Zásady spracúvania osobných údajov

V súvislosti 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 (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z o ochrane osobných údajov si plníme informačnú povinnosť v súvislosti so spracúvaním vašich osobných údajov.

Vyhlásenie o ochrane osobných údajov

Ochrana a bezpečnosť údajov sú pre nás veľmi dôležité. Preto by sme Vás radi informovali o tom, aké osobné údaje, t. j. akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, spracúvame pri Vašej návšteve našej webovej stránky, využívaní jej funkcionalít akými je zákaznícka zóna, prípadne počas Vášho kontaktovania našej spoločnosti za účelom uzavretia zmluvy a jej následného plnenia.

Zmeny v právnych predpisoch a interných procesoch našej spoločnosti môžu znamenať, že toto vyhlásenie ochrany osobných údajov bude potrebné v budúcnosti upraviť. O zmenách Vás budeme informovať. Zároveň si na našej webovej stránke budete vždy môcť prečítať aktuálne znenie tohto dokumentu.

Prosíme, prečítajte si nasledujúce informácie, ako spracúvame vaše osobné údaje.

1. **Kto je prevádzkovateľom vašich osobných údajov?**

Vzhľadom na to, že Vaše osobné údaje spracúva viacero spoločností v rámci skupiny - SKUPINA VEOLIA ENERGETICKÉ SLUŽBY, došlo v súlade s čl. 26 GDPR k zmluvnému definovaniu prevádzkovateľa a uzavretiu dohody spoločných prevádzkovateľov (ďalej len „**Dohoda**“).

Primárnym (hlavným) prevádzkovateľom (zadefinovaným dohodou) vašich osobných údajov je spoločnosť Veolia Energetické služby Slovensko, a.s., so sídlom: Jarošova 1, 831 03 Bratislava, IČO: 35 966 289 (ďalej aj len „prevádzkovateľ 1“) a ostatné spoločnosti SKUPINY VEOLIA – ENERGETICKÉ SLU6BY podľa prílohy č.1 (Dohody). Ďalšími spoločnými prevádzkovateľmi sú:

- Veolia Distribúcia Slovensko,a.s.
- LMT, a.s.
- Račianska teplárenská, a.s.
- Prvá ružinovská spoločnosť, a.s.
- Tepelné hospodárstvo Moldava, a.s.
- Veolia Teplo Slovensko, a.s.

2. Zodpovedná osoba

Prevádzkovateľ 1 má vymenovanú Zodpovednú osobu vykonávajúcu dohľad nad spracúvaním osobných údajov (pre všetky spoločnosti podľa Dohody), kontaktovať ju môžete e-mailom na: **oou.sves@veolia.com**, alebo papierovou písomnosťou na adresu:

Zodpovedná osoba na ochranu osobných údajov
Veolia Energetické služby Slovensko, a.s.
Jarošova 1
831 03 Bratislava
SLOVENSKO

3. Kategórie osobných údajov a právny základ spracúvania

3.1. Návšteva webovej stránky

Pri návšteve webovej stránky www.v-es.sk (ďalej len „**Webová stránka**“) spracúvame Vaše osobné údaje v nasledovnom rozsahu:

- Súbory cookies, ktoré predstavujú malé textové súbory pozostávajúce z písmen a číslic, ktoré Webová stránka pri jej návšteve ukladá do koncového zariadenia (počítaču, mobilného telefónu) návštevníka.
- Na preferenčné, analytické a marketingové účely na tejto webovej stránke využívame informácie uložené vo vašom (koncovom) zariadení, tzv. súbory cookies. Kliknutím na „Nastaviť cookies“ môžete kedykoľvek nastaviť, ktoré cookies a na aké účely chcete povoliť.
- Osobné údaje podľa tohto bodu spracúvame na právnom základe súhlasu podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR. Doba spracúvania osobných údajov podľa tohto bodu predstavuje 72 hodín od udelenia súhlasu - nastavenia.
- Poskytnutie osobných údajov vo forme cookies predstavuje zvýšenie Vášho konfortu pri prehliadaní našich stránok do budúcna, podľa nastavenia vlastných preferencií , ktoré môžete kedykoľvek zmeniť.

