

ZÁSADY ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vážení zákazníci či zájemci o naše produkty a služby,

naše společnost při výkonu své podnikatelské činnosti zpracovává Vaše osobní údaje v rozsahu, za účely a způsobem, se kterými bychom Vás rádi seznámili v těchto zásadách o zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“). Rovněž bychom Vás rádi informovali, jak Vaše osobní údaje chráníme, jaká jsou Vaše práva a jakými způsoby můžete svá práva uplatnit. Pro naši společnost je ochrana Vašich osobních údajů hlavní prioritou a věnujeme jí náležitou pozornost. Vaše osobní údaje zpracováváme v pozici správce osobních údajů.

Veškeré nakládání s Vašimi osobními údaji provádíme v souladu s platnou legislativou, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů („obecné nařízení“ nebo „GDPR“), zákonem 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

I. KDO JSME, KDE NÁS NAJDETE A JAK NÁS MŮŽETE KONTAKTOVAT?

Název: Dobrá energie, s. r. o.

Sídlo: Klimentská 1216/46, 110 00 Praha 1

IČO: 24240834

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. C 196464

Naše společnost je spolehlivým dodavatelem elektřiny a plynu, přičemž ve většině případů zajišťuje i dopravu těchto energií do odběrných míst zákazníků. Více informací o naší společnosti, jednotlivých produktech a službách naleznete na našich internetových stránkách www.dobra-energie.eu. Jsme rovněž na sociální síti Facebook.

V případě, že budete mít dotazy ke zpracovávání osobních údajů, a nenaleznete odpověď zde či potřebujete něco podrobněji vysvětlit, **můžete nás kontaktovat** některým z těchto způsobů:

Email: info@dobra-energie.eu

Telefonicky: +420 226 284 283

Osobně: v sídle naší společnosti

Poštou: Klimentská 1216/46, 110 00 Praha 1

II. ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pro naši společnost je důležité, aby se u nás naši zákazníci cítili bezpečně a měli k nám důvěru, a proto při zpracovávání Vašich osobních údajů respektujeme nejvyšší standardy ochrany osobních údajů a děláme maximum pro jejich bezpečnost, zejména dodržujeme tyto zásady:



- osobní údaje zpracováváme zákonným a transparentním způsobem;
- osobní údaje shromažďujeme a zpracováváme vždy pro určitý, výslovně vyjádřený a legitimní účel, nezpracováváme je způsoby, které by byly neslučitelné s tímto účelem;
- rozsah osobních údajů je vždy přiměřený, relevantní pro daný účel; používáme pouze ty osobní údaje, které jsou potřebné k naplnění účelu zpracování;
- maximálně se snažíme, aby osobní údaje, které zpracováváme, byly přesné a aktualizované, nepřesné či neaktuální údaje mažeme či opravujeme, jakmile to zjistíme;
- osobní údaje uchováváme pouze po dobu, která je nutná k naplnění účelu zpracování, případně po dobu, po kterou musíme chránit náš oprávněný zájem či plnit zákonem stanovenou povinnost;
- po celou dobu zpracovávání maximálně dbáme na bezpečnost a ochranu osobních údajů a přijali jsme dostatečná a adekvátní organizační i technická opatření, která chrání osobní údaje před neoprávněným přístupem k nim, poškozením, zcizením, ztrátou či zničením.

III. JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Pro účely, se kterými Vás seznamujeme v článku V. těchto Zásadách, zpracováváme tyto kategorie osobních údajů:

- a) **identifikační a adresní údaje:** akademický titul, jméno, příjmení, datum narození, údaje o dokladech totožnosti, adresa trvalého bydliště, doručovací či jiná kontaktní adresa, u fyzické osoby podnikatele i obchodní firmu či dodatek připojený ke jménu, sídlo podnikání a identifikační číslo;
- b) **kontaktní údaje:** telefon, mobilní telefon, fax, emailová adresa, ID datové schránky;
- c) **jiné elektronické údaje:** IP adresa, přístupové údaje pro personalizovaný přístup na zákaznický portál, lokační údaje zařízení užívaného zákazníkem, údaje předané z internetového prohlížeče zákazníka atd.;
- d) **další údaje potřebné pro plnění smlouvy:** číslo bankovního účtu, spojovací číslo SIPO, výše zálohových plateb, informace o sjednaných fakturačních podmínkách a o přijatých platbách apod.;
- e) **údaje o odběrném místě a dodávce energií:** adresa odběrného místa, případně přesné informace o umístění odběrného místa, technická data odběrného místa (údaje o spotřebičích, hodnota jističe atd.), TDD (typový diagram dodávky), distribuční sazba, pásmo spotřeby, typ měření, revizní zpráva, využití dodávky, číslo měřicího zařízení, EIC/EAN odběrného místa, informace o spotřebě na základě odečtu měřicího zařízení a TDD, údaje o odečtech měřicího zařízení;
- f) **informace o bonitě a důvěryhodnosti:** záznamy o spotřebitelské historii a plnění platebních povinností, včetně informací z veřejných rejstříků;
- g) **ostatní údaje:** další údaje poskytnuté zákazníkem ve smluvních či jiných dokumentech, při jednání, využívání produktů a služeb naší společnosti a reklamací;



