

Zásady zpracování osobních údajů ZÁKAZNÍKŮ A DALŠÍCH OSOB

Tyto Zásady zpracování nabývají účinnosti dne 10. května 2021.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás prioritou. Vypracovali jsme tyto Zásady zpracování osobních údajů, abychom Vás jako své zákazníky, odběratele našich služeb informovali o tom, jak společnost **Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.** (dále jen „my“ nebo „Společnost“) Vaše osobní údaje získává, uchovává a dále zpracovává v souvislosti s poskytováním služeb, kterými jsou zejména dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, jakož i související a další služby.

Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme vázáni. 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 zpracování osobních údajů Vám chceme poskytnout informace o tom, jakým způsobem shromažďujeme, zpracováváme a chráníme Vaše osobní údaje (Kapitoly 3 a 4), a o Vašich právech a způsobu, jakým je můžete uplatnit (Kapitola 7).

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 obrátit.

2. SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce Vašich osobních údajů je společnost: **Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.** se sídlem 28. října 1235/169, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. B 347. IČO: 451 93 665. **Kontaktní údaje naleznete na odkazu: <http://www.smvak.cz/web/guest/kontakty>.**

3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1 Abychom Vám mohli poskytovat jednotlivé služby, potřebujeme znát a dále zpracovávat Vaše osobní údaje. Ty zpracováváme zejména za účelem uzavření smluvního vztahu a právním základem takového zpracování je plnění smlouvy (případně náš oprávněný zájem zejména, pokud je zákazníkem právnická osoba a zpracováváme osobní údaje jejich 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 pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“).

3.2 Účel zpracování. Vaše osobní údaje zpracováváme především za účelem poskytování služeb. Některé údaje, které o Vás máme k dispozici, zpracováváme v souladu s platnou právní úpravou i po ukončení smlouvy. Osobní údaje zpracováváme zejména pro účely:

3.2.1 Poskytování služeb. Osobní údaje zpracováváme při poskytování služeb odběratelům a jiným zákazníkům, a to na základě plnění smluvního vztahu (zpravidla smlouvy o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, případně pak na základě příslušných smluv o poskytování zvláštních služeb).

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 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.

3.2.2 Odečty vodoměrů (účtování vodného a stočného). V případě smlouvy o dodávce vody a/nebo odvádění odpadních vod nám rovněž vznikají zákonné povinnosti vyplývající zejména z ustanovení § 16 odst. 1 zákona o vodovodech a kanalizacích. V případě, že tedy vystupujeme jako provozovatel vodovodu, zjišťujeme množství dodané vody do odběrného místa zpravidla vodoměrem, který slouží pro evidenci objemu vody spotřebované odběratelem (a slouží pro účely fakturace vodného).

V souladu s § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích můžeme údaje o vodném využití rovněž pro účely fakturace stočného (tj. odvedených odpadních vod).

V případech, kdy využíváte pouze jedné z těchto služeb (tedy využíváte pouze dodávek vody, nebo pouze odvádění odpadních vod), můžeme si my nebo jiný poskytovatel vyžádat Vaš souhlas s předáváním údajů o objemu spotřebované vody. Tyto údaje budeme pak my či jiný poskytovatel (v souladu s vámi uděleným souhlasem) využívat pro potřeby fakturace stočného.

3.2.3 Poskytování stanovisek. Na základě žádosti zákazníka poskytujeme stanoviska a vyjádření vyžadovaná od všech správců infrastruktury v rámci stavebních záměrů investorů. Právním základem zpracování osobních údajů může být samostatná smlouva (objednávka) o poskytování těchto služeb, nebo plnění zákonných povinností, například dle stavebního zákona.

3.2.4 Reklamační a stížnosti. Pokud se zákazník domnívá, že hodnoty měřené vodoměrem neodpovídají skutečnosti, je oprávněn požadovat přezkoušení vodoměru, případně jinou poskytnutou službu reklamovat. Povinnost zpracovávat osobní údaje zákazníka v souvislosti s reklamací vyplývá ze zákona o vodovodech a kanalizacích a je rovněž součástí smluvního plnění mezi Společností a Vámi.

