

# ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ VE SPOLEČNOSTI VODOVODY A KANALIZACE NÁCHOD, A.S.

Zásadami ochrany osobních údajů (dále jen „Zásady“) vám poskytujeme informace o tom, jak společnost Vodovody a kanalizace Náchod, a.s. získává a zpracovává vaše osobní údaje v souvislosti s objednávkami a dodávkami nabízených služeb a jiného plnění, při reklamacích, při provozu internetových stránek, a při realizaci ostatní naší obchodní činnosti, např. dodavatelsko-odběratelských vztahů nezbytných pro fungování naší společnosti. Zároveň vás informujeme o vašich právech v souvislosti se zpracovávanými osobními údaji.

Při zpracování osobních údajů se řídíme platnými právními předpisy, s účinností od 25.5.2018 zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení EU“).

Zpracování osobních údajů probíhá vždy v souvislosti s naší obchodní činností (především v souvislosti s poptávkami, objednávkami a dodávkami našich služeb a našeho zboží) a v souladu s vymezeným účelem zpracování.

Vaše osobní údaje chráníme v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků. Ve společnosti Vodovody a kanalizace Náchod, a.s. platí interní pravidla určující, kteří zaměstnanci mohou mít přístup k vašim osobním údajům a v jakém rozsahu je mohou zpracovávat.

**Tento dokument bude pravidelně aktualizován, vznikne-li potřeba jeho aktualizace.** Aktualizované znění Zásad je účinné zveřejněním na internetové stránce <http://www.vakna.cz/>.

**Doporučujeme vám, abyste si tyto informace pečlivě přečetli. Udělali jsme vše pro to, aby byly co nejsrozumitelnější.** Pokud by vám i přesto nebylo něco jasné, rádi vám kterýkoli pojem nebo pasáž vysvětlíme. **Případné dotazy prosím směrujte na kontaktní osobu uvedenou v bodu 1. níže.**

## 1. SPRÁVCE VAŠICH ÚDAJŮ

Společnost: **Vodovody a kanalizace Náchod, a.s.**, se sídlem: Kladská 1521, 547 01 Náchod, IČ: 48172928, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 967 (dále jen „**Společnost**“).

Kontaktní osoba: Irena Vacková, e-mail: [vackova@vakna.cz](mailto:vackova@vakna.cz), tel.: 491 419 236.

Správce vaše údaje shromažďuje, disponuje jimi a nese odpovědnost za jejich řádné a zákonné zpracování. Vůči správci můžete uplatňovat svá práva způsobem uvedeným dále.

## 2. ÚDAJE, KTERÉ ZPRACOVÁVÁME, ÚČEL A DŮVOD JEJICH ZPRACOVÁNÍ

Zpracováváme pouze takové údaje, abychom vám mohli poskytovat kvalitní dodávky v oblasti naší podnikatelské činnosti, a abychom mohli plnit dodavatelsko-odběratelské smluvní vztahy potřebné pro zajištění chodu naší Společnosti a její rozvoj.

Údaje o právnické osobě nejsou dle Nařízení EU osobními údaji. Pro účely těchto Zásad se tedy osobními údaji rozumí a mohou jimi být:

- (i) ve vztahu k dodávkám v oblasti naší podnikatelské činnosti a jinými našimi plněními situace, kdy je odběratelem (zejména odběratelem dodávky vody a odvodu odpadních vod) fyzická osoba či fyzická podnikající osoba, a Společnost disponuje těmito osobními údaji; nebo
- (ii) situace kdy přijdeme do kontaktu při plnění jakékoliv smlouvy uzavřené s právnickou osobou s osobními údaji fyzických osob, které jednají v zastoupení této právnické osoby nebo se smluvní vztah týká fyzické podnikající osoby.

Naše Společnost **nevyužívá zpracovávané osobní údaje pro marketingové účely a aktivity.**

Osobní údaje zpracováváme následujícími způsoby zpracování a pro níže uvedené účely:

### 2.1. Uzavírání a plnění smluv s našimi zákazníky

2.1.1 Mezi údaje, které o vás zpracováváme **v souvislosti s vaší poptávkou po plnění** patří následující:

- jméno a příjmení,
- datum narození,
- adresa trvalého bydliště nebo odlišná korespondenční adresa,
- e-mail a telefon.

