innogy vybrané osobní údaje zaměstnanců pouze za účelem řešení dané agendy.

Zpracování osobních údajů mohou pro innogy provádět zpracovatelé výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, případně jiné srovnatelné právní období, tzn. s garancemi organizačně-technického zabezpečení těchto dat a s vymezením účelu zpracování, přičemž zpracovatelé nesmí použít údaje k jiným účelům, ani údaje předat jinému subjektu bez souhlasu Správce.

innogy může ke zpracování Osobních údajů Subjektů údajů využívat následující kategorie příjemců (Zpracovatelů):

Kategorie zpracovatele	Agenda
Externí call centrum	Kontaktní místo pro telefonické požadavky zákazníků a dalších subjektů zajišťované externí společností. Cílem Call Centra je zajistit rychlé a profesionální zodpovězení dotazů, nebo vyřízení požadavků zákazníků prostřednictvím proškoleného personálu.
Externí prodejce	Právnícké nebo fyzické osoby, které jednájí v zastoupení innogy s cílem uzavření smluvního vztahu se zákazníkem.
Marketing, PR, média a komunikace	Zajištění komunikace s veřejností, příprava a realizace firemních reklamních, prodejních a komunikačních materiálů, kampaní a akcí.
Poskytovatel finančních služeb a pojišťovnictví	Zajištění bankovního styku se subjekty údajů a plnění smluv v rámci pojištění domácností.
Poskytovatel IT služeb a dodavatel software	Vývoj a údržba relevantních IT zákaznických systémů, webových stránek, atp. Správce.
Poskytovatel poštovních služeb, kurýr	Společnost zajišťující poštovní služby dle zákona o poštovních službách (Česká pošta), včetně dodání poukázané peněžní částky, dále přeprava poštovních zásilek, kurýrní a expresní přeprava zásilek.
Poskytovatel právních služeb a poradenství	Poskytování právních služeb a poradenství.
Poskytovatel servisních služeb	Právnícké nebo fyzické osoby, které jednájí v zastoupení innogy a poskytují zákazníkům i jiným subjektům údajů různé servisní služby (např. vyřizování servisních požadavků, skartace, tisk dokumentů).



innogy

(strana 6/8)

Poskytovatel telekomunikačních služeb	Zajištění služeb telekomunikačním operátorem. Jedná se zejména o tyto služby: úplné telekomunikační služby, přenosové služby, doplňkové služby, dále služby inteligentní sítě, internet service provider, hosting, apod.
Provozovatel distribuční/přepavní soustavy	Provozovatelé distribučních soustav včetně lokálních distributorů (např. ČEZ Distribuce, GasNet, EG.D., Quantum, Pražská Plynárenská Distribuce) a provozovatelé přepravních soustav (např. Net4Gas).
Společnosti ze skupiny innogy	Poskytování služeb a obsluha zákazníků společnostmi innogy v České republice, zejména: zajištění IT služeb, obsluha a servis pro zákazníky; zajištění podpůrné agendy (BOZP, účtárna, HR).
Zplnomocněný subjekt	Právnícká nebo fyzická osoba, která je na základě plné moci či smlouvy zmocněna vystupovat a činit právní jednání jménem zmocnitele (Správce).

Na poli pojistných služeb innogy spolupracuje se dvěma významnými subjekty. innogy je považuje za jedny z nejdůležitějších spolupracujících partnerů:

**BNP Paribas Cardif.** Na uvedené webové adrese (<https://cardif.cz/ochrana-osobnich-udaju>) naleznete informace o zpracování osobních údajů ze strany této společnosti.

**Europ Assistance.** Na uvedené webové adrese (<https://www.europ-assistance.cz/stahnout-soubor/62-20210810-urn3-europ-assistance-informace-o-ochrane-osobnich-udaju.pdf>) naleznete informace o zpracování osobních údajů ze strany této společnosti.

innogy může předávat osobní údaje příjemcům, a to na základě platné a účinné legislativy. Kategorie příjemců byly definovány následovně:

- Energetický regulační úřad
- Česká televize
- Český rozhlas
- Orgány činné v trestním řízení

### 7.1 Předávání osobních údajů do třetích zemí

Společnost innogy předává osobní údaje svých Zákazníků ke zpracování do třetí země nebo mezinárodní organizaci (mimo rámce EU), pouze pokud Správce nebo Zpracovatel poskytl vhodné záruky a za podmínky, že jsou k dispozici vymahatelná práva subjektu údajů a účinná právní ochrana subjektů údajů.