Více informací o postupech a pravidlech reklamační naleznete v našem Reklamačním řádu, který je dostupný na <http://www.smvak.cz/web/guest/dokumenty-ke-stazeni>.

Pokud se zákazník nebo jiná fyzická osoba rozhodne podat stížnost, ve které uvede svoje identifikační osobní údaje (obvykle jméno, příjmení, adresu, telefon, e-mail), zpracování osobních údajů provádíme na základě našeho i jeho oprávněného zájmu spočívajícího ve zjištění a případné nápravě skutečnosti, jež byla předmětem stížnosti.

3.2.5 Škody. Pokud dojde při naší činnosti ke škodě na majetku nebo zdraví zákazníků nebo jiných fyzických osob nebo naši zákazníci nebo jiné fyzické osoby nám způsobí škodu na majetku nebo zdraví našich zaměstnanců, zpracováváme osobní údaje poškozené strany, tedy škůdce za účelem našich nebo jeho oprávněných zájmů, a to zejména při stanovení náhrady škody, výplaty pojistného plnění nebo uzavření Dohody o narovnání.

3.2.6 Zasilání upomínek. Pokud není faktura (daňový doklad) uhrazena ve lhůtě splatnosti, můžeme Vám zaslat upomínky až do té doby, než dojde k řádné úhradě vzniklé pohledávky. V této souvislosti můžeme rovněž realizovat přerušování dodávek vody nebo odvádění odpadních vod v souladu s platnou právní úpravou.

3.2.7 Určení, výkon a obhajoba právních nároků. Po ukončení poskytování služeb, můžeme rovněž po dobu běhu promlčecích lhůt uchovávat některé z Vašich osobních údajů, jejichž zpracování je nezbytné pro ochranu našich práv související s případnou obhajobou právních nároků, včetně vy-máhání neuhrazených částek.

3.2.8 Účetní doklady. Některé osobní údaje mohou být uvedeny na účetních dokladech (tedy zejména fakturách, daňových dokladech). Podle platných právních předpisů (například zákona o účetnictví či zákona o DPH) máme povinnost tyto doklady uchovávat, a to až po dobu 10 let. Vzniká nám zákonná povinnost tyto doklady uchovávat a ukládáme spolu s nimi i Vaše osobní údaje uvedené na příslušném daňovém dokladu.

3.3 Rozsah a zdroje zpracovávaných údajů. Pro výše uvedené účely zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete osobně na kontaktních místech nebo písemně, případně elektronickou komunikací. 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)
- údaje o způsobu využívání služeb (zejména údaje o objemu odebrané pitné a odpadní vody, historie odběru pitné vody a odvodu odpadní vody, případně platební historie).

3.4 Zdroje osobních údajů. Zpracováváme osobní údaje, které nám zákazník poskytuje v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a jeho průběhu. Některé osobní údaje můžeme dále ověřovat a/nebo přímo získávat také z veřejně přístupných rejstříků, seznamů a evidencí (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí či insolvenční rejstřík apod.).

4. DALŠÍ SLUŽBY A JINÉ OPERACE

Dále poskytujeme následující služby, při nichž dochází ke zpracování osobních údajů, a to po níže vymezenou dobu, pro níže vymezené účely a na základě níže vymezených právních základů:

4.1 Internetový zákaznický portál „Nabídka služeb“

4.1.1 Pro poskytování služeb a umožnění rychlejší komunikace s námi mohou zákazníci využívat aplikaci objednání služeb na našich internetových stránkách www.smvak.cz. Jejím prostřednictvím je možné vznášet dotazy a objednávat nabízené služby, jako jsou například technické činnosti, pomoc při realizaci přípojek, stavomontážní činnost, výměny a stavy vodoměrů, je možné žádat o vydání technických vyjádření apod. Portál přehledným způsobem zpřístupňuje informace o poruchách a plánovaných omezeních dodávek vody.

Účelem zpracování výše uvedených osobních údajů je vytvořit pro zákazníky komfortní prostředí při přístupu ke službám, které nabízíme. V rámci tohoto internetového zákaznického portálu nedochází ke zpracování jiných osobních údajů než těch souvisejících s poskytováním objednaných služeb.