Tyto osobní údaje využijeme jen pro účel vyřízení vaší poptávky.

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- vyřizování vašich požadavků při projevení zájmu o poskytnutí plnění (poptávka), tedy provádíme **opatření před uzavřením smlouvy na vaši žádost** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.1.2 Mezi základní identifikační údaje, které o vás zpracováváme **v souvislosti s uzavřením smlouvy** patří následující:

- jméno a příjmení,
- datum narození,
- adresa trvalého bydliště,
- IČO v případě fyzické podnikající osoby.

Tyto údaje jsou součástí každé smlouvy a bez jejich poskytnutí bychom s vámi nemohli smluvní vztah uzavřít.

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- **plnění uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.1.3 Mezi další typy osobních údajů, které o vás obvykle zpracováváme **v souvislosti s plněním smlouvy** patří následující:

- doručovací adresa;
- e-mail a telefon;
- údaje o obsahu smlouvy a provedených platbách.

Tyto údaje jsou obvyklou součástí každé uzavřené smlouvy a souvisejícího plnění smlouvy a potřebujeme je pro plnění z uzavřené smlouvy, včetně komunikace s vámi v průběhu vlastního procesu dodávky dohodnutých plnění.

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- **plnění uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

2.1.4 Zpracováváme rovněž **údaje ze vzájemné komunikace** související se zajištěním a průběhem poskytováním plnění (např. dodatečné požadavky k dohodnutým plněním, vyúčtování spotřeb vodného a stočného, připomínky k poskytovanému plnění, komunikace o dodání plnění, vyřizování reklamačních nároků apod., případně s vašimi stížnostmi či výhradami k poskytnutému plnění)

Při této komunikaci zpracováváme zejména tyto osobní údaje, které nám sami sdělíte:

- jméno a příjmení, fakturační adresa (příp. odlišná doručovací adresa, adresa místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod);
- e-mail a telefon;
- fax;
- IČO a DIČ v případě fyzické podnikající osoby;
- číslo vašeho bankovního účtu (při reklamaci, pokud nárokujete vrácení peněz či při odstoupení od smlouvy).

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- vyřizování vašich požadavků při dodávce plnění, vyřizování reklamací, odstoupení od smlouvy - tedy úkony související s **plněním uzavřené smlouvy** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU)

## 2.2. Uzavírání a plnění dodavatelsko-odběratelských vztahů

Pro řádné fungování naší Společnosti potřebujeme uzavírat takové dodavatelsko-odběratelské vztahy, které souvisí s naší podnikatelskou činností (např. smlouvy o dílo a kupní smlouvy o dodávkách materiálu, smlouvy s externími poskytovateli IT služeb, daňovým poradcem, právními poradci apod.).

Pro tyto účely zpracováváme jen minimální rozsah osobních údajů (pokud jsou nám poskytnuty pak identifikační a kontaktní údaje např. jako jméno a příjmení, bydliště, IČO fyzické podnikající osoby, e-mail či telefon, příp. DIČ fyzické podnikající osoby, platební údaje), které bezprostředně souvisí s uzavřeným smluvním vztahem a s jeho plněním.

Obdobné principy se uplatní rovněž pro osobní údaje související s naší případnou účastí na veřejných zakázkách (včetně účasti v zadávacích řízeních a na uzavírání a plnění smluv).

*Důvodem (právním základem) tohoto zpracování je:*

- **plnění uzavřené smlouvy** (v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU).

### 2.3. Účetnictví a daně

Shromažďujeme vaše identifikační a transakční údaje (zejm. o provedených peněžitých úhradách za poskytnuté/odebrané plnění, a o případných vrácených peněžních plněních při oprávněných reklamacích či odstoupení od smlouvy), a to za účelem plnění svých účetních a daňových povinností, které nám ukládá platná legislativa (zejména zákon o účetnictví a zákon o dani z přidané hodnoty). Jedná se o údaje, které jsou uvedené na fakturách, dodacích listech, příjmových platebních dokladech. Pokud nám tedy právní předpis ukládá povinnost archivovat tyto doklady, uchováváme spolu s nimi i vaše osobní údaje, které musí být na dokladech uvedeny. Tento účel se týká veškerých smluvních vztahů uvedených v těchto Zásadách.

