

Informace o zpracování osobních údajů zákazníků, obchodních partnerů, uchazečů o zaměstnání a dalších externích osob ČEZ Prodej, a.s.

Obsah:

1. Údaje o správci a pověřenci pro ochranu osobních údajů
2. Osobní údaje, které zpracováváme, a způsob jejich zpracování
3. Zdroje získávání osobních údajů
4. Účely, právní tituly a doba zpracování osobních údajů
5. Zpracovatelé a příjemci
6. Předávání osobních údajů do třetích zemí
7. Cookies a další zpracování v digitálním prostředí
8. Vaše práva k zajištění ochrany osobních údajů
9. Slovník pojmů a zkratk
10. Kontaktujte nás
11. Účinnost

Vážení zákazníci, obchodní partneři, uchazeči o zaměstnání, návštěvníci, uživatelé informačních systémů nebo aplikací, rádi bychom vás informovali, že ochrana osobních údajů je pro nás velmi důležitá a je nedílnou součástí naplňování všech našich závazků. Věnujeme jí tedy náležitou pozornost a při zajištění ochrany osobních údajů postupujeme dle platných právních předpisů.

1. Údaje o správci a pověřenci pro ochranu osobních údajů

Společnost **ČEZ Prodej, a.s.**, IČ: 27232433, se sídlem Duhová 1/425, 140 53 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 22581, **jakožto správce osobních údajů** (dále jen „naše společnost“), **si vás tímto dokumentem dovoluje informovat o zásadách a postupech při zpracování vašich osobních údajů**, a o vašich právech vztahujících se k ochraně osobních údajů, a to v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“) a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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 GDPR“).

Naše společnost je součástí **Koncernu ČEZ**, a zároveň řízenou osobou ve Skupině ČEZ. Tuto roli plníme podle § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, známého také jako ZOK (zákon o obchodních korporacích – dále jen „ZOK“). Zásady a postupy při zpracování a ochraně osobních údajů, jejich zabezpečení, realizace výkonu vašich práv, jakožto subjektů údajů, včetně jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů, jsou tedy nastaveny jednotně pro všechny společnosti, které jsou součástí Koncernu ČEZ a vybrané společnosti Skupiny ČEZ.

Pověřencem pro ochranu osobních údajů byl pro koncernové společnosti Skupiny ČEZ a vybrané společnosti Skupiny ČEZ jmenován Mgr. Petr Brázda, LL.M.

Informace zde uvedené mají obecný právně normativní charakter, nejsou tedy součástí žádné smlouvy a mohou být při naší vzájemné komunikaci doplněny o podrobnosti vztahující se ke konkrétnímu případu zpracování osobních údajů.

2. Osobní údaje, které zpracováváme, a způsob jejich zpracování

Naše společnost a její smluvní zpracovatelé zpracovávají, v návaznosti na příslušný právní titul a účel zpracování, zejména tyto kategorie vašich osobních údajů:

- a) **identifikační, autentizační a adresní údaje**: jméno, příjmení, akademický titul, datum narození, údaje z dokladů totožnosti, adresa trvalého, případně přechodného bydliště, doručovací nebo jiná kontaktní adresa, státní příslušnost, místo a stát narození, sídlo podnikání, IČO, v ojedinělých případech rodné číslo, vlastnoruční podpis a elektronický podpis;
- b) **kontaktní údaje**: telefonní číslo, e-mailová adresa, ID datové schránky;
- c) **elektronické údaje**: IP adresa, cookies, autentizační certifikáty a certifikáty elektronického podpisu, lokační údaje zařízení užívaného uživatelem, identifikátory v sociálních sítích a komunikačních platformách;
- d) **další osobní údaje spojené se smluvním vztahem**: číslo bankovního účtu, číslo zákaznického účtu, spojovací číslo SIPO, číslo přístupové ID karty (pokud je vám přidělena), přístupové ID a heslo do osobního účtu uživatele (pokud jsou vytvořeny);
- e) ve specifických případech **osobní údaje zvláštních kategorií**;
- f) **osobní údaje ve zvukovém záznamu** – audio záznamy;

g) **osobní údaje v obrazovém záznamu** – kamerové záznamy, fotografie, videa.

Vaše osobní údaje mohou být námi zpracovávány manuálně i automatizovaně. Pro zkvalitňování služeb našim zákazníkům a efektivnější řešení vašich požadavků je využíváno i automatizované rozhodování a profilování.

Forma automatizovaného rozhodování, tj. rozhodování založeného výhradně na automatizovaném zpracování, využívaná v naší společnosti, může mít pro subjekt údajů pouze pozitivní dopad. V případě, že by rozhodnutí mohlo mít na Vás negativní účinky, je takové rozhodnutí automaticky předáno k manuálnímu posouzení, čímž je zajištěno právo na lidský zásah, jakožto vhodné opatření na ochranu vašich práv a svobod.

