

Dodatok Ponuka E. Komfort

 Číslo obchodného partnera 5100037584

(ďalej len „**Dodatok**“), ktorý sa uzatvára ku všetkým Zmluvám o združenej dodávke elektriny uzatvoreným medzi Zmluvnými stranami ku dňu uzatvorenia tohto Dodatku pre odberné miesta Odberateľa uvedené v Prilohe č.3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku (tieto zmluvy ďalej spoločne len „**Zmluva**“), a to v nasledujúcom znení:

Dodávateľ (ďalej len „Dodávateľ“):

ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1
 IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295
 Zapísaný v OR MS Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3978/B
 Držiteľ povolenia na dodávku elektriny vydaného ÚRSO č.: 2007E0254

Doručovacia adresa: P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1
Kontakt: 0850 111 555, www.zse.sk, kontakt@zse.sk

Bankové spojenie/IBAN:

Tatra banka, a. s. SK72 1100 0000 0026 4900 0047
 VÚB banka, a. s. SK11 0200 0000 2700 0210 7012
 SLSP, a. s. SK82 0900 0000 0001 1080 0463

Zastúpená prostredníctvom:

Mgr. Juraj Krajčár, predseda predstavenstva
 PhDr. Michal Dubeň, člen predstavenstva

Osoba oprávnená konať vo veciach Zmluvy a Zmluvu podpísať:

Silvester Škuliba SME reprezentant
 Meno, priezvisko a funkcia

 Meno, priezvisko a funkcia

Odberateľ elektriny (ďalej len „Odberateľ“):

ZÁKLADNÁ ŠKOLA HLAVNÁ 45, 900 29 NOVÁ DEDINKA

Obchodné meno, právna forma odberateľa

36071196 2021603078 SK2020353665
 IČO DIČ IČ DPH

Hlavná 45, 900 29 Nová Dedinka

Sídlo

+421940610979 zsndedinka@gmail.com
 Telefón E-mail

Bankové spojenie (názov banky)

IBAN

Zastúpený osobami oprávnenými konať a podpisovať vo veciach Zmluvy:

Mgr.Ivana Tallová
 Meno, priezvisko a funkcia

 Meno, priezvisko a funkcia

Povinnosť sprístupniť informácie podľa zákona č. 211/2000 Z.z. (vyplní iba verejná správa)

Áno Nie

Čl. I. Predmet Dodatku

- 1.1 Predmetom Dodatku je dohoda Zmluvných strán na zmenu a doplnení Zmluvy, ktorá sa dopĺňa o Ponuku E. Komfort za podmienok ďalej uvedených v tomto Dodatku (ďalej len „**Ponuka E. Komfort**“).
- 1.2 Za účelom poskytnutia Ponuky E. Komfort sa Zmluvné strany dohodli, že na dobu poskytovania Ponuky E. Komfort uvedení v čl. II. ods. 2.3 tohto Dodatku, sa všetky ustanovenia Zmluvy (vrátane ustanovení obchodných podmienok k nej prislúchajúcich) týkajúce sa doby trvania Zmluvy, nahrádzajú novým ustanovením v nasledujúcom znení: „Zmluva je uzatvorená na dobu určitú, ktorá sa končí uplynutím doby poskytovania Ponuky E. Komfort dohodnutej medzi Zmluvnými stranami na základe dodatku uzatvoreného k tejto Zmluve obsahujúceho Ponuku E. Komfort.“
- 1.3 Dodatok bol vypracovaný na základe cenovej ponuky Dodávateľa zo dňa: 20.9.2024 číslo: 544753

Čl. II. Ponuka E. Komfort

- 2.1 Obsahom Ponuky E. Komfort je pre Odberné miesta Odberateľa uvedené v Prilohe č. 1 tohto Dodatku poskytnúť výhodnejšiu cenu za dodávku elektriny oproti Cenníku tarifných produktov dodávky elektriny pre firmy, podnikateľov a organizácie, mimo odberateľov kategórie malý podnik (ďalej len „**Neregulovaný cenník**“). Zmluvné strany sa preto výslovne dohodli, že po dobu poskytovania Ponuky E. Komfort uvedenej v čl. II. ods. 2.3 tohto Dodatku (ďalej len „**Základné obdobie Ponuky E. Komfort**“), bude

Dodávateľ účtovať Odberateľovi cenu za dodávku elektriny v jednotkových cenách určených v závislosti od zmluvne dohodnutej tarify nasledovne:

- a) jednotková cena za dodávku elektriny dodanej počas Základného obdobia Ponuky E. Komfort bola Zmluvnými stranami dohodnutá vo výške podľa nasledujúcej tabuľky:

Obdobie platnosti jednotkovej ceny			
Od	Do	Jednotková cena za dodávku elektriny	
1.1.2025	31.12.2025	124,64	€/MWh
1.1.2026	31.12.2026	119,39	€/MWh
			€/MWh
			€/MWh

a v prípade, ak je na niektorom z Odberných miest Odberateľa dvojtarifné meranie, bola pre takéto Odberné miesto (a) Zmluvnými stranami dohodnutá jednotková cena za dodávku elektriny vo výške podľa nasledujúcej tabuľky (vyplní sa iba v prípade, ak má Odberateľ aspoň jedno Odberné miesto s dvojtarifným meraním a zároveň netrvá na jednotnej cene za dodávku elektriny pre všetky Odberné miesta bez ohľadu na vysokú alebo nízku tarifu):

Obdobie platnosti jednotkovej ceny		Jednotková cena za dodávku elektriny	
Od	Do	vysoká tarifa (VT)	nizka tarifa (NT)
		€/MWh	€/MWh
		€/MWh	€/MWh
		€/MWh	€/MWh
		€/MWh	€/MWh

