

Zásady zpracování osobních údajů

účinné od 1.6.2026

V těchto zásadách vysvětlujeme, jak pracujeme s vašimi osobními údaji, proč je potřebujeme, komu je můžeme předávat a jaká máte práva. Chceme, aby pro vás byly informace o zpracování osobních údajů srozumitelné. Proto používáme jednoduché označení:

- „**my**“ nebo „**Dodavatel**“ znamená společnost **Energie z Vysočiny s.r.o.**, IČO: 19828837, se sídlem Žižkova 1696/15, 586 01 Jihlava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 136239.
- „**vy**“ nebo „**zákazník**“ znamená fyzickou osobu, jejíž osobní údaje zpracováváme. Typicky jde o naše zákazníky, zájemce o dodávku elektřiny nebo plynu, zástupce zákazníků, kontaktní osoby, osoby jednající za zákazníka nebo uživatele našeho webu a zákaznických kanálů.

1. Kdo je správcem vašich osobních údajů

Správcem vašich osobních údajů jsme my, tedy Energie z Vysočiny s.r.o.

To znamená, že určujeme, proč a jak budeme vaše osobní údaje zpracovávat, odpovídáme za jejich ochranu a zajišťujeme, aby zpracování probíhalo v souladu s právními předpisy, zejména s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

V některých případech mohou být samostatnými správci také provozovatelé distribučních soustav, orgány veřejné moci nebo naši obchodní partneři. Pokud tomu tak je, sami odpovídají za zpracování osobních údajů.

2. Na koho se můžete obrátit

Pokud máte dotaz ke zpracování osobních údajů nebo chcete uplatnit svá práva, kontaktujte nás:

E-mail: info@energiezvysočiny.cz

Adresa: **Žižkova 1696/15, 586 01 Jihlava**

Datová schránka: **i8xhdjd**

3. Jaké osobní údaje zpracováváme

Zpracováváme pouze takové osobní údaje, které potřebujeme pro níže uvedené účely. Podle konkrétní situace může jít zejména o tyto kategorie údajů:

3.1 Identifikační údaje

Například jméno, příjmení, datum narození, IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, sídlo podnikání, doručovací adresa, podpis, případně údaje z dokladu totožnosti, pokud je to nezbytné pro ověření totožnosti nebo plnění právních povinností.

3.2 Kontaktní údaje

Například e-mailová adresa, telefonní číslo, kontaktní adresa, ID datové schránky nebo jiné kontaktní údaje, které nám poskytnete.

3.3 Údaje o smlouvě a odběrném místě

Například číslo zákazníka, číslo smlouvy, EAN/EIC kód odběrného místa, adresa odběrného místa, typ komodity, distribuční sazba, sjednaný produkt, doba trvání smlouvy, údaje o změně dodavatele, informace o zahájení, průběhu a ukončení dodávky, reklamace, požadavky a související komunikace.

3.4 Údaje o spotřebě, platbách a vyúčtování

Například údaje o spotřebě elektřiny nebo plynu, odečty, zálohy, faktury, platební historie, číslo bankovního účtu, spojovací číslo SIPO, informace o přeplatcích, nedoplatcích, upomínkách, splátkových kalendářích a vymáhání pohledávek.

3.5 Komunikační údaje

Například záznamy naší komunikace, e-maily, zprávy z kontaktních formulářů, požadavky ze zákaznického portálu, poznámky ze zákaznické péče a záznamy telefonních hovorů, pokud je pořizujeme.

Zpracováváme údaje o naší komunikaci s vámi, zejména e-maily, zprávy z kontaktních formulářů, zákaznického portálu nebo jiných komunikačních kanálů, poznámky ze zákaznické péče a záznamy telefonních hovorů.

Telefonické hovory s námi mohou být nahrávány. O nahrávání vás informujeme před zahájením hovoru nebo na jeho začátku.

