

## **Informácia o spracúvaní osobných údajov spoločnosťou Slovenský plynárenský priemysel, a.s.**

Spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb sa riadi 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) („nariadenie“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon o ochrane osobných údajov“).

Účelom tejto informácie je vysvetliť ako spoločnosť **Slovenský plynárenský priemysel, a.s.**, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 815 256, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B („spoločnosť“ alebo „SPP“) spracúva osobné údaje dotknutých osôb a aké sú ich práva podľa nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov.

V zmysle nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov spoločnosť pri spracúvaní osobných údajov vystupuje ako prevádzkovateľ, to znamená ako osoba, ktorá sama alebo spoločne s inými určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov dotknutých osôb.

Spoločnosť v súvislosti so spracúvaním osobných údajov určila zodpovednú osobu, ktorá plní úlohy vyplývajúce z nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov. Zodpovednú osobu môžete v prípade akýchkoľvek otázok alebo požiadaviek ohľadom spracúvania osobných údajov kontaktovať na emailovej adrese [osobneudaje@spp.sk](mailto:osobneudaje@spp.sk).

### **1 Ako SPP získava osobné údaje?**

Spoločnosť získava osobné údaje nasledovnými spôsobmi:

- priamo od svojich zákazníkov pri uzatváraní zmluvy;
- z verejne dostupných zdrojov, ako sú napríklad verejné registre a evidencie;
- od osôb, ktoré dobrovoľne poskytli spoločnosti svoje osobné údaje a udelili jej súhlas na ich spracúvanie (telefonicky, emailom, prostredníctvom webovej stránky spoločnosti, a pod.);
- od osôb, ktoré vstupujú do objektov spoločnosti (vrátane záznamov z kamerového systému spoločnosti).

Spoločnosť získava a spracúva osobné údaje len v rozsahu, ktorý je primeraný účelu ich spracúvania. Osobitný dôraz pritom spoločnosť kladie na bezpečnosť a ochranu osobných údajov a práva dotknutých osôb.

### **2 Aké kategórie osobných údajov spracúva SPP?**

Spoločnosť spracúva iba také osobné údaje, aby mohla zákazníčkovi poskytovať služby a zákazníčku starostlivosť, aby dosiahla súlad s rôznymi zákonnými požiadavkami a tiež aby chránila svoje oprávnené záujmy. Spoločnosť zhromažďuje osobné údaje o zákazníkoch, vrátane potenciálnych zákazníkov, ktorí majú záujem o služby spoločnosti, alebo ktorí jej na to udelili súhlas.

Spoločnosť spracúva najmä tieto kategórie osobných údajov zákazníkov:

- Základné identifikačné údaje, v rozsahu: oslovenie, titul, meno, priezvisko, dátum narodenia, podpis. Ak zákazník podniká ako fyzická osoba – podnikateľ, ide aj o IČO, daňové identifikačné číslo a miesto podnikania.
- Kontaktné údaje, v rozsahu: adresa trvalého bydliska, korešpondenčná adresa, adresa odberného miesta, telefónne číslo, pevná linka, e-mail, POD kód (point of delivery), EIC kód (electricity identification code), IP adresy.
- Ekonomické a finančné údaje, v rozsahu: číslo bankového účtu (IBAN), podrobnosti o produkte alebo službe objednanej zákazníkom, spôsob platby, informácie o zľave.
- Informácie o využívaní produktov (najmä druh využívaných produktov, spôsob využívania produktov, informácie o plneniach poskytnutých zo zmluvy).
- Informácie o spotrebe energií.

- Pridelené identifikátory (zákaznícke číslo, číslo zmluvného účtu).
- Obsah telefonických hovorov, správy a hodnotenie na základe zaznamenaných hovorov.
- Kamerové záznamy.
- Iné údaje potrebné na plnenie zákonných požiadaviek, uplatňovanie a preukazovanie právnych nárokov spoločnosti.

