

Pravidlá ochrany osobných údajov

Ďakujeme za dôveru a voľbu využívať služby a produkty spoločnosti **Východoslovenská energetika a.s.** Vaša dôvera je pre nás kľúčová a preto dbáme na to, aby sme všetky Vaše osobné údaje, ktoré ste nám poskytli, spracúvali v súlade s platnými právnymi predpismi a najvyššími štandardmi v tejto oblasti.

Tieto Pravidlá ochrany osobných údajov, pripravené s ohľadom na nové Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „**Nariadenie**“) a zároveň s ohľadom na zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“) objasňujú, ktoré osobné údaje zhromažďujeme v súvislosti s poskytovaním našich služieb a produktov a komunikácie so zákazníkmi a ako tieto údaje používame a chránime.

1. Kto sme a naše kontaktné údaje

Spoločnosť Východoslovenská energetika a. s., so sídlom: Mlynská 31, 042 91 Košice, Slovenská republika, IČO: 44 483 767, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka č. 1628/V, poskytuje širokú škálu služieb a produktov pre domácnosti, a firemných klientov, počnúc dodávkou elektriny, plynu až po súvisiace samostatné energetické riešenia, zamerané na celkové zníženie spotreby energií, zvýšenie komfortu a bezpečnosti v domácnosti našich zákazníkov. Východoslovenská energetika a. s. je prevádzkovateľom vo vzťahu k osobným údajom svojich zákazníkov a potenciálnych zákazníkov.

Snažili sme sa, aby boli tieto pravidlá napísané čo najjednoduchšie a boli pre každého zrozumiteľné. Ak však máte aj po ich prečítaní otázku, týkajúcu sa ochrany osobných údajov v našej spoločnosti, alebo máte iné súvisiace podnety, obráťte sa prosím na našu Zodpovednú osobu. Kontaktovať ju môžete prostredníctvom e-mailu na osobneudaje@vseas.sk alebo písomne na adrese spoločnosti. Obálku označte nápisom „do rúk Zodpovednej osoby“.

2. Ktoré údaje spracúvame

Spracúvame rôzne druhy informácií od našich zákazníkov alebo o našich zákazníkoch podľa toho, ktoré služby alebo produkty využívajú, a to najmä nasledovné osobné údaje:

a) Informácie týkajúce sa dodávky elektriny a plynu

Spracúvame o našich zákazníkoch údaje, ktoré poskytujú pri uzatvorení zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu alebo ktoré sú na jej výkon potrebné (ako napríklad identifikačné a fakturačné údaje zákazníka, informácie, ktoré poskytujú pri využívaní našich služieb (ako napríklad výška preddavkovej platby, výška pohľadávky), či pri komunikácii s nami (ako napríklad kontaktné údaje či záznam telefonického hovoru).

b) Informácie týkajúce sa zraniteľných odberateľov elektriny a plynu

Spracúvame údaje týkajúce sa identifikácie zraniteľného odberateľa elektriny alebo plynu vrátane jeho kontaktných údajov a zdravotného potvrdenia, ale ak nám tieto informácie postúpate, naša spoločnosť ich postúpi príslušnému prevádzkovateľovi distribučnej sústavy alebo siete.

c) Energetické poradenstvo

Zhromažďujeme a spracúvame informácie, ktoré získame zmeraním energetických ukazovateľov a vyhodnotením aktuálnej spotreby v domácnosti zákazníka, vrátane jeho identifikačných a kontaktných údajov ako aj čísla odberného miesta. Spracúvame tiež Vami poskytnuté osobné údaje v aplikácii Homiee ohľadom ekologickej záťaže Vašej domácnosti.