Společnost innogy garantuje, že k předání osobních údajů svých Zákazníků může dojít pouze po splnění následující podmínek:

- Předávání osobních údajů do určité třetí země nebo určité mezinárodní organizaci se může uskutečnit, jestliže Evropská komise rozhodla, že tato třetí země, určité území nebo jedno či více konkrétních odvětví v této třetí zemi, nebo tato mezinárodní organizace zajišťují odpovídající úroveň ochrany. Takovéto předání nevyžaduje žádné zvláštní povolení.

- Správce nebo Zpracovatel mohou předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pouze pokud Správce nebo Zpracovatel poskytl vhodné záruky a za podmínky, že jsou k dispozici vymahatelná práva subjektu údajů a účinná právní ochrana subjektů údajů. Vhodnými zárukami mohou být tyto:
  - a) právně závazného a vymahatelného nástroje mezi orgány veřejné moci nebo veřejnými subjekty;
  - b) závazných podnikových pravidel;
  - c) standardních doložek o ochraně osobních údajů přijatých Evropskou komisí;
  - d) standardních doložek o ochraně údajů přijatých dozorovým úřadem a schválených Evropskou komisí
  - e) schváleného kodexu chování se závaznými a vymahatelnými závazky Správce nebo Zpracovatele ve třetí zemi uplatňovat vhodné záruky, a to i ohledně práv subjektů údajů;
  - f) schváleného mechanismu pro vydání osvědčení spolu se závaznými a vymahatelnými závazky Správce nebo Zpracovatele ve třetí zemi uplatňovat vhodné záruky, a to i ohledně práv subjektů údajů.

V současné době je jediným zpracovatelem Osobních údajů innogy mimo EU společnost Medallia, Inc., která spadá do kategorie zpracovatelů „marketing, PR, média a komunikace“.

## 8 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ V DIGITÁLNÍM PROSTŘEDÍ

### 8.1 Cookies

Při návštěvě internetových stránek provozovaných innogy se může stát, že budou ukládány informace ve formě „cookie“ na počítači subjektu údajů, které jej automaticky rozpoznají při příští návštěvě. Cookies umožňují například přizpůsobit webové stránky zájmům subjektu údajů nebo uložit uživatelské jméno, které pak nemusí být znovu pokaždé zadáváno. V případě, že subjekt údajů nechce, aby byl jeho počítač rozpoznán, je nutno upravit nastavení internetového prohlížeče takovým způsobem, aby došlo k odstranění cookies z pevného disku počítače, cookies zablokovat nebo nastavit upozornění před uložením cookie.

### 8.2 Tracking

V souvislosti s rozesláním e-mailů a jejich přečtením může v některých případech docházet k tzv. trackování uživatele. Každý odběratel newsletteru je informován, že otevřením nebo prokliknutím newsletteru se jeho cookie spáruje s číslem zákazníka v informačním systému innogy a data mohou být využita k následnému profilování, které však není plně automatizované a není zcela individualizované. Data jsou zpracovávána v segmentech a ze strany innogy není možné je spárovat s konkrétním zákazníkem.

## 9 PRÁVA ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo na následující informace:

- informace o účelech zpracování (viz článek 5);
- informace o kategoriích dotčených osobních údajů (viz článek 4);
- informace o příjemcích nebo kategoriích příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny (včetně příjemců ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích; viz článek 7);



innogy

(strana 7/8)

- informace o plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby (viz článek 5);
- skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, a přinejmenším v těchto případech smysluplné informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro subjekt údajů, blokování nesprávných osobních údajů, přenosu či jejich výmaz (viz souhlas se zpracováním osobních údajů);
- konkretizaci oprávněného zájmu správce nebo třetí strany v případě, že je zpracování založeno na tomto důvodu (viz článek 5);
- informace o zdroji, ze kterého osobní údaje pocházejí, včetně zdroje veřejného (viz článek 3).