- b) následne v každom Predĺženom období Ponuky E. Komfort, podľa Cenník E tarifných produktov za dodávku elektriny pre firmy, podnikateľov a organizácie platného v čase dodávky elektriny (ďalej len „Cenník E“).
- 2.2 Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek pristúpiť k jednostrannej zmene Cenníka E, pričom každú takúto zmenu Dodávateľ oznámi Odberateľovi zverejnením oznamu o zmene príslušného cenníka na webovom sídle www.zse.sk a/alebo na kontaktných miestach Dodávateľa najneskôr 30 kalendárnych dní pred jeho účinnosťou. Odberateľ je povinný oboznámiť sa s takto oznámenými zmenami a v prípade, ak tieto predstavujú pre Odberateľa zmenu ceny za dodávku elektriny, s ktorou Odberateľ nesúhlasí, je oprávnený Zmluvu (a tým aj Ponuku E. Komfort) písomne vypovedať. Písomnú výpoveď je Odberateľ povinný doručiť Dodávateľovi najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny, s ktorou Odberateľ nesúhlasí, a to s účinnosťou výpovede najskôr ku dňu takejto zmeny. V čase uzatvorenia tohto Dodatku platné znenie Cenníka E tvorí neoddeliteľnú súčasť tohto Dodatku ako jeho Príloha č. 2 a jeho platné znenie je Odberateľovi vždy dostupné na webovom sídle www.zse.sk a/alebo na kontaktných miestach Dodávateľa.
- 2.3 Ak nie je v tomto Dodatku uvedené inak, Ponuka E. Komfort sa poskytuje na dobu od 1.1.2025 do 31.12.2026 avšak pokiaľ v čase uzatvorenia Dodatku ešte nie je Zmluva účinná, začiatok plynutia doby nenastane skôr, ako od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom nadobudne účinnosť Zmluva, ku ktorej je tento Dodatok uzatvorený, pričom ak účinnosť Zmluvy nastane v prvý deň kalendárneho mesiaca, je takýto deň súčasne aj prvým dňom účinnosti Ponuky E. Komfort (ďalej len „**Základné obdobie Ponuky E. Komfort**“). Základné obdobie Ponuky E. Komfort podľa predchádzajúcej vety sa automaticky predlžuje o 12 kalendárnych mesiacov (ďalej len „**Predĺžené obdobie Ponuky E. Komfort**“) a to aj opakovane, ak žiadna zo Zmluvných strán najneskôr 3 kalendárne mesiace pred uplynutím Základného obdobia Ponuky E. Komfort alebo Predĺženého obdobia Ponuky E. Komfort písomne neoznámí druhej Zmluvnej strane, že s predĺžením Základného obdobia Ponuky E. Komfort alebo Predĺženého obdobia Ponuky E. Komfort nesúhlasí. Pre vylúčenie pochybností, Základné obdobie Ponuky E. Komfort trvá vždy len do doby dohodnutej podľa prvej vety tohto ods., bez ohľadu na prípadnú zmenu v začiatku účinnosti tohto Dodatku podľa prvej vety tohto ods. Ak Zmluva, ku ktorej je tento Dodatok uzatvorený nadobudne účinnosť až v dobe po skončení Základného obdobia Ponuky E. Komfort, platnosť tohto Dodatku zaniká v deň, ktorý je posledným dňom Základného obdobia.
- 2.4 Pre vylúčenie pochybností, tento Dodatok sa neuzatvára k zmluvám o združení dodávky elektriny, na základe ktorých je Odberateľovi ocenená dodávka elektriny inou cenou ako cenou určenou podľa Neregulovaného cenníka, ktoré zostávajú týmto Dodatkom bez zmeny a nevzťahujú sa na ne Ponuka E. Komfort. Ponuka E. Komfort sa neposkytuje a nemožno ju platne dojednať pre odberné miesta Odberateľa so zvoleným tarifným produktom Firma Mini – nameraný odber, FirmaJednotarif/Dvojtarif – skúšobná prevádzka.

Čl. III. Zmluvné množstvo a zmluvné pokuty

- 3.1 Odberateľ sa zaväzuje odobrať od Dodávateľa vo všetkých Odberných miestach elektrinu v množstve (vyjadrené v jednotke MWh), ktoré sa vypočíta ako súčet predpokladaných ročných odberov všetkých Odberných miest uvedených v Prílohe č.1 tohto Dodatku (ďalej len „**Zmluvné množstvo**“), a to podľa tolerancie odberu uvedenej nasledujúcim ods. tohto Dodatku, a to v každom Vyhodnocovacom období. **Vyhodnocovacím obdobím** sa rozumie príslušný kalendárny rok, s výnimkou prvého

a/alebo posledného kalendárneho roka, v ktorom bola uskutočnená dodávka elektriny podľa tohto Dodatku, ak tieto neboli ucelenými kalendárnymi rokmi (t.j. dĺžka ich trvania bola kratšia ako 12 kalendárnych mesiacov), pre ktoré je Vyhodnocovaním obdobím alikvotná časť kalendárneho roka.

- 3.2 Odberateľ sa zaväzuje odobrať od Dodávateľa v každom Vyhodnocovacom období minimálne 90 % a maximálne 110 % Zmluvného množstva. V kalendárnom roku, v ktorom sa má začať dodávka elektriny podľa tejto Zmluvy sa Zmluvné množstvo pre takéto Vyhodnocovacie obdobie (ďalej len „ZMx“) určí podľa nasledujúceho vzorca:

$$ZMx = \frac{ZM}{365} \times PD$$

kde:

ZM je Zmluvné množstvo

PD je počet dní trvania Vyhodnocovacieho obdobia

Spôsobom podľa predchádzajúcej vety sa vypočíta aj Zmluvné množstvo v prípade ukončenia Zmluvy počas trvania prebiehajúceho Vyhodnocovacieho obdobia s výnimkou predčasného ukončenia Zmluvy z dôvodu na strane Odberateľa, pre ktorý je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť.