Pravidlá ochrany osobných údajov

d) Nekomoditné produkty a služby

Okrem elektriny a plynu ponúkame aj efektívne energetické, komfortné a bezpečnostné riešenia pre domácnosti. Za týmto účelom spracúvame identifikačné a kontaktné údaje zákazníkov, vrátane čísla občianskeho preukazu, fakturačné údaje, potrebné na výkon zmluvy, či pri komunikácii s nami (ako napríklad kontaktné údaje či záznam telefonického hovoru).

e) Marketingová komunikácia

Na účely komunikácie so svojimi zákazníkmi a potenciálnymi zákazníkmi ohľadom zasielania informačných materiálov o produktoch a službách a komunikácie v rámci marketingových prieskumov zhromažďujeme ich základné identifikačné a kontaktné údaje.

f) Súťaže

V prípadoch, keď organizujeme súťaže pre našich zákazníkov, pre žiakov škôl alebo pre kohokoľvek kto sa do nich zapojí, zhromažďujeme len nevyhnutné identifikačné údaje súťažiacich ako aj ich kontaktné údaje na účel vyhodnotenia súťaže, jej priebehu a vyhlásenia výsledkov.

g) Hodnotenie kvality služieb

Za účelom hodnotenia našich služieb zhromažďujeme informácie týkajúce sa identifikácie zákazníka, jeho zákazníckeho čísla, a identifikácie odberného miesta, a pre účely zlepšovania kvality aj záznam telefonického hovoru.

h) Servisné služby

Pri poskytovaní našich servisných služieb spracúvame identifikačné a kontaktné údaje zákazníkov a dodávateľov služieb na účel sprostredkovania servisných služieb, adresu výkonu servisu a prevádzky ako aj hodnotenie dodávateľov zákazníkmi.

i) Zelená linka

Náš spôsob podnikania sa vyznačuje integritou a súladom so zákonom. To isté očakávame aj od našich partnerov. Účelom Zelenej linky je ochrana záujmov spoločnosti. Prostredníctvom tejto linky môže oznamovateľ upozorniť na konanie inej dotknutej osoby v rozpore so zákonom alebo pravidlami Skupiny VSE Holding. Predmetom oznámenia by malo byť akékoľvek neetické konanie zo strany zamestnancov alebo manažmentu. Na tento účel získavame len nevyhnutné osobné údaje na prešetrenie oznámenia.

j) Webstránka

Naša spoločnosť získava osobné údaje potencionálnych zákazníkov z našich webových stránok. Prostredníctvom registrácie alebo vyplnením záujmu o konkrétnu službu si môže zákazník objednať tovary, produkty a služby našej spoločnosti. Zoznam webových stránok spoločnosti: www.vse.sk; www.kartavyhod.sk; www.oversito.sk; www.ElektroZoom.sk; www.oversito.sk.

k) Program Karta výhod VSE

K tomu aby naši zákazníci mohli využívať Kartu výhod VSE, spracúvame o nich ich identifikačné a kontaktné údaje (vrátane rodného čísla), údaje týkajúce sa zmluvného vzťahu ako aj číslo účtu a SIPA.

l) Finančné sprostredkovanie

Ako samostatný finančný agent v sektore poistenia a zaistenia spracúvame osobné údaje zákazníkov, potenciálnych zákazníkov (a ich zástupcov), ktorí s naším pričinením uzatvorili alebo plánujú uzatvoriť poisťnú zmluvu na poistenia, ktoré boli vytvorené špecificky pre zákazníkov VSE s určenou poisťovňou. Rozsah spracúvaných údajov je v tomto prípade

Pravidlá ochrany osobných údajov

určený príslušnými zákonmi, ako napríklad zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní, a zahŕňa najmä identifikačné údaje, kontaktné údaje, údaje z predložených dokladov totožnosti vrátane rodného čísla a v prípade, že je to nevyhnutné pre účel riadneho plnenia zmluvy, tak aj údaje potrebné na preverenie celkovej bonity, dôveryhodnosti a platobnej disciplíny dotknutej osoby.

m) Kamerový záznam

Za účelom bezpečnosti a ochrany majetku našej spoločnosti či jej zamestnancov, predchádzania trestnej činnosti, odhaľovania kriminality, ale aj bezpečnosti pri práci, využívame kamerové systémy, ktoré vyhotovujú kamerové záznamy z priestorov a objektov našej spoločnosti a príslušných verejne prístupných priestorov.

n) Organizovanie podujatí

Pri organizovaní našich podujatí môžeme na účely propagácie našich spoločností vyhotovovať aj obrazové či zvukovo - obrazové záznamy, na ktorých môžete byť zachytení. Tieto následne môžu byť použité a zverejnené v našich propagačných materiáloch, interných médiách, či externe napr. na sociálnych sieťach a webových stránkach našich spoločností. V prípade, že nechcete byť zachytení na takýchto záznamoch, odporúčame Vám nezúčastniť sa fotografovania.

