

1. Identifikace správce a kontaktní údaje

Kolibřík energie, a.s., se sídlem Folknářská 1246/21, 405 02 Děčín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 4947, IČO: 27735001, DIČ: CZ27735001 (dále jen „Správce“). Kontaktní údaje Správce: tel: 530 300 333, e-mail: info@kolibrik-energie.cz.

2. Zpracovávané osobní údaje

V souvislosti s poskytováním služeb a produktů Správce jsou nebo mohou být subjektem údajů poskytovány Správci následující osobní údaje subjektu údajů (zákazníka):

- identifikační a adresní údaje (jméno, příjmení, datum narození, údaje o dokladu totožnosti, adresa trvalého či přechodného bydliště, kontaktní adresa, místo a stát narození, státní příslušnost, IČO, sídlo podnikání);
- kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mailová adresa);
- další osobní údaje spojené se smluvním vztahem (identifikační údaje odběrného místa, rozsah a případně průběh spotřeby energie, číslo bankovního účtu, spojovací číslo SIPO, zákaznické číslo, údaje týkající se platební historie a vyhodnocování kreditního rizika, četnost a výše záloh, e-mailové komunikace týkající se plnění závazků ze smlouvy, a další osobní údaje nezbytné pro zajištění služby distribuční soustavy);
- hlasové záznamy zákazníka (pořízené při telefonických hovorech se Správcem či zpracovatelem Správce);
- osobní údaje, které vznikají jako výsledek adresných analýz spotřebitelského chování subjektu údajů, profilování, záznamů o spotřebitelské historii, prediktivních modelů atd., a dále osobní údaje získané od subjektu údajů jinak;
- dynamický biometrický podpis.

3. Účely zpracování

Osobní údaje budou manuálně, elektronicky a v případech uvedených níže i automatizovaně zpracovávány za níže uvedenými účely:

- Sjednání a plnění smlouvy** – dále uvedené osobní údaje jsou v tomto případě Správcem zpracovávány z důvodu, aby vůbec bylo možné smlouvy se subjektem údajů (zejména smlouvy o dodávkách energií, o sdružených dodávkách elektřiny/plynu, kupní smlouvy apod.) uzavřít a poskytovat dle těchto smluv plnění. Za tímto účelem budou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c). Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smlouvy.
- Ochrana právních nároků Správce a subjektů údajů** – dále uvedené osobní údaje jsou v tomto případě Správcem zpracovávány z důvodu, aby mohlo v budoucnu dojít k určení, výkonu a obhajobě právních nároků Správce, popř. i subjektu údajů po ukončení příslušné smlouvy. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c). Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání promlčecích lhůt všech nároků přicházejících v úvahu po skončení příslušné smlouvy, popř. i po dobu delší (pokud by došlo ke stavění promlčecí lhůty), nejdéle však po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem.
- Hodnocení solventnosti subjektu údajů a předcházení podvodům** – dále uváděné osobní údaje jsou v tomto případě Správcem zpracovávány pro zamezení a předcházení protiprávním jednáním a pro ochranu majetku Správce. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c), zejména pak identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se platební historie, platební údaje apod. Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem.
- Plnění účetních a daňových povinností** – dále uvedené osobní údaje musí Správce zpracovávat, aby mohl vést řádné účetnictví a plnit daňové povinnosti v souladu se zákonem. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje uvedené v bodě 2. písm. a) až c), zejména identifikační údaje, kontaktní údaje, platební údaje, údaje o odběrném místě, údaje o platební historii a fakturační údaje. Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu 5 let od vytvoření příslušného dokumentu.
- Poskytování obchodních nabídek a obchodních sdělení souvisejících s uzavřenou smlouvou (přímý marketing)** – dále uvedené osobní údaje Správce zpracovává proto, aby mohl své zákazníky informovat o svých službách a produktech souvisejících s uzavřenou smlouvou jakož i o službách a produktech souvisejících s jinými službami či zbožím poskytovaných Správcem i osobami se Správcem propojenými, a nabízet je zákazníkům. Tyto informace a nabídky mohou být šířeny elektronickými, listinnými i hlasovými prostředky. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c). Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem a dále po dobu 3 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem.