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- **plnění povinností z právních předpisů** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízení EU).

### 2.4. Výkon (resp. obhajoba) práv

Pokud by vznikl mezi naší Společností a vámi spor, budeme vaše osobní údaje potřebné pro obhájení našich právních nároků (včetně např. vymáhání pohledávek naší Společnosti za našimi dlužníky) v souvislosti se vzniklým sporem zpracovávat do ukončení sporu. Zpravidla v této souvislosti zpracováváme základní údaje zákazníka, údaje o sporném smluvním vztahu, o provedených platbách, údaje z reklamačního řízení, údaje ze vzájemné komunikace, údaje o učiněných právních krocích a jejich výsledcích.

Dále vás výslovně upozorňujeme na vaše právo vznést tzv. NÁMITKU proti zpracování vašich osobních údajů z důvodu tzv. oprávněného zájmu naší Společnosti v souladu s čl. 21 Nařízení EU. Pokud tuto námitku proti zpracování vašich osobních údajů vznesete, budeme se jejím vyřízením zabývat v souladu s Nařízením EU.

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- **zpracování je nezbytné pro oprávněné zájmy naší společnosti při obhajobě našich nároků** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení EU).

### 2.5. Soubory cookies

Při používání našich stránek <http://www.vakna.cz/> nezpracováváme vaše osobní údaje prostřednictvím cookies a tyto stránky ani cookies nevyužívají.

### 2.6. Kamerové záznamy

Pokud nás navštívíte v našem sídle, nebo v některé z našich poboček, upozorňujeme, že vybrané prostory naší Společnosti jsou z bezpečnostních důvodů a z důvodů ochrany života a zdraví sledovány a zaznamenávány kamerovým systémem. Tyto prostory jsou viditelně označeny piktogramem kamery a doplněny informacemi vyžadovanými Nařízením EU.

Přístup k těmto kamerovým záznamům je striktně interně omezen a upraven interní Směrnicí o ochraně osobních údajů v souvislosti s kamerovým systémem. Kamerové záznamy mohou být předány mimo Společnost pouze za stanovených podmínek orgánům Policie ČR v souvislosti s prošetřováním podezření na spáchání trestného činu.

Záznamy z kamerového systému jsou pořizovány výlučně za účelem ochrany majetku Společnosti a zvýšení ochrany práv a svobod osob, které by mohly být dotčeny protiprávním jednáním jiných osob.

Dále vás výslovně upozorňujeme na vaše právo vznést tzv. NÁMITKU proti zpracování

vašich osobních údajů z důvodu tzv. oprávněného zájmu naší Společnosti v souladu s čl. 21 Nařízení EU. Pokud tuto námitku proti zpracování vašich osobních údajů vznesete, budeme se jejím vyřízením zabývat v souladu s Nařízením EU.

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- **pro ochranu našich oprávněných práv a zájmů** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízením EU).

## 2.7. Vyjádření ke stavbám

Společnost je vlastníkem technické infrastruktury (zejména vodovodů, vodojemů, kanalizací atd.), a jako taková v souladu s obecně závaznými právními předpisy poskytuje oprávněným osobám na jejich žádost údaje o poloze technické infrastruktury, podmínkách napojení, ochrany a další údaje nezbytné pro projektovou činnost a provedení stavby.

Pro tyto účely zpracováváme jen minimální rozsah osobních údajů (pokud jsou nám poskytnuty pak identifikační a kontaktní údaje např. jako jméno a příjmení, bydliště, IČO fyzické podnikající osoby, e-mail, fax či telefon, příp. DIČ fyzické podnikající osoby), které bezprostředně souvisí s poskytnutím vyjádření k technické infrastruktuře.

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- **plnění povinností z právních předpisů** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízením EU).

