

**INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI VOLÁNÍ  
NA ZÁKAZNICKOU A PORUCHOVOU LINKU  
PRAŽSKÉ TEPLÁRENSKÉ A.S.**

**1) Jaký je smysl tohoto dokumentu?**

Účelem tohoto dokumentu je poskytnout Vám informace o podmínkách, za nichž bude prováděno zpracování Vámi poskytnutých osobních údajů. Hovoří-li se v dalším textu tohoto dokumentu o „nás“ nebo o „naší společnosti“, je tím míněna společnost Pražská teplárenská a.s.

**2) Proč budou mé osobní údaje zpracovávány?**

Naše společnost má zájem na ochraně života a zdraví osob a majetku. Účelem tohoto zpracování je především plnění zákonných povinností distributora daných zvláštními právními předpisy a v řadě případů je dalším účelem zpracování také ochrana životně důležitých zájmů volajících.

Pokud si na zákaznické lince přejete vyřídit nějaký požadavek, je účelem zpracování osobních údajů jednání o uzavření smlouvy či plnění smlouvy uzavřené se zákazníkem.

**3) Kdo bude mé osobní údaje zpracovávat?**

Správce osobních údajů, odpovědným za jejich řádné zpracování, je společnost **Pražská teplárenská a.s.**, IČO: 45273600, se sídlem Partyzánská 1/7, Praha 7, PSČ 17000, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1509. Kontaktní údaje – tel. +420 266 751 111, e-mail: [ptas@ptas.cz](mailto:ptas@ptas.cz), <http://www.ptas.cz>.

V záležitosti ochrany Vašich osobních údajů můžete kontaktovat naši společnost na adrese Partyzánská 1/7, Praha 7, PSČ 170 00, e-mail: [cz.ptas.zmocnenec.oou@veolia.com](mailto:cz.ptas.zmocnenec.oou@veolia.com).

**4) Jaké osobní údaje budou zpracovávány a jaký je právní základ pro toto zpracování?**

Právním základem pro zpracování osobních údajů je plnění zákonných povinností, příp. plnění smlouvy uzavřené mezi Vámi a naší společností. Za účelem ochrany zákonných zájmů budeme zpracovávat Vaše identifikační a kontaktní údaje, které nám poskytnete při telefonickém hovoru. Za účelem plnění našich smluvních povinností budeme zpracovávat Vaše identifikační a kontaktní údaje uvedené ve smlouvě, včetně bankovního spojení.

Vaše kontaktní údaje budeme dále využívat k zasílání obchodních sdělení, upozorňujících na možnost rozšíření poskytovaných služeb, účasti ve věrnostním programu apod. Právním základem pro toto zpracování je oprávněný zájem naší společnosti na jejím dalším ekonomickém rozvoji. Na základě provedeného posouzení jsme dospěli k závěru, že zasílání informací uvedeného charakteru je obvyklé a smluvní partner jej očekává; není-li tedy smluvní partner kontaktován nepřiměřeně obtěžujícím způsobem, zpravidla nedochází k zásahu do jeho práv v míře, která by mu působila újmu; naopak, někteří smluvní partneři takové informace vítají, neboť se ukáží být pro ně prospěšné. Pakliže se zpracováním pro uvedený účel nesouhlasíte, máte oprávnění vznést proti tomuto zpracování námitku (viz body 9 a 10).

**5) Kde budou mé osobní údaje uloženy?**

Vaše osobní údaje budou uchovávány pouze v podobě hlasového záznamu. Hlasový záznam je ukládán v systému Redat Experience a záznamové službě „faxserver“. Dokumenty v elektronické podobě jsou ukládány na centrálních discích v datacentru naší společnosti a na lokálních discích pracovních stanic zaměstnanců. Přístup k osobním údajům na centrálních discích je řízený, autorizovaný a je jen pro omezený počet zaměstnanců, lokální disky s daty jsou zabezpečeny šifrováním.

**6) Kdo bude mít k mým osobním údajům přístup?**

Přístup k Vaším osobním údajům mají pouze zaměstnanci naší společnosti, pověřeni konkrétními úkoly, vázícími se k účelu zpracování osobních údajů.

