

## **INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Dovolujeme si Vás níže informovat o zpracování Vašich osobních údajů.

Ochrana Vašeho soukromí a Vašich osobních údajů patří mezi naše priority. Tyto údaje považujeme za důvěrné a zachováváme o nich mlčenlivost. Rovněž klademe důraz na bezpečnost při jejich zpracování, na vhodný výběr smluvních partnerů, kteří mají k Vaším osobním údajům přístup a striktní dodržování všech pravidel, kterými jsme vázáni.

Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů. Totéž platí i pro naše zaměstnance a jiné osoby, které s námi spolupracují. Jedná se zejména o nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a dále zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

V následujícím textu naleznete informace o způsobu zpracování Vašich osobních údajů (vč. informace o jeho právním základu, rozsahu, účelu a době zpracování), o příjemcích Vašich osobních údajů a o Vašich právech souvisejících s takovým zpracováním.

Tyto informace jsou uveřejněny na naší webové stránce [www.directenergy.cz](http://www.directenergy.cz), můžete se tak k nim v budoucnu kdykoliv vrátit.

### **A) TOTOŽNOST A KONTAKTNÍ ÚDAJE SPRÁVCE**

Správce je osoba, která sama nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování Vašich osobních údajů.

Správce Vašich osobních údajů je společnost Direct Energy, a.s., Radlická 714/113a, Jinonice, 158 00 Praha 5, IČO: 07282460, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka B 23643, [info@directenergy.cz](mailto:info@directenergy.cz), [www.directenergy.cz](http://www.directenergy.cz)

### **B) PRÁVNÍ ZÁKLAD ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Právním základem zpracování Vašich osobních údajů je skutečnost, že:

- a) zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy uzavřené mezi Vámi a správcem nebo pro provedení opatření správcem před uzavřením takové smlouvy, a to konkrétně zejm. smlouvy o sdružených dodávkách energií poskytovaných správcem do Vašeho odběrného místa/Vašich odběrných míst a zařazení do databáze zájemců stát se zákazníkem správce s možností Vás kontaktovat, až to bude možné stát se zákazníkem správce;
- b) zpracování je nezbytné pro oprávněný zájem správce, a to konkrétně spočívající v(e):
  - a. vyřizování dotazů a/nebo stížností písemně i na telefonické zákaznické lince;
  - b. podpoře obchodní činnosti správce a nabídky produktů a služeb poskytovaných správcem, zejm. formou rozesílání elektronických obchodních sdělení správce jeho zákazníkům či prostřednictvím jiného komunikačního kanálu, přičemž vůči

takovému zpracování lze podat námitku (více informací viz kapitola NÁMITKA PROTI PŘÍMÉMU MARKETINGU); či

- c. vymáhání dlužných cen za dodané energie či jiných pohledávek správce;
  - d. pořizování záznamů hovorů ze zákaznické linky správce za účelem zlepšování a zkvalitňování služeb nabízených a poskytovaných zákazníkům;
- c) zpracování je nezbytné pro splnění právních povinností, které se na správce vztahují, a to konkrétně zejména pro:
- a. vyřizování reklamací zejm. dle zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, vyhlášky č. 70/2016 Sb., o vyúčtování dodávek a souvisejících služeb v energetických odvětvích, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele;
  - b. plnění povinností uložených správci dalšími obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákonem č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
- d) ke zpracování jste udělil(a) souhlas, a to konkrétně:
- a. souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů za účelem zasílání elektronických obchodních sdělení správce, nejste-li jeho zákazníkem;
  - b. souhlas s pořizováním kopie Vašich dokladů za účelem vyřízení změny dodavatele energií Vaším jménem v případě změny Vašich identifkačních údajů.

