

Informácie o ochrane osobných údajov

V súvislosti s výkonom našej činnosti získavame osobné údaje odberateľov elektriny (vrátane zraniteľných odberateľov), výrobcov elektriny, žiadateľov, užívateľov sústavy, vlastníkov nehnuteľností, používateľov našich aplikácií a ďalších 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 nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“).

Informácie uvedené v tomto dokumente platia v prípadoch, keď spracúvame osobné údaje ako prevádzkovateľ. Ďalšie informácie o ochrane osobných údajov môžu byť poskytnuté aj prostredníctvom samostatnej informácie alebo vyhlásenia.

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 ZSD, 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. ZODPOVEDNOSŤ ZA SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Spoločnosť Západoslovenská distribučná, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 361 518, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3879/B (len „**ZSD**“ alebo „**my**“ v príslušnom gramatickom tvare), e-mail: odberatel@zsdisk.sk alebo vyrobca@zsdisk.sk, Zákaznícka linka: 0850 333 999 (zo zahraničia volajte: +421 232 11 54 00), www.zsdisk.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, ZSD taktiež nesie zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov sprostredkovateľmi, ktorých na tento účel poverila.

3. PODMIENKY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

3.1 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 3.2):

- Identifikačné údaje (meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, IČO, štátna príslušnosť, údaje o úradných dokladoch, údaje o zápise v registri alebo inej evidencii);
- Kontaktné údaje (adresa trvalého bydliska/miesta podnikania, korešpondenčná adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa);
- Údaje o bankovom spojení;
- Informácie o odbernom/odovzdávacom mieste (adresa, EIC kód, číslo miesta spotreby, vlastnícky vzťah k nehnuteľnosti, dodávateľ elektriny, typový diagram a technické parametre – ak sú osobnými údajmi);
- Informácie o fakturovaných alebo inkasovaných sumách;
- Informácie o kompenzačných platbách;
- Informácie o spotrebe elektriny, výrobe elektriny a zdrojoch energie;
- Informácie o využívaní služieb, najmä druhu využívaných služieb, spôsobe využívania služieb a údaje o poskytnutých plneniach;
- Informácie o tom, že odberateľ sa považuje za zraniteľného odberateľa elektriny v domácnosti;
- Pridelené identifikátory (číslo obchodného partnera, číslo zmluvy);
- Prihlasovacie údaje do aplikácií (prihlasovacie meno/ID používateľa, e-mail, heslo);



- l) Informácie o výške neuhradených pohľadávok a neoprávnených odberoch elektriny;
- m) Ďalšie údaje poskytnuté zákazníkom v súvislosti so vzťahom k ZSD alebo riešením zákazníckych požiadaviek, reklamácií alebo v rámci inej komunikácie;
- n) Kamerový záznam dotknutej osoby;
- o) Zvukové nahrávky hovorov;
- p) Informácie o interakcii a spätnej väzbe zákazníka (skúsenosti so službami, požiadavky, sťažnosti, reklamácie);
- q) ďalšie údaje potrebné na plnenie zákonných požiadaviek a obhajovanie, uplatňovanie a preukazovanie právnych nárokov.

3.2 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, náhradu škody vzniknutej neoprávneným odberom elektriny a 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 namietať.

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 ZSD zabezpečí, aby boli použité osobné údaje len v nevyhnutnej miere.