## 2.8. Společnost jako veřejný zadavatel

V některých případech Společnost vystupuje jako zadavatel veřejné zakázky dle obecně závazných právních předpisů. Pro tyto účely zpracováváme osobní údaje v rozsahu vztahujícím se k předmětné veřejné zakázce (např. osobní údaje obsažené v nabídce, osobní údaje obsažené v životopisech osob plnících veřejnou zakázku).

*Důvod (právní základ), proč údaje zpracováváme:*

- **plnění povinností z právních předpisů** (tento důvod užíváme v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízením EU).

## 3. JAK DLOUHO UCHOVÁVÁME VAŠE ÚDAJE?

Společnost zpracovává osobní údaje po minimální dobu, po kterou je povinna osobní údaje zpracovávat.

Konkrétně se jedná ve vztahu ke shora vymezeným činnostem (viz bod 2. Zásad) o tyto doby:

### A) Uzavírání a plnění smluv s našimi zákazníky

Osobní údaje související s vaší poptávkou po plnění zpracováváme po dobu 2 měsíců.

Osobní údaje související s uzavřením smlouvy, s plněním smlouvy, a se vzájemnou komunikací související se zajištěním a průběhem poskytováním plnění zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu, který je důvodem pro zpracování osobních údajů a případné doby pro uplatnění práva z vad poskytovaných plnění.

### B) Uzavírání a plnění dodavatelsko-odběratelských vztahů

Osobní údaje zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu, který je důvodem pro zpracování osobních údajů a případné doby pro uplatnění práva z vad poskytovaných plnění.

### C) Účetnictví a daně

Osobní údaje zpracováváme po dobu zpravidla 5-ti let od data zdanitelného plnění, není-li v některých případech legislativou vyžadována lhůta delší.

### D) Výkon (resp. obhajoba) práv

Osobní údaje zpracováváme do doby vyřešení sporu a jeden rok poté.

### E) Kamerové záznamy

Osobní údaje zpracováváme po dobu 3 dnů.

### F) Vyjádření ke stavbám

Osobní údaje zpracováváme po dobu 10-ti let, nestanoví-li právní předpis lhůtu delší.

### G) Společnost jako veřejný zadavatel

Společnost je (jako zadavatel) povinna uchovávat dokumentaci o zadávacím řízení, kterou tvoří všechny dokumenty v listinné nebo elektronické podobě a výstupy z ústní komunikace, jejichž pořízení v průběhu zadávacího řízení, popřípadě po jeho ukončení, vyžaduje zákon, včetně úplného znění originálů nabídek všech dodavatelů, a to po dobu 10 let ode dne ukončení zadávacího řízení nebo od změny závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku, nestanoví-li jiný právní předpis lhůtu delší.

Po uplynutí výše uvedených lhůt budou osobní údaje do 1 měsíce vymazány/anonymizovány; nikoliv však v případě, že je budeme potřebovat i po uplynutí této lhůty pro jiné účely, např. z důvodu obhajoby našich nároků (tedy pro řešení vzniklého sporu, např. z důvodů uplatněných vad) či z jiných zákonných důvodů (např. splnění účetních a daňových povinností apod.).

## 4. ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracováváme pouze osobní údaje, které jsme od vás obdrželi nebo je získali při komunikaci s vámi při vyřizování objednávek a poskytování našeho plnění a součinnosti, v souvislosti s vaší činností související s realizací objednávek plnění, nebo na základě obecně závazných právních předpisů.

Konkrétně získáváme osobní údaje jedním z těchto způsobů:

- prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem);
- telefonicky prostřednictvím našich linek;
- písemnou komunikací doručenou poskytovatelem poštovních služeb na adresu našeho sídla nebo na adresu našich poboček;
- při osobním jednání s osobami oprávněnými jednat za Společnost
- při plnění dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod (např. při provedení odečtu z vodoměru a kontroly, opravy nebo výměny vodoměru).

Nevyhledáváme a nezpracováváme o vás osobní údaje z veřejných zdrojů.

