

## INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Společnost INSTA CZ s.r.o., se sídlem Jeremenkova 1142/42, Hodolany, 779 00 Olomouc, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 15855, IČ: 25374311 (dále jen „INSTA“, „my“ nebo „Správce údajů“) vypracovala tyto Informace o zpracování osobních údajů (dále také jako „Informace“), abychom vás jako své zákazníky a/nebo odběratele našich služeb informovali o tom, jak INSTA vaše osobní údaje získává, uchovává a dále zpracovává v souvislosti s poskytováním našich služeb, kterými jsou zejména pravidelné dodávky vody a odvádění odpadních vod, jakož i související služby poskytované našim zákazníkům.

Zpracování Vašich osobních údajů je nezbytné pro řádné plnění našich smluvních povinností, kterými jsme zavázáni. Při poskytování služeb souvisejících s dodávkami pitné vody, odváděním a čištěním odpadních vod a dalších služeb typu zřízení přípojek, likvidace odpadních vod z jímek, navážení bazénových vod či služeb laboratoří nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, ze kterých vyplývá povinnost nebo nezbytnost zpracovávat osobní údaje a po určitou dobu je uchovávat. Při poskytování našich služeb vždy v nejvyšší možné míře dbáme na ochranu vašeho soukromí a osobních údajů.

Prostřednictvím těchto Zásad ochrany osobních údajů Vám chceme poskytnout informace o tom, jakým způsobem shromažďujeme, zpracováváme a chráníme vaše osobní údaje (kapitoly 4 a 5 níže), a o Vašich právech a způsobu, jakým je můžete uplatnit (kapitola 7 níže).

Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, zejména našich zákazníků a dalších osob, jejichž osobní údaje můžeme zpracovávat.

Doporučujeme Vám pečlivě se seznámit s těmito Informacemi o zpracování osobních údajů. V případě jakýchkoli dotazů se na nás můžete obrátit.

### 2. SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce vašich osobních údajů je INSTA CZ, s.r.o., se sídlem Jeremenkova 1142/42, Hodolany, 779 00 Olomouc, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 15855, IČ: 25374311

Kontaktní údaje Správce údajů pro jakékoliv záležitosti týkající se ochrany osobních údajů jsou:

adresa: **INSTA CZ s.r.o., Kralický Háj 322, Prostějov - Kralice na Hané, 798 12**

emailová adresa: **insta@insta.cz**

datová schránka: **k5cb84i**

Vezměte prosím na vědomí, že tyto kontaktní údaje můžeme v budoucnosti změnit. Aktuální kontaktní údaje můžete vždy nalézt v Informacích o zpracování osobních údajů, která jsou uvedeny na webových stránkách společnosti [www.insta.cz](http://www.insta.cz).

### 3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**3.1** Abychom vám mohli poskytovat jednotlivé služby, potřebujeme znát a dále zpracovávat vaše osobní údaje. Osobní údaje zpracováváme zejména za účelem uzavření smluvního vztahu a právním základem takového zpracování je tedy plnění smlouvy (případně náš oprávněný zájem zejména pokud je zákazníkem právnická osoba a zpracováváme osobní údaje jejích kontaktních osob). Zpracování vašich osobních údajů je nezbytné pro uzavření a plnění tohoto smluvního vztahu. Při poskytování našich služeb nám rovněž vznikají zákonné povinnosti, v rámci kterých dochází ke zpracování osobních údajů, a to zejména v souvislosti se zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“).

**3.2 Účel zpracování.** Vaše osobní údaje zpracováváme především za účelem poskytování služeb a správy vašeho zákaznického účtu. Některé údaje, které o vás máme k dispozici, zpracováváme i po ukončení smlouvy. Osobní údaje tedy zpracováváme zejména pro účely:

**3.2.1 Poskytování služeb.** Osobní údaje zpracováváme při poskytování služeb odběratelům a jiným zákazníkům, a to na základě plnění smluvního vztahu (zpravidla smlouvy o dodávce vody a/nebo odvádění odpadních vod, případně pak na základě příslušných smluv o poskytování zvláštních služeb).

