

1. OZNAČENIE PREVÁDZKOVATEĽA A VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

Tieto zásady ochrany osobných údajov (ďalej ako „Zásady“) obsahujú informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov obchodnou spoločnosťou **BES s.r.o.**, so sídlom Dúbravská cesta 2, 841 04 Bratislava – mestská časť Karlova Ves, IČO: 35 752 165, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 17828/B (ďalej ako „Prevádzkovateľ“ alebo ako „my“ v zodpovedajúcom gramatickom tvare), ku ktorému dochádza:

- (i) pri poskytovaní služieb Prevádzkovateľom a pri realizácii iných zmluvných vzťahov vo vzťahu k jeho odberateľom (fyzickým osobám – odberateľom tepla a teplej úžitkovej vody), dodávateľom a iným obchodným partnerom a
- (ii) v rámci všeobecnej agendy Prevádzkovateľa a pri prevádzke webovej stránky Prevádzkovateľa www.bes.sk (ďalej ako „webová stránka“).

Prostredníctvom týchto Zásad Vám Prevádzkovateľ poskytuje informácie o tom, prečo sú Vaše osobné údaje spracúvané, akým spôsobom sú spracúvané, ako dlho ich Prevádzkovateľ uchováva, aké sú Vaše práva v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov a ďalšie relevantné informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov. Prostredníctvom týchto Zásad si Prevádzkovateľ plní informačnú povinnosť voči všetkým dotknutým osobám tak v prípade, ak Prevádzkovateľ získal osobné údaje priamo od Vás ako dotknutej osoby ako aj v prípade, ak získal Vaše osobné údaje z iného zdroja.

Prevádzkovateľ spracúvané Vaše osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady Európskej Únie 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „Nariadenie“), príslušnými slovenskými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „Zákon“) a ostatnými predpismi o ochrane osobných údajov (Nariadenie, Zákon a ostatné predpisy o ochrane osobných údajov ďalej spolu aj ako „Predpisy o ochrane osobných údajov“).

Prevádzkovateľa môžete vo veciach týkajúcich sa spracúvania a ochrany osobných údajov kontaktovať na adrese **BES s.r.o., Dúbravská cesta 2, 841 04 Bratislava –Karlova Ves** alebo e-mailom na e-mailovú adresu dpo@bes.sk. Prevádzkovateľ v oblasti spracúvania a ochrany osobných údajov neurčil zodpovednú osobu.

2. KATEGÓRIE SPRACÚVANÝCH OSOBNÝCH ÚDAJOV, ÚČELY, PRÁVNE ZÁKLADY SPRACÚVANIA A DOBA UCHOVÁVANIA VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje **v súlade so zásadou minimalizácie** tak, aby mohol plniť uzatvorené zmluvy, zákonné povinnosti, spracúval osobné údaje, na spracovávanie ktorých má oprávnený záujem alebo aby spracúval Vaše osobné údaje, na spracúvanie ktorých ste mu udelili súhlas. **Prevádzkovateľ od Vás vyžaduje vždy iba tie osobné údaje, ktorých spracúvanie je na konkrétny účel spracúvania potrebné.**

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje iba na odôvodnené účely, po obmedzenú dobu a s využitím maximálnej možnej miery zabezpečenia. **Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje len vtedy, ak na ich spracúvanie existuje právny základ (v súlade so zásadou zákonnosti).** Prevádzkovateľ uchováva osobné údaje vždy iba počas doby, počas ktorej je nevyhnutné osobné údaje uchovávať, ktorá je buď určená Prevádzkovateľom v súlade so zásadou minimalizácie alebo vyplýva z ustanovení príslušných právnych predpisov. Po uplynutí tejto doby Prevádzkovateľ osobné údaje vymaže, ak príslušné právne predpisy (napr. v oblasti archivácie) neustanovujú inak.

Konkrétne účely, na ktoré Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje, právne základy, doby uchovávania a kategórie Vašich osobných údajov v závislosti od jednotlivých účelov spracúvania nájdete v tabuľke nižšie.

Účely spracúvania	Právny základ	Kategórie osobných údajov	Doba uchovávania	Kategórie dotknutých osôb (kedy spracúvame Vaše osobné údaje za uvedeným účelom)
ZMLUVNÉ VZŤAHY A DODÁVKA TEPLA				