o) Výkon práv dotknutej osoby

Ochrana osobných údajov dotknutých osôb je pre nás nesmierne dôležitá. Za účelom plnenia našich zákonných povinností podľa GDPR či Zákona, bližšie popísaných v časti 5. s názvom „Ako môžete nakladať s Vašimi údajmi“ týchto pravidiel, preto spracúvame osobné údaje potrebné pre vybavenie požiadaviek dotknutých osôb na uplatnenie ich práv, najmä v rámci evidencie žiadostí a žiadateľov o uplatnenie práv dotknutej osoby.

p) Plnenie zákonných povinností v oblasti boja proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu

Vaše osobné údaje môžu byť spracúvané v súvislosti s plnením povinností spoločnosti vyplývajúcich z európskej a národnej legislatívy v oblasti prevencie a boja proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti a financovaniu terorizmu (najmä zo zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu, z Nariadenia Rady (ES) č. 881/2002 a Nariadenia Rady (ES) č. 2580/2001.

q) Hodnotenie zamestnancov spoločnosti zo strany zákazníkov

Naša spoločnosť môže spracúvať osobné údaje zákazníkov spoločnosti, ktorí využili webovú aplikáciu „Staffino“ na hodnotenie operácií, produktov, služieb alebo zamestnancov spoločnosti, s ktorými boli v kontakte pri riešení svojej požiadavky.

r) Služba ElektroZoom

Odberateľ elektriny zo segmentu domácnosti, ktorý ma uzatvorenú Zmluvu o dodávke elektriny s našou spoločnosťou a na základe vyhlášky č. 358/2013 Z. z., ktorou sa ustanovuje postup a podmienky v oblasti zavádzania a prevádzky inteligentných meracích systémov v elektroenergetike, má nainštalovaný inteligentný merací systém (inteligentný elektromer) na svojom odbernom mieste môže po aktivácii služby ElektroZoom využívať analýzu spotreby elektriny v domácnosti. Prostredníctvom služby ElektroZoom môžeme spracúvať údaje o vybavení spotrebičmi v domácnosti zákazníkov, vyhodnocujeme spotrebu elektriny jednotlivých spotrebičov v domácnosti a zároveň poskytujeme odporúčania v oblasti úspory elektriny.

Pravidlá ochrany osobných údajov

s) SuperDomov

K tomu aby naši zákazníci mohli plnohodnotne využívať služby programu SuperDomov (ďalej len „SD“), spracúvame o nich ich nielen identifikačné a kontaktné údaje, údaje týkajúce sa zmluvného vzťahu, číslo účtu a SIPA, a v rámci služby cashback za plyn spracúvame údaje zákazníka programu SD v rozsahu faktúry za dodávku zemného plynu – na účel preplatenia nákladov podľa podmienok služby; v rámci služby cashback za spotrebič spracúvame údaje zákazníka programu SD v rozsahu daňového dokladu za spotrebič – na účel preplatenia nákladov podľa podmienok služby; v rámci služby domáce revízie spracúvame údaje zákazníka programu SD v rozsahu revíznej správy – na účel preplatenia nákladov podľa podmienok služby.

t) Elektronické podpisovanie dokumentov

Naša spoločnosť využíva aj elektronické podpisovanie dokumentov so svojimi zákazníkmi. Pri využívaní tejto aplikácie sú dokumenty zašifrované a je zabezpečená ich neporušenosť počas celej doby životnosti.

u) Súbory cookies

Cookies používame s cieľom optimálne vytvárať a neustále skvalitňovať naše služby, prispôbiť ich Vaším záujmom a potrebám a zlepšovať ich štruktúru a obsah ako aj na vytváranie zaujímavých ponúk pre Vás. Používanie cookies a ich povolenie vo webovom prehliadači je na Vašom rozhodnutí. Automaticky spracúvame iba cookies nevyhnutné na zabezpečenie správneho fungovania webových stránok.

