

## INFORMÁCIE O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV

V súvislosti s poskytovaním našich produktov a služieb v oblasti elektromobility získavame a používame osobné údaje zúčastnených, zákazníkov, používateľov aplikácií, odberateľov newslettera a prípadne iných osôb fyzických osôb (ďalej len „zákazníci“). Chceme, aby naši zákazníci mali prehľad o tom, aké osobné údaje používame, čo s nimi robíme, komu ich poskytujeme a tiež rozumeli svojim právam, prostredníctvom ktorých môžu vykonávať kontrolu nad spracúvaním svojich osobných údajov.

Tento dokument poskytuje informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov zákazníkov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (Všeobecné nariadenia o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

### 1 ZÁKLADNÉ POJMY

Sme presvedčení, že viac informácií prispieva k lepšiemu porozumeniu pravidiel spracúvania osobných údajov. V nasledujúcej časti preto uvádzame vysvetlenie najdôležitejších pojmov používaných v súvislosti s ochranou osobných údajov.

**Osobné údaje** – sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby; identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.

**Dotknutá osoba** – je identifikovaná alebo identifikovateľná fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú. Za dotknutú osobu sa považujú všetci zákazníci ZSE, ktorí sú fyzickými osobami (vrátane podnikateľov - SZČO).

**Prevádzkovateľ** - je subjekt, ktorý určuje podmienky spracúvania osobných údajov a zodpovedá za spracúvanie osobných údajov.

**Sprostredkovateľ** – znamená subjekt, ktorý spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ môže poveriť sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov bez súhlasu dotknutej osoby, musí sa však presvedčiť o tom, že sprostredkovateľ poskytuje dostatočné záruky na zabezpečenie súladu spracúvania osobných údajov s GDPR.

**Spracúvanie** – predstavuje operácie/činnosti vykonávané s osobnými údajmi, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, pričom nezáleží na tom, či sa vykonávajú automatizovane alebo manuálne.

**Profilovanie** - je akákoľvek forma automatizovaného spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej

osoby súvisiacich s majetkovými pomermi, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom.

## 2 ZÁSADY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Ochrana osobných údajov neznamena len ich bezpečnosť. Osobné údaje a práva našich zákazníkov chránime už od momentu, kedy navrhujeme proces ich získavania a ďalšieho používania vrátane zavedenia opatrení na opravu a aktualizáciu údajov, určenia podmienok uchovávanía a likvidácie. Uvedomujeme si našu zodpovednosť a postupujeme v súlade s nasledujúcimi zásadami vyplývajúcimi z GDPR:

**Zákonnosť, spravodlivosť a transparentnosť** – spracúvanie osobných údajov zákonným spôsobom, spravodlivo a transparentne vo vzťahu k dotknutej osobe.

**Obmedzenie účelu** – osobné údaje sú získavané na konkrétne určené, výslovne uvedené a legitímne účely a nesmú sa ďalej spracúvať spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s týmito účelmi.

**Minimalizácia údajov** – použitie osobných údajov je primerané, relevantné a obmedzené na rozsah, ktorý je nevyhnutný vzhľadom na účely, na ktoré sa spracúvajú.

**Správnosť** – osobné údaje musia byť správne a podľa potreby aktualizované. Nesprávne osobné údaje sa bezodkladne vymažú alebo opravia.

**Minimalizácia uchovávanía** - uchovávanie vo forme, ktorá umožňuje identifikáciu dotknutých osôb najviac dovtedy, kým je to potrebné na účely, na ktoré sa osobné údaje spracúvajú.

**Integrita a dôvernosť** - spracúvanie spôsobom, ktorý zaručuje primeranú bezpečnosť osobných údajov, vrátane ochrany pred neoprávneným alebo nezákonným spracúvaním a náhodnou stratou, zničením alebo poškodením, a to prostredníctvom primeraných technických alebo organizačných opatrení.