### **C) ÚČEL A ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Správce Vaše osobní údaje zpracovává primárně za účelem (i) plnění smlouvy uzavřené mezi Vámi a správcem zejm. zajištěním dodávek energií ve sjednaném množství do Vašeho odběrného místa/Vašich odběrných míst včetně případného následného řešení reklamací, či za účelem (ii) provedení opatření správcem před uzavřením takové smlouvy a dále za účelem (iii) plnění souvisejících veřejnoprávních povinností správcem. Za účelem uzavření a realizace smlouvy o sdružených dodávkách energií se přitom musíte u správce zaregistrovat, a to buď na webovém portálu [portal.directenergy.cz](http://portal.directenergy.cz), nebo prostřednictvím mobilní aplikace Gazela. Dokončením registrace Vám správce zřídí zákaznický účet, prostřednictvím kterého lze sjednat elektronicky smlouvu o sdružených dodávkách energií a po jejím uzavření budete mít i elektronický přístup k Vaším údajům o platbách a odběrech, budete moci měnit své kontaktní či identifkační údaje, komunikovat se správcem atd. Správce tak Vaše osobní údaje zpracovává rovněž za účelem zřízení a vedení Vašeho zákaznického účtu (vedeného na webovém portálu a/nebo v mobilní aplikaci správce).

Správce pro výše uvedené účely zpracovává Vaše následující osobní údaje:

- Vaše identifkační a kontaktní údaje;
- Vaše fakturační údaje;
- údaje o Vašem odběrném místě/Vašich odběrných místech, které jsou předmětem sjednaných produktů, příp. služeb (např. adresa odběrného místa, EIC/EAN identifkační kód, rezervovaný příkon, typ jističe atp.);
- údaje o produktech, příp. o službách, které máte sjednané, příp. které odebíráte;

- údaje z naší vzájemné komunikace (ať už probíhala osobně, písemně, telefonicky či jinak); - platební údaje (např. údaje o zaplacené nebo dlužné částce, číslo účtu apod.).

Vaše údaje mohou být správcem využity i pro účely přímého marketingu (zejména ve formě elektronických obchodních sdělení) na základě oprávněného zájmu správce. Proti takovému zpracování můžete podat bezplatně námitku (více informací viz kapitola NÁMITKA PROTI PŘÍMÉMU MARKETINGU).

Správce pro vyřešení Vašich dotazů a stížností, nejste-li jeho zákazníkem, zpracovává Vaše následující osobní údaje (v závislosti na způsobu podání stížnosti): jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa, korespondenční adresa, údaje obsažené v dotazu či stížnosti a v navazující komunikaci.

Správce dále pořizuje záznamy hovorů ze své telefonické zákaznické linky, a to za účelem zlepšování a zkvalitňování služeb nabízených a poskytovaných svým zákazníkům. Správce Vaše osobní údaje zpracovává jak automatizovaně v informačních systémech, tak manuálně prostřednictvím svých zaměstnanců, popř. zaměstnanců příjemců (k příjemcům viz kapitola PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ).

Pokud o to správce požádáte, může správce zpracovávat Vaši emailovou adresu za účelem vytvoření a vedení databáze zájemců, kteří se chtějí stát zákazníkem správce s možností Vás kontaktovat, až to bude možné stát se zákazníkem správce.

Ze strany správce nedochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 Nařízení.

## **D) ZDROJE ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Vaše osobní údaje zpracovávané správcem pocházejí z následujících zdrojů:

- a) údaje jste sám/sama poskytl/a správci např. v souvislosti s uzavřením smlouvy či v průběhu Vašeho smluvního vztahu se správcem;
- b) údaje správci sdělila osoba jednající ve Vašem zastoupení či Vaším jménem (např. rodinný příslušník);
- c) údaje pocházejí z co do účelu kompatibilních veřejných zdrojů, seznamů a evidencí jako jsou např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, insolvenční rejstřík.

## **E) PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Správce Vaše osobní údaje předává v odůvodněných případech a pouze v nezbytném rozsahu následujícím kategoriím příjemců:

- svým smluvním partnerům, které správce potřebuje pro své běžné fungování a/ nebo realizaci smluvního vztahu s Vámi, tj. obchodním zástupcům, dodavatelům informačních technologií, dodavatelům energií, distributorům, operátorovi trhu s elektřinou/plynem, subjektům zajišťujícím výkon administrativních činností; poskytovatelům poštovních a s tím souvisejících služeb, poskytovatelům poradenských služeb, advokátům či osobám zajišťujícím vymáhání dlužných pohledávek správce, účetním firmám atp.;

- jiným subjektům v případech, kdy správci poskytnutí Vašich údajů ukládají právní předpisy, nebo pokud je to nutné pro ochranu oprávněných zájmů správce, např. soudům, Policii ČR atd.

Správce nemá v úmyslu předávat Vaše osobní údaje do třetí země (do země mimo EU) nebo mezinárodní organizaci.