Záznamy telefonních hovorů můžeme zpracovávat zejména za účelem ověření obsahu komunikace, vyřízení vašich požadavků, dotazů, reklamací a stížností, uzavření, změny nebo ukončení smlouvy, řešení plateb, nedoplatků, upomínek, splátkových kalendářů a jiných dohod o úhradě, ochrany našich právních nároků, kontroly a zvyšování kvality zákaznické péče, školení, zjišťování spokojenosti zákazníků, marketingové komunikace a retence zákazníků.

3.6 Technické a elektronické údaje

Náš web sbírá IP adresy (anonymizovaně) a používá cookies pro analytické účely (Google Analytics 4) a marketing (Google Ads remarketing), vždy pouze se souhlasem uživatele. Web neprovozuje zákaznický portál ani aplikaci. Serverové logy spravuje hostingový poskytovatel.

3.7 Údaje pro marketing a péči o zákazníky

Například údaje o tom, jaké služby od nás odebíráte, jaké nabídky jsme vám poslali, jak jste na ně reagovali, vaše marketingové preference a souhlasy, případně údaje potřebné pro přípravu relevantní nabídky.

3.8 Údaje o osobách jednajících za zákazníka

Pokud je zákazníkem právnická osoba nebo podnikatel, můžeme zpracovávat údaje jejích zástupců, členů orgánů, zaměstnanců, kontaktních osob nebo jiných osob jednajících v souvislosti se smlouvou.

4. Odkud osobní údaje získáváme

Osobní údaje získáváme hlavně přímo od vás, například když:

- uzavíráte smlouvu o dodávce elektřiny nebo plynu,
- vyplníte poptávkový, smluvní nebo kontaktní formulář,
- komunikujete s námi e-mailem, telefonicky, přes web, zákaznický portál nebo jiným způsobem,

- řešíte změnu dodavatele, přepis odběrného místa, reklamaci nebo jiný požadavek,
- udělíte nám souhlas se zpracováním osobních údajů.

Osobní údaje můžeme získávat také od třetích osob, zejména od:

- provozovatelů distribučních soustav,
- operátora trhu,
- předchozího nebo nového dodavatele energií, pokud je to nezbytné při změně dodavatele,
- veřejných rejstříků a evidencí,
- našich obchodních partnerů, zprostředkovatelů nebo kontaktních míst,
- osob, které jednájí vaším jménem nebo v souvislosti s vaším odběrným místem.

5. Proč osobní údaje zpracováváme a na jakém právním základě

Osobní údaje zpracováváme vždy jen tehdy, když k tomu máme právní důvod. Nejčastěji jde o plnění smlouvy, splnění právní povinnosti, náš oprávněný zájem nebo váš souhlas.

Účel zpracování	Co to typicky zahrnuje	Právní základ
Jednání o smlouvě a uzavření smlouvy	zpracování poptávky, příprava nabídky, ověření údajů, uzavření smlouvy, změna dodavatele	plnění smlouvy / jednání o smlouvě
Plnění smlouvy	zajištění dodávky, komunikace s distributorem, správa odběrného místa, změny smlouvy, ukončení dodávky	plnění smlouvy
Vyúčtování a platby	zálohy, fakturace, evidence plateb, vracení přeplatků, řešení nedoplatků	plnění smlouvy / právní povinnost
Zákaznická péče	vyřizování požadavků, reklamací, dotazů a stížností	plnění smlouvy / oprávněný zájem / právní povinnost
Plnění zákonných povinností	účetnictví, daně, energetická regulace, archivace, součinnost s orgány veřejné moci	právní povinnost
Ochrana našich práv	evidence smluv a komunikace, řešení sporů, vymáhání pohledávek, prevence škod	oprávněný zájem
Přímý marketing našich obdobných služeb	zasílání obchodních sdělení týkajících se našich produktů a služeb, pokud to právní předpisy umožňují	oprávněný zájem
Správa webu, portálu a bezpečnost	fungování webu, přihlášení do zákaznického účtu, bezpečnost, prevence zneužití	oprávněný zájem / smlouva / souhlas u vybraných cookies
Analýzy a zlepšování služeb	vyhodnocování kvality služeb, základní segmentace zákazníků, zlepšování procesů	oprávněný zájem / souhlas podle povahy zpracování
Spolupráce se zprostředkovateli a obchodními partnery	zpracování poptávek a nabídek předaných zprostředkovatelem, příprava a uzavření smlouvy, ověření průběhu sjednání smlouvy, komunikace se zprostředkovatelem, kontrola kvality a dodržování smluvních a právních povinností, řešení reklamací a stížností týkajících se sjednání smlouvy, evidence provizí a obchodních případů	jednání o smlouvě / plnění smlouvy / právní povinnost / oprávněný zájem
Telefonická komunikace a záznamy hovorů	ověření obsahu komunikace, vyřizování požadavků, telefonické uzavření nebo změny smlouvy, reklamace, upomínky, dohody o splátkách, řešení nedoplatků, kontrola kvality zákaznické péče, školení, dotazníky spokojenosti, marketing a retence	smlouva / jednání o smlouvě / právní povinnost / oprávněný zájem / souhlas podle konkrétní situace