## 3 ZODPOVEDNOSŤ ZA SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Spoločnosť Západoslovenská energetika, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 35 823 551, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 2852/B (len „ZSE“ alebo „my“ v príslušnom gramatickom tvare), [www.skupinazse.sk](http://www.skupinazse.sk) spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto dokumente a ako prevádzkovateľ zodpovedá za ich ochranu a spracúvanie. Pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, ZSE taktiež nesie zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov sprostredkovateľmi, ktorých na tento účel poverila.

## 4 PODMIENKY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

### 4.1 KATEGÓRIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

V závislosti od konkrétneho účelu spracúvania a právneho základu spracúvame nasledujúce kategórie osobných údajov (konkrétny rozsah osobných údajov využívaných na príslušný účel je uvedený v bode 4.2):

- a) Identifikačné údaje (oslovenie, meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, IČO, označenie registra);
- b) Kontaktné údaje (adresa trvalého bydliska/miesta podnikania, korešpondenčná adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa);
- c) Informácie o nabíjacej karte (držiteľ, evidenčné číslo karty);
- d) Informácie o vozidle, pre ktoré je nabíjacia karta vydaná (značka, model, rok registrácie, EČV, VIN);
- e) Informácie o využívaní produktov a služieb najmä druhu využívaných produktov, spôsobe využívania produktov (napr. údaje o mieste, čase a trvaní nabíjania, poskytnutých plnenia zo zmluvy, spôsob úhrady);
- f) Ďalšie údaje poskytnuté zákazníkom v súvislosti s využívaním produktov a služieb alebo riešením zákazníckych požiadaviek.

## **4.2 PRÁVNY ZÁKLAD A ÚČEL POUŽITIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Osobné údaje zákazníkov používame, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy resp. v rámci predzmluvných vzťahov, ak nám ich použitie ukladajú právne predpisy, ak je to nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov alebo ak nám zákazníci udelili platný súhlas.

Spracúvanie údajov na základe súhlasu sa vyznačuje dobrovoľnosťou, čo znamená, že zákazník ako dotknutá osoba má právo súhlas kedykoľvek odvolať. V takom prípade prestaneme osobné údaje používať a ak neexistuje iný právny základ pre ich použitie alebo uchovávanie, bez zbytočného odkladu ich zlikvidujeme.

Poskytnutie a spracúvanie osobných údajov na účely plnenia zmluvy a predzmluvných vzťahov predstavuje zmluvnú požiadavku. Ak nemáme k dispozícii osobné údaje v potrebnom rozsahu (najmä na overenie totožnosti a získanie údajov potrebných pre plnenie zmluvy), nemôžeme zmluvu uzatvoriť.

Chceme chrániť určité záujmy, ktoré sú dôležité pre riadny výkon našej podnikateľskej činnosti (napr. vymáhať neuhradené platby, obhajovať iné právne nároky), pričom na tento účel používame osobné údaje zákazníkov. Vždy dbáme na to, aby naše oprávnené záujmy neboli neprimerané. Ak napriek tomu majú zákazníci obavu, že spracúvanie prevažuje nad ich základnými právami a slobodami, môžu voči nemu namietiť.

Osobné údaje spracúvame a poskytujeme iným subjektom aj v prípadoch, kedy na to existuje zákonná požiadavka ustanovená právnymi predpismi.

Získané osobné údaje môžu byť následne spracúvané na štatistické účely spôsobom zlučiteľným s pôvodným účelom spracúvania, pričom ZSE zabezpečí, aby boli použité osobné údaje len v nevyhnutnej miere príp. sa spracúvali len informácie, ktoré nepredstavujú osobné údaje.

