

**Podmienky a informácie o spracúvaní osobných údajov
pre osoby, ktoré si rezervujú termín stretnutia v zákazníckom centre**

Stredoslovenská energetika, a. s., právna forma: akciová spoločnosť, IČO 51 865 467, so sídlom Pri Rajčianke 8591/4B, 010 47 Žilina, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vložka č. 10956/L (ďalej len „SSE“, „prevádzkovateľ“ alebo „spoločnosť“) ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb, ktorým týmto poskytuje informácie v zmysle čl. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES („GDPR“) a s ohľadom na zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („ZOOÚ“). Dotknutá osoba môže kontaktovať prevádzkovateľa e-mailom na domacnosti@sse.sk alebo podnikatelia@sse.sk, prípadne poštou na adresu sídla prevádzkovateľa, resp. osobne v sídle prevádzkovateľa alebo na zákazníckych centrách prevádzkovateľa. Kontaktné údaje sú uvedené aj na webovom sídle www.sse.sk. Dotknutá osoba sa môže v prípade otázok týkajúcich sa spracúvania osobných údajov obrátiť tiež na zodpovednú osobu e-mailom na adresu dpo@sse.sk alebo listom adresovaným zodpovednej osobe (DPO) do sídla prevádzkovateľa, prípadne osobne v sídle prevádzkovateľa.

Podľa druhu vzťahu s prevádzkovateľom sú v tabuľke nižšie uvedené účely spracúvania osobných údajov (ďalej aj „OÚ“), z ktorých je zrejماً kategória dotknutých osôb, právny základ na ich spracúvanie, ako aj doba, po ktorú bude prevádzkovateľ tieto OÚ spracúvať a prípadní príjemcovia OÚ.

	Dotknuté osoby	Účel spracúvania OÚ	Právny základ spracúvania OÚ	Doba spracúvania	Príjemcovia
1	fyzická osoba, ktorá si rezervovala termín stretnutia v zákazníckom centre	účelom spracúvania OÚ je rezervácia termínu stretnutia v zákazníckom centre (vrátane komunikácie medzi prevádzkovateľom a dotknutou osobou, ktorá súvisí s rezerváciou stretnutia – napr. zaslanie potvrdenia o rezervácii stretnutia formou mailu/sms; pripomenutie rezervácie stretnutia formou mailu/sms; zaslanie potvrdenia o zrušení rezervácie stretnutia, resp. prepadení rezervácie stretnutia formou mailu/sms)	spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR – PLNENIE ZMLUVY, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba (ide o poskytnutie bezodplatnej služby zo strany prevádzkovateľa pre dotknutú osobu, ktorá spočíva v tom, že dotknutá osoba si rezervuje termín stretnutia v zákazníckom centre prevádzkovateľa)	30 dní odo dňa vytvorenia termínu rezervácie	subjekty, ktorým poskytnutie OÚ vyplýva z prevádzkovateľa zo zákona; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podporných administratívnych a technických služieb; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom výkonu externého auditu; spoločnosť poskytujúca Microsoft Office 365 (vrátane Outlooku); odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou povinnosťou mlčanlivosti
Osobné údaje môžu byť ďalej spracúvané aj na nasledovné účely (napr., ak dôjde k uplatneniu práv dotknutej osoby podľa GDPR, súdnemu sporu a pod.), bližšie informácie sú dostupné aj na www.sse.sk, v časti Ochrana osobných údajov a Cookies.					
2	fyzické osoby uplatňujúce práva dotknutých osôb, príp. ich	účelom spracúvania OÚ je uplatňovanie práv dotknutých osôb	čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich z Nariadenia a ZOOÚ	5 rokov nasledujúcich po roku, v ktorom bola	subjekty, ktorým poskytnutie OÚ vyplýva z prevádzkovateľa zo zákona;