v) Virtuálna batéria

Zákazníkom VSE, ktorí sú odberateľmi elektriny ponúkame službu virtuálna batéria pre fotovoltiku na účel čo najefektívnejšieho využitia slnečnej energie. Osobné údaje sú spracúvané v rozsahu nevyhnutnom na účel plnenia Zmluvy o pôžičke a prevzatí zodpovednosti za odchýlku uzavretej medzi VSE a dotknutou osobou - odberateľom elektriny, ktorý je v tomto vzťahu i výrobcom.

w) Plnomocenstvo na podanie žiadostí a uzatváranie zmlúv

Na základe udeleného plnomocenstva od dotknutej osoby zabezpečujeme podanie žiadosti na pripojenie nového odberného miesta a uzatvorenie zmluvy o pripojení s prevádzkovateľom distribučnej sústavy - so spoločnosťou Východoslovenská distribučná, a.s. (ďalej len PDS) a s tým súvisiacich právnych úkonov, prípadne podanie iných žiadostí smerujúcich na PDS, ktoré budú uskutočnené v rozsahu udeleného plnomocenstva.

3. Ako údaje používame

Osobné údaje našich zákazníkov zhromažďujeme a využívame v súlade s platnými právnymi predpismi na viaceré účelov, a to najmä:

- a) v súvislosti a na základe plnenia našich zákonných povinností alebo využitia našich zákonných oprávnení podľa osobitných zákonov, najmä podľa zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov, zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, zákon č. 351/2011 o elektronických komunikáciách, zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní, zákon č. 297/2008 o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu, a ďalších. Poskytnutie osobných údajov je v tomto prípade zákonnou povinnosťou a neposkytnutie by nám znemožnilo pokračovať v zmluve so zákazníkom, prípadne si splniť naše zákonné povinnosti;

Pravidlá ochrany osobných údajov

- b) v súvislosti a na základe plnenia uzatvorenej zmluvy a poskytnutia služby či dodania objednaného produktu, najmä na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie a zabezpečenia predzmluvných rokovaní s potenciálnymi zákazníkmi. Poskytnutie osobných údajov je v tomto prípade zmluvnou povinnosťou a ich neposkytnutie by nám znemožnilo uzavrieť zmluvu so zákazníkom;
- c) v súvislosti a na základe našich oprávnených záujmov, najmä na zabezpečenie a monitorovanie štandardne vysokej kvality nami poskytovaných služieb a produktov a tým na zabezpečenie Vašej spokojnosti, ako aj preukazovanie, uplatňovanie a obhajobu našich práv a nárokov;
- d) v súvislosti a na základe našich oprávnených záujmov, najmä na zabezpečenie efektívnej vnútornej administratívy osobných údajov zákazníkov v rámci Skupiny VSE Holding (definovaná nižšie);
- e) v súvislosti a na základe našich oprávnených záujmov najmä na účel predchádzania podvodov, ochrany hospodárskych záujmov našej spoločnosti a zníženiu rizika výpadkov platieb;
- f) v súvislosti so zasielaním obchodných a marketingových ponúk zákazníkom, na základe našich oprávnených záujmov a záujmov Skupiny VSE Holding, ktorými je dosiahnutie základného účelu podnikateľskej činnosti – rentability poskytovaných služieb a predávaných produktov, pričom len vďaka týmto ponukám máte možnosť dozvedieť sa o užitočných novinkách o našich službách a produktoch; a
- g) na základe výslovného súhlasu zákazníka udeleného nám na účel bližšie uvedený v samotnom znení súhlasu.

Ako záruku dodržiavania našich záväzkov sme zároveň zabezpečili, že osobné údaje budú použité výhradne na stanovený účel alebo na zákonný a zlučiteľný účel, pričom tieto pravidlá sa aplikujú na každý z uvedených účelov.

Osobné údaje zákazníkov, s výnimkou nutných osobných údajov určených na identifikáciu víťazov v rámci rôznych súťaží, nezverejňujeme.

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, ktorý je dovozcom údajov, poskytol primerané záruky ochrany osobných údajov (napr. prostredníctvom štandardných doložiek o ochrane údajov).

Automatizované rozhodovanie a profilovanie

Aby sme Vás mohli informovať o najvhodnejších obchodných a marketingových ponukách, osobné údaje, ktoré ste nám poskytli a/alebo ktoré sme v rámci poskytovania našich produktov a služieb alebo iným spôsobom o Vás získali, podrobne analyzujeme a vyhodnocujeme. Takéto analýzy vykonávame na základe našich oprávnených záujmov smerujúcich k individualizovaným ponukám našich produktov a služieb a celkovému zlepšeniu našich produktov a služieb. Dôsledkom takéhoto spracúvania pre Vás je prispôbenie našich ponúk čo najbližšie Vaším potrebám.