Pro tyto účely vaše osobní údaje zpracováváme na základě právního základu plnění smlouvy a/nebo našeho oprávněného zájmu (zejména v případě, kdy s námi jednáte jako zaměstnanec nebo jiná pověřená osoba odběratele či zákazníka a nemáme s vámi z tohoto důvodu žádný smluvní vztah).

V takovém případě si vaše osobní údaje uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu, případně po dobu nezbytnou pro splnění smluvních závazků vyplývajících z příslušné smlouvy.

**3.2.2 Odečty vodného a stočného.** V případě smlouvy o dodávce vody a/nebo odvádění odpadních vod nám rovněž vznikají zákonné povinnosti vyplývající zejména z ustanovení § 16 odst. 1 zákona o vodovodech a kanalizacích. V případě, že tedy vystupujeme jako provozovatel vodovodu, jsme povinni měřit množství dodané vody vodoměrem sloužící pro evidenci množství vody spotřebované odběratelem (a sloužící pro účely fakturace vodného).

V souladu s § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích můžeme rovněž údaje o vodném využít rovněž pro účely fakturace stočného (tj. odvedených odpadních vod).

V případech, kdy využíváte pouze jedné z těchto služeb Společnosti (tj. využíváte pouze dodávek vody, nebo pouze odvádění odpadních vod), můžeme si my nebo jiný poskytovatel vyžádat váš souhlas s předáváním údajů o výši spotřebované vody. Tyto údaje budeme pak my či jiný poskytovatel (v souladu s vámi uděleným souhlasem) využívat pro potřeby fakturace stočného.

**3.2.3 Poskytování stanovisek.** Na základě žádosti zákazníka rovněž poskytujeme stanoviska a vyjádření vyžadovaná od poskytovatelů infrastruktury. Právním základem zpracování osobních údajů může být samostatná smlouva o poskytování těchto služeb, nebo plnění zákonných povinností, např. dle stavebního zákona.

**3.2.4 Reklamace.** Pokud se zákazník domnívá, že hodnoty měřené na jeho měřicím zařízení neodpovídají skutečnosti, je oprávněn požadovat přezkoušení vodoměru, případně pak žádat reklamaci. Povinnost zpracovávat osobní údaje zákazníka v souvislosti s reklamací nám vyplývá ze zákona o vodovodech a kanalizacích a je rovněž součástí smluvního plnění mezi Společností a Vámi.

**3.2.5 Zasílání upomínek.** Pokud není vystavená splatná faktura včas uhrazena, můžeme vám v rámci správy vašeho zákaznického účtu zasílat upomínky až do té doby, než dojde k jejímu příslušné pohledávky.

Ve výjimečných případech, kdy zákazník nehradí své závazky námi poskytované služby, mohou být takové údaje týkající se jeho platební historie využity k profilování a případně automatickému vyhodnocování v rámci schvalování splátkového kalendáře. Pokud bude platební historie zákazníka vyhodnocena jako dlouhodobě nevyhovující, zákazníkovi může být odmítnuta možnost uhradit své závazky formou splátkového kalendáře. O konečném schválení či odmítnutí této možnosti vždy rozhoduje speciálně kvalifikovaný zaměstnanec.

**3.2.6 Určení, výkon a obhajoba právních nároků.** Po ukončení poskytování služeb, včetně služeb zdravotní péče, můžeme rovněž po dobu běhu promlčecích lhůt uchovávat některé z vašich osobních údajů, jejichž zpracování je nezbytné pro ochranu našich práv a případnou obhajobu právních nároků, včetně vymáhání neuhrazených částek.