## 5. PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje zásadně spravujeme uvnitř Společnosti a nepředáváme je třetím osobám, není-li to nezbytné nutné. Taková potřeba může vzniknout v případě externích dodavatelů/poskytovatelů služeb, jako např. poskytovatelé IT služeb, právních služeb, webových služeb. V takovém případě jsou s těmito subjekty – zpracovateli osobních údajů

– uzavřeny smluvní vztahy, které smluvně zajišťují zabezpečení předávaných osobních údajů v souladu s Nařízením EU. Sídlo poskytovatelů IT služeb je umístěno zásadně v rámci EU a osobní údaje nejsou předávány mimo EU.

Některé orgány státní správy jsou oprávněny pro plnění svých zákonných povinností si vyžádat informace o vás ad hoc (např. policie ČR, Česká obchodní inspekce, orgány finanční kontroly). Údaje poskytujeme jen tehdy, pokud oprávnění si tyto údaje vyžádat umožňuje zákon.

## 6. JAKÁ MÁTE PŘÁVA?

### **Právo na přístup k osobním údajům**

Máte právo na přístup ke všem zpracovávaným osobním údajům. Na vaši žádost poskytneme kopii zpracovávaných osobních údajů ve strojově čitelném formátu, případně umožníme náhled do uzavřené smlouvy a do dalších dokladů u ní uložených.

### **Právo na opravu osobních údajů**

Máte právo na opravu změněných osobních údajů (nebo zjištěných nesprávně uváděných údajů z jakéhokoliv jiného důvodu). Opravu provedeme poté, co budeme moci změněné údaje ověřit (např. z nového dokladu totožnosti).

### **Právo na výmaz osobních údajů**

Máte právo na výmaz svých osobních údajů, které bychom zpracovávali neoprávněně.

### **Právo na omezení zpracování osobních údajů**

Máte právo na blokaci svých osobních údajů za podmínek uvedených v čl. 18 Nařízení EU (zejména bude-li vznesena námitka, existuje spor o oprávněnosti zpracování údajů).

### **Právo na přenositelnost osobních údajů**

Máte právo na to, abychom vám poskytli automatizovaně zpracovávané osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, případně, abychom tyto údaje předali jinému správci, je-li to technicky proveditelné.

### **Právo na odvolání uděleného souhlasu**

Pokud jste nám udělili souhlas se zpracováním osobních údajů pro vymezené účely, máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat. Ve vztahu k obchodním partnerům, poskytovatelům a odběratelům však tento souhlas Společnost nevyužívá.

### **Právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodování**

Máte právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování včetně profilování, které by pro vás mělo právní účinky nebo se vás významně dotýkalo. Naše Společnost neprovádí žádné takovéto automatizované rozhodování ani profilování.

### **Právo na námitku**

Máte právo vznést námitku, pokud je zpracování založeno na našem oprávněném zájmu (obhajoba právních nároků).

### **Právo na podání stížnosti**

Máte právo obrátit se kdykoliv se svou stížností na naši Společnost, případně podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů, adresa: sídlo Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 či požádat o soudní ochranu.

### **Způsob uplatnění práv**

Pro uplatnění svých práv uvedených shora kontaktujte oprávněnou osobu na straně Společnosti: Irena Vacková, e-mail: [vackova@vakna.cz](mailto:vackova@vakna.cz), tel.: 491 419 236 či tato práva můžete uplatnit osobně při návštěvě Společnosti. **Pro uplatnění svých práv můžete**

**využít námi připravených formulářů umístěných na <http://www.vakna.cz/> v sekci Ochrana osobních údajů – zde naleznete u každého práva i bližší vysvětlení podmínek uplatnění daného práva.**

Jsme povinni vás bezplatně informovat o přijatých opatřeních bez zbytečného odkladu a v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. Pokud bychom nevyhověli vaší žádosti, budeme vás informovat bezodkladně (nejpozději do jednoho měsíce) o důvodech nevyhovění.

V některých případech vymezených legislativou nejsme povinni zcela nebo zčásti žádosti vyhovět. Bude tomu tak zejména, bude-li žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména protože se opakuje. V takových případech můžeme: (i) uložit přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady nebo (ii) odmítnout žádosti vyhovět.

Pokud obdržíme žádost, ale budeme mít důvodné pochybnosti o totožnosti odesílatele žádosti, můžeme vás požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k potvrzení vaší totožnosti.