Zákazník má právo:

- a) Na přístup ke svým zpracovávaným osobním údajům, jejich opravu, výmaz nebo omezení jejich zpracování.
- b) Vznést námitku proti tomuto zpracování.
- c) Podat stížnost u dozorového úřadu, a to: Úřad pro ochranu osobních údajů  
Pplk. Sochora 27  
170 00 Praha 7
- d) Kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů s účinky do budoucna.
- e) Získat od správce potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány.
- f) Aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů.
- g) Aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje (také právo být zapomenut), které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, a to v taxativně uvedených důvodech uvedených v Nařízení: 1. osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány; 2. zákazník odvolal souhlas se zpracováním osobních a neexistuje žádný další právní titul pro zpracování; 3. zákazník vznesl námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro další zpracování; 4. osobní údaje byly zpracovány protiprávně; 5. osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené unijní nebo vnitrostátní legislativou, které se na správce vztahuje; 6. osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti. Podrobnosti a výjimky k výkonu tohoto práva upravuje Nařízení.
- h) Aby správce omezil zpracování, v kterémkoli z těchto případů: 1. subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit; 2. zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití; 3. správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; 4. subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu údajů.
- i) Na přenositelnost osobních údajů, tzn. získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil, a to v případě, že: a) zpracování je založeno na souhlasu nebo na smlouvě, zpracování se provádí automatizovaně.
- j) Kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají, včetně profilování založeného na ustanoveních Nařízení. Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- k) Nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká. Výjimky a podrobnosti stanoví Nařízení.

### 9.1 Možnosti uplatnění práva zákazníka

Společnost innogy definuje pro zákazníky komunikační kanály, kterými je možno vznést dotaz/podnět za účelem využití jejich zákonného práva dle příslušných ustanovení Nařízení (viz výše). Tyto předem nastavené komunikační kanály byly podrobeny posouzení vlivu na ochranu osobní údajů a jejich primárním cílem je jednoznačná identifikace subjektu údajů a zároveň předejít možnému zneužití předávaných osobních údajů Zákazníka. innogy si v případě přetrvávajících pochybností o identitě žadatele vyhrazuje právo na ověření jeho totožnosti prostřednictvím úředně ověřeného podpisu v žádosti, případně prostřednictvím elektronického podpisu opatřeného kvalifikovaným certifikátem v e-mailové korespondenci.

V případě žádosti podané na základě plné moci ze strany subjektu údajů ve vztahu k plnění práv na přístup k OÚ a práva na přenositelnost innogy vyžaduje plnou moc s úředně ověřenými podpisy a odpověď bude zaslána do vlastních rukou na aktuální trvalou adresu, kterou innogy disponuje v informačním systému, a to pouze identifikovatelnému subjektu údajů.

V případě žádosti podané na základě plné moci ze strany subjektu údajů ve vztahu k ostatním právům (vyjma práv výše uvedených) innogy nevyžaduje plnou moc s úředně ověřenými podpisy a odpověď bude zaslána žadateli uvedenému v plné moci v pozici zmocněnce, pokud v plné moci není uvedeno jinak.

#### Právo na přístup k OÚ

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

Poznámka: Zákazníkovi bude odeslána poštovní zásilka do vlastních rukou na aktuální trvalou adresu, kterou innogy disponuje v informačním systému.

#### Právo na opravu nepřesných nebo nesprávných osobních údajů

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;



innogy

(strana 8/8)

- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

#### **Právo na přenositelnost**

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- poštovní zásilkou
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

Poznámka: Zákazníkovi bude odeslána poštovní zásilka do vlastních rukou na aktuální trvalou adresu, kterou innogy disponuje v informačním systému, a bude obsahovat medium s osobními daty.

Před odesláním zásilky zákazníkovi bude vyžadována přiměřená náhrada účelně vynaložených nákladů (medium atd.).

#### **Právo být informován o zpracování**

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

#### **Právo vznést námitku**

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

#### **Právo na výmaz osobních údajů**

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

#### **Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování**

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

#### **Právo na omezení zpracování**

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;
- poštovní zásilkou;
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

#### **Právo na odvolání souhlasu**

- osobně na zákaznickém centru innogy;
- telefonicky na zákaznické lince;

- poštovní zásilkou;
- webové prostředí e-contracting (na žádost zákazníka bude vygenerován jedinečný odkaz);
- e-mailem na adresu info@innogy.cz;
- datová schránka (ID: cgtf5yr).

#### **10 POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ (DPO)**

innogy jmenovala svého Pověřence pro ochranu osobních údajů, který bude deklarovat dodržování pravidel Zákona a Nařízení. Funkci Pověřence pro ochranu osobních údajů zastává Ing. Lucie Doležalová. V případě dotazů jí kontaktujte na e-mailové adrese: dpo-cz@innogy.cz nebo na výše uvedené adrese společnosti.

#### **11 ÚČINNOST**

Tento dokument je účinný dnem zveřejnění 1. 7. 2017. Poslední aktualizace textu proběhla ke dni 25. 10. 2021. Jedná se o verzi číslo XI.