	zástupcovia	podľa GDPR a ZOOU	a súvisiacich právnych predpisov	žiadosť vybavená	subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podporných administratívnych a technických služieb; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom výkonu externého auditu; spoločnosť poskytujúca Microsoft Office 365 (vrátane Outlooku); odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou povinnosťou mlčanlivosti
3	účastníci sporových a nesporných konaní	účelom spracúvania OÚ je riešenie sporovej a nespornej agendy prevádzkovateľa, vrátane účasti na konaniach a uplatňovania a/alebo bránenia právnych nárokov prevádzkovateľa (agenda vybavovania súdnych sporov, alternatívneho riešenia spotrebiteľských a nespotebiteľských sporov, exekúcií, vymáhania pohľadávok)	čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich najmä zo zák. č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov, zák. č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok v znení neskorších predpisov, zák. č. 420/2004 Z. z. o mediácii v znení neskorších predpisov, zák. č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov, zák. č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, zák. č. 7/2005 Z. z. o konkurzoch a reštrukturalizáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zák. č. 38/1993 Z. z. o organizácii Ústavného súdu Slovenskej republiky, o konaní pred ním a o postavení jeho sudcov, zák. č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, zák. č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov	10 rokov nasledujúcich po roku, kedy bolo konanie právoplatne skončené	súdy, exekútori, advokáti a iné orgány verejnej správy/moci a subjekty, ktorým poskytnutie OÚ vyplýva prevádzkovateľovi zo zákona; subjekty spolupracujúce pri vymáhaní pohľadávok; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podporných administratívnych a technických služieb; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom výkonu externého auditu; spoločnosť poskytujúca Microsoft Office 365 (vrátane Outlooku); odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou povinnosťou mlčanlivosti

			a súvisiacich právnych predpisov		
4	fyzická osoba, ktorej osobné údaje požadujú orgány verejnej moci	účelom spracúvania osobných údajov je poskytovanie OÚ orgánom verejnej moci na základe ich požiadavky Pozn. Účelom spracúvania OÚ je poskytovanie OÚ v prípade vyžiadania orgánom verejnej moci napr. ak orgány činné v trestnom konaní žiadajú informáciu o osobe pre účely ochrany tretích osôb, t. j. pre iné účely ako účely SSE a pod.	čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcej napr. zo zák. č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore v znení neskorších predpisov, zák. č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov, zák. č. 370/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zák. č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov	10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú	subjekty, ktorým poskytnutie OÚ vyplýva z prevádzkovateľovi zo zákona; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podporných administratívnych a technických služieb; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom výkonu externého auditu; spoločnosť poskytujúca Microsoft Office 365 (vrátane Outlooku); odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou povinnosťou mlčanlivosti
5	fyzické osoby, ktorých ochrana OÚ bola porušená, a fyzické osoby, o ktorých OÚ ide v rámci prešetrovania, či došlo k porušeniu ochrany OÚ	účelom spracúvania OÚ je riešenie, zdokumentovanie a prípadné oznamovanie porušenia ochrany OÚ (vrátane posúdenia rizika pre dotknutú osobu)	čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich z Nariadenia a ZOOÚ a súvisiacich právnych predpisov	5 rokov nasledujúcich po roku, v ktorom došlo k porušeniu ochrany OÚ, resp. kedy bol prípad prešetrený	Úrad na ochranu OÚ SR, iné subjekty, ktorým poskytnutie OÚ vyplýva z prevádzkovateľovi zo zákona; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podporných administratívnych a technických služieb; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom výkonu externého auditu; spoločnosť poskytujúca Microsoft Office 365 (vrátane Outlooku); odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou povinnosťou mlčanlivosti

