

Podmienky a informácie o spracovávaní OÚ - Zákazníci

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s., so sídlom Prešovská 48, 826 46 Bratislava, IČO: 35 850 370, (ďalej len "BVS, a.s.") ako prevádzkovateľ získava a spracúva osobné údaje dotknutých osôb, ktorým týmto poskytuje informácie v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní OÚ a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov (ďalej len "GDPR") a s ohľadom na zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov ("ZOOÚ").

Právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov

Proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, ktoré je založené na našich oprávnených záujmoch, môžete kedykoľvek namietať, aj bez uvedenia dôvodov. Námietku musíme riadne posúdiť. Ak nepreukážeme, že máme na spracúvanie Vašich osobných údajov nevyhnutné oprávnené dôvody a že tieto prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať.

Vašu námietku môžete zaslať písomne na adresu: **Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s., so sídlom Prešovská 48, 826 46 Bratislava** alebo e-mailom na gdpr@bvsas.sk.

Podľa druhu vzťahu s prevádzkovateľom sú v tabuľke nižšie uvedené účely spracovania osobných údajov (ďalej len "OÚ") z ktorých je zrejماً kategória dotknutých osôb, právny základ na ich spracovanie, kategórie spracúvaných OÚ ako aj doba, po ktorú bude prevádzkovateľ tieto OÚ spracovávať.

Účel spracúvania OÚ	Právny základ spracúvania OÚ	Dotknuté osoby	Doba spracúvania	Prijemcovia
<p>PLNENIE ZMLUVY O DODÁVKE PITNEJ VODY a iných zmlúv</p> <p>Účelom spracúvania je uzatváranie, evidencia a správa zmlúv súvisiacich s predmetom činnosti spoločnosti BVS, a.s., a to najmä zmlúv o dodávke pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd, zmlúv o vývoze odpadových vôd zo žump so zvýšeným znečistením, zmlúv o likvidácii odpadových vôd zo žump, zmlúv o pripojení vodovodnej prípojky/montáž vodomeru, zmlúv o výkone kontroly miery znečistenia vypúšťaných odpadových vôd od producentov, odvádzaných verejnou kanalizáciou, vrátane komplexnej starostlivosti o klienta.</p>	<p>čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia – ZMLUVNÉ A PREDZMLUVNÉ VZŤAHY – spracovanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je fyzická osoba ako dotknutá osoba</p>	<p>Fyzická osoba, ktorá s prevádzkovateľom uzatvorila zmluvu – zákazník BVS</p>	<p>10 rokov nasledujúcich po roku ktorého sa týkajú</p>	<p>subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, spoločnosť zabezpečujúca technickú podporu, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou</p>
<p>SMS SLUŽBA O PORUCHÁCH A ODSŤÁVKACH VODY</p> <p>Účelom spracúvania osobných údajov je zasielanie sms správ zákazníkom BVS, a.s. v prípadoch, keď dôjde</p>	<p>čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia – ZMLUVNÉ A PREDZMLUVNÉ VZŤAHY – spracovanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je fyzická osoba ako dotknutá osoba</p>	<p>Fyzická osoba, ktorá s prevádzkovateľom uzatvorila zmluvu – zákazník BVS, a.s.</p>	<p>Po dobu kým bude fyzická osoba zákazníkom BVS, a.s.</p>	<p>subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, telekomunikačný operátor zabezpečujúci zasielanie sms správ, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou</p>