3.2.1 Plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy

ZSD spracúva osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov (napr. na zaslanie zmluvy o pripojení, ak zákazník požiada o jej uzatvorenie telefonicky či cez elektronický formulár), na uzatvorenie, zmenu a ukončenie zmluvy v súlade s právnymi predpismi, na pripojenie a prístup k distribučnej sústave, zabezpečenie distribúcie elektriny a ostatných distribučných služieb, poskytovanie služieb distribúcie elektriny a iných služieb, v procese zmeny dodávateľa elektriny alebo zmeny odberateľa, na podporu výroby elektriny z obnoviteľných zdrojov energie a podporu výroby elektriny vysoko účinnou

kombinovanou výrobou, na vykonanie preložky energetického zariadenia, nájom energetického zariadenia, v súvislosti s nájomnými zmluvami a zmluvami týkajúcimi sa vlastníckych práv a vecných bremien k nehnuteľnostiam, umožnenie prístupu k fyzickej infraštruktúre, poskytovanie ďalších služieb v závislosti od predmetu zmluvy, na využívanie aplikácií ZSD (Distribučný portál, Geoportál, Mobilná aplikácia a.i.), fakturáciu, vybavenie požiadaviek zákazníka a komunikáciu so zákazníkom v ďalších záležitostiach.

Na tento účel používame kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – e), g), j), k), m), pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušnej zmluvnej dokumentácie a ďalších dokumentov.

Doba spracúvania osobných údajov je vymedzená trvaním zmluvného vzťahu. Po ukončení zmluvy osobné údaje naďalej uchovávame a spracúvame na účely plnenia zákonných povinností a našich oprávnených záujmov, a to v súlade s registratúrnym poriadkom a registratúrnym plánom až po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu, pokiaľ v budúcnosti nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje dlhšiu dobu (napr. z dôvodu prebiehajúceho súdneho sporu alebo iného konania). Osobné údaje budú použité len na splnenie účelov spracúvania pretrvávajúcích aj po ukončení zmluvného vzťahu a nebudeme ich používať iným spôsobom.

3.2.2 Zákonná povinnosť

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

- riešenie súdnych sporov (zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok, zákon č. 162/2015 Z.z. Správny súdny poriadok a súvisiace predpisy),
- riešenie sporov mediáciou (zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a súvisiace predpisy),
- poskytovanie informácií na účely trestného konania (zákon č. 301/2005 Z.z. Trestný poriadok, zákon č. 171/1993 Zb. o Policajnom zbore a súvisiace predpisy),
- poskytovanie informácií potrebných na zistenie skutkového stavu (zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok a súvisiace predpisy),
- alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov),
- alternatívne riešenie nespotebiteľských sporov (zákon č. 250/2012 Z.z. o regulácii v sieťových odvetviach),
- riešenie exekúcií (zákon č. 59/2018 Z.z. Exekučný poriadok),
- konkurzy a reštrukturalizácie (zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurzoch a reštrukturalizáciách),
- správa registratúry – evidovanie, tvorba, ukladanie, ochrana registratúrnych záznamov, prístup k nim a zabezpečenie ich vyradovania (zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach),
- riešenie správnych konaní (zákon č. 71/1967 Zb. správny poriadok a súvisiace predpisy),
- konanie o priestupkoch (zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch a súvisiace predpisy),