3. Zdroje získávání osobních údajů

Naše společnost získává vaše osobní údaje především přímo od vás, zejména v rámci jednání o uzavření smlouvy a dále v průběhu jejího plnění, případně od třetích osob, které takové jednání zprostředkovávají. V těchto případech vás informujeme o tom, kdy je poskytnutí osobních údajů nezbytné pro realizaci konkrétní služby nebo obchodní spolupráce, a kdy je naopak dobrovolné, avšak sloužící k usnadnění vzájemné komunikace a zefektivnění spolupráce mezi vámi a naší společností.

Taktéž generujeme další vaše osobní údaje, kterými jsou zejména údaje o spotřebě a spotřebitelském chování (v případě dodávání komodit jako je elektřina apod.). Pro realizaci našeho oprávněného zájmu na provádění přímého marketingu používáme kontaktní a profilové údaje, které jsme získali přímo od Vás nebo v souladu s právními předpisy od třetích stran. Tyto osobní údaje můžeme v nezbytné míře použít pro vhodný výběr adresátů kampaně.

Dále můžeme vaše osobní údaje získávat z veřejných evidencí nebo od orgánů státní správy (například ze živnostenského rejstříku, katastru nemovitostí, insolvenčního rejstříku nebo centrální evidence exekucí atd.). Případně ve specifických případech na základě příslušných právních předpisů můžeme získávat vaše osobní údaje i z neveřejných evidencí. Údaje získané z těchto zdrojů používáme pouze pro ty účely, pro které byly původně zveřejněny.

Za účelem ochrany našich práv a oprávněných zájmů, spočívajících zejména v posuzování schopnosti a ochoty plnit vaše smluvní závazky se naše společnost může informovat o záležitostech, které vypovídají o vaší bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti jako našeho zákazníka nebo obchodního partnera prostřednictvím příslušného soukromého registru. Údaje jsou zpracovávány z databáze společnosti SOLUS. Naše společnost je členem sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, která takové soukromé registry provozuje. SOLUS slouží k vzájemnému informování o identifikačních údajích zákazníků a o záležitostech, které vypovídají o vaší bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti. K tomuto informování není třeba vašeho souhlasu a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „**POUČENÍ** o registrech Sdružení SOLUS“, jehož obsahem je: (i) vysvětlení pojmu informační soubor (ii) definice mých osobních údajů, které mohou vzniknout při zpracování, (iii) popis fungování (iv) identifikace subjektů či osob, které mohou mít přístup k vašim osobním údajům při jejich zpracování a (v) poučení o Vašich právech. Aktuální znění Poučení můžete kdykoliv získat i na informační lince sdružení SOLUS 840 140 120 a na www.solus.cz.

Naše společnost za účelem zvyšování kvality služeb, objektivitu, prokazatelnosti, bezpečnosti a ochrany práv monitoruje a zaznamenává komunikaci s vámi (příkladem jsou telefonáty se zákazníky). V těchto případech vás o této skutečnosti vždy předem informujeme, pokud s tím nesouhlasíte, můžete hovor ihned ukončit a kontaktovat nás jiným způsobem (např. e-mailem, osobně na kontaktním místě aj.). Dále máte také možnost nás kontaktovat prostřednictvím našeho webového formuláře: [Napište nám | Skupina ČEZ](#). Výjimkou jsou zde pouze speciální komunikační linky určené výhradně pro řešení krizových a havarijních situací, které jsou nahrávány vždy.

Naše společnost z důvodu zajištění ochrany majetku, zdraví osob a bezpečnosti poskytovaných služeb disponuje kamerovými systémy, které jsou umístěny na budovách ve vlastnictví či správě naší společnosti nebo některé ze společností Koncernu ČEZ. O užití kamerových systémů jste vždy informováni prostřednictvím informačních cedulí umístěných na daných objektech. Pořízené kamerové záznamy mohou být v případě nutnosti poskytnuty správním orgánům a orgánům činným v trestním řízení.

4. Účely, právní tituly a doba zpracování osobních údajů

Právním titulem pro naše zpracování osobních údajů subjektu údajů ve smyslu Nařízení GDPR může být:

A Udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů (čl. 6 odst. 1 písm. a) Nařízení GDPR);

Váš souhlas sbíráme pouze ve specifických případech, kdy zpracování osobních údajů nelze provést na základě jiného právního titulu. V těchto situacích vás vždy informujeme o konkrétním účelu, délce uchování a dalších podrobnostech týkajících se vašeho souhlasu. Udělení souhlasu je dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat, buď podle postupu stanoveného pro daný konkrétní případ zpracování osobních údajů, nebo obecně prostřednictvím požadavku na pověření pro ochranu osobních údajů [GDPR ČEZ](#).

B Zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů (čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení GDPR);

V rámci tohoto zpracování osobních údajů jste vy nebo váš zástupce smluvní stranou připravované nebo uzavírané smlouvy, tedy máte k dispozici obsah dané smlouvy a současně i informace související se zpracováním osobních údajů. Případně, pokud je smlouva uzavírána např. elektronicky prostřednictvím konkrétních webových stránek nebo webové aplikace, jsou informace ke zpracování osobních údajů pro tento konkrétní účel vždy uvedeny přímo na dané webové stránce či v aplikaci

C Zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje (čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízení GDPR);

Na naši společnost dopadá mnoho zákonných povinností z českých i evropských právních předpisů. Pro větší přehlednost a vaši lepší informovanost v přehledu konkrétních účelů přiloženém níže uvádíme základní právní předpisy, které jsou určující pro oblasti zpracování osobních údajů založené na splnění právní povinnosti.

D Zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby (čl. 6 odst. 1 písm. d) Nařízení GDPR);

Na základě tohoto právního titulu běžně nezpracováváme vaše osobní údaje. K danému zpracování osobních údajů by tak mohlo dojít pouze za zcela mimořádných okolností, o kterých byste byli námi informováni, včetně sdělení bližších informací ohledně případného takového zpracování vašich osobních údajů.

E Zpracování je nezbytné pro **splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu** nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce (čl. 6 odst. 1 písm. e) Nařízení GDPR);

Na základě tohoto právního titulu běžně nezpracováváme vaše osobní údaje. K danému zpracování osobních údajů by tak mohlo dojít pouze za zcela mimořádných okolností, o kterých byste byli námi informováni včetně sdělení bližších informací ohledně případného takovéhoho zpracování vašich osobních údajů.

F zpracování je nezbytné pro **účely oprávněných zájmů příslušného správce** či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů, zejména pokud je subjektem údajů dítě čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení GDPR.

Oprávněným zájmem naší společnosti je zejména zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví osob a majetku, vedení potřebných interních evidencí (např. seznamy kvalifikací zaměstnanců dodavatelů pracujících v našich objektech, přehledy žádostí o dary apod.), dále ověřování způsobilosti u klíčových zaměstnanců, příprava smluv s dodavateli, zákazníky a zaměstnanci, marketingové průzkumy atd. Ve všech případech zpracování osobních údajů, které je založeno na právním titulu oprávněného zájmu správce osobních údajů provádíme tzv. balanční test. Ke zpracování osobních údajů přistoupíme až v okamžiku, kdy máme testem ověřeno, že naše zájmy převažují nad zájmy, právy a svobodami dotčených subjektů údajů. Při samotném zpracování osobních údajů vždy důsledně dbáme na to, aby zájmy, práva a svobody subjektů údajů byly dotčeny v co nejmenší možné míře.

Přehled konkrétních účelů, právních titulů a dob, po kterou budou osobní údaje uloženy, naleznete v přiložené tabulce. Právní tituly s označením A–F jsou definovány výše.

ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ	PRÁVNÍ TITUL	RETENČNÍ LHŮTA	PRÁVNÍ PŘEDPISY
Výkon práv a povinností z komoditních smluv (elektrina, plyn) včetně činností před uzavřením smlouvy, obsluha zákazníka, reklamace, fakturace, správa salda zákazníka a zajištění plnění smluvních závazků.	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Zranitelný zákazník	C – Právní povinnost	6 let od vypršení platnosti potvrzení o zranitelnosti	zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
Výkon práv a povinností z nekomoditních smluv (FVE, TADO, Elektromobilita, Technologie pro vytápění aj.) včetně činností před uzavřením smlouvy, obsluha zákazníka, reklamace, fakturace, správa salda zákazníka a zajištění plnění smluvních závazků.	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Výkon práv a povinností ze smluv pro poskytování servisních činností (ČEZ servis vytápění, ČEZ Servis tepelného čerpadla, ČEZ Servis fotovoltaiky aj.) včetně činností před uzavřením smlouvy, obsluha zákazníka, reklamace, fakturace, správa salda zákazníka a zajištění plnění smluvních závazků.	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Správa pohledávek a obsluha zákazníků s pohledávkou po dobu trvání, a i po ukončení smlouvy (vybírání pohledávek, upomínání a odpojování). Předávání pohledávek k mimosoudnímu a soudnímu inkasu a přihlašování pohledávek do insolvenčního řízení, předávání dat do registrů dlužníků.	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla, nebo jeden rok po skončení soudního sporu nebo ukončení vybírání	zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád zákon č. 182/2006 Sb., Insolvenční zákon
Činnosti nezbytné před uzavřením smlouvy v případě, kdy zájemce smlouvu neuzavře.	B – Smlouva	3 měsíce od posledního kontaktu ze strany zákazníka/ u technologických produktů po dobu 6 měsíců od projevení zájmu, nebo 3 měsíce od odeslání nabídky/návrhu smlouvy k podpisu	
Nabídka produktů a služeb zákazníkům (přímý marketing, cross-sell/up-sell).	F – Oprávněný zájem	po dobu trvání smlouvy/ do doby vznesení námítky ze strany zákazníka	