**3.2.7 Účetní doklady.** Některé osobní údaje mohou být uvedeny na účetních dokladech (tedy zejména fakturách). Podle našich platných právních předpisů (např. zákona o účetnictví či zákona o DPH) máme povinnost tyto doklady uchovávat, a to až po dobu 10 let. Pokud nám tedy vzniká zákonná povinnost tyto doklady archivovat, ukládáme spolu s nimi i vaše osobní údaje uvedené na příslušném daňovém dokladu.

**3.3 Rozsah a zdroje zpracovávaných údajů.** Pro výše uvedené účely zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci vyplnění Přihlášky k odběru vody a odvádění odpadních vod (dále jen „Přihláška“). Jedná se zejména o následující údaje:

- Identifikační údaje (zejména jméno, příjmení, datum narození a adresa bydliště, číslo bankovního účtu);
- kontaktní údaje (vaše emailová adresa a telefonní číslo);
- údaje týkající se vodoměru (adresa, na které je umístěno měřící zařízení, identifikační číslo vodoměru / měřícího zařízení);
- údaje o způsobu využívání služeb (zejména údaje o množství odebrané a odpadní vody, historie odběru pitné vody a odvodu odpadní vody a případně platební historie).

**3.4 Zdroje osobních údajů.** Zpracováváme osobní údaje, které nám zákazník poskytuje v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního či jiného právního vztahu a jeho průběhu. Některé osobní údaje můžeme dále ověřovat a/nebo přímo získávat z veřejně přístupných rejstříků, seznamů a evidencí (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí či insolvenční rejstřík apod.).

## 4. DALŠÍ SLUŽBY A JINÉ OPERACE

Dále vám poskytujeme následující služby, při kterých rovněž dochází ke zpracování osobních údajů, a to po níže vymezenou dobu, pro níže vymezené účely a na základě níže vymezených právních základů:

### 4.1 Marketingová komunikace

**4.1.1** Vaše osobní údaje můžeme dále využívat pro zasílání noviněk o našich službách a jiných obchodních sdělení související s našimi službami. Jedná se o novinky týkající se našich služeb a produktů vztahujících se výlučně k plnění Smlouvy dle uzavřeného smluvního vztahu, které by pro vás mohly být na základě vašeho předchozího využívání našich služeb relevantní. Novinky vám můžeme zasílat prostřednictvím vaší e-mailové adresy a/nebo prostřednictvím SMS na vaše telefonní číslo. V žádném případě vám však nebudeme zasílat obchodní sdělení týkající se třetích osob. Právním

základem takového zpracování je náš oprávněný zájem na informování našich zákazníků o novinkách v rámci Společnosti či doručování jiných obchodních sdělení.

**4.1.2 Rozsah zpracovávaných údajů.** Abychom vám mohli zasílat relevantní marketingová sdělení, využíváme zejména následující osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno, příjmení)
- kontaktní údaje (korespondenční adresa, emailová adresa či telefonní číslo)
- údaje o vámi využívaných službách (údaje o spotřebě, o doplňkových službách apod.)

**4.1.3 Účel a doba zpracování.** Účelem zpracování vašich osobních údajů je zasílání marketingových nabídek a jiných obchodních sdělení, a to na základě našeho oprávněného zájmu spočívajícím v nabídce našich služeb, které pro vaše potřeby považujeme za relevantní. Údaje pro tento účel zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu mezi vámi a Společností.

## 5. SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ)

### 5.1 Příjemci osobních údajů

Osobní údaje, které zpracováváme výše popsánymi způsoby, můžeme sdílet se třetími stranami, které zajišťují některé služby související s poskytováním našich služeb, zejména např. administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod. Tyto osoby jsou v postavení zpracovatelů osobních údajů. Vaše osobní údaje můžeme sdílet zejména:

- k některým vašim osobním údajům mohou mít výjimečně přístup i dodavatelé našich IT systémů a souvisejících služeb, kteří se nacházejí v postavení zpracovatele osobních údajů. Jedná o zejména o následující dodavatele:  
**ROOT IT s.r.o.**
- k některým vašim osobním údajům mohou mít výjimečně přístup externí auditoři, daňoví poradci či právní zástupci, pokud je to nezbytné pro vymáhání či zaúčtování pohledávek nebo pro ochranu našich oprávněných zájmů.
- pokud se na nás v rámci výkonu svých pravomocí obrátí orgány veřejné moci s žádostí o poskytnutí informací, jejichž součástí mohou být vaše osobní údaje, budeme na základě povinností vyplývajících ze zákona nebo jiného právního aktu povinni v nezbytném rozsahu vaše osobní údaje zpřístupnit.