<p>Plnenie zmluvných povinností prevádzkovateľa - dodávka tepla, realizácia vyúčtovania a iných zmluvných povinností (na základe uzatvorených zmlúv s dodávateľmi tovarov a služieb, odberateľmi a inými obchodnými partnermi v postavení fyzických osôb) a realizácia predzmluvných vzťahov</p>	<p>Čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané pri plnení zmluvy alebo realizácií predzmluvných vzťahov</p>	<p>Bežné osobné údaje (meno, priezvisko, adresa bydliska / miesta podnikania (fakturačná adresa, ak je iná ako dodacia), kontaktné údaje - tel. č., emailová adresa, bankové spojenie)</p>	<p>Počas trvania zmluvného vzťahu a po skončení zmluvného vzťahu do úplného vyporiadania nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu</p>	<p>Fyzické osoby - dodávateľa tovarov a služieb a ich zástupcovia, fyzické osoby - odberatelia a ich zástupcovia</p>
<p>Vedenie evidencie dodávateľov, odberateľov, iných obchodných partnerov a kontaktných osôb dodávateľov, odberateľov a iných obchodných partnerov (v prípade obchodných partnerov - právnických osôb) a uzatvorených zmlúv, vedenie primeranej komunikácie a preukazovanie právnych nárokov</p>	<p>Čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, ktorý spočíva v nevyhnutnosti evidencie obchodných partnerov a zákazníkov (kontaktných osôb právnických osôb) na účely internej kontroly, vedenia účtovníctva a vymáhania právnych a iných nárokov vyplývajúcich z uzatvorených zmlúv</p>	<p>Bežné osobné údaje (meno, priezvisko, adresa bydliska / miesta podnikania, kontaktné údaje - tel. č., emailová adresa, bankové spojenie, príslušnosť k organizácií)</p>	<p>Počas trvania zmluvného vzťahu a po jeho skončení do uplynutia príslušných premlčacích dôb (pre účely vymáhania právnych nárokov vyplývajúcich z uzatvorených zmlúv), v prípade kontaktných osôb obchodných partnerov v postavení právnických osôb do zániku postavenia dotknutej osoby ako kontaktnej osoby obchodného partnera</p>	<p>Fyzické osoby - dodávateľa tovarov a služieb, odberatelia a obchodní partneri, fyzické osoby - kontaktné osoby dodávateľov, odberateľov a obchodných partnerov - právnických osôb</p>
<p>Vybavovanie reklamácií a vedenie s tým súvisiacich zákonných evidencií</p>	<p>Článok 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia, zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, zákon č. 40/1694 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov - spracúvanie osobných údajov je vykonávané pri plnení zákonných povinností</p>	<p>Bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností</p>	<p>3 roky nasledujúce po dni uplatnenia reklamácie (ak je klientom FO) a 4 roky nasledujúce po dni uplatnenia reklamácie (ak je klientom PO)</p>	<p>Fyzické osoby - odberatelia prevádzkovateľa, fyzické osoby - štatutárne orgány a zástupcovia odberateľov prevádzkovateľa</p>
<p>Vyhodnocovanie štandardov kvality dodávky tepla a zverejňovanie výsledkov na webovom sídle prevádzkovateľa,</p>	<p>Článok 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia, Zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov a naň nadväzujúca vyhláška č. 277/2012</p>	<p>Bežné osobné údaje v rozsahu stanovenom vo vyhláške č. 277/2012 Z.z. Úradu pre verejnú reguláciu sieťových odvetví, ktorou sa ustanovujú</p>	<p>Zverejňovanie výsledkov štandardov kvality - 12 mesiacov odo dňa zverejnenia, Archivovanie údajov o štandardoch kvality</p>	<p>Fyzické osoby - konatelia, fyzické osoby - odberatelia prevádzkovateľa, fyzické osoby - štatutárne orgány a zástupcovia</p>

vrátane: - archivovania údajov o štandardoch kvality a - vedenia evidencie podaní súvisiacich s nedodržaním štandardov kvality	Z.z. Úradu pre verejnú reguláciu sieťových odvetví, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla	štandardy kvality dodávky tepla (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, adresa odberného miesta, iné osobné údaje uvedené v podaní)	- 5 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú a Vedenie evidencie podaní - do vybavenia príslušného podania	odberateľov prevádzkovateľa
VŠEOBECNÁ AGENDA				
Spracovanie účtovných dokladov	Čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané pri plnení zákonných povinností (Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, Zákon č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov, Zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov)	Bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností (meno, priezvisko, adresa bydliska / miesta podnikania, adresa podania služby, kontaktné údaje - tel. č., emailová adresa, bankové spojenie)	10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú	Fyzické osoby - zamestnanci, fyzické osoby - členovia orgánov prevádzkovateľa, fyzické osoby - dodávateľa tovarov a služieb a ich zástupcovia, fyzické osoby - zamestnanci a zástupcovia dodávateľov tovarov a služieb, fyzické osoby - klienti a ich zástupcovia
Správa registratúry, evidencia a vybavovanie prijatej a odoslanej pošty (vrátane elektronickej komunikácie s príslušnými inštitúciami)	Článok 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané pri plnení zákonných povinností (Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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)	Bežné osobné údaje uvedené na príslušných dokumentov	Pošta - 5 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú, ostatné záznamy tvoriace registratúru v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,	Fyzické osoby - odosielatelia a prijímatelia úradnej korešpondencie
Vybavovanie uplatnených práv dotknutých osôb	Čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané pri plnení zákonných povinností	Bežné osobné údaje, ktoré sú súčasťou žiadosti	Do vybavenia uplatnených práv	Fyzické osoby, ktoré podali žiadosť alebo si uplatnili práva dotknutých osôb u prevádzkovateľa
Evidencia uplatnených práv dotknutých osôb	Čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, ktorým je evidovanie uplatnených práv dotknutých osôb z dôvodu preukázania plnenia povinností vyplývajúcich z právnych predpisov	Bežné osobné údaje, ktoré sú súčasťou žiadosti	5 rokov odo dňa uplatnenia práv	Fyzické osoby, ktoré podali žiadosť alebo si uplatnili práva dotknutých osôb u prevádzkovateľa
Odповедanie na správy vybavovanie	Čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané na základe	meno, priezvisko, e-mail, tel. č., iné údaje uvedené v správe	60 dní odo dňa doručenia žiadosti alebo do vybavenia	Fyzické osoby zasielajúce správu / dotaz