- 3.3 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že v prípade porušenia povinnosti Odberateľa podľa predchádzajúceho bodu 3.2 tohto článku Dodatku tým, že Odberateľ v ktoromkoľvek Vyhodnocovacom období odoberie od Dodávateľa menej ako 90 % zo Zmluvného množstva, Dodávateľ má právo vyúčtovať Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške ceny za dodávku elektriny platnej v posledný deň Vyhodnocovacieho obdobia, a to za každú MWh elektriny z rozdielu medzi hodnotou 90 % zo Zmluvného množstva a množstvom elektriny Odberateľom skutočne odoberatým v danom Vyhodnocovacom období na základe Zmluvy, ktorú sa Odberateľ zaväzuje Dodávateľovi uhradiť.
- 3.4 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že v prípade porušenia povinnosti Odberateľa podľa ods. 3.2 tohto článku Dodatku tým, že Odberateľ v ktoromkoľvek Vyhodnocovacom období odoberie od Dodávateľa viac ako 110 % Zmluvného množstva, Dodávateľ má právo vyúčtovať Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške ceny za dodávku elektriny platnej v posledný deň Vyhodnocovacieho obdobia, a to za každú MWh elektriny z rozdielu medzi množstvom elektriny Odberateľom skutočne odoberatým v danom Vyhodnocovacom období na základe Zmluvy a hodnotou 110 % Zmluvného množstva, ktorú sa Odberateľ zaväzuje Dodávateľovi uhradiť.
- 3.5 Odberateľ je povinný odberať elektrinu spotrebúvanú v Odberných miestach výlučne od Dodávateľa, a to počas celej doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená (myslí sa tým Základné obdobie Ponuky E. Komfort aj každé Predĺžené obdobie Ponuky E. Komfort) a plniť si svoje zmluvné povinnosti voči Dodávateľovi tak, aby pre ich nesplnenie nebola Zmluva predčasne ukončená (napr. odstúpením od Zmluvy). V prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností Odberateľa podľa predchádzajúcej vety je Dodávateľ oprávnený požadovať od Odberateľa zaplatenie zmluvnej pokuty za neodobratú elektrinu, ktorá sa vypočíta podľa nasledujúceho vzorca:

$$\text{Zmluvná pokuta (€)} = P \times O$$

kde:

O je odhadovaná spotreba za obdobie (v MWh), na ktoré sa pokuta vzťahuje (určí sa ako spotreba za posledné fakturované obdobie/počet dní fakturovaného obdobia x počet dní do konca doby, na ktorú bola táto Zmluva uzatvorená odo dňa predčasného zániku Zmluvy)

P je cena za neodobratú elektrinu (v €), v prípade ak $ZC > 1,10 \times CE_{\text{MARKET}}$ potom $P = ZC - 1,10 \times CE_{\text{MARKET}}$ inak $P = 0,3 \times ZC$,

kde:

ZC je zmluvná cena platná v čase zániku Zmluvy (v prípade dvojtarifného merania pôjde o jednotkovú cenu určenú ako priemer jednotkových cien vysokej a nízkej tarify)

CE_{MARKET} je aktuálna tržová cena, a určí sa ako aritmetický priemer denných cien oficiálneho kurzového lístka zverejneného burzou PXE (POWER EXCHANGE CENTRAL EUROPE) na jej webovom sídle, produktu F PXE SK BL M na tri

po sebe nasledujúce mesiace v eurách na jednotku množstva elektriny za obdobie prvých 20 dní kalendárneho mesiaca predchádzajúceho prvému dňu mesiaca m. Prvý mesiac m je zároveň mesiacom, v ktorom pride k zániku Zmluvy.

Dodávateľ je oprávnený požadovať od Odberateľa uhradenie sumy vo výške zmluvnej pokuty vypočítanej podľa tohto ods. (ako kompenzáciu za predčasné ukončenie Zmluvy, ktorá však už nebude zmluvnou pokutou) aj v prípade požiadavky Odberateľa na predčasné ukončenie tejto Zmluvy dohodou a účinnosť tejto dohody podmieniť jej uhradením.

- 3.6 Dojednanie Zmluvných strán o výške zmluvnej pokuty podľa tohto čl. Dodatku neplatí, ak je výška zmluvnej pokuty za porušenie povinností podľa tohto čl. Dodatku zákonne obmedzená, pričom v takom prípade si Zmluvné strany dohodli zmluvnú pokutu za porušenie ktorejkoľvek z povinností podľa tohto čl. Dodatku v maximálnej prípustnej výške. Zmluvnú pokutu podľa tohto čl. Dodatku sa Odberateľ zaväzuje Dodávateľovi uhradiť vo vzťahu ku každému Odbernému miestu, na ktorom prišlo k porušeniu povinnosti Odberateľa, na ktorú je naviazaná táto zmluvná pokuta. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že popri zmluvnej pokute sa uhrádza aj náhrada škody vo výške presahujúcej dohodnutú zmluvnú pokutu.
- 3.7 V prípade Odberného miesta bez priebehového merania elektriny, teda Odberného miesta na ktorom nemožno jednoznačne určiť výšku spotreby elektriny za každé obdobie platnosti jednotkovej ceny v členení podľa čl. II. ods. 2.1 písm. a) tohto Dodatku v Základnom období Ponuky E. Komfort, resp. za každé obdobie platnosti cennikovej ceny podľa čl. II. ods. 2.1 písm. b) tohto Dodatku, t.j. podľa Cenníka E. Komfort v Predĺženom období Ponuky E. Komfort sa spotreba za každé takéto obdobie určí výpočtom podľa nasledujúceho vzorca:

$$S = \frac{CS}{PD} \times PDO$$

kde:

S je vypočítaná spotreba elektriny na Odbernom mieste (v MWh)

CS je celková spotreba elektriny na Odbernom mieste počas Zúčtovacieho obdobia (v MWh)

PD je počet dní Zúčtovacieho obdobia

PDO je počet dní platnosti jednotkovej ceny v členení podľa čl. II. ods. 2.1 písm. a) tohto Dodatku v Základnom období Ponuky E. Komfort alebo ceny podľa čl. II. ods. 2.1 písm. b) tohto Dodatku t.j. podľa Cenníka E v Predĺženom období Ponuky E. Komfort.

Čl. IV. Osobitné dojednania a výnimky

- 4.1 Ponuka E. Komfort nie je kombinovateľná so žiadnou predchádzajúcou ponukou Dodávateľa poskytnutou Odberateľovi, prostredníctvom ktorej by bola Odberateľovi poskytnutá zľava, prípadne výhodnejšia cena za dodávku elektriny oproti cene za dodávku elektriny podľa Neregulovaného cenníka. Ak je Odberateľovi pre akékoľvek jeho odberné miesto/odberné miesta Dodávateľom poskytovaná akákoľvek iná ponuka Dodávateľa na základe predchádzajúceho dodatku (ďalej len „**Predchádzajúci dodatok**“), účinnosť tohto Dodatku nastane prvým dňom nasledujúcim po zániku Predchádzajúceho dodatku, bez ohľadu na dôvod zániku Predchádzajúceho dodatku, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, ak sa doba trvania

Predchádzajúceho dodatku automaticky prolonguje, uzatvorenie tohto Dodatku v lehote stanovenej na oznámenie nesúhlasu s prolongáciou Predchádzajúceho dodatku predstavuje nesúhlas Odberateľa s prolongáciou Predchádzajúceho dodatku, pričom účinnosť tohto Dodatku nastane prvým dňom nasledujúcim po zániku Predchádzajúceho dodatku.

- 4.2 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že v prípade uzatvorenia a nadobudnutia účinnosti novej zmluvy o združenej dodávke elektriny pre odberateľa elektriny mimo domácnosti v čase, keď je Dodávateľom Odberateľovi poskytovaná Ponuka E. Komfort pre akékoľvek iné odberné miesto/odberné miesta Odberateľa na základe predchádzajúceho dodatku s Ponukou E. Komfort, podmienky Ponuky E. Komfort sa na novú zmluvu vzťahujú až po uzatvorení nového dodatku s Ponukou E. Komfort k tejto novej zmluve.

Čl. V. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Všetky ostatné ustanovenia Zmluvy a jej príloh, ktoré neboli Dodatkom dotknuté, zostávajú nezmenené a platia v plnom rozsahu.
- 5.2 Dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpisu oprávnenými zástupcami poslednej zo Zmluvných strán a účinnosť dňom uvedeným v čl. II. ods. 2.3 tohto Dodatku. Ak je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov účinnosť tohto Dodatku podmienená jeho predchádzajúcim zverejnením, účinnosť tohto Dodatku nenastane skôr ako deň nasledujúci po dni jeho zverejnenia zákonom určeným spôsobom. Zverejnenie podľa predchádzajúcej vety je povinný vykonať Odberateľ, ktorý je povinný bez zbytočného odkladu informovať o tejto skutočnosti Dodávateľa.
- 5.3 Dodávateľ spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Ochrana a spracúvanie osobných údajov sa týka len informácií o fyzických osobách. Dodávateľ zodpovedá za ochranu a spracúvanie osobných údajov. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi údaje potrebné na uzatvorenie tohto Dodatku, inak má Dodávateľ právo Dodatok s Odberateľom neuzatvoriť. Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov vrátane práv Odberateľa ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov priložených k tomuto Dodatku a dostupných vždy v aktuálnom znení na www.zse.sk/gdpr (ďalej len „**Informácie o ochrane údajov**“). Odberateľ svojim podpisom potvrdzuje:
- správnosť a pravdivosť osobných údajov uvedených v tomto Dodatku, ktoré sa ho týkajú,
 - že mu boli poskytnuté Informácie o ochrane údajov,
 - že v rozsahu ustanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov inej osoby, ktorých osobné údaje poskytol Dodávateľovi v súvislosti s uzatvorením tohto Dodatku (napr. kontaktné osoby, oprávnení zástupcovia).
- 5.4 Dodatok sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení.
- 5.5 Neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1: Zoznam Odberných miest
Príloha č. 2: Cenník E
- 5.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Dodatok prečítali, s jeho obsahom bez výhrad súhlasia, na dôkaz čoho ho obe Zmluvné strany svojim podpisom potvrdzujú.

Za Dodávateľa ZSE Energia, a.s.:

Bratislava, 20.9.2024
Miesto, Dňa
Silvester Škuliba SME reprezentant
Meno, priezvisko a funkcia, Podpis
Meno, priezvisko a funkcia, Podpis

Za Odberateľa:

Bratislava, 20.9.2024
Miesto, Dňa
Mgr. Ivana Tallová
Meno, priezvisko a funkcia, Podpis
Meno, priezvisko a funkcia, Podpis

Informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov

V súvislosti s poskytovaním našich produktov a služieb, ako aj produktov a služieb našich partnerov, získavame osobné údaje odberateľov elektriny, odberateľov plynu, iných zákazníkov, osôb, ktorým poskytujeme služby ako dodávateľ poslednej inštancie, návštevníkov našich webových stránok, používateľov našich aplikácií a ďalších fyzických osôb (ďalej len „zákazníci“ alebo „zákazník“). Chceme, aby naši zákazníci mali prehľad o tom, aké osobné údaje používame, čo s nimi robíme, komu ich poskytujeme a tiež rozumeli svojím právam, prostredníctvom ktorých môžu vykonávať kontrolu nad spracúvaním svojich osobných údajov.