- h) **záznamy telefonických hovorů** na naší zákaznické lince a informace z těchto záznamů.

Konkrétní výčet osobních údajů u jednotlivých kategorií osobních údajů je pouze příkladný.

IV. JAK ZÍSKÁVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE?

Vaše osobní údaje získáváme zpravidla přímo od Vás, od třetích osob, z veřejně dostupných zdrojů nebo vlastní činností. V případě, že osobní údaje získáme přímo od Vás, vždy Vás informujeme o tom, zda je jejich poskytnutí smluvním či zákonným požadavkem, zda máte povinnost osobní údaje poskytnout (např. pro plnění smlouvy potřebujeme pracovat s Vašimi osobními údaji, bez toho bychom nemohli smlouvu uzavřít a řádně jí plnit) a jaké jsou možné důsledky, když se rozhodnete osobní údaje neposkytnout. Vždy Vás informujeme o účelu zpracování a Vašich právech s tím spojených.

Vaše osobní údaje získáváme:

a) Přímo od Vás, zejména:

- při žádosti o zpracování nabídky
- při uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu či smlouvy o dodávce elektřiny/plynu
- při vyřizování Vašich požadavků či při jiné osobní, telefonické či písemné komunikaci s Vámi
- v průběhu dodávek elektřiny/plynu či při reklamacích
- při udělení Vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů (např. pro zasílání marketingových či reklamních nabídek či pokud se rozhodnete zúčastnit některé z našich marketingových soutěží).

b) Od třetích osob, zejména:

- od orgánů státní správy (např. Energetického regulačního úřadu) či od třetích osob při plnění našich právních povinností nebo na základě zvláštních právních předpisů (např. od operátora trhu OTE, a.s., provozovatelů distribučních soustav či lokálních distribučních soustav)
- od provizních partnerů, zprostředkovávajících uzavření smlouvy mezi naší společností a Vámi

c) Z veřejně dostupných zdrojů zejména za účelem ověření osobních údajů, jež zpracováváme, a to zejména:

- z obchodního rejstříku
- z insolvenčního rejstříku
- z jiných veřejných rejstříků



V. ZA JAKÝM ÚČELEM VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME A NA JAKÉM PRÁVNÍM ZÁKLADĚ?

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v rozsahu a po dobu, které jsou nezbytné pro daný účel. Po splnění účelu můžeme Vaše osobní údaje zpracovávat pro jiné účely, než pro které byly shromážděny (zpravidla se jedná o případy, kdy musíme chránit naše oprávněné zájmy či kdy musíme plnit zákonné povinnosti).

Vaše osobní údaje zpracováváme:

a) Pro účely uzavření a plnění smlouvy o dodávkách elektřiny/plynu

Pro tento účel zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v souvislosti s výzvou k předložení nabídky či uzavřením smlouvy či při komunikaci s námi v průběhu plnění smlouvy (jedná se o údaje ze všech kategorií osobních údajů uvedených v článku III. těchto Zásad) a které potřebujeme proto, abychom Vám mohli sdružené služby dodávky elektřiny/plynu či dodávky elektřiny nebo plynu řádně poskytnout, zejména pro stanovení záloh, provedení řádného či mimořádného vyúčtování, pro změnu distribuční sazby či změnu rezervované či distribuční kapacity, při řešení reklamací apod.