<p>k poruche a/alebo odstávke vody</p>				
<p>PRIAMY MARKEKING VO VZŤAHU K SLUŽBÁM BVS, a.s.</p> <p>Účelom spracúvania osobných údajov je zasielanie informácií a newsletterov o vlastných a podobných tovaroch a službách, týkajúcich sa služby BVS, a.s., prieskum spokojnosti prostredníctvom služby STAFFINO.</p>	<p>čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - OPRÁVNENÝ ZÁUJEM</p> <p>Oprávneným záujmom je: zasielanie newsletterov zákazníkom BVS, ktoré obsahujú marketingové informácie týkajúce sa vlastných a podobných tovarov a služieb súvisiacich so službami BVS s cieľom informovania o novinkách, aktivitách, možnostiach a iných skutočnostiach súvisiacich so službami BVS</p>	<p>Zákazník BVS, a.s.</p>	<p>Doba spracúvania osobných údajov je 3 roky odo dňa ukončenia zmluvy alebo ku dňu podania námietky.</p> <p>V prípade prieskumu je lehota po dobu poskytovania služby STAFFINO alebo po dobu kým bude dotknutá osoba zákazníkom BVS, a.s. Osobné údaje sa zlikvidujú podľa toho, ktorá doba nastane skôr.</p>	<p>subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, spoločnosť zabezpečujúca technickú podporu, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou, spoločnosť zabezpečujúca prieskum spokojnosti - STAFFINO s. r. o., Volgogradská 84 080 01 Prešov, IČO: 47645407</p>
<p>Call centrum - zaznamenanie a vybavenia požiadavky dotknutej osoby vrátane ochrany práv prevádzkovateľa</p>	<p>čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - OPRÁVNENÝ ZÁUJEM</p> <p>Oprávnený záujem: vybavenie požiadavky dotknutej osoby k jej spokojnosti a spokojnosti prevádzkovateľa a v súlade s pracovnými postupmi prevádzkovateľa</p>	<p>Fyzická osoba, ktorá kontaktuje prevádzkovateľa prostredníctvom call centra</p>	<p>1 rok odo dňa uskutočnenia hovoru</p>	<p>subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou</p>
<p>ZOZNAM ZÁKAZNÍKOV BVS, a.s., KTORÍ SI NEŽELAJÚ BYŤ MARKETINGOVO OSLOVOVANÍ</p> <p>Pozn. vedenie zoznamu zákazníkov, ktorí si neželajú hodnotiť prostredníctvom aplikácie STAFFINO a/alebo si neželajú, aby im boli zasielané newslettery</p>	<p>čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - OPRÁVNENÝ ZÁUJEM</p> <p>Oprávnený záujem: vedenie evidencie klientov, ktorí si neželajú, aby ich prevádzkovateľ, BVS, a.s. marketingovými nástrojmi oslovoval. Evidenciu je potrebné viesť, aby prevádzkovateľ vedel komu nemá zasielať marketingové ponuky na základe oprávneného záujmu.</p>	<p>Zákazník BVS, a.s.</p>	<p>V prípade zasielania newsletterov je lehota po dobu poskytovania služby newslettera alebo po dobu kým bude dotknutá osoba zákazníkom BVS, a.s.. Osobné údaje sa zlikvidujú podľa toho, ktorá doba nastane skôr.</p> <p>V prípade prieskumu je</p>	<p>subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, spoločnosť zabezpečujúca technickú podporu, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou, spoločnosť zabezpečujúca prieskum spokojnosti - STAFFINO s. r. o., Volgogradská 84 080 01 Prešov, IČO: 47645407</p>

			lehota po dobu poskytovania služby STAFFINO alebo po dobu kým bude dotknutá osoba zákazníkom prevádzkovateľ a. Osobné údaje sa zlikvidujú podľa toho, ktorá doba nastane skôr.	
AGENDA SIEŤOVEJ BEZPEČNOSTI	<p>čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia – OPRÁVNENÝ ZÁUJEM</p> <p>Oprávnený záujem:</p> <p>zabezpečenie siete a sieťových zariadení, kontrola a prevencia neoprávnených prístupov a prevencia odcudzenia dát. Oprávnený záujem prevádzkovateľa spočíva v prevencii a ochrane pred počítačovým útokom a nepovoleným prístupom neoprávnených osôb k údajom, ochrane interných dát prevádzkovateľa vrátane OÚ, prevádzkovania interných IT systémov prevádzkovateľa.</p>	zamestnanci, zákazníci, dodávatelia a iné fyzické osoby, ktoré majú prístup do systémov prevádzkovateľa	1 rok odo dňa vytvorenia logu	subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, spoločnosť zabezpečujúca technickú podporu, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou
SPRÁVA REGISTRATÚRY, EVIDENCIA PRIJATEJ A ODOSLANEJ POŠTY	<p>čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich zo zák. č. 395/2002 Z. z. a súvisiacich právnych predpisov</p>	zamestnanci, externé spolupracujúce osoby, zmluvní partneri, štatutárne orgány a ďalšie osoby uvedené v korešpondencii	5 rokov odo dňa vybavenia korešpondencie	subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, spoločnosť zabezpečujúca technickú podporu, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou
<p>Agenda reklamácií (tzn. najmä pri súťažiach kde sa vzťahuje zákon č. 250/2007 Z. z.)</p> <p>Napríklad plnenie zákonných povinností voči Slovenskej obchodnej inšpekcii – v prípade sťažností spotrebiteľov</p>	<p>čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich zo zák. č. 250/2007 Z. z.</p>	Reklamujúca osoba	10 rokov po ukončení reklamácie	subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, spoločnosť zabezpečujúca technickú podporu, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou

Účtovná a obchodná agenda	<p>čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich zo zák. č. 431/2002 Z. z., zák. č. 222/2004 Z. z., zák. č. 40/1964 Zb., zák. č. 311/2001 Z. z., zák. č. 595/2003 Z. z., zák. č. 582/2004 Z. z., zák. č. 283/2002 Z. z. a súvisiacich právnych predpisov</p>	Zamestnanci a štatutárny orgán prevádzkovateľa a obchodných partnerov, klienti a iné fyzické osoby, ktorých OÚ sa nachádzajú v obchodnej a účtovnej dokumentácii	10 rokov nasledujúcich po roku ktorého sa týkajú	subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, spoločnosť zabezpečujúca technickú podporu, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou
Agenda obchodnej komunikácie	<p>spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje prevádzkovateľ</p> <p>Oprávnený záujem:</p> <p>Prevádzkovateľ má oprávnený záujem spracúvať OÚ fyzických osôb konajúcich v mene jeho zmluvných partnerov (v praxi najmä dodávateľov a odberateľov tovarov a služieb a ich zmluvných partnerov), aby sa zabezpečilo platné uzatvorenie zmluvy (tzn. uzatvorenie zmluvy s osobami oprávnenými konať v mene spoločnosti, ktorá je jeho zmluvným partnerom), ako aj jej riadne a efektívne plnenie (v praxi najmä komunikácia s príslušnými pracovníkmi na strane zmluvného partnera prevádzkovateľa).</p>	Zamestnanci a štatutárny orgán prevádzkovateľa a obchodných partnerov, zákazníci a iné fyzické osoby, ktorých OÚ sa nachádzajú v obchodnej komunikácii	5 rokov po roku v ktorom bola komunikácia ukončená	subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou
UPLATŇOVANIE PRÁV DOTKNUTÝCH OSOB	<p>čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich z GDPR a ZOOÚ a iných súvisiacich právnych predpisov</p>	fyzické osoby uplatňujúce práva dotknutých osôb	5 rokov nasledujúcich po roku, v ktorom bola žiadosť vybavená	subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou
AGENDA VYBAVOVANIA SÚDNYCH SPOROV, EXEKÚCIÍ, VYMÁHANIE POHLADÁVOK	<p>čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich zo zák. č. 160/2015 Z. z., zák. č. 244/2002 Z. z., zák. č. 301/2005 Z. z., zák. č. 7/2005 Z. z., zák. č. 38/1993 Z.</p>	strany sporu, účastníci konania a ďalšie zúčastnené osoby	10 rokov po právoplatnom skončení príslušného konania	súdy, exekútori, advokáti a iné orgány verejnej správy a subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje OÚ na základe zákona, odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú

	z., zák. č. 162/2015 Z. z., zák. č. 233/1995 Z. z. a súvisiacich právnych predpisov			viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou
--	---	--	--	-----------------------------------

BVS, a.s. nesprístupňuje OÚ žiadnym tretím osobám s výnimkou tých, u ktorých to vyžaduje zákon alebo tieto podmienky spracovania OÚ. BVS, a.s. neuskutočňuje prenos OÚ do tretích krajín mimo Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru). BVS, a.s. nespracúva OÚ pre účely vykonávania automatizovaného rozhodovania, vrátane profilovania.

V prípade, ak je pri niektorom z účelov spracovania OÚ právnym základom pre spracovanie OÚ zmluva, poskytnutie týchto údajov predstavuje zmluvnú požiadavku pre plnenie v zmysle predmetnej zmluvy. V prípade neposkytnutia týchto údajov, nie je možné uzatvorenie zmluvného vzťahu, ako ani následné plnenie zo zmluvy.

V prípade, ak je právnym základom pre spracovanie OÚ zákon, poskytnutie týchto údajov je zákonnou požiadavkou. V prípade neposkytnutia týchto údajov, nie je možné zabezpečiť riadne plnenie povinností BVS, a.s., ktoré jej vyplývajú z príslušných všeobecných právnych predpisov.