Tento dokument poskytuje informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov zákazníkov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 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 len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“).

Informácie uvedené v tomto dokumente platia v prípadoch, keď spracúvame osobné údaje ako prevádzkovateľ. V prípade, že vystupujeme ako sprostredkovateľ poverený iným prevádzkovateľom (napr. v prípade asistenčných služieb), relevantné informácie o ochrane osobných údajov sú uvedené v samostatnej informácii alebo vyhlásení.

I. Základné pojmy

Sme presvedčení, že viac informácií prispieva k lepšiemu porozumeniu pravidiel spracúvania osobných údajov. V nasledujúcej časti preto uvádzame vysvetlenie najdôležitejších pojmov používaných v súvislosti s ochranou osobných údajov.

Osobné údaje - sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby; identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.

Dotknutá osoba - je identifikovaná alebo identifikovateľná fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú. Za dotknutú osobu sa považujú všetci zákazníci ZSE, ktorí sú fyzickými osobami (vrátane podnikateľov - SZČO).

Prevádzkovateľ - je subjekt, ktorý určuje podmienky spracúvania osobných údajov a zodpovedá za spracúvanie osobných údajov.

Sprostredkovateľ - znamená subjekt, ktorý spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ môže poveriť sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov bez súhlasu dotknutej osoby, musí sa však presvedčiť o tom, že sprostredkovateľ poskytuje dostatočné záruky na zabezpečenie súladu spracúvania osobných údajov s GDPR.

Spracúvanie - predstavuje operácie/činnosti vykonávané s osobnými údajmi, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, pričom nezáleží na tom, či sa vykonávajú automatizovane alebo manuálne.

Profilovanie - je akákoľvek forma automatizovaného spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby súvisiacich s majetkovými pomermi, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom.

II. Zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3978/B (len „ZSE“ alebo „my“ v príslušnom gramatickom tvare), e-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555 (zo zahraničia volajte: +421 232 101 933), www.zse.sk

spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto dokumente a ako prevádzkovateľ zodpovedá za ich ochranu a spracúvanie. Pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, ZSE taktiež nesie zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov sprostredkovateľmi, ktorých na tento účel poverila.

III. Podmienky spracúvania osobných údajov

3.1 Kategórie osobných údajov

V závislosti od konkrétneho účelu spracúvania a právneho základu spracúvame nasledujúce kategórie osobných údajov (konkrétny rozsah osobných údajov využívaných na príslušný účel je uvedený v bode 3.2):

- identifikačné údaje (meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, údaje z dokladov totožnosti, IČO, údaje o zápise v registri alebo inej evidencii), vrátane údajov uvedených v kvalifikovanom certifikáte podpisovateľa;
- kontaktné údaje (adresa trvalého bydliska, adresa miesta podnikania, korešpondenčná adresa, telefónne číslo, faxové číslo, e-mailová adresa);
- údaje o bankovom spojení;
- informácie o odbernom mieste (adresa odberného miesta, kategória odberného miesta, číslo miesta spotreby, EIC kód);
- informácie o spotrebe energií;
- informácie o fakturovaných alebo inkasovaných sumách;
- informácie o využívaní produktov (najmä druh využívaných produktov, spôsob využívania produktov, informácie o plneniach poskytnutých zo zmluvy);
- iné údaje poskytnuté zákazníkom v súvislosti s využívaním produktov, riešením zákazníckych požiadaviek, reklamácií alebo v rámci inej komunikácie;
 - pridelené identifikátory (zákaznícke číslo, číslo zmluvného účtu);
 - prihlasovacie údaje do Online účtu (e-mail, heslo);
 - zvukové nahrávky hovorov;
 - informácie o kompenzačných platbách;
 - informácie o výške pohľadávok a ďalšie informácie potrebné pre posúdenie kreditného rizika a platobnej schopnosti získané z verejne dostupných zdrojov;
 - informácie o aktivitách používateľa v Online účte (preferencie a záujmy používateľa);
 - informácie o interakcii a spätnej väzbe zákazníka (prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o určitý produkt, skúsenosti s produktom, požiadavky, sťažnosti, reklamácie, kontaktná história, informácie o zaradení do kampaní);
 - digitálny vlastnoručný podpis zachytávajúci rýchlosť, zrýchlenie, prítlak, sklon a zakrivenie podpisu;
 - ďalšie údaje potrebné na plnenie zákonných požiadaviek a obhajovanie, uplatňovanie a preukazovanie právnych nárokov;
 - osobné údaje zverejnené vo verejne dostupných registroch (napr. FINSTAT alebo Zoznam telefónnych čísel pre zamedzenie nevyžiadanych marketingových volaní);
 - rodné číslo;
 - cookies;
 - informácie o zariadení, najmä IP adresa, operačný systém a platforma, informácie o správaní na internetových stránkach a v aplikáciách.

3.2 Právny základ a účel použitia osobných údajov

Osobné údaje zákazníkov používame, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy, resp. v rámci predzmluvných vzťahov, ak nám ich použitie ukladajú právne predpisy, ak je to nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov alebo ak nám zákazníci udelili platný súhlas.