Nabídka produktů a služeb na základě souhlasu.	A – Souhlas	po dobu trvání souhlasu	
Vedení evidence příchozí a odchozí korespondence včetně zajištění životního cyklu dokumentů ve spisovných.	F – Oprávněný zájem	retenční lhůta je vázána na skartační lhůtu příslušného dokumentu	
Kamerové systémy	F – Oprávněný zájem	maximálně 7 dní	
Plnění agendy Pověřence pro ochranu osobních údajů	C – Právní povinnost F – Oprávněný zájem	5 let	nařízení 2016/679/EU Nařízení GDPR zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
Šetření podnětů zákazníků společnosti Skupiny ČEZ Ombudsmanem ČEZ	B – Smlouva F – Oprávněný zájem	5 let od vyřízení žádosti	
Poskytování služeb elektronických komunikací MÚJ ČEZ	B – Smlouva	3 měsíce po skončení smlouvy	
Záznamy hlasové komunikace – pořizování záznamů hovorů za účelem zaznamenání požadavků a přání volajících a z důvodu bezpečnosti a hodnocení kvality poskytnuté služby.	B – Smlouva F – Oprávněný zájem	až 1 rok	
Virtuální zákaznické centrum – videonahrávka	A – souhlas	max. 48 hodin	
Evidence soudních sporů	F – Oprávněný zájem	až 1 rok od ukončení právního sporu	
Predikce spotřeby komodit	F – Oprávněný zájem	10 let	
CX – zjišťování zákaznické spokojenosti, výzkum.	F – Oprávněný zájem	18 měsíců od vyplnění dotazníku	
Provádění marketingových výzkumů za účelem uspokojení zákaznických potřeb	F – Oprávněný zájem	po dobu nezbytně nutnou pro provedení výzkumu a vyhodnocení výstupů, max. 12 měsíců	
Sledování výkonu obsluhy na zákaznických centrech, pobočkách smluvních partnerů a zákaznické lince ČEZ, zkvalitňování služeb zákazníkům	F – Oprávněný zájem	3 měsíce po ukončení výzkumu	
Evidence případů s požadavkem na náhradu škody	B – Smlouva C – Právní povinnost	5 let od skončení účetního období, ve kterém byla škodní událost vyřešena	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
Vyřízení žádosti o připojení a s ní související dokumentace	B – Smlouva	10 let od ukončení smlouvy	zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon vyhláška č. 16/2016 Sb., o podmínkách připojení k elektrizační soustavě
Databáze uchazečů o zaměstnání	A – Souhlas	po dobu trvání souhlasu, max. 3 roky	
Povinný výkup, smluvní výkup elektřiny, sdílení elektřiny	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon zákon č. 165/2012 Sb., o podporovaných zdrojích energie a o změně některých zákonů
Zajištění ukončení odběru u cizího obchodníka	B – Smlouva	5 let od uskutečnění právního jednání (řádného odstoupení od smlouvy/výpovědi smlouvy	
Šetření bezpečnostních incidentů v oblasti ochrany informací ve Skupině ČEZ	C – Právní povinnost F – Oprávněný zájem správce	lhůta 4 roky ode dne, kdy se událost stala, případně po dobu trvání případného správního či soudního řízení.	zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti nařízení 2016/679/EU Nařízení GDPR
Ověřování bonity zákazníků.	C – Právní povinnost F – Oprávněný zájem	7 dní	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Výkon práv a povinností z nekomoditních smluv MVNO včetně činností před uzavřením smlouvy, obsluha zákazníka, reklamace, fakturace, správa salda zákazníka a zajištění plnění smluvních závazků.	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)
Školení interních a externích pracovníků	F – Oprávněný zájem A – Souhlas	po dobu max. 1 rok, u právního titulu souhlas 3 roky	
Ochrana a zpracování osobních údajů.	C – Právní povinnost	11 let	nařízení 2016/679/EU obecné nařízení o ochraně osobních údajů zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
Testování systémů	F – Oprávněný zájem	1 rok	
Oznamování a prošetřování možného porušení předpisů (whistleblowing)	C – Právní povinnost	10 let od ukončení šetření	zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů
Vedení seznamu robinsonů (black-listů) za účelem neoslovování zákazníků, kteří si to nepřejí	C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti
Vývoj nových IT systémů a jejich následná správa a rozvoj	F – Oprávněný zájem	po dobu trvání smlouvy s dodavatelem	
Oslovování zákazníků po ukončení smlouvy	F – Oprávněný zájem	max. 3,5 roku od ukončení poslední smlouvy se zákazníkem	
Výkon práv a povinností z komoditních smluv (elektřina, plyn) – podepsaná smlouva, nedodané nezbytné podklady pro zahájení dodávky energií	B – Smlouva	5 let	
Public relations	A – Souhlas B – Smlouva F – Oprávněný zájem	max. 10 let	
Marketingové akce/soutěže	B – Smlouva	max. 1 rok účastníci 5 let výherci	zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Zpracování účetních podkladů, zasílání a příjem podkladů (v rámci nastavených procesů, případně na vyžádání)	C – Právní povinnost	11 let	zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Ochrana informací příslušných společnosti SKČ v IS SKČ a zajištění jednoznačné identifikace pomocí správy a řízení životního cyklu identit, rolí a oprávnění (IDM, BCRI, GIPD)	B – Smlouva F – Oprávněný zájem	4 roky	
Zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním povinností spojených s institutem dodavatele poslední instance (DPI)	C – Právní povinnost	po dobu dodávek energie v režimu DPI a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém byly dodávky ukončeny	zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
Vyřizování evidence žádostí dle zákona o svobodném přístupu k informacím	C – Právní povinnost F – Oprávněný zájem	5 let od vyřízení žádosti	zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
Automatický přepis hovorů, hlasová analýza hovorů (zájmová slova, emotivnost, plynulost řeči)	F – Oprávněný zájem	až 1 rok	
Nábor zaměstnanců a stipendijní program pro studenty	A – Souhlas B – Smlouva F – Oprávněný zájem	po dobu trvání souhlasu nebo až 11 let	
Compliance ověřování smluvních partnerů a uchazečů o zaměstnání	C – Právní povinnost F – Oprávněný zájem	až 5 let	zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí

			zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
Vypínání přetoků z fotovoltaických elektráren	B – Smlouva	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	
Ověřování doručování e-mailových zpráv	F – Oprávněný zájem	po dobu max. 5 let	
ČEZ Šetřivý balíček (poskytování SW služeb a nájem zařízení)	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Poskytování informací o opatřeních na úsporu energií (např. ČEZ Akademie)			
Poskytování informací o opatřeních na úsporu energií (např. ČEZ Akademie) – účast v kurzech/soutěžích s vyplácením odměn	B – Smlouva	po dobu trvání kurzu	
Poskytování informací o opatřeních na úsporu energií (např. ČEZ Akademie) – účast na akcích/soutěžích s vyplácením odměn	B – Smlouva C – Právní povinnost	1 rok po skončení akce/soutěže, v případě vyplacení odměny 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém je odměna vyplacena	zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Zasílání newsletterů souvisejících s ČEZ Akademií	A – Souhlas	po dobu trvání ČEZ Akademie nebo do odvolání souhlasu	
Akce "Doporuč a získej" – odměny za doporučení			
Prověření splnění podmínek pro účast v marketingové akci „Doporuč a získej“	B – Smlouva	5 let od ukončení marketingové akce „Doporuč a získej“	
Vypořádání odměny za účast v marketingové akci „Doporuč a získej“	B – Smlouva	11 let od ukončení ročního účetního období, ve kterém byla odměna vypořádána	
Zpracování poptávky z marketingové akce „Doporuč a získej“	B – Smlouva	3 měsíce od posledního kontaktu ze strany zákazníka/ u technologických produktů po dobu 6 měsíců od projevení zájmu, nebo 3 měsíce od odeslání nabídky/návrhu smlouvy k podpisu	
Flexibilita			
Výkon práv a povinností ze smluv k produktu FlexiEnergie včetně činností před uzavřením smlouvy, obsluha zákazníka, reklamace, fakturace, správa salda zákazníka a zajištění plnění smluvních závazků.	B – Smlouva C – Právní povinnost	po dobu trvání smlouvy a následně 11 let od skončení ročního účetního období, ve kterém smlouva zanikla	zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád
Uchování dat k flexibilitě a oslovení s produktem k flexibilitě	A – Souhlas	po dobu trvání souhlasu, max. 3 roky	
Predikce spojené s flexibilitou	F – Oprávněný zájem	11 let	

5. Zpracovatelé a příjemci osobních údajů

Naše společnost může pro zajištění efektivnosti a odbornosti procesů vaše osobní údaje v rámci jejich zpracování v odůvodněných případech zpřístupnit svým zaměstnancům, anebo smluvním partnerům v pozici zpracovatele osobních údajů na základě smlouvy o zpracování osobních údajů nebo jiného právního aktu smluvním partnerům v pozici společného správce osobních údajů na základě smlouvy o vzájemných právech a povinnostech společných správců nebo jiného právního aktu, nebo dalšímu správci osobních údajů v pozici příjemce osobních údajů.

U našich smluvních zpracovatelů osobních údajů vyžadujeme obdobný organizačně-technický standard ochrany osobních údajů, jaký máme nastaven jednotně pro celý Koncern ČEZ, včetně dodržování smluvních podmínek vztahujících se ke zpracování osobních údajů (např. povinnost používat předmětné osobní údaje výhradně k těm účelům, ke kterým jim byly předány, zákaz sdílení předaných osobních údajů s dalšími zpracovateli osobních údajů bez našeho předchozího souhlasu atd.).