## **F) DOBA ULOŽENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Správce Vaše osobní údaje zpracovává po celou dobu trvání smlouvy uzavřené mezi Vámi a správcem. Po ukončení této smlouvy správce Vaše osobní údaje uchovává po dobu trvání promlčecí doby jakéhokoliv nároku souvisejícího s uzavřenou smlouvou a následně pak ještě po dobu jednoho roku pro případ, že jakýkoliv Váš nárok byl uplatněn u soudu na konci promlčecí doby a naše společnost o soudním řízení nebyla informována. V případech, kde to správci ukládá obecně závazný právní předpis, archivuje dokumenty, v nichž jsou obsaženy Vaše údaje, po předepsanou dobu. Vaše osobní údaje budou správcem rovněž zpracovávány po dobu vedení případných soudních sporů.

Pokud však správce Vaše osobní údaje zpracovává na základě Vašeho souhlasu, pak takové osobní údaje jsou u správce uloženy nejdéle po tu dobu, na kterou jste mu udělil(a) svůj souhlas s takovým zpracováním, nebo do odvolání Vašeho souhlasu, odvoláte-li jej ještě před uplynutím této doby (k odvolání souhlasu více viz kapitola ODVOLÁNÍ SOUHLASU).

Záznamy hovorů ze zákaznické linky správce uchovává po dobu běhu veškerých promlčecích lhůt z Vašeho vztahu se správcem (zpravidla po dobu čtyř let), ledaže konkrétní záznam zachycuje:

- a) Vámi udělený souhlas s pořízením a zpracováním kopie občanského průkazu. V takovém případě správce konkrétní záznam zachycující Váš souhlas uchovává po dobu, na kterou jste mu udělil(a) svůj souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů, nebo do odvolání Vašeho souhlasu, odvoláte-li jej ještě před uplynutím této doby (k odvolání souhlasu více viz kapitola ODVOLÁNÍ SOUHLASU); nebo
- b) uzavření nebo změnu jakékoliv smlouvy, uzavřené se správcem, resp. informace nutné pro správnou realizaci jakékoliv smlouvy uzavřené se správcem. V takovém případě je záznam uchováván po dobu trvání smlouvy a následně pak na základě oprávněného zájmu správce po dobu trvání jakýchkoli promlčecích dob jakýchkoli nároků souvisejících se smlouvou uzavřenou se správcem příp. poté ještě po dobu jednoho roku pro případ, že byl u soudu uplatněn jakýkoliv nárok související se smlouvou na konci promlčecí doby, ale správce o tom nebyl informován.

Zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu prováděného na základě oprávněného zájmu správce probíhá nejdéle do 4 let od ukončení smlouvy uzavřené mezi Vámi a správcem či do doby, kdy vůči takovému zpracování vznesete námitku, vznesete-li ji ještě před uplynutím této doby (k námitce více informací viz kapitola NÁMITKA PROTI PŘÍMÉMU MARKETINGU). Zpracování Vašich osobních údajů za účelem zasílání elektronických obchodních sdělení na základě oprávněného zájmu správce lze ukončit rovněž kliknutím na odhlašovací odkaz v doručeném obchodním sdělení.

Pokud nejste naším zákazníkem a oslovili jste nás s nějakým Vaším dotazem či žádostí, budeme Vaše osobní údaje, které nám sdělíte, uchovávat minimálně po dobu vyřízení Vašeho dotazu či žádosti a dále po promlčecí dobu jakéhokoliv souvisejícího nároku.

Pokud nejste zákazníkem správce a zaslali jste nám svoji emailovou adresu za účelem, abychom Vás zařadili do seznamu zájemců, kteří se chtějí stát naším zákazníkem a kontaktovali Vás, až to bude možné, pak budeme Vaši emailovou adresu za tímto účelem zpracovávat do doby, než s Vámi navážeme kontakt nejpozději však do 31. 12. 2024. V mezidobí můžete kdykoliv požádat o vyřazení z databáze osobně/písemně/telefonicky/e-mailem na adrese správce (tj. Gazela Energy a.s., Radlická 714/113a, Jinonice, 158 00 Praha 5, +420 253 253 010, [info@directenergy.cz](mailto:info@directenergy.cz)).