Poskytnutí osobních údajů za účelem uzavření a plnění smlouvy je v tomto případě smluvním požadavkem a bez jejich poskytnutí není možné předložit nabídku či uzavřít a plnit smlouvu. Právním základem je plnění smlouvy či provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na vaši žádost (předložení nabídky a související komunikace před uzavřením smlouvy). Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu trvání smlouvy a dále na základě našeho oprávněného zájmu po dobu, dokud nejsou vypořádány veškeré závazky z těchto smluv (viz níže bod d), popř. některé vybrané údaje uchováváme i po dobu trvání promlčecích lhůt za účelem uplatnění nebo obhajoby našich právních nároků. V případě, že na základě zaslané nabídky nedojde mezi naší společností a Vámi k uzavření smluvního vztahu budou Vaše osobní údaje uchovávány nejdéle po dobu 1 roku od jejich získání.

Součástí našeho smluvního plnění je dále provozování zákaznického portálu na adrese <https://zakaznici.dobra-energie.eu/>, kde můžete máte k dispozici veškeré základní údaje týkající se dodávky elektřiny/plynu, včetně informací o odběrném místě, o fakturách, nastavení záloh, případně o rezervovaných/distribučních kapacitách apod.

V rámci poskytování našich služeb rovněž provozujeme zákaznickou linku. Telefonickou komunikaci s Vámi nahráváme, abychom Vám vždy mohli poskytnout co nejlepší péči. Pokud nesouhlasíte s nahráváním hovoru, kontaktujte nás prosím jiným způsobem (např. prostřednictvím e-mailu). Nahrávky hovorů uchováváme po dobu 3 měsíců, pokud však nahrávka obsahuje právní jednání směřující ke změně či ukončení smlouvy s naší společností či vyřízení reklamací, pak nahrávku můžeme uchovávat po delší dobu, a to v některých případech až po dobu trvání smlouvy a další tři roky po jejím skončení.

b) Na základě plnění našich právních povinností

V souvislosti s výkonem naší činnosti, zejména jako obchodníka s elektřinou a plynem, máme řadu právních povinností vyplývajících zejména z Energetického zákona, Pravidel trhu s elektřinou či Pravidel trhu s plynem. Jedná se zejména o povinnosti poskytovat údaje



o zákaznících a jejich odběrných místech provozovatelům distribučních soustav, předávat údaje Operátorovi trhu, plnit povinnosti subjektu zúčtování, plnit informační povinnosti vůči Energetickému regulačnímu úřadu a jiné informační povinnosti uložené právními předpisy. V souvislosti s plněním těchto povinností zpracováváme i Vaše osobní údaje, které nám poskytly třetí strany či jsme je získali z veřejných rejstříků a evidencí, a naopak při plnění našich právních povinností poskytujeme Vaše osobní údaje třetím stranám. Osobní údaje zpracováváme za tímto účelem pouze po dobu nezbytnou ke splnění právních povinností, a to maximálně po dobu 5 let.

Některé vaše osobní údaje mohou být rovněž uvedeny na účetních dokladech (tedy zejména fakturách). Podle platných právních předpisů (např. zákona o účetnictví či zákona o DPH) máme povinnost tyto doklady uchovávat, a to až po dobu 11 let. Pokud nám tedy vzniká zákonná povinnost tyto doklady archivovat, ukládáme spolu s nimi i vaše osobní údaje uvedené na příslušném dokladu.

c) Na základě našich oprávněných zájmů

Na základě našich oprávněných zájmů jsme oprávněni zpracovávat osobní údaje zejména za účelem ochrany našeho majetku a obhajoby či uplatňování našich oprávněných nároků. Zpracováváme Vaše osobní údaje zejména na základě těchto našich oprávněných zájmů:

- **Vymáhání pohledávek nebo obhajobu našich právních nároků (vč. zasílání upomínek):** Za tímto účelem zpracováváme osobní údaje kategorie identifikační a adresní, kontaktní údaje, další osobní údaje potřebné pro plnění smlouvy, údaje o odběrném místě a dodávce energií, informace o bonitě a důvěryhodnosti a další údaje poskytnuté zákazníkem (viz článek III. těchto Zásad), vždy pouze v rozsahu a po dobu nezbytnou k vymožení dluhu či získání našeho právního nároku, přičemž je předáváme i třetím osobám (např. inkasní agentury, advokátní kanceláře).
- **Nabízení produktů a služeb:** Pokud jste náš stávající zákazník, můžeme Vás v omezeném rozsahu oslovovat i bez Vašeho souhlasu s nabídkou našich produktů či služeb, které souvisí s produkty či službami, které již od nás čerpáte. V tomto případě zpracováváme Vaše osobní údaje jen v omezeném rozsahu, obvykle jen Vaše identifikační, adresní a kontaktní údaje. Doba zpracování se rovná době trvání smluvního vztahu mezi Vámi a naší společností a pokud proti tomuto účelu vznesete námitku, pak je takové zpracování okamžitě ukončeno.
- **Řízení společnosti, vnitřní vyhodnocení a reporting:** Pro efektivní nastavení naší obchodní strategie a dosažení tak stanovených obchodních cílů využíváme v omezeném rozsahu Vaše osobní údaje též pro potřeby statistických vyhodnocení, vnitřního reportingu a vnitřní administrativní potřeby. Výsledky těchto činností mají obvykle anonymizovanou podobu. K dalšímu zpracování Vašich osobních údajů v této souvislosti tedy již nedochází.
- **Sdílení v rámci koncernu:** V rámci koncernu může dojít v omezeném rozsahu k předání Vašich osobních údajů jiným koncernovým společnostem pro vnitřní



administrativní účely; dále může dojít k použití Vašich osobních údajů pro účely vnitřního koncernového reportingu, zde jsou však ve většině případů výstupy v anonymizované podobě.

VI. KOMU POSKYTUJEME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE?

Naše společnost je ve vztahu ke zpracování Vašich osobních údajů správcem. To znamená, že určujeme účely, pro které Vaše osobní údaje shromažďujeme a stanovujeme prostředky zpracování.

Pro plnění našich právních povinností jsme v některých případech povinni poskytovat Vaše osobní údaje třetím stranám, které jsou také v roli správců osobních údajů. Jedná se zejména o tyto případy:

- poskytování osobních údajů na vyžádání orgánů činným v trestním řízení, přestupkovém, správním řízení či soudním řízení
- plnění zákonných, informačních povinností vůči orgánům státní správy (např. Energetickému regulačnímu úřadu)
- plnění informačních povinností a reportingů vůči držitelům licencí dle Energetického zákona (zejména jde o poskytování osobních údajů jiným účastníkům trhu s elektřinou či plynem, Operátorovi trhu)
- poskytování osobních údajů jiným osobám v rámci uplatnění zákonem stanovených práv a plnění zákonem stanovených povinností

Zpracováním osobních údajů můžeme pověřit i třetí osobu jako zpracovatele. Zpracovatel osobních údajů je každý, kdo na základě zvláštního zákona či pověření či zmocnění správcem, zpracovává osobní údaje. Například se jedná o poskytovatele externích služeb call centra či marketingové společnosti, které pro nás zajišťují průzkum či pořádají marketingovou soutěž, společnosti pomáhající nám rozesílat listovní zásilky apod. V těchto případech je rovněž zaručena stejná ochrana Vašich osobních údajů jako kdybychom je zpracovávali sami, což s těmito zpracovateli smluvně zajišťujeme. Rovněž ze zákona mají zpracovatelé obdobné povinnosti jako samotný správce. Kompletní a aktuální seznam zpracovatelů a dalších příjemců osobních údajů spolupracujících se Společností je dostupný na vyžádání pomocí kontaktních údajů uvedených v článku I těchto Zásad.

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze na území České republiky, popř. je můžeme předávat v rámci našeho koncernu. Do jiných zemí Vaše osobní údaje nepředáváme.

VII. JAKÝM ZPŮSOBEM ZPRACOVÁVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE?

Vaše osobní údaje budeme zabezpečeně uchovávat v elektronické nebo listinné podobě. Zpracováváme je jak manuálně, tak automatizovaně. Automatizované zpracování probíhá v informačních systémech naší společnosti (např. ZIS, CRM), případně v informačních systémech našich zpracovatelů.

Vaše osobní údaje jsou zpracovávány především příslušnými zaměstnanci naší společnosti a zpracovatele, který k osobním údajům potřebují mít přístup pro plnění svých pracovních povinností, které se vážou k činnostem spadajícím pod účely uvedené v článku V. těchto Zásad a kteří jsou zavázáni mlčenlivostí o veškerých skutečnostech, údajích a datech, o nichž se dozvěděli při výkonu své práce.

Při zpracování osobních údajů postupujeme vždy tak, aby Vaše osobní údaje byly dobře zabezpečeny a nemohly být zneužity, zcizeny, poškozeny či zničeny.