Naplnění našich požadavků na zpracování předaných osobních údajů ověřujeme u dotčených smluvních zpracovatelů před uzavřením smlouvy o zpracování osobních údajů (či jiného právního aktu), během jejího trvání, a i po jejím skončení (zejména co do výmazu předaných osobních údajů apod.).

Zpracovatelé osobních údajů

Kategorie zpracovatele	Činnost
Bezpečnostní agentury	Zajištění ochrany života, zdraví a majetku (prostřednictvím Externích bezpečnostních agentur).
Další společnosti ze Skupiny ČEZ	ČEZ, a. s., je mateřskou společností Skupiny ČEZ a pro zajištění kvalitních služeb využívá i spolupráce se svými dceřinými společnostmi, které jsou blíže uvedeny na stránkách www.cez.cz .
Firemní dobrovolnictví	Realizace firemního dobrovolnictví zaměřeného na pomoc jednotlivcům i konkrétním projektům.
Marketing a komunikace	Zajištění komunikace s veřejností, včetně realizace reklamních akcí, komunikačních materiálů a marketingových výzkumů.
Personální agentury	Zajištění náboru a výběru vhodných uchazečů o zaměstnání.
IT služby a dodavatel software	Vývoj a údržba relevantních IT systémů, webových stránek, systémů pro elektronickou realizaci valných hromad, správu a fungování elektromobility apod.
Služby servisu, obsluhy	Zajištění nabízených produktů a obsluhy zákazníků.
Služby telefonního centra	Zajištění telefonních služeb.
Archivačních služeb	Archivace dokumentů.
Vymáhání pohledávek	Provádění vymáhání pohledávek naší společnosti.
Tiskové služby	Zajištění tisku, zejména korespondence.
Poštovní a kurýrní služby	Poštovní služby včetně dodání poukázané peněžní částky, dále přeprava poštovních zásilek a kurýrní přeprava zásilek.
Právní služby a poradenství	Poskytování právních služeb a poradenství.
Zplnomocněný subjekt	Vystupování a právní jednání jménem zmocnitele, kterým je v tomto případě ČEZ Prodej, a. s. na základě plné moci či smlouvy (například subdodavatel nebo zhotovitel díla či služby).

Příjemci osobních údajů

Vaše osobní údaje mohou být předány také třetím subjektům, které jsou oprávněni získat takovéto osobní údaje. Jedná se například o daňové, správní či regulační orgány.

Naše společnost předává osobní údaje zejména těmto příjemcům:

- Energetický regulační úřad
- Distributoři energií
- Auditoři
- Poskytovatelé platebních bran

Česká televize
Český rozhlas
Český telekomunikační úřad
Orgány činné v trestním řízení
Orgány veřejné správy
Provozovatelé poštovních služeb
Elektroenergetické datové centrum, a.s.
Poskytovatelé pracovně-lékařských služeb
Společnosti poskytující služby pojištění a řešení škodných událostí

6. PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ DO TŘETÍCH ZEMÍ

Naše společnost zpracovává ať již přímo nebo prostřednictvím svých smluvních zpracovatelů vaše osobní údaje primárně na území České republiky, případně na území Evropské unie (dále jen „EU“), kde jsou prostřednictvím Nařízení GDPR platného a účinného pro celou Evropskou unii, resp. Evropský hospodářský prostor (dále jen „EHS“), nastaveny stejné podmínky ochrany a zabezpečení zpracování osobních údajů.

Výjimečně jsou osobní údaje předávány do třetích zemí nebo mezinárodními organizacím. V těchto případech před předáním osobních údajů posuzujeme, zda vybraný správce či zpracovatel poskytuje vhodné záruky a podmínky, včetně vymahatelnosti vašich práv, jakožto subjektů údajů, za současného posouzení účinné právní ochrany osobních údajů v dané zemi. K předání vašich osobních údajů do třetích zemí nebo mezinárodních organizací tak může dojít jen při splnění těchto podmínek:

vůči vybrané třetí zemi / mezinárodní organizaci existuje rozhodnutí Evropské komise, v rámci kterého bylo shledáno, že tato třetí země / mezinárodní organizace zajišťuje odpovídající úroveň ochrany osobních údajů;

vybraný zpracovatel nebo další zpracovatel je schopen poskytnout vhodné organizačně-technické záruky a v zemi tohoto zpracovatele, dalšího zpracovatele, existuje vymahatelnost práva subjektů údajů a účinná právní ochrana subjektů údajů.

Vhodnými zárukami mohou být:

- právně závazné a vymahatelné nástroje mezi orgány veřejné moci nebo veřejnými subjekty;
- závazná podniková pravidla;
- standardní doložky o ochraně osobních údajů přijatých Evropskou komisí;
- standardní doložky o ochraně údajů přijatých relevantním dozorovým úřadem a schválených Evropskou komisí;
- schválený kodex chování se závaznými a vymahatelnými závazky zpracovatele ve třetí zemi uplatňovat vhodné záruky, a to i ohledně práv subjektů údajů;
- schválený mechanismus pro vydání osvědčení spolu se závaznými a vymahatelnými závazky zpracovatele ve třetí zemi uplatňovat vhodné záruky, a to i ohledně práv subjektů údajů.