- riešenie reklamácií (zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa),
 - vybavovanie žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv podľa GDPR a Zákona,
 - oznámenie porušenia ochrany osobných údajov podľa nariadenia GDPR a Zákona,
 - spracovanie účtovných dokladov (zákon č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve, zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty),
 - správa daní (zákon č. 563/2009 Z.z. Daňový poriadok, zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov),
 - vyjadrenie dotknutého orgánu k projektovej dokumentácii na účely vydania územného rozhodnutia a stavebného povolenia (zákon č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon),
 - registrácia a vedenie evidencie registrovaných odberných miest (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike, vyhláška č. 24/2013 Z.z. ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom),
 - informovanie Úradu pre reguláciu sieťových odvetví SR o odberateľoch, ktorí zmenili dodávateľa (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - vedenie evidencie sťažností odberateľov elektriny v domácnosti (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - informovanie odberateľov dodávateľa o začatí dodávky poslednej inštancie (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - oznámenie určeného typového diagramu (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - poskytovanie údajov organizátorovi krátkodobého trhu s elektrinou na účel zúčtovania odchýlok, centrálnej fakturácie, poskytovania údajov subjektom zúčtovania, poskytovania agregovaných údajov Ministerstvu hospodárstva SR a vytvárania bilancii a štatistik (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike, vyhláška č. 24/2013 Z.z. ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom),
 - meranie elektriny a odpočet meradla (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - poskytovanie údajov o odbere elektriny na základe žiadosti odberateľa alebo ním splnomocneného dodávateľa (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike, vyhláška č. 24/2013 Z.z. ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom),
 - preskúšanie meradla na žiadosť odberateľa (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - informovanie odberateľa o výmene meradla, stave meradla a súvisiacom prerušení dodávky (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - umožnenie kontroly stavu určeného meradla odberateľovi (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike),
 - vedenie evidencie zraniteľných odberateľov elektriny v domácnosti, informovanie týchto odberateľov o plánovanom obmedzení alebo prerušení distribúcie elektriny, zasielanie výzvy na preukázanie podmienok na zaradenie do evidencie (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike, vyhláška č. 24/2013 Z.z. ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom),
 - evidencia a vyhodnotenie štandardov kvality, úhrada kompenzačných platieb (zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike, vyhláška č. 236/2016 Z.z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny),
 - poskytovanie údajov nevyhnutných na výkon činnosti zúčtovateľa podpory (zákon č. 309/2009 Z.z. o podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby),
 - plnenie príslušných zákonných alebo regulačných požiadaviek v osobitných prípadoch podľa ďalších právnych predpisov.
- Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 3.1 písm. a) – o), q), pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušných právnych predpisov a konkrétnej situácie.
- Doba uchovávaní osobných údajov vychádza z príslušných právnych predpisov. Pokiaľ v konkrétnom prípade nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje po dlhšiu dobu, sú údaje uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.
- Osobné údaje sú poskytované orgánom verejnej moci a ďalším oprávneným osobám podľa príslušných právnych predpisov. Ide najmä o dodávateľov elektriny, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou, súdy, advokátov, exekútorov, notárov, správcov konkurznej podstaty, mediátorov, orgány činné v trestnom konaní, správcu dane, okresné úrady, Úrad na ochranu osobných údajov SR, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Slovenskú obchodnú inšpekciu, Ministerstvo vnútra SR.

3.2.3 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 ZSD a tak, aby nedochádzalo k nadmernému zásahu do záujmov a základných práv dotknutých osôb.

Proti spracúvaniu údajov na účely oprávnených záujmov máte právo uplatniť námietku.

V takom prípade môžeme ďalej spracúvať vaše osobné údaje, len pokiaľ preukážeme nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami.

ZSD spracúva osobné údaje na účely oprávnených záujmov, ktorými sú:

- ochrana majetku a majetkových práv prevádzkovateľa,
- ochrana života a zdravia osôb,
- preukazovanie dodržiavania zákonných povinností,
- plnenie zmluvných povinností (vyplývajúcich zo zmlúv s inou ako dotknutou osobou),
- zabezpečenie a zvyšovanie kvality služieb, starostlivosť o zákazníkov a zvyšovanie ich spokojnosti.

ZSD spracúva osobné údaje na základe oprávneného záujmu predovšetkým na nasledujúce účely:

- a) Evidencia žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – b), m), a to po dobu 5 rokov od vybavenia žiadosti.