Pokiaľ ste nám nato udelili súhlas, Vaše osobné údaje taktiež využívame na posúdenie Vašej celkovej bonity, dôveryhodnosti a platobnej disciplíny, prípadne na základe Vášho súhlasu takéto údaje sprístupníme aj ďalším osobám zapojeným do Nebankového registra klientskych informácií či Spoločného registra bankových informácií. V prípade negatívneho posudku Vašej bonity, dôveryhodnosti či platobnej disciplíny môžeme odmietnuť dodať Vám produkt či službu, ako aj ukončiť s Vami zmluvný vzťah.

Počas trvania Vášho zmluvného vzťahu s nami, využívame Vaše osobné údaje aj na priebežné monitorovanie a vyhodnocovanie Vašej celkovej bonity, dôveryhodnosti a platobnej disciplíny.

Pravidlá ochrany osobných údajov

Takéto monitorovanie a vyhodnocovanie vykonávame na základe našich oprávnených záujmov smerujúcich k ochrane našich hospodárskych záujmov a zníženiu rizika výpadkov platieb. Negatívny posudok Vašej bonity, dôveryhodnosti či platobnej disciplíny môže ovplyvniť našu budúcu ponuku produktov služieb pre Vás.

4. Ako údaje zdieľame

Osobné údaje zákazníkov zdieľame vždy len spôsobom akým nám to právne predpisy umožňujú a na základe príslušných zmlúv zabezpečujúcich primeranú ochranu osobných údajov.

4.1 Skupina VSE Holding

Osobné údaje zdieľame najmä v rámci spoločností Skupiny VSE Holding pôsobiacich na území Slovenskej republiky, ktoré zahŕňajú:

- i) Východoslovenská energetika Holding a.s., so sídlom Mlynská 31, Košice 042 91, IČO: 36 211 222, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka č. 1203/V;
- ii) Východoslovenská distribučná, a.s., so sídlom Mlynská 31, Košice 042 91, IČO: 36 599 361, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka č. 1411/V;
- iii) Východoslovenská energetika a.s., so sídlom Mlynská 31, Košice 041 92, IČO: 44 483 767, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka 1628/V;
- iv) VSE Call centrum, s.r.o., so sídlom Mlynská 31, Košice 042 91, IČO: 44 865 635, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 24025/V.
- v) VSE Solutions s.r.o., so sídlom Rožňavská 1, 831 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO 35 867 523, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka číslo: 29833/B.

Spoločnosti zo Skupiny VSE Holding pri jednotlivých spracovateľských operáciách pôsobia buď ako prevádzkovatelia alebo ako sprostredkovatelia.

Osobné údaje zdieľame v rámci Skupiny VSE Holding v závislosti od konkrétnych okolností a účelu na základe (i) Vášho súhlasu, (ii) oprávnených záujmov nás a Skupiny VSE Holding – rentability služieb a (iii) oprávnených záujmov na efektívnu vnútornú administratívu zákazníkov medzi spoločnosťami zo Skupiny VSE Holding.

4.2 Poverení sprostredkovatelia

Spolupracujeme s partnermi, ktorý nám pomáhajú poskytovať a zlepšovať naše služby a produkty a zefektívňovať priamu komunikáciu s našimi zákazníkmi. Osobné údaje zákazníkov poskytujeme povereným sprostredkovateľom na účely spracúvania osobných údajov pre našu spoločnosť a na základe našich pokynov. Títo partneri musia dodržiavať záväzok prísnej dôvernosti v súlade s týmito pravidlami a zmluvami, ktoré sme s nimi uzavreli.

Našimi sprostredkovateľmi sú najmä osoby a spoločnosti, ktoré pre nás zabezpečujú priamy kontakt a predaj tovaru a služieb zákazníkom, marketingovú komunikáciu, doručovanie produktov, servisné služby, právne služby, marketingové aktivity, energetické poradenstvo, kartu výhod, vymáhanie pohľadávok, poskytovanie technických a IT služieb, a iné poradenské a konzultačné činnosti.