### 5.2 Záruky zpracování

Se zpracovateli osobních údajů jsme uzavřeli smlouvy o zpracování osobních údajů, které zaručují nejméně stejnou úroveň ochrany vašich osobních údajů jako tyto Informace o zpracování osobních údajů.

## 6. ZABEZPEČENÍ DAT

Zavedli jsme a udržujeme nezbytná přiměřená technická a organizační opatření, vnitřní kontroly a procesy bezpečnosti informací v souladu s nejlepší obchodní praxí odpovídající možnému hrozícímu riziku pro vás jako subjekt údajů. Zároveň zohledňujeme stav technologického vývoje s cílem chránit vaše osobní údaje před náhodnou ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem. Tato opatření mohou mimo jiné zahrnovat zejména přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců, kteří mají přístup k vašim údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarová ochrana zařízení, na kterých jsou uložena osobní data atd.

## 7. VAŠE PRÁVA JAKO SUBJEKTU ÚDAJŮ

V souladu s platnými právními předpisy máte právo požadovat informace o způsobech zpracování svých osobních údajů a právo na opravu údajů, které o vás jako správce osobních údajů zpracováváme. V určitých případech máte právo požadovat vymazání svých osobních údajů, dále pak máte právo na přístup ke svým osobním údajům nebo na jejich přenos (např. přenos k jinému poskytovateli služeb). V některých případech máte právo vznést námítky a také právo požadovat omezení zpracování vašich osobních údajů. V případě, že jste nám dříve poskytli souhlas se zpracováním osobních údajů, můžete jej kdykoliv odvolat. Jednotlivá práva a způsob jejich uplatnění jsou podrobněji popsána níže.

Pokud si přejete uplatnit jakékoliv ze svých níže uvedených práv a/nebo získat příslušné informace, kontaktujte nás prosím na kontaktních údajích uvedených v článku 2 výše. Odpovíme vám do jednoho měsíce po obdržení vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu prodloužit o dva měsíce.

Pokud uplatníte jakékoliv své právo podle tohoto článku nebo dle platných právních předpisů, informujeme o přijatém opatření nebo vymazání osobních údajů nebo o omezení zpracování, v souladu s vaším požadavkem, každého příjemce, kterému byly tyto údaje poskytnuty podle kapitoly 5 těchto Informací, pokud takové sdělení bude možné a/nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

Pokud si přejete uplatnit svá práva a/nebo získat příslušné informace, můžete tak učinit prostřednictvím formuláře, který naleznete na webu [www.insta.cz/kontakty/dotazy-a-pripominky/](http://www.insta.cz/kontakty/dotazy-a-pripominky/) nebo prostřednictvím podání adresovaném na kontaktní údaje INSTA dle článku 2 výše. Pokud budete uplatňovat svá práva, můžeme vás požádat o poskytnutí některých dodatečných osobních údajů, které jste nám dříve již sdělili. Poskytnutí takových údajů je nezbytné pro ověření, zda byl příslušný požadavek skutečně zaslán vámi. Odpovíme vám do jednoho měsíce po obdržení vaší žádosti, přičemž si však vyhrazujeme právo tuto lhůtu ve složitých případech prodloužit o další dva měsíce.

### 7.1 Zpřístupnění a přenositelnost osobních údajů

Máte právo požadovat informaci o tom, zda o vás zpracováváme osobní údaje a v jakém rozsahu. Rovněž máte právo požadovat, abychom vám zpřístupnili osobní údaje, které jste nám poskytli a další osobní údaje týkající se vaší osoby.