- b) Uplatňovanie, obhajovanie a preukazovanie právnych nárokov (napr. na vymáhanie pohľadávok, náhrady škody, vydanie bezdôvodného obohatenia). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – m), o), q). Doba uchovávaní sa odvíja od zákonných premlčacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávaní v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov.
- c) Vymáhanie neuhradených pohľadávok a náhrady škody vzniknutej z dôvodu neoprávneného odberu elektriny. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), g), l). Doba uchovávaní sa odvíja od zákonných premlčacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávaní v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov.
- d) Evidencia došlej a odoslanej korešpondencie. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – b). Doba uchovávaní predstavuje 5 rokov od prijatia resp. odoslania korešpondencie.
- e) Správa a evidencia zmlúv a iných dohôd. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – d), j) v závislosti od konkrétneho dokumentu. Údaje sú uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvy.
- f) Zabezpečenie prístupu k distribučnej sústave na základe rámcovej distribučnej zmluvy uzatvorenej s dodávateľom elektriny. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – d), j). Doba uchovávaní predstavuje 5 rokov od ukončenia prístupu k sústave.
- g) Zabezpečenie distribúcie elektriny a distribučných služieb na základe rámcovej distribučnej zmluvy s dodávateľom elektriny. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – b), d), j). Údaje sú uchovávané po dobu 5 rokov od ukončenia poskytovania služieb.
- h) Obmedzenie, prerušenie a obnovenie distribúcie elektriny. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – b), d), j). Doba uchovávaní predstavuje 5 rokov.
- i) Montáž meradla a prístup k meradlu a k odbernému elektrickému zariadeniu na účel vykonania kontroly, výmeny, odobratia meradla a zistenie odobratého množstva. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a d). Doba uchovávaní: 5 rokov.
- j) Proces zmeny dodávateľa elektriny a zmeny odberateľa v rámci plnenia povinností vyplývajúcich z rámcovej distribučnej zmluvy uzatvorenej s dodávateľom elektriny. V rámci spracúvania sú údaje poskytované pôvodnému aj súčasnému dodávateľovi elektriny zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – b), d), j). Doba uchovávaní: 5 rokov od vykonania zmeny.
- k) Zasielanie údajov dodávateľovi elektriny na účely fakturácie. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – b), d), g), j). Doba uchovávaní: počas trvania zmluvy, na základe ktorej dodávateľ elektriny pre zákazníka zabezpečuje distribúciu elektriny od ZSD.
- l) Prieskum spokojnosti zákazníkov so službami ZSD a ich hodnotenie za účelom optimalizovania a zvyšovania kvality poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov v prípadoch, kedy zákazníci vzhľadom na vzťah so ZSD môžu primerane očakávať, že budú kontaktovaní (napr. zákazníci, ktorí v nedávnom období riešili reklamáciu, kontaktovali zákaznícku či poruchovú linku, bol im namontovaný inteligentný merací systém, vykonali samoodpočet cez aplikáciu). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), h) a m). Osobné údaje sú uchovávané do vyhodnotenia analýzy.
- m) Riešenie prípadov zodpovednosti za vady plnenia. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), m). Údaje sú uchovávané počas 5 rokov od ukončenia riešenia prípadu.
- n) Odstraňovanie porúch distribučnej sústavy. Spracúvajú sa kategórie podľa bodu 3.1 písm. a), b) a d). Doba uchovávaní: 5 rokov od odstránenia poruchy.
- o) Kamerový záznam v prevádzkových objektoch a prvkoch kritickej infraštruktúry. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. n). Údaje sú likvidované automaticky po uplynutí 15 dní od vyhotovenia záznamu, pokiaľ v danom prípade neexistuje odôvodnená potreba ich ďalšieho uchovávaní.
- p) Evidencia jednorazového vstupu do priestorov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov: meno, priezvisko, číslo občianskeho preukazu, číslo služobného preukazu alebo číslo cestovného dokladu, štátna príslušnosť. Doba uchovávaní: 1 rok.
- q) Priamy marketing – zasielanie informácií o ponukách vlastných služieb v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujímajú, nakoľko využíva podobnú službu. Priamy marketing sa uskutočňuje len poštou alebo e-mailom (nie telefonicky), pričom zákazníci majú možnosť voči nemu kedykoľvek namietať. 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 službách. Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania vzťahu so ZSD (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- r) Štatistické účely. Spracúvajú sa adresné údaje a údaje týkajúce sa vzťahu so ZSD, a to len v odôvodnených prípadoch a v nevyhnutnej miere, pričom výstupy obsahujúce štatistické údaje neobsahujú osobné údaje. Údaje sú spracúvané počas prípravy štatistických údajov.