### **4.2.1 Plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy**

ZSE spracúva osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov (napr. na zaslanie zmluvy, preberacích protokolov a ďalších dokumentov, ak zákazník prejaví záujem cez kontaktný formulár, mailom či telefonicky alebo poskytnutie požadovaných doplňujúcich informácií k produktu alebo službe, na uzatvorenie, zmenu a ukončenie zmluvy v súlade s právnymi predpismi, dodávku tovarov alebo poskytovanie služieb v závislosti od predmetu zmluvy, fakturáciu, vybavenie reklamácií a ďalších požiadaviek zákazníka a komunikáciu so zákazníkom v ďalších záležitostiach.

Rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušnej zmluvnej dokumentácie a ďalších dokumentov. Spravidla sú používané kategórie osobných údajov uvedené v bode 4.1 písm. a) – f). Doba spracúvania osobných údajov je vymedzená trvaním zmluvného vzťahu. Po ukončení zmluvy môžu byť niektoré osobné údaje ďalej spracúvané, ak existuje iný právny základ (napr. oprávnený záujem na uplatňovaní či preukazovaní právnych nárokov).

#### **4.2.2 Zákonná povinnosť**

V rámci plnenia povinností ustanovených právnymi predpismi spracúvame osobné údaje (vrátane ich poskytovania iným subjektom) najmä na nasledujúce účely:

- spracovanie daní a vedenie účtovníctva,
- plnenie zákonných informačných povinností voči Slovenskej obchodnej inšpekcii, Úradu na ochranu osobných údajov SR a ďalším štátnym orgánom,
- poskytovanie informácií v rámci trestného, priestupkového a správneho konania alebo pri uplatňovaní právomoci súdmi.

Rozsah spracúvania osobných údajov a doba uchovávania vyplývajú z príslušných právnych predpisov. Pokiaľ v konkrétnom prípade nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje po dlhšiu dobu, sú údaje uchovávané max. 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

#### **4.2.3 Oprávnený záujem**

Oprávnený záujem predstavuje základ pre spracúvanie osobných údajov vtedy, keď sledujeme určité pre nás dôležité záujmy, pričom spracúvanie osobných údajov sa vyžaduje na ochranu a plnenie týchto záujmov. Keďže sa na použitie údajov zákazníkov nevyžaduje udelenie predchádzajúceho súhlasu, spracúvanie osobných údajov sa musí uskutočňovať primeraným spôsobom, ktorý môžu dotknuté osoby očakávať v súvislosti so vzťahom voči ZSE a tak, aby nedochádzalo k nadmernému zásahu do záujmov a základných práv dotknutých osôb. ZSE spracúva osobné údaje na základe oprávneného záujmu predovšetkým na nasledujúce účely:

- Uplatňovanie a ochrana práv a riešenie sporov ohľadne práv a povinností v nadväznosti na zmluvný alebo zákonný vzťah zákazníka a ZSE. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 4.1 písm. a) – f), a to po dobu trvania premlčacích lehôt ustanovených právnymi predpismi, spravidla najdlhšie 10 rokov po zániku zmluvného vzťahu.
- Vymáhanie pohľadávok vzniknutých zo zmluvy so ZSE. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 4.1 písm. a) – f). Doba uchovávania sa odvíja od zákonných premlčacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávania v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

- Prieskum spokojnosti zákazníkov s produktami a službami a ich hodnotenie za účelom zvyšovania kvality v prípadoch, kedy na to existuje odôvodnený predpoklad (napr. v prípade sťažnosti na určitý produkt, objednanie iného produktu a pod.). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 4.1 písm. a), b), e), f). Údaje sú uchovávané počas trvania zmluvného vzťahu.
- Priamy marketing – zasielanie informácií o ponukách vlastných tovarov a služieb v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujímajú, nakoľko využíva podobný produkt alebo službu. Priamy marketing sa uskutočňuje len poštou alebo e-mailom (nie telefonicky), pričom zákazníci majú možnosť voči nemu kedykoľvek namietat'. V prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných osobných údajov: meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska/miesta podnikania, korešpondenčná adresa, e-mailová adresa, informácie o využívaných produktoch. Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).