3.2. Zákaznícka zóna

Pri využívaní funkcionality zákaznícka zóna spracúvame na právnom základe plnenia zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR nasledovný rozsah osobných údajov:

- Meno, priezvisko, email, telefónne číslo, názov odberateľa pre koho je daná osoba správcom, alebo kontaktnou osobou
- Doba spracúvania osobných údajov podľa tohto bodu predstavuje 10 rokov od ukončenia zmluvy .
- Poskytnutie osobných údajov predstavuje splnenie zmluvnej požiadavky a v prípade neposkytnutia osobných údajov nebude možné zmluvu, predmetom ktorej je používanie online zákazníckej zóny uzavrieť, keďže sú predmetné údaje nevyhnutné na prihlásenie sa a využívanie tejto funkcionality.

3.3. Kontaktovanie

Na našej Webovej stránke máte možnosť kontaktovať nás prostredníctvom kontaktného formulára „*napíšte riaditeľovi*“. Na účely prevádzky kontaktného formulára spracúvame Vaše osobné údaje na právnom základe plnenia zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR v rozsahu:

- Meno, priezvisko, e-mail, telefón, funkcia (v prípade, ak zastupujete spoločnosť) a prípadne ďalšie osobné údaje, ktoré obsiahnete v správe.
- Doba spracúvania osobných údajov podľa tohto bodu predstavuje 2 roky
- Poskytnutie týchto osobných údajov nepredstavuje splnenie zmluvnej požiadavky, preto Nám nie ste povinný tieto osobné údaje poskytnúť. Ich neposkytnutie však bude mať za následok nemožnosť využitia kontaktného formulára, keďže sú predmetné údaje nevyhnutné na jeho vyplnenie a Vaše následné identifikovanie pri našej reakcii.

3.4. Marketing

Našim záujmom je aj to, aby sme spolu s Vami zostali v kontakte a mohli sme Vás informovať o novinkách a špeciálnych a iných ponukách služieb, ktoré poskytujeme. Na tento účel Vám predkladáme možnosť vyjadrenia súhlasu so spracovaním Vašich osobných údajov na marketingové účely a prihlásenia sa k odberu Newslettra zakliknutím patričného políčka na našom webe. Na marketingové účely spracúvame na právnom základe súhlasu podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR Vaše osobné údaje v nasledovnom rozsahu:

- Meno, priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo.
- Poskytnutie týchto osobných údajov nepredstavuje splnenie zmluvnej požiadavky, preto Nám nie ste povinný tieto osobné údaje poskytnúť. Tento súhlas môžete kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním. Doba uchovávania osobných údajov je počas celej doby platnosti súhlasu, najviac však po dobu troch rokov.

Okrem prípadu, kedy Nám udelíte súhlas na spracovanie Vašich osobných údajov na marketingové účely (napríklad formou prihlásenia sa k odberu Newslettra), spracúvame Vaše osobné údaje na marketingové účely aj na právnom základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. písm. f) GDPR v rozsahu:

- Meno, priezvisko, e-mailová adresa, história objednávok.
- V tomto prípade sa jedná o oprávnený záujem, ktorým je predaj služieb rovnakých, podobných alebo nadväzujúcich na služby, ktoré ste si u nás už zakúpili a z tohto dôvodu nie je potrebný Váš osobitný súhlas. Pri spracúvaní týchto osobných údajov zároveň vychádzame z ustanovení zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, ktorý nás na takéto konanie oprávňuje. Doba trvania spracúvania a uchovávania osobných údajov predstavuje dobu trvania oprávneného záujmu, najviac však po dobu jedného roka, pričom máte vždy možnosť odmietnuť zasielanie marketingových materiálov a vyjadriť svoj nesúhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov.