Spracúvanie údajov na základe súhlasu sa vyznačuje dobrovoľnosťou, čo znamená, že zákazník ako dotknutá osoba má právo súhlas kedykoľvek odvolať. V takom

prípade prestaneme osobné údaje používať a ak neexistuje iný právny základ pre ich použitie alebo uchovávanie, bez zbytočného odkladu ich zlikvidujeme.

Poskytnutie a spracúvanie osobných údajov na účely plnenia zmluvy a predzmluvných vzťahov predstavuje zmluvnú požiadavku. Ak nemáme k dispozícii osobné údaje v potrebnom rozsahu (najmä na overenie totožnosti a získanie údajov potrebných pre plnenie zmluvy), nemôžeme pristúpiť k uzatvoreniu zmluvy.

Chceme chrániť určité záujmy, ktoré sú dôležité pre výkon našej činnosti (napr. vymáhať neuhradené platby, obhajovať iné právne nároky, budovať vzťah s našimi zákazníkmi a zvyšovať ich spokojnosť), pričom na tento účel používame osobné údaje zákazníkov. Vždy dbáme na to, aby naše oprávnené záujmy neboli neprimerané. Ak napriek tomu majú zákazníci obavu, že spracúvanie prevažuje nad ich základnými právami a slobodami, môžu voči nemu namietať.

Osobné údaje spracúvame a poskytujeme iným subjektom aj v prípadoch, kedy na to existuje zákonná požiadavka ustanovená právnymi predpismi.

Získané osobné údaje môžu byť následne spracúvané na štatistické účely alebo iné účely, ktoré môžu byť považované za náš oprávnený záujem, avšak vždy len za podmienky, že ďalšie spracúvanie je zlučiteľné s pôvodným účelom spracúvania, pričom ZSE zabezpečí, aby boli použité osobné údaje len v nevyhnutnej miere.

3.2.1 Plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy

ZSE spracúva osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov (napr. ak zákazník prejaví záujem o bližšie informácie k produktu alebo si produkt objedná a je potrebné pripraviť zmluvu), na uzatvorenie, plnenie, zmenu a ukončenie zmluvy v súlade s právnymi predpismi, dodávku elektriny, plynu a ďalších tovarov alebo služieb v závislosti od predmetu zmluvy, zabezpečenie distribúcie energií a ostatných distribučných služieb vrátane poskytovania súvisiacich informácií prevádzkovateľovi distribučnej sústavy a prevádzkovateľovi distribučnej siete, informovanie o odstávkach energií, fakturáciu, udelenie plnej moci v procese zmeny dodávateľa energií, správu zmluvného účtu, spracovanie mandátu na inkaso v SEPA, odovzdanie výhier zo zákazníckych súťaží, vybavenie požiadaviek zákazníka a komunikáciu so zákazníkom v ďalších záležitostiach týkajúcich sa zmluvy.

Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 3.1 písm. a) – i), pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušnej zmluvnej dokumentácie a ďalších dokumentov. Ak sa v súvislosti s využívaním kvalifikovaného elektronického podpisu spracúvajú osobné údaje podpisujúceho, vyžadujeme, aby kvalifikovaný certifikát obsahoval ako atribút aspoň údaje v rozsahu meno a priezvisko podpisujúceho. Uvádzanie rodného čísla podpisujúceho v kvalifikovanom certifikáte sa nevyžaduje na dosiahnutie účelu spracúvania.

Doba spracúvania osobných údajov je vymedzená trvaním zmluvného vzťahu. Po ukončení zmluvy osobné údaje naďalej uchováваме a spracúvame na účely plnenia zákonných povinností a našich oprávnených záujmov, a to v súlade s registratúrnym poriadkom a registratúrnym plánom až po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu, pokiaľ v budúcnosti nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje dlhšiu dobu (napr. z dôvodu prebiehajúceho súdneho sporu alebo iného konania). Osobné údaje budú použité len na splnenie účelov spracúvania pretrvávajúcich aj po ukončení zmluvného vzťahu a nebudeme ich používať iným spôsobom.

3.2.2 Zákonná povinnosť

V rámci plnenia povinností ustanovených právnymi predpismi spracúvame osobné údaje (vrátane ich poskytovania iným subjektom) najmä na nasledujúce účely:

- riešenie súdnych sporov (zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok, zákon č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok a súvisiace predpisy),
- riešenie sporov mediáciou (zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a súvisiace predpisy),
- poskytovanie informácií na účely trestného konania (zákon č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok, zákon č. 171/1993 Zb. o Policajnom zbore a súvisiace