Pokud budete požadovat přenos vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě plnění smlouvy a/nebo vašeho souhlasu, můžete nás požádat o jejich přenos přímo třetí straně (jinému správci údajů), kterého uvedete ve své žádosti, za předpokladu, že takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob a bude technicky proveditelný.

### 7.2 Oprava osobních údajů

Podle platné právní úpravy máte právo na opravu vašich osobních údajů, které s námi sdílíte.

Přijímáme přiměřená opatření k zajištění toho, abyste mohli udržovat vaše osobní údaje přesné a aktuální. Vždy nás můžete kontaktovat s dotazem, zda stále zpracováváme vaše osobní údaje.

### 7.3 Odvolání souhlasu

Souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám dříve poskytli, můžete kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu. Můžete tak učinit prosím prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů. V takovém případě vaše osobní údaje smažeme postupem dle bodu 7.6.

Vezměte prosím na vědomí, že odvolání vašeho souhlasu nemá vliv na zákonnost jakéhokoliv zpracování prováděného na základě dříve uděleného souhlasu před jeho odvoláním z vaší strany.

### 7.4 Námitky proti zpracování

V případě, že vaše osobní údaje zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (např. pokud zpracováváme vaše údaje jakožto kontaktní osoby našeho dodavatele), máte právo z důvodu týkajícího se vaší konkrétní situace kdykoliv vznést námitku proti takovému zpracování. Pokud v takovém případě neprokážeme naše závažné oprávněné důvody pro zpracování, které by převážily nad vašimi zájmy nebo právy a svobodami nebo pokud neprokážeme, že tyto údaje jsou nutné pro určení, výkon a obhajobu našich právních nároků, tak tyto údaje nebudeme dále zpracovávat a bez zbytečného odkladu je vymažeme. Pokud vznesete námitky proti zpracování vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudou již vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávány.

Námitky proti zpracování můžete vznést prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.

### 7.5 Omezení zpracování

Pokud nás požádáte o omezení zpracování svých osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňujete přesnost, zákonnost nebo naši potřebu zpracovávat vaše osobní údaje, omezíme zpracovávání vašich osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je budeme zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy. Pokud dojde ke zrušení omezení a my budeme ve zpracovávání vašich osobních údajů pokračovat, budeme vás o tom bez zbytečného odkladu informovat.

Žádost o omezení zpracování můžete uplatnit prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.

### 7.6 Vymazání osobních údajů

Můžete nás kdykoliv požádat o vymazání vašich osobních údajů, a to prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.

Pokud nás kontaktujete s takovou žádostí, smažeme bez zbytečného odkladu všechny vaše osobní údaje, které máme, pokud vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro plnění smluvních nebo zákonných povinností či pro ochranu našich oprávněných zájmů, jak jsou popsány výše. Dále také vymažeme (a zajistíme výmaz ze strany námi pověřených zpracovatelů) všechny vaše osobní údaje v případě, že odvoláte svůj souhlas se zpracováním údajů, pokud jste nám souhlas dříve poskytli.

### 7.7 Stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů

Máte právo podat stížnost týkající se námi prováděného zpracovávání vašich osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Internetové stránky úřadu: [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

## 8. AKTUALIZACE ZÁSAD OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Průběžně můžeme tyto Zásady ochrany osobních údajů upravovat či aktualizovat. Jakékoliv změny těchto Zásad ochrany osobních údajů se stanou účinnými po jejich zveřejnění na následujícím odkazu: <https://www.insta.cz/tiskove-centrum/dokumenty-ke-stazeni/>. O podstatných změnách Vás budeme informovat prostřednictvím Vámi sdělené emailové adresy před datem jejich účinností.

Tato Informace o zpracování osobních údajů nabývá účinnosti dne 27. 7. 2021