Neprovádíme žádné rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by mělo pro Vás právní účinky nebo by se Vás významně dotýkalo.

VIII. COOKIES

Při provozu našich internetových stránek www.dobra-energie.eu používáme malé datové soubory tzv. cookies, která mohou být při návštěvě našich internetových stránek umístěny do Vašeho zařízení (počítače, notebooku, tabletu, mobilního telefonu či jiného mobilního zařízení). Cookies shromažďují informace o pohybu návštěvníka na stránkách a umožňují naše webové stránky vylepšovat nebo uložit uživatelské jméno, které pak nemusí být znovu pokaždé zadáváno (např. při přihlašování do zákaznického portálu). V případě, že nechcete, aby cookies byly tímto způsobem používány, je nutné upravit nastavení internetového prohlížeče Vašeho zařízení takovým způsobem, aby došlo k odstranění či vypnutí cookies, jejich omezení, případně zablokování. Více informací o cookies, které používáme, naleznete na <https://www.dobra-energie.eu/cookies/>.

IX. JAKÁ JSOU VAŠE PRÁVA?

Jako subjekt údajů máte následující zákonná práva:

- a) **máte právo na přístup** k Vaším osobním údajům a poskytnutí informací o nich a o jejich zpracovávání (např. o rozsahu, účelu, době zpracování), včetně práva na poskytnutí kopie osobních údajů, které zpracováváme;
- b) **máte právo na opravu a doplnění** Vašich osobních údajů v případě, že zjistíte, že o Vás zpracováváme nesprávné či nepřesné osobní údaje, popřípadě, zjistíte-li, že údaje, které o Vás zpracováváme jsou nepřesně, neaktuální apod.;
- c) **máte právo na výmaz** Vašich osobních údajů (zejména v případě, kdy odvoláte svůj souhlas se zpracováním osobních údajů či v případě, kdy osobní údaje již nejsou potřebné pro účel, pro který byly shromážděny či jinak zpracovávány);
- d) **máte právo na omezení zpracování** – po dobu ověření přesnosti osobních údajů, v případě jejich protiprávního zpracování, pokud odmítáte výmaz, v případě vznesení námítky, v této souvislosti máte právo být předem upozorněn, že bude omezení zpracování ukončeno;
- e) **máte právo na přenositelnost** Vašich osobních údajů – V případě, že naše společnost zpracovává Vaše údaje na základě souhlasu či pro účely plnění smlouvy a zároveň je zpracování automatizované, máte právo na přenos takových údajů v běžně používaném, strukturovaném a strojově čitelném formátu k jinému správci;
- f) **máte právo vznést námitku** – v případě, že jsou Vaše osobní údaje zpracovávány na základě oprávněných zájmů, pak nebudeme zpracovávat Vaše osobní údaje do doby, pokud neprokážeme závažné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy či právy a svobodami, nebo důvodu pro určení, výkon nebo obhajobu



našich právních nároků; dále lze námitku vznést v případě zpracování pro účely přímého marketingu, pak přestaneme Vaše osobní údaje zpracovávat pro tyto účely;

Svá práva můžete uplatnit přímo u nás jako správce osobních údajů, a to některým z kontaktních způsobů uvedených v článku I. těchto Zásad.

Veškerá sdělení a vyjádření k Vámi uplatněným právům Vám poskytneme bezplatně. Pokud by však byla žádost nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména proto, že by se opakovala, jsme oprávněni si účtovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací.

Zakládáme si na tom, že při nakládání s Vašimi osobními údaji dodržujeme všechna stanovená a závazná pravidla a bezpečnostní opatření, doufáme tedy, že nebudou nastávat situace, kdy byste byli s naším jednáním vůči Vám nespokojeni.

Pro případy, kdy byste přeci jen nesouhlasili se způsobem, jakým zpracováváme Vaše osobní údaje, se můžete obrátit na dohledový úřad:

Úřad pro ochranu osobních údajů,
adresa: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
tel.: + 420 234 665 111
web: www.uoou.cz.

Tyto Zásady zpracování osobních údajů jsou platné a účinné ke dni 25.5.2018. Aktuální znění tohoto dokumentu je uveřejněno na webových stránkách naší společnosti www.dobra-energie.eu a současně je dostupné na kontaktních místech naší společnosti.

Tyto Zásady byly naposledy aktualizovány dne 01. 01. 2022.