- predpisy),
- poskytovanie informácií potrebných na zistenie skutkového stavu (zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok a súvisiace predpisy),
- alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov),
- alternatívne riešenie nesporebných sporov (zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach),
- riešenie exekúcií (zákon č. 59/2018 Z. z. Exekučný poriadok),
- konkurzy a reštrukturalizácie (zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurzoch a reštrukturalizáciách),
- správa registratúry – evidovanie, tvorba, ukladanie, ochrana registratúrnych záznamov, prístup k nim a zabezpečenie ich vyradovania (zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach),
- riešenie správnych konaní (zákon č. 71/1967 Zb. správny poriadok a súvisiace predpisy),
- konanie o priestupkoch (zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch a súvisiace predpisy),
- riešenie reklamácií (zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa),
- vybavovanie žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv podľa GDPR a Zákona,
- oznámenie porušenia ochrany osobných údajov podľa nariadenia GDPR a Zákona,
- spracovanie účtovných dokladov (zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty),
- správa daní (zákon č. 563/2009 Z. z. Daňový poriadok, zákon č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov),
- evidencia sťažností odberateľov elektriny/plynu v domácnosti (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- evidencia odberateľov elektriny v domácnosti (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- prístupňovanie informácií poskytovateľovi energetickej služby (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- poskytovanie informácií odberateľovi (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- poskytovanie informácií zúčtovateľovi odchýlok (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- evidencia a vyhodnotenie štandardov kvality, úhrada kompenzačných platieb (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, vyhláška č. 236/2016 Z. z. štandardy kvality prenosu, distribúcie a dodávky a vyhláška č. 278/2012 Z. z. štandardy kvality, prepravy, distribúcie a dodávky plynu),
- oznamovanie zraniteľných odberateľov prevádzkovateľovi distribučnej siete/sústavy (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a súvisiace predpisy),
- dodávka elektriny ako dodávateľ poslednej inštancie (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, vyhláška č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a plynom),
- poskytovanie informácií vyberateľovi úhrady koncesionárskych poplatkov (zákon č. 340/2012 Z. z. o úhrade za služby verejnosti poskytované rozhlasom a televíziou),
- vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta (zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve),
- vybavovanie podnetov v súvislosti s oznamovaním kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti (zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti),
- overovanie uvedenia telefónneho čísla v Zozname telefónnych čísel pre zamedzenie nevyžiadaných marketingových volaní (zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách) a ukladanie dôkazu o udelenom súhlase, jeho odvolaní alebo o uplatnenej námietke,
- plnenie príslušných zákonných alebo regulačných požiadaviek v osobitných prípadoch podľa ďalších právnych predpisov.

Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 3.1 písm. a) – l), p) a q), pričom presný rozsah osobných údajov vyplýva z príslušných

právných predpisov a konkrétnej situácie. V prípade vykonávania činnosti samostatného finančného agenta sme na základe zákona oprávnení spracúvať aj rodné číslo.

Doba spracúvania osobných údajov vychádza z príslušných právnych predpisov. Pokiaľ v konkrétnom prípade nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje po dlhšiu dobu, sú údaje uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Osobné údaje sú poskytované orgánom verejnej moci a ďalším oprávneným osobám podľa príslušných právnych predpisov. Ide najmä o súdy, advokátov, exekútorov, notárov, správcov konkurznej podstaty, mediátorov, orgány činné v trestnom konaní, správcu dane, banky, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou, okresné úrady, Úrad na ochranu osobných údajov SR, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Slovenskú inovačnú a energetickú agentúru, Slovenskú obchodnú inšpekciu, Ministerstvo vnútra SR, Rozhlas a televíziu Slovenska a Národnú banku Slovenska.

3.2.3 Oprávnený záujem

Oprávnený záujem predstavuje základ pre spracúvanie osobných údajov vtedy, keď sledujeme určité pre nás dôležité záujmy, pričom spracúvanie osobných údajov sa vyžaduje na ochranu a plnenie týchto záujmov. Keďže sa na použitie údajov zákazníkov nevyžaduje udelenie predchádzajúceho súhlasu, spracúvanie osobných údajov sa musí uskutočňovať primeraným spôsobom, ktorý môžu dotknuté osoby očakávať v súvislosti so vzťahom voči ZSE a tak, aby nedochádzalo k nadmernému zásahu do záujmov a základných práv dotknutých osôb.

Proti spracúvaniu údajov na účely oprávnených záujmov máte právo uplatniť námietku. V takom prípade môžeme ďalej spracúvať vaše osobné údaje, len pokiaľ preukážeme nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami.

ZSE spracúva osobné údaje na účely oprávnených záujmov, ktorými sú najmä:

- ochrana majetku a majetkových práv,
- preukazovanie dodržiavania zákonných a zmluvných povinností,
- zabezpečenie a zvyšovanie kvality služieb,
- starostlivosť o zákazníkov, budovanie vzťahu so zákazníkmi a zvyšovanie spokojnosti zákazníkov,
- ponuka produktov a služieb,
- budovanie značky a dobrej povesti.

Na tieto účely sú osobné údaje spracúvané najmä v nasledujúcich prípadoch:

- a) Evidencia žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), h), a to po dobu 5 rokov od vybavenia žiadosti.
- b) Uplatňovanie, obhajovanie a preukazovanie právnych nárokov (napr. upomínanie pohľadávok v omeškaní, vymáhanie pohľadávok, náhrady škody, vydanie bezdôvodného obohatenia), vrátane poistenia pohľadávok. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – l), p), q) a r). Doba uchovávania sa odvíja od zákonných premičacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávania v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.
- c) Evidencia došlej a odoslanej korešpondencie. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b). Doba uchovávania predstavuje 5 rokov od prijatia, resp. odoslania korešpondencie.
- d) Správa a evidencia zmlúv a iných dohôd. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – d), i) v závislosti od konkrétneho dokumentu. Údaje sú uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvy.
- e) Priamy marketing – informácie o ponukách vlastných tovarov a služieb v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujmajú, nakoľko využíva alebo využíval podobný produkt alebo službu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely

priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).