### 3 Aký je právny základ a účel spracúvania?

Spoločnosť spracúva osobné údaje na základe nasledovných právnych titulov ustanovených nariadením a zákonom o ochrane osobných údajov:

#### ➤ Oprávnený záujem

Spoločnosť môže spracúvať osobné údaje dotknutých osôb, ak je to nevyhnutné na účely oprávnených záujmov spoločnosti alebo tretích osôb, avšak s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobou dieťa. Takýmito oprávnenými záujmami spoločnosti sú najmä:

- ochrana práv a oprávnených záujmov, ktoré spoločnosti vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov a zmlúv vo vzťahu k zmluvným partnerom a iným osobám; na tento účel spoločnosť uchováva osobné údaje najviac po dobu nevyhnutnú na ochranu takýchto práv a oprávnených záujmov;
- vymáhanie pohľadávok a iných nárokov spoločnosti; na tento účel spoločnosť uchováva osobné údaje najviac po dobu trvania príslušných premlčacích lehôt;
- zamedzenie podvodného konania, ak sa spoločnosť odôvodnene domnieva, že hrozí riziko takéhoto konania; na tento účel spoločnosť uchováva osobné údaje najviac po dobu stanovenú všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- ochrana majetku, života a zdravia; na tento účel spoločnosť uchováva osobné údaje osôb vstupujúcich do objektov spoločnosti, vrátane kamerových záznamov, najviac po dobu jedného mesiaca od vstupu;
- marketingové aktivity spoločnosti, ktorými sa rozumie najmä informovanie o vybraných novinkách, zľavách, sťažiacich o ceny, výhodnejšej energii a súvisiacich službách (napr. preventívna prehliadka kotla), praktických radách (napr. šetrenie energiami), o ďalších produktoch, ktoré prinášajú životný komfort (napr. asistencia lekára, smart home); súčasťou komunikácie môžu byť prieskumy slúžiace na zlepšovanie zákazníckej spokojnosti a tiež všeobecné a špecializované obchodné ponuky šité na mieru, alebo získanie zvýhodnených produktov a služieb zmluvných partnerov spoločnosti; marketingová komunikácia je zasielaná príležitostne, spravidla niekoľkokrát za rok, najviac približne jedenkrát mesačne; a na tento účel spoločnosť uchováva osobné údaje najviac po dobu trvania oprávneného záujmu spoločnosti, najmä počas trvania zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou a dotknutou osobou a počas primeranej doby po jeho skončení;
- skvalitňovanie služieb poskytovaných zákazníkom, najmä prostredníctvom nahrávania telefonických hovorov uskutočnených na Zákazníckej linke SPP, Biznis linke SPP a Férovej linke SPP na účely uzatvárania, aktualizácie a ukončovania zmlúv, poskytovania zákazníckej starostlivosti, riešenia podnetov, sťažností a reklamácií.

#### ➤ Plnenie zmluvy

Spoločnosť spracúva osobné údaje dotknutých osôb pre účely súvisiace s plnením zmluvných záväzkov oboch zmluvných strán, a to najmä uzavretie, zmeny a ukončenie zmluvy, udelenie plných mocí dotknutými osobami spoločnosti, uzavretie zmluvy o distribúcií zemného plynu a elektriny, dodávky zemného plynu a elektriny do odberného miesta, fakturácia a pod. Poskytnutie osobných údajov dotknutou osobou spoločnosti v nevyhnutnom rozsahu je predpokladom uzavretia zmluvy. Neposkytnutím osobných údajov môže byť znemožnená dodávka tovarov a služieb dotknutej osobe spoločnosťou. Spoločnosť poskytne dotknutej osobe informáciu o tom, ktoré osobné údaje sú nevyhnutné na uzavretie zmluvy, a ktoré môžu byť poskytnuté napríklad pre účely zvýšenia efektivity komunikácie.

Spoločnosť uchováva osobné údaje pre účely plnenia zmluvy počas doby trvania zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou a dotknutou osobou a nevyhnutný čas po jeho skončení. Po ukončení zmluvného vzťahu a vysporiadaní všetkých záväzkov plynúcich, či súvisiacich so zmluvou, spoločnosť uchováva osobné údaje na nevyhnutne potrebný čas, najmä po dobu premlčania možných nárokov od ukončenia zmluvného vzťahu a vysporiadania všetkých záväzkov (vrátane začatých súdnych sporov), prípadne po dlhšiu dobu, pokiaľ dôjde k prerušeniu plynutia doby premlčania.