#### **4.2.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov**

Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa vyžaduje, pokiaľ spracúvanie nie je možné uskutočniť na niektorom z vyššie uvedených právnych základov. Zákazník ako dotknutá osoba môže súhlas vyjadriť rôznymi spôsobmi, najmä písomne, ústne či elektronickými prostriedkami (napr. označenie políčka vo webovom formulári).

Súhlas sa vyznačuje predovšetkým tým, že musí byť slobodný (dotknutá osoba nesmie byť nútená ho udeliť) a dobrovoľný. Dobrovoľnosť znamená, že udelený súhlas možno kedykoľvek odvolať, a to rovnako jednoduchým spôsobom, akým bol súhlas poskytnutý (čo však neznamená, že musí ísť nevyhnutne o totožný spôsob). Ak dôjde k odvolaniu súhlasu, osobné údaje nesmú byť ďalej spracúvané a musia sa zlikvidovať (za predpokladu, že neexistuje iný účel spracúvania založený na inom právnom základe). Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania uskutočneného pred odvolaním súhlasu.

ZSE spracúva osobné údaje zákazníkov na základe poskytnutia platného súhlasu na nasledujúce účely:

- Informovanie o novinkách v oblasti elektromobility prostredníctvom elektronického newslettera. Newsletter môže obsahovať aj reklamné informácie o vlastných produktoch a službách ZSE (nové produkty, reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie). Odberateľom newslettera sú poskytované len všeobecné informácie bez individuálneho zamerania podľa ich preferencií. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov: e-mailová adresa. Údaje sú uchovávané počas trvania platného súhlasu, ktorý sa udeľuje na dobu 1 rok.

### **4.3 ZDROJ OSOBNÝCH ÚDAJOV**

ZSE získava osobné údaje predovšetkým priamo od zákazníkov ako dotknutých osôb, od štátnych orgánov a ďalších subjektov uvedených v bode 4.2.2 a z verejne dostupných zdrojov. Ak je potrebné získať osobné údaje od inej fyzickej osoby, požadujeme predchádzajúci písomný súhlas dotknutej osoby, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

#### **4.4 AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE, PROFILOVANIE, COOKIES**

ZSE nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie bez ľudského zásahu, ktoré by malo na zákazníkov právne účinky alebo podobne významný vplyv.

Ak by mali byť osobné údaje spracúvané profilovaním, zákazníkovi budú poskytnuté podrobné informácie o ochrane osobných údajov v samostatnom dokumente resp. vyhlásení.

Internetové stránky prevádzkované ZSE ([www.kdenabijat.sk](http://www.kdenabijat.sk) a.i.) používajú cookies. Cookies sú súbory, ktoré server uloží do prehliadača na zariadení návštevníka pri vstupe na internetovú stránku alebo počas používania internetovej stránky. Cookies umožňujú napr. zber údajov o používaní stránok, údajov o voľbách, výberoch či nastaveniach stránok uskutočnených návštevníkmi. Viac informácií nájdete v podmienkach používania cookies umiestnených na príslušnej internetovej stránke.

#### **4.5 PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Prenos osobných údajov do tretích krajín (mimo EÚ/EHP) sa uskutoční len, ak tretia krajina podľa rozhodnutia Komisie (EÚ) zaručuje primeranú úroveň ochrany alebo ak prevádzkovateľ resp. sprostredkovateľ, ktorým je dovozcom údajov, poskytol primerané záruky ochrany osobných údajov (napr. prostredníctvom štandardných doložiek o ochrane údajov).

### **5 PRÍJEMCOVIA ÚDAJOV**

Osobné údaje zákazníkov poskytujeme sprostredkovateľom, ktorých sme poverili ich spracúvaním v našom mene. Ide najmä o spoločnosti zo skupiny ZSE ([www.skupinazse.sk](http://www.skupinazse.sk)), sieť partnerov, tlačiarne, doručovateľov a kuriérske spoločnosti, poradenské spoločnosti a agentúry, inkasné spoločnosti, dodávateľov čipových kariet, poskytovateľov IT služieb a ďalšie osoby, ktorých služby používame pri výkone našej činnosti. Sprostredkovateľov si starostlivo vyberáme tak, aby sme vedeli zabezpečiť právne požiadavky na ochranu údajov.