4.2 Zákaznická linka

4.2.1 V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím naší zákaznické linky 800 292 400, na začátku hovoru Vás upozorníme, že hovor může být nahráván.

4.2.2 Účel zpracování. Telefonickou komunikaci zpravidla nahráváme, a poté systematicky uchováváme proto, abychom mohli zlepšovat naše služby pro Vás. Nahrávky mohou být využity také za účelem ověření správného pochopení projevu vůle stran vedoucích hovor a prokázání plnění našich povinností. Nahrávky mohou rovněž sloužit pro ochranu našich práv zejména v případném soudním či správním řízení.

4.2.3 Doba uchování. Nahrávky uchováváme maximálně po dobu 1 roku od jejich pořízení, pokud nahrávka neslouží k obhajobě oprávněných zájmů Společnosti. V takovém případě do doby pravomocného ukončení soudního nebo jiného řízení.

4.2.4 V případě, že nás kontaktujete prostřednictvím zákaznické linky, mohou být údaje zpřístupněné zaměstnancům, kteří Vás budou dále kontaktovat, zejména v souvislosti s nahlášením poruchy v určitém místě naší provozované infrastruktury či v obdobných otázkách, jako je přerušení dodávek vody či řešení Vámi nastíněného problému.

4.3 Marketingová komunikace

4.3.1 Vaše osobní údaje můžeme dále využívat pro zaslání noviněk 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 Vaší e-mailové adresy a/nebo prostřednictvím SMS na Vaše telefonní číslo. Nebudeme Vám však zasílat obchodní sdělení týkající se třetích osob (jiných právních subjektů). Právním základem takového zpracování je náš oprávněný zájem na informování našich zákazníků o novinkách ve Společnosti či doručování jiných obchodních sdělení. Máte možnost vznést námitky proti takovému zpracování Vašich osobních údajů, v takovém případě přestaneme tyto osobní údaje pro účely marketingových sdělení zpracovávat.

4.3.2 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 Vámi využívaných službách (údaje o spotřebě, o doplňkových službách apod.)

4.3.3 Účel a doba zpracování. Účelem zpracování Vašich osobních údajů je zaslání marketingových nabídek a jiných obchodních sdělení, a to na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícího v nabídce našich služeb, které pro Vaše potřeby považujeme za relevantní. Údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu mezi Vámi a Společností.

4.4 „Cookies“ (tzv. rozlišování návštěvníků serverem)

Při návštěvě našich internetových stránek rovněž zpracováváme v omezeném rozsahu Vaše osobní údaje prostřednictvím internetového nástroje s označením „cookies“. Účelem tohoto zpracování je pouze vytváření analýz návštěvnosti a získávání dalších informací o využívání našich internetových stránek zákazníky.

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, například administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod. Tyto osoby jsou v postavení zpracovatelů osobních údajů. Dále předáváme osobní údaje dalším správcům zejména v případě řešení pojistných událostí nebo správců osobních údajů v případě pojištění, resp. samostatných likvidátorů. Vaše osobní údaje můžeme sdílet zejména:

- s ostatními společnostmi z koncernu FCC Group za účelem administrativní podpory při poskytování některých služeb a jejich sdílení (například zákaznická linka, odečty vodoměrů, ověření plateb). Údaje poskytujeme zejména následujícím společnostem FCC Group, které zajišťují některé zpracovatelské činnosti:

- Vodotech, spol. s r.o. – pro odečty vodoměrů
- k některým Vaším osobním údajům mohou mít výjimečně přístup i dodavatelé našich IT systémů a souvisejících služeb, kteří se nacházejí v postavení zpracovatele osobních údajů.
- k některým Vaším osobním údajům mohou mít výjimečně přístup externí auditoři, daňoví poradci či právní zástupci, pokud je to nezbytné pro vyřazení či zaúčtování pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zákonných zájmů.
- pokud se na nás v rámci 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 tyto údaje zpřístupnit.
- pokud řešíme pojistné události (škody na majetku a zdraví) předáváme osobní údaje pojišťovně a/nebo samostatným likvidátorům v rozsahu nutném pro stanovení náhrady škody a výplaty pojistného plnění. Zejména se jedná o tyto společnosti:
- Kooperativa pojišťovna, a.s.