➤ Plnenie zákonnej povinnosti

Spoločnosť môže spracúvať osobné údaje vrátane ich poskytovania štátnym orgánom a iným osobám, ak jej takáto povinnosť vyplýva zo zákona. Spoločnosť môže z dôvodu zákonnej povinnosti napríklad poskytovať osobné údaje Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Slovenskej obchodnej inšpekcie, Ministerstvu vnútra Slovenskej republiky, orgánom činným v trestnom konaní, správcovi dane, okresným úradom, alebo iným orgánom či osobám.

Spoločnosť spracúva osobné údaje zákazníka pre účely realizácie platobného styku, fakturácie a vedenia účtovníctva, podľa zákonných povinností vyplývajúcich z nasledovných zákonov a právnych aktov:

- zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve,
- zákon č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok),
- zákon č. 595/2003 Z. z. o daní z príjmov,
- zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty,
- zákon č. 609/2007 Z. z. o spotrebnej dani z elektriny, uhlia a zemného plynu,
- zákon č. 98/2004 Z. z. o spotrebnej dani z minerálneho oleja,
- zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách,
- zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách,
- zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách,
- nariadenie (EÚ) č. 600/2014 o trhoch s finančnými nástrojmi,
- nariadenie (EÚ) č. 596/2014 o zneužívaní trhu,
- nariadenie (EÚ) č. 648/2012 o mimoburzových derivátoch, centrálnych protistranách a archívoch obchodných údajov.

Spoločnosť spracúva osobné údaje zákazníka na účely predaja energií a poskytovania služieb zákazníkom, vrátane poskytovania zákazníckej starostlivosti, riešenia podnetov, sťažností a reklamácií, podľa zákonných povinností vyplývajúcich z nasledovných zákonov:

- zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike,
- zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach,
- zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,
- zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Spoločnosť spracúva osobné údaje zákazníka na účely vnútorného systému preverovania oznámení závažnej protispoločenskej činnosti a vedenia príslušnej evidencie, podľa zákonných povinností vyplývajúcich z nasledovného zákona:

- zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti.

Spoločnosť uchováva osobné údaje na účely plnenia právnej povinnosti najviac po dobu nevyhnutnú na plnenie príslušnej právnej povinnosti stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi.

➤ Súhlas udelený dotknutou osobou

Spoločnosť spracúva osobné údaje dotknutých osôb na základe súhlasu výslovne udeleného dotknutou osobou, a to v prípade, že nemožno aplikovať žiaden z ostatných právnych základov.

Spoločnosť uchováva osobné údaje spracúvané na základe súhlasu dotknutej osoby najviac po dobu trvania takéhoto súhlasu, alebo do jeho odvolania, podľa toho čo nastane skôr. Dotknutá osoba má právo súhlas so spracúvaním osobných údajov kedykoľvek slobodne odvolať. Ak dôjde k odvolaniu súhlasu, osobné údaje nesmú byť ďalej spracúvané za predpokladu, že neexistuje iný účel spracúvania založený na inom právnom základe. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.

#### 4 Kto sú príjemcovia osobných údajov?

Spoločnosť môže poveriť spracovaním osobných údajov tretie osoby, tzv. sprostredkovateľov. Sprostredkovateľmi spoločnosti sú napríklad osoby, ktoré pre spoločnosť zabezpečujú výkon niektorých marketingových aktivít, externí predajcovia, poradenské spoločnosti alebo bezpečnostné služby. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje pre spoločnosť výlučne na základe zmluvy o spracovaní osobných údajov, ktorá musí spĺňať požiadavky stanovené nariadením a zákonom o ochrane osobných údajov a spoločnosť v takýchto prípadoch striktné dbá na ochranu osobných údajov, ktoré poskytne sprostredkovateľom.

Spoločnosť zverejňuje aktuálny zoznam svojich sprostredkovateľov pri spracúvaní osobných údajov v Slovenskej republike a v rámci Európskej únie na svojom webovom sídle [www.spp.sk](http://www.spp.sk) na podstránke Ochrana súkromia a spracúvanie osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov SPP je dostupný aj v ktoromkoľvek Zákazníckom centre SPP.