3.5. Uzavretie a plnenie Zmluvy

K spracúvaniu Vašich osobných údajov dochádza v rámci procesu uzavretia zmluvy o dodávke našich služieb v niekoľkých fázach. V prvom rade ide o predzmluvné úkony, následne na samotné plnenie zmluvy. Vaše osobné údaje spracúvame na účely vytvorenia objednávky služieb a ich následného poskytovania na právnom základe plnenia zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR v nasledovnom rozsahu:

- Meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, email
- Poskytnutie osobných údajov v zmysle tohto bodu predstavuje splnenie požiadavky na uzavretie Zmluvy, pričom platí, že nie ste povinný nám tieto údaje poskytnúť. Možné následky neposkytnutia údajov však predstavujú nemožnosť vytvorenia objednávky, resp. uzavretie zmluvy.
- Doba spracúvania osobných údajov predstavuje dobu od vytvorenia jednotlivých objednávok, počas plnenia vzájomných povinností, až do uplynutia lehoty na uplatnenie akýchkoľvek práv a právnych nárokov vyplývajúcich z objednávok (napríklad lehota na uplatnenie reklamácie, nárokov z náhrady škody).

3.6. Pozmluvné záväzky – vymáhanie pohľadávok

Na účely uplatňovania a vybavovania vzájomných práv a povinnosti vyplývajúcich zo zmluvy, ktoré sa uplatňujú po jej uzatvorení a súvisia s plnením zmluvných povinností medzi zmluvnými stranami („**Pozmluvné záväzky**“), spracúvame na právnom základe plnenia zákonnej povinnosti čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR osobné údaje v rozsahu:

- Identifikácia Vás a identifikácia nároku, ktorý si uplatňujete.
- Poskytnutie osobných údajov v zmysle tohto bodu predstavuje splnenie zákonnej požiadavky, z čoho Vám plynie povinnosť údaje nám poskytnúť. Možné následky neposkytnutia týchto údajov predstavujú nemožnosť plnenia našich povinností v zmysle pozmluvných záväzkov vyplývajúcich ako zo zmluvných ustanovení, tak aj z právnych predpisov.
- Doba uchovávania osobných údajov predstavuje dobu počnúc odo dňa uplatnenia nároku na plnenie vyplývajúce z Pozmluvného záväzku do skončenia poskytovania nášho plnenia a prípadného následného vysporiadania vzájomných plnení.

Okrem spracúvania Vašich osobných údajov na právnom základe zákonnej povinnosti, spracúvame Vaše osobné údaje aj na účely uplatňovania výlučne našich nárokov. Ide napríklad o prípady, kedy z dôvodu neplnenia zmluvných podmienok evidujeme pohľadávku, alebo Nám bola spôsobená škoda. V takom prípade spracúvame na právnom základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR Vaše osobné údaje v nasledovnom rozsahu:

- Údaje obsiahnuté v zmluve, údaje spracúvané v rámci procesu uplatňovania reklamácie a údaje vedené tretími stranami (napríklad údaje vedené v účtovníctve), súdne spory.

- Účelom spracúvania Vašich osobných údajov podľa tohto bodu tohto dokumentu je Náš oprávnený záujem, ktorým je ochrana Nášho majetku a ochrana pred bezdôvodným obohatením, pričom ste povinný toto spracúvanie strpieť aj bez udelenia súhlasu. Doba uchovávania osobných údajov predstavuje zákonnú premlčaciu dobu jednotlivých práv a prekluzívnu dobu na uplatnenie jednotlivých nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu ako aj z porušení právnych predpisov platných v dobe platnosti zmluvného vzťahu.

3.7. Správa bytových a nebytových priestorov

Na účely zmluvného vzťahu a vyučtovania spracúvame na právnom základe Zákona č.182/1993 o vlastníctve bytov a nebytových priestorov. Vaše osobné údaje v nasledovnom rozsahu:

- Meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa, počet obyvateľov bytu, menovite deti, vzťah osôb v byte medzi sebou, dátum narodenia detí.
- Doba spracúvania osobných údajov predstavuje 10 rokov po ukončení platnosti zmluvy alebo pozmluvných záväzkov.
- Poskytnutie osobných údajov podľa tohto bodu predstavuje splnenie zmluvnej / zákonnej požiadavky. Možné následky neposkytnutia údajov: neuzatvorenie zmluvy.
- Súhlas so spracúvaním osobných údajov máte právo kedykoľvek odvolať kliknutím na odhlasovaciu linku priamo v zaslanom newsletteri (disclaimer), alebo poslaním požiadavky na e-mail: **oou.sves@veolia.com.**
- Spôsob odvolania a vaše práva sú popísané v bode 5 tohto dokumentu.