Pravidlá ochrany osobných údajov

4.3 My ako sprostredkovatelia

Ako sprostredkovateľ taktiež poskytujeme osobné údaje poisťovateľom:

- a) EUROP ASSISTANCE S.A. so sídlom 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francúzska republika, zapísaným vo francúzskom obchodnom registri (Registre du Commerce, et des Sociétés de Nanterre) pod číslom B403147903, konajúceho prostredníctvom **EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH** so sídlom 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, zapísaného v írskom obchodnom registri (Irish Company Registration Office) pod číslom 907089, pre ktorého vykonávame činnosť samostatného finančného agenta.
- b) UNIQA pojišťovna, a.s., so sídlom Evropská 810/136, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČO: 492 40 480, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 2012, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky: UNIQA pojišťovna, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 53 812 948, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 8726/B.

Spracúvanie osobných údajov v tomto prípade prebieha v rozsahu, spôsobom a na účel stanovený zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní, v znení neskorších predpisov, na účel vykonávania finančného sprostredkovania, identifikácie klienta, overovania tejto identifikácie, iné účely vyplývajúce z tohto zákona, ako aj na plnenie úloh a povinností finančného agenta podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov. Osobné údaje v tomto prípade môžeme získavať aj kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním dokladov totožnosti.

4.4 Iní príjemcovia

Osobné údaje zdieľame s právnickými a fyzickými osobami, štátnymi orgánmi a verejnými inštitúciami ako sú súdy, orgány činné v trestnom konaní, exekútorské úrady, advokáti, správne orgány podľa zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, iný oprávnený subjekt na základe osobitných predpisov, ak sme v dobrej viere presvedčení o tom, že prístup k takýmto informáciám, ich použitie, uchovávanie alebo sprístupnenie je primerane nevyhnutné na:

- a) Dodržanie príslušného právneho predpisu, právneho procesu, alebo vynútiťnú žiadosť štátnej správy,
- b) Uplatnenie príslušných zmluvných podmienok vrátane prešetrovania ich možného porušenia,
- c) Postup zameraný na riešenie podvodu, technických ťažkostí či bezpečnostných incidentov,
- d) Ochranu pred poškodením práv, majetku alebo bezpečnosti našej spoločnosti, našich zákazníkov alebo verejnosti, tak ako to vyžadujú alebo dovoľujú právne predpisy.

Osobné údaje zdieľame aj s osobami, ktoré nám poskytujú analytické a štatistické služby, a to za účelom skvalitňovania a optimalizácie našich služieb a webovej lokality, alebo osobám, ktoré nám poskytujú marketingové služby, a to iba za účelom efektívnej a relevantnej marketingovej komunikácie našej spoločnosti (pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností dodávame, že predmetná kategória osôb nebude môcť Vaše osobné údaje použiť pre svoj vlastný marketing alebo marketingové aktivity akejkoľvek inej osoby odlišnej od našej spoločnosti).

5. Ako môžete nakladať s Vašimi údajmi

Ako náš zákazník a dotknutá osoba máte v stanovenom rozsahu právo rozhodovať o nakladaní s Vašimi osobnými údajmi. Uplatniť nižšie uvedené práva môžete (i) osobne na každej našej pobočke, zoznam Zákazníckych centier je zverejnený na našej webovej stránke www.vse.sk

Pravidlá ochrany osobných údajov

v záložke Kontakty, (ii) prostredníctvom našej zákazníckej linky: 0850 123 333, (iii) elektronicky prostredníctvom e-mailu na adrese: osobneudaje@vseas.sk, alebo (iv) aj písomne na adrese Východoslovenská energetika a. s. Mlynská 31, 042 91 Košice. Obálku označte nápisom „do rúk Zodpovednej osoby“.

Z dôvodu potreby presného zadefinovania, ktoré právo dotknutej osoby žiadate uplatniť s detailným uvedením, ktorých osobných údajov sa Vaša žiadosť týka a z dôvodu zabezpečenia ochrany Vašich osobných údajov, vyžadujeme doručenie vyplneného formuláru [Žiadosť o výkon práva dotknutej osoby](#), ktorú nájdete na www.vse.sk

Po doručení vyplneného formuláru vybavíme Vašu žiadosť bez zbytočného odkladu, maximálne však do jedného mesiaca. Vo výnimočných prípadoch, predovšetkým z dôvodu zložitosti požiadavky, sme oprávnení túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace. V takom prípade Vás o predĺžení lehoty i jeho zdôvodnení budeme včas informovať.