Spoločnosť môže v niektorých prípadoch poskytovať osobné údaje dotknutých osôb sprostredkovateľom nachádzajúcim sa v Spojených štátoch amerických. Spoločnosť takýmto osobám poskytuje osobné údaje iba za podmienky, že sú aktívnymi členmi tzv. EÚ USA Privacy Shield Framework, t.j. mechanizmu, ktorý zabezpečuje primeranú úroveň ochrany osobných údajov, a ktorý bol schválený Európskou komisiou.

Sprostredkovateľmi spoločnosti pri spracúvaní osobných údajov v Spojených štátoch amerických sú v súčasnosti tieto subjekty:

Obchodné meno	Sídlo
The Rocket Science Group LLC d/b/a MailChimp	675 Ponce de Leon Ave NE, Suite 5000, 30308 Atlanta, Georgia, USA
SurveyMonkey Inc.	One Curiosity Way, 94403 San Mateo, Kalifornia, USA

#### 5 SPP ako spoločný prevádzkovateľ

Spoločnosť, ako zakladateľ Nadácie SPP, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, IČO: 31 818 625 („nadácia“), spracúva niektoré osobné údaje žiadateľov o poskytnutie grantov, prijímateľov grantov a iných osôb podieľajúcich sa na realizácii grantu, a to za účelom propagácie nadácie, jej činnosti a značky SPP. Spoločnosť za týmto účelom spracúva meno, priezvisko, adresu a obrazové a zvukovo-obrazové záznamy, na ktorých sú dotknuté osoby zachytené. Spoločnosť a nadácia určili pre dotknuté osoby nasledovné kontaktné miesto: [osobneudaje@nadaciaspp.sk](mailto:osobneudaje@nadaciaspp.sk), avšak dotknuté osoby sa môžu so svojimi žiadosťami obrátiť aj priamo na spoločnosť.

Spoločnosť spracúva osobné údaje svojich zákazníkov, odberateľov plynu alebo odberateľov elektriny, v rozsahu identifikačných údajov a adresy, na účely zabezpečenia kuriérskych služieb, najmä prepravy a doručenia zásielok, evidencie zásielok, so spoločným prevádzkovateľom, spoločnosťou IN TIME, s.r.o., so sídlom Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, IČO: 31 342 621.

Spoločnosť spracúva osobné údaje svojich zákazníkov v rozsahu meno, priezvisko, adresa, akademický titul, rodné číslo, dátum narodenia, fakturačná adresa, adresa dodania, telefónne číslo, e-mail, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, kódy týkajúce sa odberného miesta,

zvuková nahrávka so záznamom hlasu, na účely poradenských a konzultačných služieb, so spoločnými prevádzkovateľmi, KPMG Slovensko Advisory, k.s., so sídlom Dvořákovo nábrežie 10, 811 02 Bratislava, IČO: 31 403 417 a KPMG Slovensko spol. s r.o., so sídlom Dvořákovo nábrežie 10, 811 02 Bratislava, IČO: 31 348 238.

## 6 Aké sú práva dotknutých osôb?

Dotknutá osoba má právo:

- vyžadovať od spoločnosti:
  - potvrdenie, či sú alebo nie sú jej osobné údaje spracúvané; ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, môže dotknutá osoba vyžadovať poskytnutie akýchkoľvek dostupných informácií, pokiaľ ide o ich zdroj („**právo na prístup k osobným údajom**“);
  - ak sú jej osobné údaje spracúvané, získať prístup k osobným údajom a ďalšie informácie a obdržať kópiu osobných údajov, ktoré spoločnosť spracúva („**právo byť informovaný o spracúvaní**“); spoločnosť je oprávnená účtovať dotknutej osobe primeraný administratívny poplatok v súvislosti so žiadosťou o kópiu osobných údajov;
  - opravu nesprávnych/neúplných osobných údajov, ktoré spoločnosť spracúva („**právo na opravu**“);
  - výmaz osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v nariadení alebo zákone o ochrane osobných údajov; najmä ak osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré ich spoločnosť získala alebo spracúvala, ak dotknutá osoba odvolá súhlas a spoločnosť nemá iný právny základ na spracúvanie, ak dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu, alebo ak spoločnosť spracúvala osobné údaje nezákonne; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže dotknutá osoba požiadať o ich vrátenie („**právo na vymazanie**“);
  - obmedzenie spracúvania osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v nariadení a zákone o ochrane osobných údajov; napríklad, ak dotknutá osoba oznámi, že spoločnosť o nej spracúva nesprávne osobné údaje, môže požiadať, aby sa tieto osobné údaje nespracúvali až do ich opravy („**právo na obmedzenie**“);
  - získanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla spoločnosti v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte; dotknutá osoba má právo na prenos týchto osobných údajov ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sú splnené podmienky uvedené v nariadení a zákone o ochrane osobných údajov („**právo na prenosnosť**“);
- namietať z dôvodov týkajúcich sa konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a sú nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme, vrátane namietania proti profilovaniu; namietať voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu bez jej súhlasu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom („**právo namietať**“);
- namietať, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie spoločnosti, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju podobne významne ovplyvňujú, ak nariadenie a zákon o ochrane osobných údajov neustanovujú inak („**automatizované rozhodovanie vrátane profilovania**“);
- kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov udelený spoločnosti s účinkami od momentu odvolania súhlasu („**právo odvolať súhlas**“);
- pri podozrení, že sa jej osobné údaje neoprávnenne spracúvajú, podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava, Slovenská republika, telefónne číslo: + 421 2 3231 3220, [www.dataprotection.gov.sk](http://www.dataprotection.gov.sk).

Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva v zmysle nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov môže uplatniť zákonný zástupca. Práva dotknutej osoby v zmysle nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov, ktorá nežije, môže uplatniť blízka osoba.

## **7 Ako môžu dotknuté osoby uplatniť svoje práva?**

S ohľadom na možné riziká zneužitia a zabezpečenie ochrany osobných údajov dotknutých osôb spoločnosť stanovuje komunikačné prostriedky, ktorými možno prijať a reagovať na požiadavku dotknutej osoby vo vzťahu k osobným údajom, ktoré spoločnosť spracúva. Spoločnosť zohľadňuje aj technické aspekty niektorých práv dotknutej osoby a prispôsobuje komunikačné prostriedky na zabezpečenie týchto práv dotknutej osoby. Spoločnosť je oprávnená v prípade pochybnosti o totožnosti dotknutej osoby požiadať o dodatočné overenie jej totožnosti.

Dotknutá osoba si môže uplatniť svoje práva nasledovnými spôsobmi:

- osobne na ktoromkoľvek Zákazníckom centre SPP;
- poštovou zásielkou (podpis dotknutej osoby musí byť spravidla úradne osvedčený) zaslanou na adresu sídla spoločnosti;
- e-mailom na adresu spoločnosti [osobneudaje@spp.sk](mailto:osobneudaje@spp.sk);
- telefonicky na Zákaznícku linku SPP (iba právo na opravu a právo odvolať súhlas).

## **8 Čo je automatické rozhodovanie a profilovanie?**

Spoločnosť v niektorých prípadoch vykonáva automatizované spracúvanie osobných údajov vo forme profilovania osobných údajov dotknutej osoby, ktoré pozostáva z použitia osobných údajov na analýzy a vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa dotknutej osoby, na účely predaja energií, priameho marketingu a prieskumov spokojnosti. V takýchto prípadoch spoločnosť upovedomí o takomto spracúvaní dotknutú osobu vhodným spôsobom.

Za týmto účelom spoločnosť môže informovať o najvhodnejších obchodných a marketingových ponukách dotknutú osobu.

Osobné údaje dotknutej osoby, ktoré poskytla spoločnosti a/alebo ktoré spoločnosť získala v rámci poskytovania produktov a služieb pre dotknutú osobu, spoločnosť podrobne analyzuje a vyhodnocuje. Takéto analýzy spoločnosť vykonáva na základe oprávnených záujmov smerujúcich k individualizovaným ponukám produktov a služieb spoločnosti a celkovému zlepšeniu jej produktov a služieb.

Dôsledkom takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu je prispôsobenie ponúk a služieb spoločnosti, čo najbližšie potrebám dotknutej osoby.