5.2 Záruky zpracování

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

6. ZABEZPEČENÍ DAT

Zavedli jsme a udržujeme nezbytná 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 Vaším údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování a 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, opravu některých údajů, které o Vás jako správce osobních údajů zpracováváme, v některých případech máte právo požadovat jejich vymazání, dále pak máte právo na přístup ke svým osobním údajům nebo na jejich přenos (například přenos k jinému poskytovateli služeb), v některých případech právo vznést námitky a také právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů. Můžete také kdykoliv vzít zpět souhlas se zpracováním údajů, který jste nám případně dříve poskytli. 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 Vašich osobních údajů nebo omezení zpracování v souladu s Vaším požadavkem každého příjemce, kterému byly tyto údaje poskytnuty podle Kapitoly 5 těchto Zásad zpracování osobních údajů, pokud takové sdělení bude možné.

Pokud si přejete uplatnit svá práva a/nebo získat příslušné informace, můžete tak učinit zejména na kterémkoli Zákaznickém centru SmVaK Ostrava, kde jsou k dispozici potřebné formuláře, nebo prostřednictvím datové schránky společnosti (ID datové schránky: 4xff9pv) s využitím formulářů zveřejněných na internetové adrese www.smvak.cz, složka GDPR.

Při uplatnění dále uvedených práv subjektů údajů Vás můžeme požádat o poskytnutí některých dodatečných osobních údajů, které jste nám již dříve 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 vyhrazujeme v souladu s platnou právní úpravou právo tuto lhůtu ve složitých případech prodloužit až o dva měsíce.

7.2 Právo na opravu Vašich osobních údajů

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

Přijímáme potřebná 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 Právo na vymazání Vašich osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání svých osobních údajů. Pokud nás oslovíte s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny Vaše osobní údaje, které máme, pokud je již nepotřebujeme pro plnění smluvních a zákonných povinností či ochranu našich oprávněných zájmů, jak jsou popsány výše. Dále také smažeme (a zajistíme smazání ze strany zpracovatelů, které pověřujeme zpracováním) všechny Vaše osobní údaje v případě, že odvoláte svůj souhlas s jejich zpracováním, pokud jste nám ho již dříve poskytli.

7.4 Právo na odvolání souhlasu

Souhlas ke zpracování osobních údajů, který jste nám již dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. V takovém případě Vaše osobní údaje smažeme postupem dle Kapitoly 7.3.

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 Právo na zpřístupnění a přenositelnost Vašich osobních údajů

Máte právo získat osobní údaje týkající se Vaší osoby a osobní údaje, které jste nám poskytli.

Pokud budete požadovat přenos Vašich osobních údajů jinému poskytovateli, můžeme některé Vaše osobní údaje (zejména údaje, které zpracováváme na základě plnění smlouvy a/nebo Vašeho souhlasu) zaslat přímo třetí straně (jinému správci údajů), kterou 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, máte právo z důvodu týkajícího se Vaší konkrétní situace 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, rovněž je přestaneme pro tento účel zpracovávat.

7.7 Právo na omezení zpracování

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, například v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu je zpracovávat, omezíme zpracovávání Vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiných fy-

zické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy. Pokud dojde ke zrušení omezení a my budeme ve zpracování Vašich osobních údajů pokračovat, budeme Vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

7.8 Právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se námi prováděného zpracování Vašich osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Internetové stránky úřadu jsou www.uoou.cz.

7.9 Právo nebyť předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování

Máte právo nebyť předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro Vás právní účinky nebo se Vás obdobným způsobem významně dotýká.

Máte právo být informováni o profilování a jeho důsledcích. Pokud jsou Vaše osobní údaje získávány od Vás pro tento způsob zpracování, musíte být informováni, zda jste povinni tyto údaje poskytnout a o důsledcích jejich případného neposkytnutí. V naší Společnosti však tento způsob zpracování osobních údajů neprovádíme.

8. AKTUALIZACE ZÁSAD ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Průběžně můžeme Zásady zpracování osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv jejich změny se stanou účinnými po jejich zveřejnění na www.smvak.cz.