Platné právne predpisy a Nariadenie resp. Zákon Vám zabezpečujú najmä:

a) Právo na prístup

Máte právo od nás požadovať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú Vaše osobné údaje, a pokiaľ tomu tak je, získať kópiu týchto údajov a dodatočné informácie vyplývajúce z čl. 15 Nariadenia resp § 21 Zákona. V prípade, že o Vás získavame veľké množstvo údajov, môžeme od Vás požadovať, aby ste špecifikovali svoju požiadavku na okruh konkrétnych údajov, ktoré o Vás spracúvame.

b) Právo na opravu

K tomu, aby sme o Vás neustále spracúvali len aktuálne osobné údaje potrebuje, aby ste nám ich zmenu oznámili čo najskôr ako nastane. V prípade, že o Vás spracúvame nesprávne údaje, máte právo požadovať ich opravu.

c) Právo na výmaz

Ak budú naplnené podmienky článku 14 Nariadenia resp. § 23 Zákona, môžete požadovať výmaz Vašich osobných údajov. O výmaz preto môžete žiadať napríklad ak ste odvolali Váš súhlas so spracúvaním a neexistuje iný právny základ spracúvania, alebo v prípade, že Vaše osobné údaje spracúvame nezákonne, alebo sa pominul účel, na ktorý sme Vaše osobné údaje spracúvali a nespracúvame ich za iným kompatibilným účelom. Vaše údaje však nevymažeme ak sú potrebné na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

d) Právo na obmedzenie spracúvania

Ak budú naplnené podmienky článku 18 Nariadenia resp. § 24 Zákona, môžete od nás požadovať, aby sme obmedzili spracúvanie Vašich osobných údajov. O obmedzenie preto môžete žiadať napríklad, počas toho ako namietate správnosť spracúvaných údajov alebo v prípade, že je spracúvanie nezákonné a Vy si neželáte, aby sme údaje vymazali, ale potrebujete, aby ich spracúvanie bolo obmedzené počas toho ako si uplatníte Vaše práva. Vaše údaje naďalej spracúvame ak existujú dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

e) Právo na prenosnosť

Ak je spracúvanie založené na Vašom súhlase alebo vykonávané za účelom plnenia zmluvy uzatvorenej s Vami a zároveň vykonávané automatizovanými prostriedkami, máte právo od nás obdržať Vaše osobné údaje, ktoré sme od Vás získali v bežne používanom strojovo čitateľnom formáte. Ak o to budete mať záujem a bude to technicky možné, Vaše osobné údaje prenosieme priamo k inému prevádzkovateľovi.

Toto právo nebude možné uplatniť na spracúvanie vykonávané z dôvodu plnenia úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci.

Pravidlá ochrany osobných údajov

f) Právo namietať voči spracúvaniu

Ak spracúvame Vaše osobné údaje z dôvodu plnenia úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci nám zverenej, alebo pokiaľ je spracúvanie vykonávané na základe našich oprávnených záujmov či oprávnených záujmov tretej strany, máte právo namietať voči takémuto spracúvaniu. Na základe Vašej námietky spracúvanie osobných údajov obmedzíme a pokiaľ nepreukážeme závažné oprávnené dôvody spracúvania, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, osobné údaje naďalej spracúvať nebudeme a Vaše osobné údaje zmažeme.

Máte právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Po vznesení námietky Vaše osobné údaje už na tento účel spracúvať nebudeme.

g) Právo podať sťažnosť

Ak sa domnievate, že spracúvanie Vašich osobných údajov je v rozpore s Nariadením resp. Zákonom, máte právo podať sťažnosť na jeden z príslušných dozorných orgánov, najmä v členskom štáte Vášho obvyklého pobytu, miesta výkonu práce alebo v miesta údajného porušenia. Pre územie Slovenskej republiky je dozorným orgánom Úrad pre ochranu osobných údajov, so sídlom: Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava, Slovenská republika, web: www.dataprotection.gov.sk, tel.: +421 /2/ 3231 3214.

h) Právo odvolať súhlas

Ak je spracúvanie Vašich osobných údajov založené na súhlase, máte právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na už vykonané spracúvanie.