## **G) PRÁVA SUBJEKTŮ ÚDAJŮ**

Pokud jde o Vaše osobní údaje, máte vůči správci následující práva:

- Právo na přístup – můžete správce požádat o přístup k osobním údajům, které o Vás zpracovává; správce poskytne i kopii zpracovávaných osobních údajů. Právem získat kopii nesmějí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.
- Právo na opravu – můžete správce požádat o opravu nepřesných nebo nekompletních osobních údajů, které o Vás zpracovává
- Právo na výmaz - můžete správce požádat, aby vymazal Vaše osobní údaje, pokud dojde k některé z následujících situací:
  - a. osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
  - b. odvolal(a) jste souhlas, na jehož základě byly Vaše osobní údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro jejich zpracování;
  - c. vznesl(a) jste námitku proti tomu být předmětem rozhodování založeného na automatizovaném zpracování Vašich osobních údajů a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro jejich takovéto zpracování nebo jste vznesl(a) námitky proti zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu;
  - d. Vaše osobní údaje byly zpracovány protiprávně;
  - e. Vaše osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;
  - f. Vaše osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti
    - Právo na omezení zpracování - můžete správce požádat, aby omezil zpracování Vašich osobních údajů, pokud dojde k některé z následujících situací:
      - a. popřel/a jste přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
      - b. zpracování Vašich osobních údajů je protiprávní, ale odmítáte výmaz těchto údajů a místo toho žádáte o omezení jejich použití;
      - c. správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
      - d. vznesl(a) jste námitku proti zpracování Vašich osobních údajů podle čl. 21 odst. 1 Nařízení, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad Vašimi oprávněnými důvody
    - Právo na přenositelnost údajů – pokud správce zpracovává Vaše údaje na základě smlouvy nebo souhlasu a k tomu automatizovaně, máte právo získat osobní údaje, které se Vás týkají a které jste poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném

a strojově čitelném formátu s tím, že tímto právem nesmí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob

- Právo na odvolání souhlasu – pokud je zpracování Vašich osobních údajů založeno na souhlasu, máte právo Váš souhlas se zpracováním osobních údajů pro účel, pro který jste dal souhlas, kdykoliv odvolat
- Právo vznést námitku – můžete kdykoliv u správce vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů prováděného na základě oprávněného zájmu správce a/nebo pro účely přímého marketingu prováděného na základě oprávněného zájmu správce
- Právo být informován - máte právo být správcem informován v případě, že nastalo porušení zabezpečení Vašich osobních údajů, kdy je pravděpodobné, že tento případ bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob včetně Vás
- Právo ve vztahu k automatizovanému zpracování - máte právo ne být předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro Vás právní účinky nebo se Vás obdobným způsobem významně dotýká
- Právo podat stížnost – máte právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, webové stránky: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

Za účelem uplatnění svých práv dle Nařízení či v případě jakýchkoliv otázek nebo stížností ve vztahu ke zpracování osobních údajů se můžete na správce obracet emailem na [info@directenergy.cz](mailto:info@directenergy.cz).

## H) ODVOLÁNÍ SOUHLASU

Požádá-li Vás správce o udělení souhlasu, tak udělení takového souhlasu je vždy zcela dobrovolné. Jeho udělení není podmínkou pro získání žádného produktu nebo služby správce.

Jakýkoliv souhlas, který jste správci udělil(a), můžete kdykoliv s účinky do budoucna odvolat, a to:

- a. osobně/písemně/telefonicky/e-mailem na adrese správce (tj. Direct Energy, a.s., Radlická 714/113a, Jinonice, 158 00 Praha 5, email: [info@directenergy.cz](mailto:info@directenergy.cz))
- c. v případě rozesílky elektronických obchodních sdělení rovněž kliknutím na odhlašovací odkaz v doručeném obchodním sdělení.

## I) NÁMITKA PROTI PŘÍMÉMU MARKETINGU

Proti zpracování Vašich osobních údajů za účelem přímého marketingu, které je prováděno bez Vašeho souhlasu, máte právo vznést vůči správci kdykoli bezplatně námitku, a to osobně/písemně/telefonicky/e-mailem na adrese správce (tj. Direct Energy, a.s., Radlická 714/113a, Jinonice, 158 00 Praha 5, email: [info@directenergy.cz](mailto:info@directenergy.cz)) a v případě rozesílky elektronických obchodních sdělení rovněž kliknutím na odhlašovací odkaz v doručeném obchodním sdělení.