4. Príjemcovia osobných údajov

Využívame služby externých dodávateľov, ktorí môžu spracúvať osobné údaje. Sprostredkovateľmi sú spoločnosti zabezpečujúce špedičné služby, spracovanie miezd, účtovníctva, spracovanie agendy GDPR, BOZP a ochranu pred požiarmi, spoločnosti zabezpečujúce školenie a vzdelávanie našich zamestnancov, poskytovatelia aplikácii a dodávatelia IT služieb a zmluvní partneri, ktorí vykonávajú obchodnú činnosť v našom mene. Pri všetkých dodávateľoch dbáme o to, aby postupovali v súlade s platnými zákonmi, boli viazaní mlčanlivosťou a vaše údaje spracúvali výlučne v rozsahu uzatvorených zmlúv a primerane ich chránili v súlade s požiadavkami GDPR, medzinárodných štandardov a platných predpisov.

5. Vaše práva ako dotknutej osoby

Podľa GDPR máte ako dotknutá osoba pri spracúvaní osobných údajov nasledujúce práva. Tieto práva môžete uplatniť prostredníctvom e-mailu na adrese: **oou.sves@veolia.com**, alebo papierovou písomnosťou na adrese:

Zodpovedná osoba na ochranu osobných údajov
Veolia Energetické služby Slovensko, a.s.
Jarošova 1
831 03 Bratislava
SLOVENSKO

5.1. Právo dotknutej osoby na prístup k údajom

V súlade s čl. 15 GDPR máte právo požiadať o potvrdenie, či sa spracúvame Vaše osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú. Konkrétne môžete požiadať o informácie o nasledujúcich skutočnostiach, okrem iného o:

- účele spracúvania
- kategórii dotknutých osobných údajov
- príjemcoch alebo kategóriách príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté (najmä v prípade príjemcov v tretích krajinách alebo medzinárodných organizáciách)
- plánovanej dobe uchovávania osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériách na určenie tejto doby
- existencii práva na opravu alebo vymazanie osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú, na obmedzenie ich spracúvania, na vznesenie námietky proti takémuto spracúvaniu,
- právo podať sťažnosť dozornému orgánu,
- akékoľvek informácie o pôvode osobných údajov, ak neboli získané od vás ako dotknutej osoby,
- existenciu automatizovaného rozhodovania (vrátane profilovania) a informácie o použitej metóde spracúvania.

5.2. Právo na opravu

V súlade s čl. 16 GDPR môžete bezodkladne požiadať o opravu nesprávnych osobných údajov alebo doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia.

5.3. Právo na vymazanie

V súlade s čl. 17 GDPR môžete požiadať o vymazanie osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, za predpokladu, že spracovanie nie je potrebné na účely uvedené v čl. 17 ods. 3 GDPR alebo na iný zákonný účel.

5.4.Právo na obmedzenie spracúvania

Môžete požiadať o obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov podľa čl. 18 GDPR, ak namietate presnosť údajov, spracúvanie údajov je nezákonné alebo prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale dotknutá osoba ich potrebuje na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. Máte tiež nárok podľa čl. 18 GDPR, ak ste ako dotknutá osoba vzniesli námietku proti spracúvaniu v súlade s čl. 21 ods. 1 GDPR.

5.5. Právo na prenosnosť údajov

V súlade s čl. 20 GDPR máte právo na získanie osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú a ktoré ste nám poskytli, v štruktúrovanom, bežnom a strojovo čitateľnom formáte alebo na ich prenos k inému prevádzkovateľovi.