6. Kdy zpracováváme údaje na základě oprávněného zájmu

V některých případech zpracováváme osobní údaje na základě našeho oprávněného zájmu. Děláme to jen tehdy, pokud jsme vyhodnotili, že náš zájem nepřevažuje nad vašimi právy a svobodami.

Naším oprávněným zájmem může být zejména:

- ochrana našich práv a právních nároků,
- prevence podvodů, zneužití služeb a škod,
- vymáhání pohledávek,
- zajištění bezpečnosti našich systémů a zákaznických kanálů,
- zlepšování kvality zákaznické péče,
- spolupráce se zprostředkovateli,
- základní analýzy a reporting,
- přímý marketing našich obdobných služeb stávajícím zákazníkům, pokud to právní předpisy umožňují.

Proti zpracování na základě oprávněného zájmu můžete podat námitku. Pokud půjde o přímý marketing, přestaneme vaše osobní údaje pro tento účel zpracovávat.

7. Marketing a obchodní sdělení

Můžeme vám zasílat obchodní sdělení týkající se našich produktů a služeb, zejména dodávek elektřiny, plynu a souvisejících zákaznických služeb.

Pokud jste našim zákazníkem a získali jsme váš e-mail nebo telefon v souvislosti s poskytováním našich služeb, můžeme vám zasílat nabídky našich obdobných služeb, pokud to právní předpisy umožňují. Z odběru obchodních sdělení se můžete kdykoli odhlásit.

V ostatních případech vám budeme marketingová sdělení posílat jen na základě vašeho souhlasu. Souhlas můžete kdykoli odvolat.

8. Komu dalšímu můžeme osobní údaje předávat

Vaše osobní údaje můžeme předávat jen v nezbytném rozsahu a pouze osobám, které k nim mají právní nebo smluvní důvod. Může jít zejména o:

- provozovatele distribučních soustav zejména společnosti ČEZ Distribuce, a.s., EG.D, s.r.o., PREdistribuce, a.s., GasNet, s.r.o., Gas Distribution s.r.o. a Pražská plynárenská Distribuce, a.s.,
- operátora trhu společnost OTE, a.s.,
- banky a poskytovatele platebních služeb,
- poskytovatele IT systémů, hostingu, zákaznických portálů a technické podpory,
- poskytovatele účetních, daňových, právních a auditorských služeb,
- poskytovatele zákaznické podpory a call centra,
- tiskové, poštovní, kurýrní a archivační služby,
- marketingové a komunikační dodavatele,
- obchodní zástupce, zprostředkovatele a kontaktní místa,
- inkasní agentury, soudy, exekutory a insolvenční správce,
- orgány veřejné moci, pokud nám předání ukládá právní předpis nebo je nezbytné pro ochranu našich práv.