ZSE poskytuje osobné údaje zákazníkov aj štátnym orgánom a iným subjektom v rozsahu zákonom ustanovených povinností (pozri bod 4.2.2).

### **6 PRÁVA DOTKNUTEJ OSOBY A ICH UPLATNENIE**

#### **6.1 Práva zákazníka**

Zákazník ako dotknutá osoba má právo:

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov,
- získať od ZSE potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom, informácie o spracúvaní osobných údajov a kópiu údajov (za ďalšie kópie, o ktoré zákazník požiadava, môže ZSE účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom),
- aby ZSE bez zbytočného odkladu opravila nesprávne osobné údaje, ktoré sa ho týkajú,

- právo na vymazanie tzn. právo dosiahnuť u ZSE bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, a prevádzkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak sú splnené podmienky ustanovené v čl. 17 GDPR,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch ustanovených v čl. 18 GDPR,
- právo na prenosnosť údajov tzn. právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol ZSE, a to v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak sú splnené podmienky uvedené v čl. 20 GDPR,
- kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka, ktoré je vykonávané na základe oprávneného záujmu vrátane namietania proti profilovaniu,
- právo na to, aby sa naňho nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú,
- podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s GDPR. Pre územie Slovenskej republiky je dozorným orgánom Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

## 6.2 Možnosti uplatnenia práv

S cieľom chrániť práva zákazníkov a predchádzať prípadnému zneužitiu či úniku osobných údajov je možné práva dotknutej osoby uplatniť len nasledujúcimi spôsobmi:

- poštovou zásielkou zaslanou na adresu sídla alebo doručenou do podateľne ZSE
- e-mailom na adrese: [dpo@zse.sk](mailto:dpo@zse.sk)

Pre akceptovanie žiadosti o uplatnenie práv je nevyhnutné dostatočne identifikovať žiadateľa a zrozumiteľne a jasne špecifikovať predmet žiadosti. V opačnom prípade bude žiadosť zamietnutá. Aby sme dotknutým osobám uľahčili prístup k ich právam, pripravili sme vzory žiadostí, ktoré sú dostupné na [www.skupinazse.sk](http://www.skupinazse.sk) v časti ochrana osobných údajov.

V prípade práva na prístup k údajom, práva na prenosnosť a práva na výmaz údajov, ktorých zneužitie by mohlo mať zásadný dopad na práva a slobody dotknutej osoby, požadujeme, aby bol podpis žiadateľa na žiadosti zasielanej poštou alebo doručenej do podateľne úradne overený resp. aby žiadosť zasielaná emailom bola podpísaná zaručeným elektronickým podpisom žiadateľa.

Ak právo dotknutej osoby uplatňuje na základe plnej moci iná osoba, požadujeme predloženie originálu plnej moci s úradne overeným podpisom splnomocniteľa, pričom plná moc nesmie byť staršia ako 6 mesiacov.

## 7 ZODPOVEDNÁ OSOBA (DATA PROTECTION OFFICER)

V prípade otázok alebo pripomienok týkajúcich sa ochrany osobných údajov sa môžete obrátiť na zodpovednú osobu, a to e-mailom na adresu: [dpo@zse.sk](mailto:dpo@zse.sk) alebo poštou na Západoslovenská energetika, a.s. – zodpovedná osoba, Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

## **8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Tento dokument s účinnosťou od 25. mája 2018 nahrádza informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov uvedené ZSE v dokumentácii určenej pre zákazníkov (zmluvy, žiadosti, formuláre) v rozsahu a za podmienok podľa pôvodného zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.