- (vi) **Poskytování obchodních nabídek a obchodních sdělení nesouvisejících s uzavřenou smlouvou** – dále uvedené osobní údaje Správce zpracovává proto, aby mohl své zákazníky informovat o dalších svých službách a produktech, které nesouvisejí s uzavřenou smlouvou, a nabízet je svým zákazníkům. Jedná se tedy o jiné služby a produkty Správce a osob se Správcem propojenými. Tyto informace a nabídky mohou být šířeny elektronickými, listinnými i hlasovými prostředky. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c). Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem.
- (vii) **Zvýšení ochrany práv Správce a subjektů údajů, zkvalitnění poskytovaných služeb, zákaznická péče, marketingové kampaně prostřednictvím telefonického kontaktování, pořizování a užívání telefonní komunikace a telefonních nahrávek** – dále uváděné osobní údaje Správce bude zpracovávat pro výše uvedené účely, mezi které patří také např. verifikace uzavřených smluv a poskytnutých osobních údajů, hodnocení spokojenosti zákazníků, realizace marketingových akcí apod. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c) a d), zejména pak identifikační a kontaktní údaje, údaje o spotřebě energií, další osobní údaje týkající se plnění závazků z příslušné smlouvy, hlasový záznam. Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem a dále po dobu 3 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem.
- (viii) **Analýza spotřebitelského chování subjektu údajů včetně prediktivních modelů, včetně následného poskytování jakýchkoliv obchodních nabídek a obchodních sdělení (týkajících se jakýchkoliv produktů a služeb Správce či jiných osob)** – Dále uvedené osobní údaje bude Správce v rámci výše vymezeného účelu zpracovávat také např. za účelem průzkumu trhu a marketingových výzkumů, včetně následného zpracování výsledků těchto průzkumů a výzkumů. Při zpracování osobních údajů zpracovávaných za tímto účelem může být využíváno profilování, prediktivní modely, adresné analýzy spotřebitelského chování, a mohou být používána i automatizovaná rozhodování, vždy však pouze a výlučně s platně uděleným souhlasem ze strany subjektu údajů. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. e) a dále osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c) zejména pak identifikační a kontaktní údaje, údaje o spotřebě energií, další osobní údaje týkající se plnění závazků z příslušné smlouvy. Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem a dále po dobu 3 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem.
- (ix) **Pořízení zpracování a uchování biometrických údajů (zvláštní kategorie osobních údajů) za účelem sjednání smlouvy nebo jiného právního jednání mezi Správcem a subjektem údajů prostřednictvím tzv. dynamického biometrického podpisu** – Dále uvedené osobní údaje budou Správcem zpracovávány z důvodu zvýšení právní ochrany subjektů údajů (omezení podvodných jednání, falšování podpisů apod.) a Správce, zefektivnění a zjednodušení uzavírání smluv a zkvalitnění poskytovaných služeb. Jedná se o zpracování osobních údajů označených v bodě 2. písm. f). Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem a dále po dobu promlčecích lhůt všech nároků přicházejících v úvahu po skončení příslušné smlouvy, popř. i po dobu delší (pokud by došlo ke stavění promlčecí lhůty), nejdéle však po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu se Správcem.
- (x) **Pořízení, zpracování a uchování kopie občanského průkazu** – Dále uvedené osobní údaje bude Správce zpracovávat z důvodu identifikace subjektu údajů pro sjednání příslušné smlouvy. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a). Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem.
- (xi) **Předání osobních údajů subjektu údajů společností z koncernu Správce** – Dále uvedené osobní údaje může Správce předat ostatním osobám (společnostem) ze skupiny Správce, přičemž tyto osoby budou v roli dalšího správce osobních údajů. Tyto osobní údaje mohou být poskytnuty za účelem dalšího zpracování těmito osobami ze skupiny Správce, zejména za účelem oslovení s obchodními nabídkami apod. Tento účel zpracování osobních údajů však bude prováděn vždy pouze a výlučně s platně uděleným souhlasem ze strany subjektu údajů. Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje označené v bodě 2. písm. a) až c) a e) až f). Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem.
- (xii) **Předání osobních údajů subjektu údajů ohledně plnění jeho peněžitých závazků a platební morálky ze strany Správce třetím osobám zabývajícím se ověřováním bonity, platební morálky a důvěryhodností subjektu údajů, které jsou provozovateli registru podle zákona o ochraně spotřebitele, a jejich další zpracování v jimi vedených databázích pro účely smluvního ověřování bonity, důvěryhodnosti a platební morálky pro další subjekty** – Za tímto účelem jsou Správcem zpracovávány osobní údaje uvedené v bodě 2. písm. a) až c), zejména identifikační údaje, kontaktní údaje, platební údaje, údaje o odběrném místě, údaje o platební historii a fakturační údaje, případně jiné osobní údaje týkající se plnění závazků ze smluvního vztahu se Správcem. Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu trvání smluvního vztahu se Správcem.