S osobami, které pro nás zpracovávají osobní údaje jako zpracovatelé, uzavíráme smlouvy o zpracování osobních údajů a požadujeme, aby údaje chránily a zpracovávaly je pouze podle našich pokynů.

Při nabídce a sjednávání našich služeb můžeme spolupracovat se zprostředkovateli, obchodními zástupci, externími prodejními sítěmi, kontaktními místy nebo jinými obchodními partnery.

Tito partneři nám mohou předávat vaše osobní údaje, pokud jste jim je poskytli v souvislosti se zájmem o naše služby, poptávkou, sjednáním smlouvy nebo související komunikací. Stejně tak jim můžeme v nezbytném rozsahu předávat údaje potřebné pro přípravu nabídky, sjednání smlouvy, ověření průběhu sjednání, řešení vašich požadavků, reklamací nebo stížností, kontrolu kvality jejich činnosti, evidenci obchodních případů a vypořádání provizí.

Podle konkrétní situace mohou tito partneři vystupovat jako naši zpracovatelé, samostatní správci nebo společní správci osobních údajů. Pokud jednají jako naši zpracovatelé, zpracovávají osobní údaje pouze podle našich pokynů a na základě smlouvy o zpracování osobních údajů. Pokud jednají jako samostatní správci, odpovídají za své vlastní zpracování osobních údajů samostatně.

9. Předávání do třetích zemí

Vaše osobní údaje nepředáváme do zemí mimo Evropský hospodářský prostor ani mezinárodním organizacím.

Pokud by se to v budoucnu změnilo, budeme vás o tom informovat a zajistíme odpovídající právní záruky podle GDPR.

10. Jak dlouho osobní údaje uchováváme

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu, po kterou je potřebujeme pro účely uvedené v těchto zásadách, nebo po dobu, kterou nám ukládají právní předpisy.

Obecně platí zejména tyto lhůty:

Kategorie údajů / účel	Obvyklá doba uchování
Údaje potřebné pro jednání o smlouvě, pokud smlouva není uzavřena	po dobu jednání a následně zpravidla 12 měsíců
Smluvní dokumentace a údaje o plnění smlouvy	po dobu trvání smlouvy a následně po dobu nezbytnou pro ochranu právních nároků, zpravidla 5 let
Účetní a daňové doklady	po dobu stanovenou právními předpisy, zpravidla 5 až 10 let podle typu dokladu
Údaje pro vyřizování reklamací a stížností	po dobu vyřízení a následně po dobu nezbytnou pro ochranu právních nároků
Údaje zpracovávané na základě souhlasu	do odvolání souhlasu, nejdéle však po dobu uvedenou při udělení souhlasu
Údaje pro přímý marketing na základě oprávněného zájmu	do podání námítky nebo odhlášení z obchodních sdělení
Záznamy telefonních hovorů	1 rok, pokud nejsou potřebné déle pro řešení konkrétního požadavku nebo sporu
Cookies a obdobné technologie	podle typu cookies; podrobnosti jsou uvedeny v cookies liště nebo cookies zásadách

Po uplynutí příslušné doby osobní údaje smažeme, anonymizujeme nebo bezpečně archivujeme, pokud je stále potřebujeme z důvodu právní povinnosti nebo ochrany našich práv.

11. Jak osobní údaje chráníme

Přijímáme technická a organizační opatření, abychom vaše osobní údaje chránili před neoprávněným přístupem, ztrátou, zneužitím, změnou nebo zveřejněním.

Mezi tato opatření patří zejména:

- řízení přístupových oprávnění,
- zabezpečení IT systémů,
- evidence a kontrola přístupů,
- šifrování nebo jiné zabezpečení tam, kde je to vhodné,
- smluvní závazky mlčenlivosti,
- pravidla pro práci s dokumenty a daty,
- školení osob, které s osobními údaji pracují,
- pravidelné vyhodnocování bezpečnostních opatření.