5.6. Právo na odvolanie súhlasu

V súlade s čl. 7 ods. 3 GDPR môžete svoj súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek odvolať. To znamená, že v budúcnosti už nebude povolené spracúvať osobné údaje na základe tohto súhlasu.

5.7. Právo podať sťažnosť

Máte právo podať sťažnosť dozornému orgánu v súlade s čl. 77 GDPR. Môžete sa obrátiť na dozorný orgán v mieste svojho obvyklého pobytu, na pracovisku alebo na dozorný orgán v mieste, kde došlo k údajnému porušeniu. Dozorným orgánom pre Slovenskú republiku je:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Galvaniho Business Centrum II
Galvaniho 7/B
821 04 Bratislava
Slovenská republika
E-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, info@pdp.gov.sk

5.8. Právo nebyť predmetom automatizovaného spracúvania vrátane profilovania

Podľa článku 22 všeobecného nariadenia o ochrane údajov (GDPR) máte právo nebyť predmetom individuálneho rozhodnutia založeného výlučne na automatizovanom spracúvaní vrátane profilovania, ktoré má právne účinky, ktoré sa Vás týkajú alebo vás podobne významne ovplyvňujú. Toto právo sa neuplatňuje, ak je nevyhnutné na uzavretie alebo plnenie zmluvy medzi našou spoločnosťou a Vami, je povolené právom Európskej únie alebo členského štátu alebo je založené na výslovnom súhlase Vás ako dotknutej osoby. V prípade automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania, ktoré je potrebné na uzavretie alebo plnenie zmluvy alebo s ktorým výslovne súhlasíte, máte tiež právo, aby sa na príslušnom rozhodovaní zúčastnila fyzická osoba, právo vyjadriť svoj názor a právo napadnúť takéto rozhodnutie.

5.9. Právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov

Podľa čl. 21 GDPR máte ako dotknutá osoba právo kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa Vašej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa Vás týka a ktoré sa vykonáva na základe čl. 6 ods. 1 písm. e) verejného záujmu alebo čl. 6 ods. 1 písm. f) oprávneného záujmu. Prevádzkovateľ nebude ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže závažné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Všeobecné právo namietať existuje najmä v prípade priameho marketingu vrátane profilovania, ktoré sa realizuje priamo bez uvedenia konkrétnej situácie.

6. Bezpečnosť údajov a bezpečnostné opatrenia

Dôverné zaobchádzanie s Vašimi osobnými údajmi a ochranu Vášho súkromia považujeme za svoju povinnosť. Preto prijímame vhodné technické a organizačné opatrenia ako bezpečnostné opatrenia v súlade s GDPR, aby sme zabránili zničeniu, manipulácii, neoprávnenému zverejneniu alebo zneužitiu nami uložených údajov. Všetky prenosy osobných údajov sú šifrované pomocou technológie SSL.

Naša webová stránka môže z času na čas obsahovať odkazy na webové stránky našich partnerských sietí, inzerentov a pridružených spoločností. Ak sledujete odkaz na ktorúkoľvek z týchto webových stránok, vezmite prosím na vedomie, že tieto webové stránky majú svoje vlastné pravidlá ochrany osobných údajov a že nepreberáme žiadnu zodpovednosť za tieto pravidlá. Prosím skontrolujte si príslušné pravidlá pred odoslaním akýchkoľvek osobných údajov na uvedené webové stránky.

Napriek nášmu úsiliu o ochranu Vašich údajov by sme radi upozornili, že vzhľadom na štruktúru internetu nie je možné zaručiť absolútnu bezpečnosť. Predovšetkým nemáme žiadny vplyv na spracovanie údajov mimo našej oblasti zodpovednosti.

Pravidelne kontrolujeme oznámenie o spracúvaní osobných údajov a zabezpečujeme, aby jeho aktuálna verzia bola vždy k dispozícii na našom webovom sídle. Toto oznámenie bolo naposledy aktualizované dňa **18. 11. 2026**.