7. COOKIES A DALŠÍ ZPRACOVÁNÍ V DIGITÁLNÍM PROSTŘEDÍ

Na webových stránkách naší společnosti fungují cookies, které využíváme. Aby se mohly webové stránky správně zobrazovat, potřebujeme sbírat tzv. technické cookies. Pro všechny ostatní typy cookies potřebujeme váš souhlas a je pouze na vás, zda nám svůj souhlas udělíte, případně v jakém rozsahu. Rozsah oprávnění pro sběr cookies můžete nastavit prostřednictvím tzv. „Cookie bota“, který se zobrazuje na příslušné webové stránce. Zde také naleznete podrobné informace k souborům cookies.

Podle toho, zda a v jakém rozsahu nám svůj souhlas udělíte, pak můžeme cookies případně využít k personalizaci obsahu a reklam, poskytování funkcí sociálních médií a analýze návštěvnosti webových stránek naší společnosti. Informace o tom, jak náš web používáte pak můžeme sdílet se svými partnery pro sociální média, inzerci a analýzy. Partneři tyto údaje mohou zkombinovat s dalšími informacemi, které jste jim poskytli nebo které získali v souvislosti s tím, že používáte také jejich služby.

Podrobné informace k souborům cookie jsou vám k dispozici v [informaci o webu](#).

Na základě našeho oprávněného zájmu prostřednictvím nástroje pixel ověřujeme u vybraného typu e-mailové korespondence, zda došlo na straně adresátů k jejich otevření.

8. VAŠE PRÁVA K ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Naše společnost usiluje o transparentní a korektní zpracování vašich osobních údajů a zajištění jejich náležité ochrany, vždy v souladu s příslušnými právními předpisy. Abychom vás ujistili o našem odpovědném přístupu ke zpracování vašich údajů, jsme připraveni rychle a profesionálně reagovat na vaše oprávněné požadavky.

- Pokud se zpracování osobních údajů zakládá na vašem souhlasu, máte právo svůj souhlas pro budoucí zpracování kdykoli odvolat.
- Máte právo od nás jako správce údajů požadovat přístup ke svým osobním údajům a podrobnější informace o jejich zpracování.
- Máte právo od nás požadovat opravu vašich nepřesných nebo neúplných osobních údajů.
- Máte právo nás požádat o poskytnutí vašich osobních údajů v běžně používaném a strojově čitelném formátu, umožňujícím jejich předání jinému správci, pokud jsme je získali na základě vašeho souhlasu nebo v souvislosti s uzavíráním a plněním smlouvy, a jsou zpracovány automatizovaně.
- Máte právo podat námitku týkající se zpracování některých nebo všech vašich osobních údajů.
- Máte právo nás požádat o výmaz vašich osobních údajů, pokud již nemáme žádný právní důvod pro jejich další zpracování.

- Máte právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Dovolujeme si informovat, že výkon práv subjektů údajů podle čl. 12 až 22 Nařízení GDPR může být v souladu s čl. 23 odst. 1 Nařízení GDPR omezen. Podrobné informace ohledně vašich práv včetně způsobů výkonu vašich práv v případě ochrany osobních údajů naleznete [zde](#).