12. Automatizované rozhodování a profilování

Neprovádíme rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, které by pro vás mělo právní účinky nebo se vás obdobně významně dotýkalo.

Můžeme provádět základní analýzy a segmentaci zákazníků, například abychom lépe nastavili naše služby, zákaznickou péči nebo nabídky. Takové zpracování nemá samo o sobě právní účinky.

13. Jaká máte práva

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte práva, která můžete uplatnit u nás.

13.1 Právo na přístup

Máte právo vědět, jestli zpracováváme vaše osobní údaje, a pokud ano, máte právo získat přístup k těmto údajům a k informacím o jejich zpracování.

13.2 Právo na opravu

Pokud jsou vaše osobní údaje nepřesné nebo neúplné, máte právo požádat o jejich opravu nebo doplnění.

13.3 Právo na výmaz

Máte právo požádat o výmaz osobních údajů, pokud už je nepotřebujeme, zpracováváme je protiprávně, odvolali jste souhlas nebo existuje jiný důvod pro výmaz podle GDPR. Výmaz ale nemusíme provést, pokud údaje potřebujeme například pro splnění právní povinnosti nebo pro určení, výkon či obhajobu právních nároků.

13.4 Právo na omezení zpracování

Máte právo požádat, abychom zpracování vašich osobních údajů omezili, například pokud popíráte jejich přesnost nebo namítáte proti zpracování.

13.5 Právo na přenositelnost

Pokud zpracováváme osobní údaje na základě smlouvy nebo souhlasu a automatizovaně, máte právo získat údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a případně požádat o jejich předání jinému správci.

13.6 Právo vznést námitku

Máte právo vznést námitku proti zpracování, které provádíme na základě oprávněného zájmu. Pokud vznesete námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, přestaneme vaše osobní údaje pro tento účel zpracovávat.

13.7 Právo odvolat souhlas

Pokud zpracováváme osobní údaje na základě vašeho souhlasu, můžete souhlas kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování před jeho odvoláním.

13.8 Právo podat stížnost

Pokud se domníváte, že vaše osobní údaje zpracováváme v rozporu s právními předpisy, můžete podat stížnost u dozorového úřadu: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz. Budeme ale rádi, pokud se nejdříve obrátíte na nás. Pokusíme se situaci vyřešit přímo s vámi.

14. Jak můžete svá práva uplatnit

Svá práva můžete uplatnit prostřednictvím kontaktů uvedených v článku 2 těchto zásad.

Abychom chránili vaše osobní údaje, můžeme vás požádat o přiměřené ověření totožnosti. Bez ověření totožnosti bychom mohli údaje zpřístupnit neoprávněné osobě.

Na vaši žádost odpovíme zpravidla do jednoho měsíce. Ve složitých případech můžeme lhůtu prodloužit až o další dva měsíce. O prodloužení a jeho důvodech vás budeme informovat.

15. Kdy nám musíte osobní údaje poskytnout

Některé osobní údaje potřebujeme, abychom s vámi mohli uzavřít a plnit smlouvu o dodávce elektřiny nebo plynu. Bez těchto údajů zpravidla nebudeme schopni smlouvu uzavřít, zajistit dodávku, vyúčtování nebo splnit naše právní povinnosti.

Údaje zpracovávané na základě souhlasu nám poskytnout nemusíte. Pokud souhlas neudělíte nebo jej odvoláte, nebude to mít vliv na vaši smlouvu ani dodávku energií.

16. Změny těchto zásad

Tyto zásady můžeme čas od času aktualizovat, zejména pokud se změní právní předpisy, naše služby, způsob zpracování osobních údajů.

Aktuální znění zásad vždy zveřejníme na našich webových stránkách <https://energiezvysociny.cz/informace>. Pokud půjde o významnou změnu, budeme vás informovat vhodným způsobem.

Aktuální znění zásad vždy zveřejníme na našich webových stránkách <https://energiezvysociny.cz/informace>. Pokud půjde o významnou změnu, budeme vás informovat vhodným způsobem.