V súvislosti so spracovávaním OÚ má dotknutá osoba najmä nasledovné práva:

- 1) na základe žiadosti vyžadovať od spoločnosti BVS, a.s. potvrdenie, či sú alebo nie sú jej OÚ spracúvané, za akých podmienok sú spracúvané, vrátane rozsahu, účelu a doby ich spracúvania, a informácie o zdroji získania dotknutých OÚ;
- 2) na základe žiadosti vyžadovať od spoločnosti BVS, a.s. opravu nesprávnych alebo neaktuálnych OÚ, resp. doplnenie neúplných OÚ;
- 3) na základe žiadosti vyžadovať od spoločnosti BVS, a.s. vymazanie/likvidáciu OÚ ak:
 - a) OÚ už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,
 - b) v prípadoch, kedy boli OÚ spracúvané na základe súhlasu a tento súhlas so spracúvaním OÚ bol odvolaný, pričom neexistuje iný právny základ na spracúvanie OÚ alebo iná zákonná výnimka;
 - c) ak dotknutá osoba namieta spracúvanie OÚ na základe oprávneného záujmu a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie alebo dotknutá osoba namieta voči priamemu marketingu;
 - d) OÚ sú spracúvané nezákonne;
 - e) na to, aby sa splnila zákonná povinnosť musia byť OÚ vymazané,;
- 4) na základe žiadosti vyžadovať od spoločnosti BVS, a.s. obmedzenie spracúvania OÚ ak:
 - a) dotknutá osoba namieta správnosť OÚ, a to počas obdobia umožňujúceho spoločnosti BVS overiť správnosť OÚ;
 - b) spracúvanie OÚ je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie OÚ a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia;
 - c) spoločnosť BVS, a.s. už nepotrebuje OÚ na účel spracúvania OÚ, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku;
- 5) na základe žiadosti vyžadovať od spoločnosti BVS, a.s. OÚ, ktoré sa jej týkajú a ktoré spoločnosti BVS, a.s. poskytla, a ak je to technicky možné a ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami má zároveň aj právo preniesť tieto OÚ ďalšiemu prevádzkovateľovi;
- 6) v prípade, ak dochádza k spracúvaniu OÚ na právnom základe, ktorým je súhlas, tak má právo tento súhlas odvolať;
- 7) podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov SR.

PRÁVO NAMIETAŤ – Dotknutá osoba má právo z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie namietať proti spracúvaniu OÚ, ktoré sa jej týka a ktoré je vykonávané buď (A) z dôvodu nevyhnutnosti splnenia úlohy vo verejnom záujme alebo (B) na základe oprávneného záujmu BVS ako prevádzkovateľa na spracúvaní OÚ, vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených právnych základoch (v prípadoch pokiaľ by BVS, a.s. vykonávala na základe automatizovaného rozhodovania profilovanie).

Žiadosti v súvislosti s vyššie uvedenými právami je dotknutá osoba oprávnená uplatniť u zodpovednej osoby na adrese gdpr@bvsas.sk alebo formou doporučeného listu doručeného spoločnosti BVS, a.s. na adresu. Do predmetu e-mailu aj listu je potrebné uviesť "Osobné Údaje – Zákazníci".

Odpovede na uvedené žiadosti dotknutej osoby alebo opatrenia prijaté na základe týchto žiadostí sa poskytujú bezodplatne. Ak je žiadosť dotknutej osoby zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná, najmä pre jej opakujúcu sa povahu (opakovaná žiadosť), spoločnosť BVS, a.s. má právo účtovať si poplatok zohľadňujúci jej administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo primeraný poplatok zohľadňujúci jej administratívne náklady na oznámenie, resp. na uskutočnenie požadovaného opatrenia alebo má právo odmietnuť na základe takejto žiadosti konať.

V prípade pochybností o dodržiavaní povinností súvisiacich so spracúvaním OÚ sa môžete obrátiť priamo na spoločnosť BVS, a.s. alebo u zodpovednej osoby na adrese gdpr@bvsas.sk. Zároveň máte možnosť obrátiť sa so sťažnosťou na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, [www: https://dataprotection.gov.sk/](http://www.dataprotection.gov.sk/) .

Aktuálna verzia tohto dokumentu sa nachádza na oddelení právnych služieb BVS, a.s. a na webovej stránke BVS, a.s. v časti "Ochrana osobných údajov".