dotazov / žiadostí zo správ doručených prevádzkovateľovi prostredníctvom e-mailovej komunikácie alebo telefonicky	oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, ktorým je odpovedanie na doručené správy pre riadne vedenie obchodnej komunikácie, zlepšovanie kvality poskytovaných služieb a získavanie novej klientely		žiadosti (splnenia účelu), podľa toho, aká skutočnosť nastane skôr	
--	---	--	--	--

V súvislosti so zabezpečením osobných údajov prijal Prevádzkovateľ príslušnú internú dokumentáciu, v ktorej sú bližšie špecifikované primerané bezpečnostné opatrenia, ktoré boli za účelom zabezpečenia Vašich osobných údajov Prevádzkovateľom prijaté.

3. ZDROJ OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje získava Prevádzkovateľ priamo od Vás ako od dotknutej osoby, v prípade, keď mu ich sami poskytnete (pri poslaní správy alebo pri uzatvorení zmluvy s Prevádzkovateľom). **V niektorých prípadoch, najmä ak si uzatvorí s Prevádzkovateľom zmluvu obchodná spoločnosť alebo iný subjekt, ktorého ste zástupcom alebo kontaktnou osobou,** je zdrojom Vašich osobných údajov práve tento subjekt.

Ak by ste v niektorých prípadoch neposkytli Vaše osobné údaje Prevádzkovateľovi, nemohol by s Vami Prevádzkovateľ uzatvoriť zmluvu a plniť svoje ostatné zákonné a zmluvné povinnosti.

4. KOMU PREVÁDZKOVATEĽ POSKYTUJE VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

Prevádzkovateľ má v určitých prípadoch povinnosť poskytnúť Vaše osobné údaje orgánom verejnej moci, ktoré sú oprávnené v zmysle príslušných právnych predpisov spracúvať Vaše osobné údaje, napr. súdom, orgánom činným v trestnom konaní, príslušnému správcovi dane pri vedení predpisanej účtovnej evidencie alebo Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, ktoré následne Vaše osobné údaje spracúvajú v zmysle osobitných právnych predpisov.

Prevádzkovateľ poskytuje Vaše osobné údaje aj svojim **sprostredkovateľom**, t. j. externým subjektom, ktoré spracúvajú Vaše osobné údaje v mene Prevádzkovateľa. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje na základe zmluvy uzavretej s Prevádzkovateľom, v ktorej sa zaviazali, že prijali primerané technické a bezpečnostné opatrenia za účelom bezpečného spracúvania Vašich osobných údajov. K sprostredkovateľom Prevádzkovateľa patria:

- **spoločnosť poskytujúca hostingové služby (vrátane mailhostingových služieb) a služby správy webovej stránky (WebSupprot s.r.o.),**
- **spoločnosť poskytujúca služby v oblasti vedenia účtovníctva (ZEDAR s.r.o.).**

5. PRENOS DO TRETÍCH KRAJÍN A MEDZINÁRODNÝCH ORGANIZÁCIÍ A PROFILOVANIE

Prevádzkovateľ nevykonáva prenos Vašich osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodných organizácií.

Prevádzkovateľ pri spracúvaní Vašich osobných údajov nevyužíva profilovanie a osobné údaje nespracúva žiadnou formou automatizovaného individuálneho rozhodovania, pri ktorom by dochádzalo k vyhodnocovaniu Vašich osobných aspektov.