3.2.4 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 zákonosť spracúvania uskutočneného pred odvolaním súhlasu.

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

Prieskum spokojnosti zákazníkov so službami ZSD a ich hodnotenie za účelom optimalizovania a zvyšovania kvality poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov v prípadoch, keď nie sú splnené podmienky pre spracúvanie údajov na základe oprávneného záujmu. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), h) a m). Osobné údaje sú uchovávané počas platnosti súhlasu.

3.3 Zdroj osobných údajov

ZSD získava osobné údaje predovšetkým priamo od zákazníkov ako dotknutých osôb, od dodávateľa elektriny, ktorý zabezpečuje pre zákazníka distribúciu elektriny a súvisiace distribučné služby na základe rámcovej distribučnej zmluvy so ZSD, od orgánov verejnej moci a ďalších subjektov uvedených v bode 3.2.2. Ak je potrebné získať osobné údaje od inej fyzickej osoby, požadujeme predchádzajúci písomný súhlas dotknutej osoby, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

3.4 Automatizované rozhodovanie, profilovanie, cookies

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

Nevykonávame automatizované individuálne rozhodovanie založené na profilovaní, ktoré by malo právne alebo podobne významné účinky (čl. 22 GDPR). Ak by mali byť osobné údaje spracúvané profilovaním, zákazníkovi budú poskytnuté doplňujúce informácie týkajúce sa profilovania v samostatnom dokumente resp. vyhlásení.

Internetové stránky prevádzkované ZSD (www.zsdis.sk, www.dportal.sk a i.) používajú cookies a podobné technológie (ďalej len „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 o používaní cookies nájdete v podmienkach používania cookies umiestnených na príslušnej internetovej stránke.

3.5 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).

4. 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), poskytovateľov služieb call centra, tlačiarne, poradenské spoločnosti a agentúry, poskytovateľov IT služieb, inkasné spoločnosti, poskytovateľov servisných a manipulačných 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. ZSD poskytuje osobné údaje zákazníkov tiež doručovateľom, kuriérskym spoločnostiam ako aj iným subjektom v rozsahu zákonom ustanovených povinností (pozri bod 3.2.2).

5. PRÁVA DOTKNUTEJ OSOBY A ICH UPLATNENIE

5.1 Práva zákazníka

Zákazník ako dotknutá osoba má právo:

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov,
- získať od ZSD 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 ZSD účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom),
- aby ZSD bez zbytočného odkladu opravila nesprávne osobné údaje, ktoré sa ho týkajú,
- právo na vymazanie tzn. právo dosiahnuť u ZSD 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 ZSD, 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 namietat 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,
- právo domáhať sa ochrany svojich práv na príslušnom súde v zmysle čl. 78 GDPR,
- 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.

5.2 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 ZSD,
- e-mailom na adresu: odberatel@zsdis.sk (určená primárne pre odberateľov a ďalšie dotknuté osoby), vyrobca@zsdis.sk (určená primárne pre výrobcov).

Pre akceptovanie žiadosti o uplatnenie práv je nevyhnutné dostatočne

Informácie o ochrane osobných údajov – Zákazník



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 dostupné na www.zsdis.sk.

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 kvalifikovaným elektronickým podpisom žiadateľa. Pri osobnom podaní žiadosti tieto podmienky nemusia byť splnené, nakoľko si totožnosť overíme z predloženého dokladu totožnosti.

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.

6. 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@zsdis.sk alebo poštou na Západoslovenská distribučná a.s. – zodpovedná osoba, Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tento dokument s účinnosťou od 25. mája 2018 nahrádza informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov uvedené ZSD v dokumentácii určenej pre zákazníkov (zmluvy, žiadosti, formuláre atď.) 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.

Verzia: január 2019