(xiii) **Používání kontaktního formuláře na webových stránkách Správce** – Dále uvedené osobní údaje bude Správce zpracovávat zejména na základě kontaktního formuláře umístěného na webových stránkách Správce, dle kterého je poskytováno občanům bezplatné poradenství v oblasti energetiky, a to v rozsahu vymezeném zejména samotnými dotazy občanů (subjektů údajů). Řádným vyplněním a odesláním kontaktního formuláře na webových stránkách dochází k uzavření smluvního vztahu se Správce, jehož předmětem je bezplatné poskytnutí služby spočívající v poradenství v oblasti energetiky. Tyto osobní údaje jsou tedy zpracovávány za účelem realizace poradenství v oblasti energetiky, zpracování zadaných odpovědí na dotazy subjektu údajů apod. Za tímto účelem jsou Správce zpracovávány osobní údaje uvedené v bodě 2. písm. a) až c), zejména jméno, příjmení, obec, telefonní číslo, e-mailová adresa a další osobní údaje, které zákazník či zájemce sám uvede do zprávy kontaktního formuláře nebo v rámci telefonního hovoru. Tyto osobní údaje budou pro tento účel spravovány po dobu jednoho roku od poskytnutí osobních údajů prostřednictvím webového kontaktního formuláře.

4. Právní základ pro zpracování

Veškeré výše uvedené osobní údaje zpracovává Správce vždy na základě alespoň jednoho z právních titulů uvedených v čl. 6 GDPR. Jedná se o následující právní tituly:

- (i) **Uzavření a plnění smlouvy** – na základě tohoto právního titulu zpracovává Správce osobní údaje zpracovávané pro následující účely zpracování dle bodu 3 výše:
 - Sjednání a plnění smlouvy dle bodu 3. odst. (i);
 - Používání kontaktního formuláře na webových stránkách Správce dle bodu 3. odst. (xiii).
- (ii) **Plnění právní povinnosti** – na základě tohoto právního titulu zpracovává Správce osobní údaje zpracovávané pro následující účely zpracování dle bodu 3 výše:
 - Plnění účetních a daňových povinností dle bodu 3. odst. (iv).
- (iii) **Oprávněný zájem Správce** – na základě tohoto právního titulu zpracovává Správce osobní údaje zpracovávané pro následující účely zpracování dle bodu 3 výše:
 - Ochrana právních nároků Správce a subjektů údajů dle bodu 3. odst. (ii);
 - Hodnocení solventnosti subjektu údajů a předcházení podvodům dle bodu 3. odst. (iii);
 - Poskytování obchodních nabídek a obchodních sdělení souvisejících s uzavřenou smlouvou (přímý marketing) dle bodu 3. odst. (v);
 - Předání osobních údajů subjektu údajů ohledně plnění jeho peněžitých závazků a platební morálky ze strany Správce třetím osobám zabývajícím se ověřováním bonity, platební morálky a důvěryhodností subjektu údajů, které jsou provozovateli registru podle zákona o ochraně spotřebitele, a jejich další zpracování v jimi vedených databázích pro účely smluvního ověřování bonity, důvěryhodnosti a platební morálky pro další subjekty dle bodu 3. odst. (xii);
- (iv) **Souhlas se zpracováním osobních údajů** – na základě tohoto právního titulu zpracovává Správce osobní údaje zpracovávané pro následující účely zpracování dle bodu 3 výše:
 - Poskytování obchodních nabídek a obchodních sdělení nesouvisejících s uzavřenou smlouvou dle bodu 3. odst. (vi);
 - Zvýšení ochrany práv Správce a subjektů údajů, zkvalitnění poskytovaných služeb, zákaznická péče, marketingové kampaně prostřednictvím telefonického kontaktování, pořizování a užívání telefonní komunikace a telefonních nahrávek dle bodu 3. odst. (vii);
 - Analýza spotřebitelského chování subjektu údajů včetně prediktivních modelů, včetně následného poskytování jakýchkoliv obchodních nabídek a obchodních sdělení (týkajících se jakýchkoliv produktů a služeb Správce či jiných osob) dle bodu 3. odst. (viii);
 - Pořízení zpracování a uchování biometrických údajů (zvláštní kategorie osobních údajů) za účelem sjednání smlouvy nebo jiného právního jednání mezi Správce a subjektem údajů prostřednictvím tzv. dynamického biometrického podpisu dle bodu 3. odst. (ix);
 - Pořízení, zpracování a uchování kopie občanského průkazu dle bodu 3. odst. (x);
 - Předání osobních údajů subjektu údajů společnostem z koncernu Správce dle bodu 3. odst. (xi);

5. Způsob a zásady zpracování osobních údajů, poučení o právech

Správce je oprávněn zpracovávat osobní údaje manuálně nebo automatizovaně prostřednictvím svých k tomu oprávněných zaměstnanců nebo prostřednictvím specializované společnosti. Osobní údaje jsou uchovávány v zabezpečených databázích.

Správce prohlašuje, že veškeré zpracování osobních údajů subjektu údajů, popřípadě jejich nezbytné předávání, bude prováděno plně s ohledem na soukromí subjektu údajů a v souladu s platnými právními předpisy, zejména s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů a s právními předpisy regulujícími zprostředkovatelskou činnost Správce.

Subjekt údajů může v souvislosti se zpracováním osobních údajů vůči Správci uplatnit práva uvedená níže, a to zejména:

- elektronicky na e-mailové adrese uvedené výše v této informaci;
- písemně na korespondenční adresu Správce uvedenou výše v této informaci.

a) Právo na přístup, opravu, omezení a výmaz osobních údajů

Subjekt údajů má právo získat od Správce informace, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány. Pokud Správce osobní údaje subjektu údajů zpracovává, je povinen poskytnout subjektu údajů bezplatně kopii zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie na žádost subjektu údajů může Správce účtovat přiměřený poplatek.

Subjekt údajů má dále právo na opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají a na doplnění neúplných osobních údajů s přihlédnutím k účelům zpracování, a to i prostřednictvím poskytnutí dodatečného prohlášení.

Subjekt údajů má rovněž právo na omezení zpracování jeho osobních údajů, v kterémkoli z těchto případů:

- subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, v tomto případě bude zpracování omezeno na dobu potřebnou k tomu, aby Správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
- zpracování osobních údajů je protiprávní, subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
- Správce již osobní údaje nepotřebuje pro stanovený účel zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- subjekt údajů uplatnil právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, v tomto případě bude zpracování omezeno, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody Správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu údajů.