Ak sa kedykoľvek neskôr rozhodnete, že máte záujem opätovne dostávať od nás obchodné a marketingové ponuky o našich produktoch a službách, svoj odvolaný súhlas (respektíve podanú námietku) môžete kedykoľvek znovu udeliť, a to ktoroukoľvek vyššie uvedenou formou kontaktu, ako napr. (i) osobne na každej našej pobočke, (ii) prostredníctvom našej zákazníckej linky: 0850 123 333, (iii) elektronicky prostredníctvom e-mailu na adrese: osobneudaje@vseas.sk, alebo (iv) aj písomne na adrese Východoslovenská energetika a. s. Mlynská 31, 042 91 Košice. Obálku označte nápisom „do rúk Zodpovednej osoby“.

6. Odkiaľ máme Vaše údaje

Osobné údaje, ktoré o zákazníkoch spracúvame získavame v prvom rade priamo od našich zákazníkov. Tieto pritom môžeme od zákazníkov získavať priamo, alebo prostredníctvom našich sprostredkovateľov, ktorí ich spracúvajú v náš prospech a na základe našich pokynov.

V prípade, že máme platný právny základ a je to odôvodnené z hľadiska účelu spracúvania, získavame Vaše osobné údaje aj z verejne dostupných registrov (napr. kataster nehnuteľností, či obdobný register) a iných verejných zdrojov.

Osobné údaje taktiež získavame od ostatných spoločností Skupiny VSE Holding.

7. Ako dlho a kde údaje uchováваме

Osobné údaje zákazníkov uchováваме po rôzne dlhú dobu v závislosti od dôvodu spracúvania. Vo všeobecnosti platí, že osobné údaje spracúваме:

- a) na základe súhlasu - po dobu v súhlase výslovne uvedenú alebo do jeho odvolania;
- b) z dôvodu plnenia našich zákonných povinností či možností - po dobu vyžadovanú príslušným zákonom;

Pravidlá ochrany osobných údajov

- c) z dôvodu plnenia zmluvy - po dobu plnenia zmluvy, či trvania predzmluvných rokovaní;
- d) z dôvodu oprávnených záujmov – po dobu plnenia zmluvy, resp. do namietnutia spracúvania;

Po uplynutí vyššie uvedených lehôt sme oprávnení spracúvať Vaše osobné údaje len na zlučiteľné účely alebo na špeciálne účely typu archivácia, či štatistika.

Osobné údaje zákazníkov uchováваме výhradne na serveroch Skupiny VSE Holding, či u našich dôveryhodných partnerov.

8. Prechodné ustanovenia o spracúvaní osobných údajov po 25.5.2018

Dávame do pozornosti, že Vaše osobné údaje získané a spracúvané na marketingové účely do 25.5.2018 budeme po tomto dátume a v súlade s týmto účelom spracúvať aj naďalej. Spracúvanie budeme uskutočňovať na základe nášho oprávneného záujmu a záujmu Skupiny VSE Holding – priamy marketing, resp. rentabilita poskytovaných služieb a predávaných produktov. Naša spoločnosť Vás na účel priameho marketingu môže kontaktovať písomne, elektronickou poštou, telefonicky, prostredníctvom automatického volacieho systému či inou dostupnou formou. Voči takémuto spracúvaniu máte podľa bodu 5 f) týchto pravidiel garantované právo namietat.

9. Zmeny týchto pravidiel

Znenie týchto pravidiel sme oprávnení z času na čas zmeniť, najmä za účelom zapracovania legislatívnych zmien, či zmien účelu a prostriedkov spracúvania. Vaše práva vyplývajúce z týchto pravidiel alebo príslušných právnych predpisov však neobmedzíme. Na webovej stránke spoločnosti bude zverejnená len aktuálna verzia týchto pravidiel.

Predchádzajúce verzie týchto pravidiel sú Vám k dispozícii u našej Zodpovednej osoby.

Tieto aktualizované pravidlá sú platné od 01.04.2023.