**7) Budou mé osobní údaje předávány mimo území České republiky?**

Ne, Vaše osobní údaje budou zpracovány výhradně na území České republiky.

**8) Jak dlouho budou mé osobní údaje vaší společností uchovávány?**

Po dobu nezbytně nutnou. S přihlédnutím k promlčecím lhůtám, stanoveným občanským zákoníkem, zákonem o přestupcích a trestním zákoníkem, považujeme za přiměřené uchovávat Vaše osobní údaje ze záznamů komunikace po dobu 6 měsíců.

### **9) Jaká jsou moje práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?**

Máte právo kdykoliv požadovat přístup k Vaším údajům - to znamená, že Vám na základě Vaší žádosti poskytneme informaci o tom, jaké Vaše osobní údaje zpracováváme, za jakým účelem, z jakého zdroje byly tyto osobní údaje získány, komu byly Vaše údaje poskytnuty a jaká je plánovaná doba, po níž budou uloženy.

Máte právo kdykoliv požadovat opravu nepřesných osobních údajů, případně jejich doplnění, jsou-li tyto neúplné. Máte rovněž právo požadovat vymazání osobních údajů, které již nejsou potřebné pro účel, pro nějž byly původně shromážděny, nebo které již není správce oprávněn využívat z jiných důvodů (např. byly zpracovány neoprávněně, jejich výmaz ukládá zákon atd.).

Máte právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů – to znamená, že nás můžete požádat, abychom nevymazávali Vaše údaje, u kterých bychom tak byli povinni jinak učinit, a také nás můžete požádat, abychom s Vašimi osobními údaji dále nepracovali, dokud se nevyjasní, zda jsou zpracovávány údaje přesné, příp. zda byla Vaše námitka proti zpracování osobních údajů vznesena důvodně (viz právo vznést námitku níže).

Máte právo na přenositelnost Vašich osobních údajů – to znamená, že můžete požadovat, abychom Vám poskytli námi zpracovávány osobní údaje v elektronické podobě tak, aby byly snadno přenositelné k jinému správci (poskytovateli služeb). Toto právo se vztahuje pouze na osobní údaje, které jsme získali v elektronické podobě, a to na základě Vašeho souhlasu nebo na základě uzavřené smlouvy.

Máte právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování Vašich údajů, pokud by byly použity pro účely přímého marketingu (zasílání obchodních nabídek). Pokud tak učiníte, nebudou Vaše osobní údaje k tomuto účelu dále používány. Máte rovněž právo vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které se opírá o náš oprávněný zájem (viz bod 4) – v takovém případě budeme Vaše údaje nadále zpracovávat pouze tehdy, bude-li prokázáno, že pro takový postup existují závažné oprávněné důvody.

### **10) Jakým způsobem mohu svá práva uplatnit?**

Svá práva (včetně práva podat námitku) uplatňujete u správce osobních údajů, jímž je naše společnost. Můžete se na nás obrátit v listinné podobě, telefonicky nebo e-mailem (kontaktní údaje jsou uvedeny v bodě 3). Pro rychlejší a kvalitnější zpracování Vašeho podnětu si dovoluujeme požádat, abyste využili formuláře, který naleznete na našich internetových stránkách <http://www.ptas.cz> v sekci GDPR.

### **11) Jak postupovat, pokud se domnívám, že při zpracování mých osobních údajů došlo k porušení zákona, resp. evropského nařízení o ochraně osobních údajů?**

V takovém případě máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. +420 234 665 111, e-mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), webové stránky: <https://www.uouu.cz>.

### **12) Dochází při zpracování mých osobních údajů k automatizovanému rozhodování včetně profilování?**

Automatizovaným rozhodováním je míněno rozhodování, které činí stroj (počítač) bez zásahu člověka a které má pro Vás právní či jiné obdobně závažné důsledky (např. vypovězení smlouvy). K takovému zpracování osobních informací v naší společnosti nedochází, o příslušných krocích vždy rozhoduje konkrétní pracovník společnosti.