Na žádost subjektu údajů Správce bez zbytečného odkladu vymaže jeho osobní údaje, pokud je dán některý z níže uvedených důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
- subjekt údajů odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování;
- subjekt údajů vznesl námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování nebo subjekt údajů vznesl námitky proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu;
- osobní údaje jsou zpracovávány protiprávně;
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené právem Evropské unie nebo členského státu, které se na Správce vztahuje;

b) Právo na přenositelnost osobních údajů

Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, které poskytl Správci a které jsou zpracovávány automatizovaně, pokud je současně splněna některá z níže uvedených podmínek:

- osobní údaje jsou zpracovávány pro konkrétní účel/-y na základě souhlasu subjektu údajů;
- jedná se o zvláštní kategorii osobních údajů zpracovávaných pro jeden nebo více stanovených účelů na základě výslovného souhlasu uděleného subjektem údajů; nebo
- zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů.

c) Právo vznést námitku

V případě zpracování osobních údajů na základě právního titulu oprávněného zájmu Správce (např. přímý marketing, dále viz bod 4. výše) má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů z důvodů, které v námitce popíše.

V případě přijetí námítky Správce osobní údaje přestane zpracovávat (ponechá si je pouze uložené) a provede posouzení, zda má závažné oprávněné důvody pro jejich zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Pokud Správce dojde k závěru, že takové důvody má, informuje o tom subjekt údajů, sdělí mu zároveň možnosti další obrany a ve zpracování osobních údajů pokračuje. Pokud Správce naopak dojde k závěru, že dostatečné důvody pro zpracování osobních údajů nemá, subjekt údajů o tom informuje, zpracování ukončí a provede výmaz osobních údajů.

d) Vyřizování žádostí subjektu údajů při uplatnění jejich práv u Správce

Správce umožňuje subjektu údajů podání žádosti v různých formách (zejm. v listinné podobě, elektronicky). Jestliže subjekt údajů podává žádost v elektronické formě, budou informace poskytnuty v běžně používané elektronické formě, ledaže by subjekt údajů ve své žádosti uvedl, že požaduje jiný způsob poskytnutí informací. O opatřeních přijatých na základě žádosti subjektu údajů informuje Správce subjekt údajů do jednoho měsíce od přijetí žádosti, nejpozději však do tří měsíců od přijetí žádosti, byla-li lhůta v případě odůvodněné potřeby prodloužena.

e) Právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů:

Subjekt údajů má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, případně u jiného příslušného dozorového úřadu v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

6. Příjemci osobních údajů

Osobní údaje mohou být předávány dalším subjektům z koncernu Správce, pokud k tomu subjekt údajů udělil souhlas. Správce údajů může dále jakékoliv osobní údaje subjektu (avšak jen v nezbytném rozsahu) předat jiným osobám – zpracovatelům, které mohou se správcem údajů spolupracovat na plnění Smlouvy nebo smlouvy, jejímž předmětem jsou ostatní služby či produkty Správce v případě, že správce údajů tyto jednotlivé kroky nezajišťuje sám, nebo mohou zajišťovat úkony v souvislosti s fungováním správce (jedná se zejména o společnosti provozující callcentrum za účelem verifikace údajů obsažených ve smlouvě a za účelem zkvalitnění služeb, poskytovatele IT služeb a softwarových řešení, obchodní zástupci za účelem zajištění platného uzavírání smluv, externí účetní a auditorské společnosti, advokátní kancelář, aj.).

V případě uzavření smlouvy o dodávkách energií s vybraným dodavatelem energií jménem subjektu údajů budou osobní údaje subjektu údajů, uvedené v bodě 2. písm. a) až c) a písm. f), předány vybranému dodavateli energií, a to za účelem plnění dodavatelské smlouvy (tedy za účelem provádění dodávek energií).

Osobní údaje nebudou předávány ani zpřístupňovány žádným příjemcům ve třetích zemích nebo mezinárodních organizacích.