6	odosielatelia a prijímatelia korešpondencie a ďalšie osoby uvedené v korešpondencii	účelom spracúvania OÚ je správa registratúry a evidencia pošty	čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR - nevyhnutné na splnenie ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ prevádzkovateľa vyplývajúcich zo zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiacich právnych predpisov (napr. zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov) a iné súvisiace právne predpisy	v závislosti od druhu – v prípade bežnej korešpondencie max. 10 rokov nasledujúcich po roku, v ktorom bol záznam o komunikácii vytvorený; a v prípade dôležitej korešpondencie – A - trvalá archivačná lehota	subjekty, ktorým poskytnutie OÚ vyplýva prevádzkovateľovi zo zákona; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podporných administratívnych a technických služieb; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému; subjekty spolupracujúce s prevádzkovateľom za účelom výkonu externého auditu; spoločnosť poskytujúca Microsoft Office 365 (vrátane Outlooku); odborní konzultanti a poradcovia, ktorí sú viazaní zákonnou a/alebo zmluvnou povinnosťou mlčanlivosti
---	---	--	--	--	---

SSE nesprístupňuje OÚ žiadnym tretím osobám ako tým, u ktorých to vyžaduje zákon alebo tieto podmienky spracúvania osobných údajov.

Prevádzkovateľ primárne neuskutočňuje prenos osobných údajov do tretích krajín (mimo Európskej únie/Európskeho hospodárskeho priestoru), ani medzinárodnej organizácii.

K prenosu môže dôjsť v prípade spoločnosti Microsoft (dodávateľ cloudových služieb Office 365), s ktorou má prevádzkovateľ uzatvorenú sprostredkovateľskú zmluvu: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA?lang=29>. Spoločnosť Microsoft primárne spracúva všetky osobné údaje v rámci EHP, ale niektorí jej subdodávateľia sídlia v tretej krajine, ako je USA (<https://www.dataprivacyframework.gov/>). Spoločnosť Microsoft využíva ako nástroje prenosu štandardné zmluvné doložky alebo rozhodnutia Európskej komisie o primeranosti. Viac k ochrane osobných údajov spoločnosti Microsoft nájdete na <https://learn.microsoft.com/en-us/compliance/regulatory/gdpr>.

SSE nespracúva OÚ pre účely vykonávania automatizovaného rozhodovania, vrátane profilovania.

V prípade, ak je pri niektorom z účelov spracúvania právnym základom pre spracúvanie 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 spracúvanie OÚ plnenie zákonnej povinnosti, poskytnutie týchto údajov je zákonnou požiadavkou. V prípade neposkytnutia týchto údajov, nie je možné zabezpečiť riadne plnenie povinností SSE, ktoré jej vyplývajú z príslušných všeobecných právnych predpisov.

Kategórie OÚ:

- Účel č. 1: meno, priezvisko, e-mail, tel. č., údaje týkajúce sa rezervácie termínu stretnutia
- Účel č. 2: OÚ obsiahnuté v žiadosti o výkon práv podľa GDPR a ZOOU a odpovedi na žiadosť a s nimi súvisiace

3. Účel č. 3: OÚ obsiahnuté v sporových a nesporných konaniach, súdnych a mimosúdnych konaniach, exekučných a konkurzných konaniach a pod.

4. Účel č. 4: OÚ vyžiadané od orgánu verejnej moci a poskytnuté orgánu verejnej moci

5. Účel č. 5: OÚ, pri ktorých došlo k porušeniu ochrany OÚ a s ním súvisiace, resp. ktorých sa týkalo prešetrenie prípadu

6. Účel č. 6: OÚ obsiahnuté v došlej a odoslanej pošte a registratúre

Zdroj: OÚ máme od dotknutej osoby, ktorá vyplní rezervačný formulár

Ak OÚ poskytuje iná ako dotknutá osoba, daná osoba prehlasuje, že má právny základ na poskytnutie OÚ. OÚ o dotknutej osobe možno získať od inej fyzickej osoby a spracúvať v informačnom systéme len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutej osoby; to neplatí, ak poskytnutím OÚ o dotknutej osobe do informačného systému iná fyzická osoba chráni svoje práva alebo právom chránené záujmy, oznamuje skutočnosti, ktoré odôvodňujú uplatnenie právnej zodpovednosti dotknutej osoby, alebo sa OÚ spracúvajú na základe osobitného zákona podľa § 13 ods. 1 písm. c) a e) ZOOÚ.