6. AKÉ SÚ VAŠE PRÁVA V SÚVISLOSTI SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV?

V súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov máte ako dotknutá osoba nasledujúce práva:

Vaše práva	
Právo na prístup - Ako dotknutá osoba máte právo získať od Prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či spracúva Vaše osobné údaje a ak áno, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom a informácie podľa článku 15 Nariadenia. Prevádzkovateľ Vám poskytne kópiu osobných	Právo na obmedzenie spracúvania - Taktiež máte právo na to, aby Prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie Vašich osobných údajov. Bude tomu tak napríklad v prípade, ak napadnete správnosť osobných údajov alebo ak je spracúvanie protizákonné a žiadate o obmedzenie spracúvania, prípadne ak

údajov, ktoré sa spracúvajú. Ak podáte žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie Vám Prevádzkovateľ poskytne v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ nepožiadate o iný spôsob.	Prevádzkovateľ už nepotrebuje Vaše osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebujete ich Vy na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. Prevádzkovateľ obmedzí spracúvanie Vašich osobných údajov, ak o to požiadate.
Právo na opravu - Na zabezpečenie presnosti, úplnosti a aktuálnosti Vašich osobných údajov prijal Prevádzkovateľ primerané opatrenia. Ako dotknutá osoba máte právo na to, aby Prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil Vaše nesprávne osobné údaje alebo doplnil Vaše neúplné osobné údaje.	Právo na prenosnosť údajov - Za určitých okolností máte právo na prenos osobných údajov inému prevádzkovateľovi, ktorého určíte. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré Prevádzkovateľ spracúva na základe súhlasu, ktorý ste Prevádzkovateľovi udelili, na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán alebo v prípade, ak Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje automatizovanými prostriedkami.
Právo na vymazanie (právo „na zabudnutie“) - Taktiež máte právo dosiahnuť u Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie Vašich osobných údajov, ak sú splnené určité podmienky, napríklad v prípade, ak osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré ich Prevádzkovateľ získal alebo spracúval. Toto Vaše právo je však potrebné posudzovať individuálne, keďže môže nastať situácia, kedy Prevádzkovateľovi vo výmaze osobných údajov bránia iné okolnosti (napríklad zákonná povinnosť Prevádzkovateľa). To znamená, že v takom prípade nebude môcť Prevádzkovateľ vyhovieť Vašej žiadosti o vymazanie osobných údajov.	Právo podať sťažnosť alebo podnet - V prípade, ak máte pocit, že sú Vaše osobné údaje spracúvané v rozpore s platnými právnymi predpismi, môžete sa so sťažnosťou obrátiť na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky , so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; webové sídlo: dataprotection.gov.sk , tel. číslo: 02 3231 3214; e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk .

PRAVO NAMIEŤAŤ

Máte právo namietat' voči spracúvaniu osobných údajov, napríklad v prípade, ak Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe oprávneného záujmu alebo pri spracúvaní, v rámci ktorého dochádza k profilovaniu. Ak podáte námietku voči takémuto spracúvaniu osobných údajov, Prevádzkovateľ nebude Vaše osobné údaje ďalej spracúvať, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na ďalšie spracúvanie Vašich osobných údajov.

PRAVO ODVOLAT' SÚHLAS

Ak Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe Vášho súhlasu, máte právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať rovnakou formou, ako ste ho udelili. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vykonaného pred odvolaním súhlasu. Po odvolaní súhlasu Prevádzkovateľ prestane Vaše osobné údaje spracúvať.

Vaše práva špecifikované v tabuľke vyššie si môžete uplatniť na kontaktných adresách Prevádzkovateľa uvedených v úvode tohto dokumentu.

Odpoveď na uplatnenie Vašich práv Vám poskytne Prevádzkovateľ bezplatne. V prípade opakovanej, nedôvodnej alebo neprimeranej žiadosti o uplatnenie Vašich práv je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať za poskytnutie informácií primeraný poplatok. Odpoveď Vám Prevádzkovateľ poskytne do 1 mesiaca odo dňa, kedy ste si uplatnili Vaše práva. V určitých prípadoch je Prevádzkovateľ oprávnený túto lehotu predĺžiť, a to v prípade vysokého počtu a komplexnosti žiadostí dotknutých osôb, najviac však o 2 mesiace. O predĺžení lehoty Vás bude Prevádzkovateľ vždy informovať.

7. PLATNOSŤ

Tieto Zásady sú platné a účinné od 25.05.2018. Vzhľadom na to, že sa môže v budúcnosti vyžadovať aktualizácia informácií o spracúvaní osobných údajov obsiahnutých v týchto Zásadách, Prevádzkovateľ je oprávnený tieto Zásady kedykoľvek aktualizovať. V takom prípade Vás však o tom Prevádzkovateľ náležitým spôsobom vopred oboznámi.