9. SLOVNÍK POJMŮ A ZKRATEK

Cookies	Krátký textový soubor, který navštívená webová stránka odešle do prohlížeče. Umožňuje webu zaznamenat informace o vaší návštěvě, například preferovaný jazyk a další nastavení. Příští návštěva stránek tak může být snazší a produktivnější. Soubory cookies jsou důležité. Bez nich by procházení webu bylo mnohem složitější.
Dozorový úřad	Úřad v ČR zřízen jako Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) zákonem o zpracování osobních údajů. Jsou mu svěřeny kompetence ústředního správního úřadu pro oblast ochrany osobních údajů v rozsahu stanoveném tímto zákonem a další kompetence stanovené zvláštním právním předpisem.
Koncern ČEZ	Podnikatelské seskupení deklarované dle § 79 odst. 3 zákona č. 90/2012 Sb., (ZOK), v jehož čele stojí řídící osoba společnost ČEZ, a. s., a jehož součástí jsou další i řízené osoby. uvedené v deklaraci koncernu na internetových stránkách Skupiny ČEZ. Přehled Informací o zpracování osobních údajů všech společností Koncernu ČEZ je dostupný zde: Informační memoranda koncernových společností Skupiny ČEZ
Nařízení GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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).
Osobní údaj (dále jen „OÚ“)	Veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
Pověřenec pro ochranu osobních údajů	Osoba jmenovaná pro celý Koncern ČEZ a vybrané společnosti Skupiny ČEZ podle čl. 37 Nařízení GDPR. Pověřenec pro ochranu osobních údajů (dále též jako „DPO“) má samostatnou odpovědnost za vymezenou oblast ochrany osobních údajů pro Koncern ČEZ a vybrané společnosti Skupiny ČEZ a je partnerem pro jednání s ÚOOÚ a subjekty údajů. Odpovědností pověřence pro ochranu osobních údajů je zejména chránit zájmy subjektů údajů.
Profilování	Jakákoli forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě, zejména k rozboru nebo odhadu aspektů týkajících se jejího pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, chování, místa, kde se nachází, nebo pohybu.
Příjemce	Fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, kterým jsou osobní údaje poskytnuty, ať už se jedná o třetí stranu, či nikoli. Příjemce disponuje zákonnou, smluvní či jinou pravomocí zpracovávat osobní údaje. Jedná se o jiné správce či zpracovatele například o daňové, správní či regulační orgány. Avšak orgány veřejné moci, které mohou získávat osobní údaje v rámci zvláštního šetření v souladu s právem členského státu, se za příjemce nepovažují; zpracování těchto osobních údajů těmito orgány veřejné moci musí být v souladu s použitelnými pravidly ochrany údajů pro dané účely zpracování.
Skupina ČEZ	Skupina ČEZ představuje seskupení více společností kolem mateřské společnosti ČEZ, a. s., podnikajících především v oblasti energetiky, propojené s touto mateřskou společností zejména prostřednictvím majetkových účastí. Bližší informace jsou k dispozici zde
Správce osobních údajů	Právnická osoba (společnost ČEZ Prodej, a. s.), která určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Správce může zmocnit nebo pověřit zpracováním osobních údajů Zpracovatele
Subjekt údajů (dále jen „SÚ“)	Fyzická osoba, k níž se osobní údaje vztahují. Subjekt údajů se považuje za identifikovaný, nebo identifikovatelný, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit jeho identitu.
Test přiměřenosti	Posouzení žádosti subjektu údajů Správcem, je-li žádost subjektu údajů zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména protože se opakuje. Za zjevně nedůvodné mohou být považovány žádosti např. v případě, že na první pohled zcela postrádají odůvodnění (v případě, kdy je odůvodnění nezbytné) a nelze ani výkladem posoudit, o co se subjektu údajů jedná (příkladem může být námitka proti zpracování dle čl. 21 odst. 1 Nařízení GDPR, pokud SÚ v žádosti neuvede informace o své situaci, které umožní Správci posoudit, zda převažuje oprávněný zájem nad zájmem subjektu údajů). Za zjevně nepřiměřenou mohou být žádosti považovány zejména tehdy, pokud se bezdůvodně opakují nebo je jich velký počet. Toto nelze paušalizovat, vždy je třeba posuzovat v kontextu daného případu. Zjevnou nedůvodnost nebo nepřiměřenost žádosti dokládá Správce a odůvodňuje ji ve sdělení, kterým subjekt údajů a Pověřence pro ochranu osobních údajů informuje o odmítnutí žádosti. Toto odůvodnění musí Správce

	zdokumentovat a uložit pro případnou kontrolu Dozorového úřadu.
ZZOÚ	Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
Zpracování osobních údajů	Jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
Zpracovatel osobních údajů	Fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro Správce.
Zvláštní kategorie údajů (citlivé údaje)	Osobní údaje, které vypovídají o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a zpracování genetických údajů, biometrických údajů za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby a údajů o zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby.

10. KONTAKTUJTE NÁS

Pokud máte žádost nebo stížnost týkající se zpracování vašich osobních údajů nebo dotaz na osobu zodpovědnou za zpracování osobních údajů v naší společnosti, kontaktujte nás prosím pomocí našeho [webového formuláře](#). Nebo nám pište na adresu ČEZ, Prodej a. s., Duhová 1/425, 140 53 Praha 4, heslo „zpracování osobních údajů“. Na vaše žádosti, dotazy nebo stížnosti odpovíme co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od jejich doručení. Pokud bychom z důvodu složitosti řešení vaší žádosti nebo vysokého počtu žádostí dalších osob nedokázali vaši žádost vypořádat včas, budeme vás informovat o potřebném prodloužení lhůty.

Naším pověřencem pro ochranu osobních údajů je Mgr. Petr Brázda, LL.M. Lze ho kontaktovat prostřednictvím webového formuláře nebo písemně na adrese Pověřenec pro ochranu osobních údajů, ČEZ, a. s., Duhová 1/425, 140 53, Praha 4 nebo prostřednictvím datové schránky ID: yqkcds6. Podrobnosti o možnostech kontaktování pověřence, jeho poslání a působnosti při řešení vašich práv jsou dostupné na webové stránce [Pověřenec pro ochranu osobních údajů](#).

11. ÚČINNOST

Tento dokument je účinný dnem zveřejnění 25. 5. 2018. Poslední aktualizace textu proběhla ke dni 14.8.2025.