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

- 1) na základe žiadosti vyžadovať od SSE právo na prístup k osobným údajom (**právo na prístup**), t. j. dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú OÚ, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto OÚ a tieto informácie:
 - a) účely spracúvania;
 - b) kategórie dotknutých OÚ;
 - c) príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú OÚ poskytnuté, najmä príjemcovia v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie;
 - d) ak je to možné, predpokladaná doba uchovávania osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie;
 - e) existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu OÚ týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti takémuto spracúvaniu;
 - f) právo podať sťažnosť dozornému orgánu;
 - g) ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;
 - h) existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 GDPR a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význam a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu;
 - i) ak sa OÚ prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 GDPR týkajúcich sa prenosu;
- 2) na základe žiadosti vyžadovať od SSE opravu nesprávnych alebo neaktuálnych OÚ, resp. doplnenie neúplných OÚ (**právo na opravu**);
- 3) na základe žiadosti vyžadovať od SSE vymazanie/likvidáciu OÚ (**právo na výmaz**), 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;
 - f) OÚ sa získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti podľa článku 8 ods. 1 GDPR;
- 4) na základe žiadosti vyžadovať od SSE obmedzenie spracúvania OÚ (**právo na obmedzenie spracúvania**), ak:
 - a) dotknutá osoba napadne správnosť OÚ, a to počas obdobia umožňujúceho SSE overiť správnosť OÚ;
 - b) spracúvanie OÚ je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu OÚ a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia;
 - c) SSE už nepotrebuje OÚ na účely spracúvania OÚ, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov;
 - d) dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 GDPR, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby;
- 5) na základe žiadosti vyžadovať od SSE OÚ, ktoré sa týkajú dotknutej osoby, a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo preniesť tieto údaje (**právo na prenosnosť OÚ**) ďalšiemu prevádzkovateľovi bez toho, aby jej prevádzkovateľ, ktorému sa tieto OÚ poskytli, bránil, ak:
 - a) sa spracúvanie zakladá na súhlase podľa článku 6 ods. 1 písm. a) GDPR alebo článku 9 ods. 2 písm. a) GDPR, alebo na zmluve podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR, a

b) ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami.

Dotknutá osoba má pri uplatňovaní svojho práva na prenosnosť údajov podľa predchádzajúceho odseku právo na prenos osobných údajov priamo od jedného prevádzkovateľa druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ je to technicky možné;

6) podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov SR;

Podrobné informácie o jednotlivých právach dotknutých osôb a spôsobe ich uplatnenia sú uvedené na www.sse.sk, v časti Ochrana osobných údajov a Cookies. Žiadosti v súvislosti s vyššie uvedenými právami je dotknutá osoba oprávnená uplatniť na adrese dpo@sse.sk, resp. formou doporučeného listu doručeného prevádzkovateľovi – jeho zodpovednej osobe, prípadne osobne v sídle prevádzkovateľa.

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), SSE 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 osobných údajov sa môžete obrátiť priamo na SSE, a to u zodpovednej osoby na adrese dpo@sse.sk. Zároveň máte právo obrátiť sa so sťažnosťou na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Budova Park one, Námestie 1. mája 18, 811 06 Bratislava, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, [www: https://dataprotection.gov.sk/](http://www.dataprotection.gov.sk/).

V prípade, že ste súčasne aj odberateľom elektriny/plynu (komodita), resp. jeho zástupcom, vzťahujú sa na Vás aj Podmienky a informácie o spracúvaní osobných údajov PRE ODBERATEĽOV ELEKTRINY, ODBERATEĽOV PLYNU A ICH ZÁSTUPCOV, ktoré sú dostupné tu: https://www.sse.sk/ochrana-osobnych-udajov-a-cookies/spracuvanie-osobnych-udajov/informacne-povinnosti?page_id=8551

Aktuálna verzia tohto dokumentu sa nachádza aj v sídle prevádzkovateľa a na internetovej webovej stránke SSE www.sse.sk, v časti Ochrana osobných údajov a Cookies.