- f) Priamy marketing – informácie o produktoch a službách našich partnerov (napríklad balíka služieb, v ktorom je zahrnuté aj poistenie) v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujmajú, pretože využíva produkt alebo službu, ku ktorému sa viažu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- g) Riešenie reakcií používateľov prostredníctvom sociálnych sietí. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a obsah komunikácie.
- h) Analýza skúseností zákazníkov s produktami a službami ZSE a ich hodnotenie za účelom optimalizovania a zvyšovania kvality poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov v prípadoch, kedy zákazníci vzhľadom na zmluvný vzťah so ZSE môžu primerane očakávať, že budú kontaktovaní (napr. zákazníci, ktorí v nedávnom období riešili reklamáciu, kontaktovali Zákaznícku linku, začali využívať nový produkt alebo službu alebo využili niektoré z výhod, ktoré im služba alebo produkt ponúka, či zákazníci, ktorí sa rozhodli ukončiť zmluvný vzťah so ZSE). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), g), h), o) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Osobné údaje sú uchovávané do vyhodnotenia analýzy.
- i) Zasielanie blahoželaní a iných nemarketingových informácií pri osobitných príležitostiach ako napr. najvýznamnejšie sviatky v roku, meniny, narodeniny. Spracúvané sú osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, deň a mesiac narodenia, e-mailová adresa. Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu.
- j) Organizovanie súťaží pre zákazníkov, ich vyhodnotenie a vyhlásenie výsledkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), i), pričom konkrétny rozsah údajov sa môže odlišovať v závislosti od druhu súťaže. Osobné údaje budú spracúvané do vyhodnotenia súťaže a vyhlásenia výsledkov. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 3.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 3.2.2).
- k) Spotrebiteľské súťaže na sociálnych sieťach. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), informácie v kontexte konkrétnej súťaže (napr. odpoveď na súťažnú otázku) a informácie o prípadnej výhre. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 3.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 3.2.2).
- l) Posúdenie kreditného rizika, hodnotenie platobnej schopnosti zákazníka, predchádzanie podvodom a inému konaniu poškodzujúcemu záujmy ZSE. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), m) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Údaje sú uchovávané maximálne po dobu 5 rokov od ukončenia posledného zmluvného vzťahu so ZSE.
- m) Identifikácia a riešenie anomálií v procesoch a systémoch týkajúcich sa zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), e), g), i), j). Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu zákazníka a ZSE.
- n) Štatistické účely. Spracúvajú sa adresné údaje a údaje týkajúce sa zmluvného vzťahu so ZSE, a to len v odôvodnených prípadoch a v nevyhnutnej miere, pričom výstupy obsahujúce štatistické údaje neobsahujú osobné údaje.

- Údaje sú spracúvané počas prípravy štatistických údajov.
- Aktualizácia kontaktných údajov zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
 - Informovanie prevádzkovateľa distribučnej sústavy o aktuálnych kontaktných údajoch zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
 - Spracúvanie údajov z inteligentných meračov v súvislosti s plnením povinností ustanovených právnymi predpismi alebo na základe žiadosti zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a e).
 - Zasielanie pripomienky platieb zákazníkom pred dátumom splatnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a f).
 - Spracúvanie nepriradených platieb v prípade, ak nastala chyba pri riadnom zúčtovaní platby (napríklad neuvedením variabilného symbolu). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a f).
 - Informačná a sieťová bezpečnosť. Cieľom tohto spracúvania je ochrana a bezpečnosť našich informačných systémov, aplikácií a ochrana osobných údajov našich zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), i), j), n) a u).
 - Prispôbenie obsahu internetových stránok, optimalizácia ich funkčnosti a analýza návštevnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. n), o), t) a u).
 - Vývoj informačných systémov a testovanie ich funkčnosti. Na tento účel sa môžu v primeranej miere použiť osobné údaje v rozsahu podľa bodu 3.1 písm. a) až u).
 - Overenie identity zákazníka pri komunikácii na diaľku. Aby sme zabezpečili, že osobné údaje zákazníka nebudú poskytnuté neoprávnenej osobe, overujeme totožnosť komunikujúcej osoby v rozsahu podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a i).

3.2.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa vyžaduje, pokiaľ spracúvanie nie je možné uskutočniť na niektorom z vyššie uvedených právnych základov. Zákazník ako dotknutá osoba môže súhlas vyjadriť rôznymi spôsobmi, najmä písomne, ústne či elektronickými prostriedkami (napr. označenie políčka vo webovom formulári).

Súhlas sa vyznačuje predovšetkým tým, že musí byť slobodný (dotknutá osoba nesmie byť nútená ho udeliť) a dobrovoľný. Dobrovoľnosť znamená, že udelený súhlas možno kedykoľvek odvolať, a to rovnako jednoduchým spôsobom, akým bol súhlas poskytnutý (čo však neznamená, že musí ísť nevyhnutne o totožný spôsob). Ak dôjde k odvolaniu súhlasu, osobné údaje nesmú byť ďalej spracúvané a musia sa zlikvidovať (za predpokladu, že neexistuje iný účel spracúvania založený na inom právnom základe). Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania uskutočneného pred odvolaním súhlasu.

Údaje sú uchovávané počas trvania platného súhlasu, tzn. do uplynutia doby, na ktorú je súhlas udelený alebo do jeho odvolania.

ZSE spravidla spracúva osobné údaje zákazníkov na základe poskytnutia platného súhlasu na nasledujúce účely:

- Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) poštou, telefonicky alebo e-mailom. Zákazníkovi sú poskytované len všeobecné informácie bez individuálneho zamerania. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
- Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) prispôbené individuálnym záujmom zákazníka na základe analýzy informácií o využívaní produktov a služieb, preferencií a záujmov zákazníka (napr. prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu

o produkt a pod.). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), e), g), n), o). S cieľom poskytnúť zákazníkovi personalizované informácie, môžu byť údaje profilované (bližšie k profilovaniu pozri bod 3.4). Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) prispôbené individuálnym záujmom zákazníka na základe analýzy informácií o využívaní produktov a služieb, preferencií a záujmov zákazníka (napr. prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o produkt a pod.). Aby boli tieto informácie pre zákazníka zaujímavé a zodpovedali jeho individuálnym záujmom, používame inteligentné technológie, ktoré dokážu spojiť informácie získané počas návštevy našich stránok s informáciami o zákazníkovi a následne ich analyzovať. Takýmto spôsobom dokážeme hodnotiť správanie a lepšie pochopiť, čo zákazníka zaujíma. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), e), g), n), o) a u).

- Registrácia do Online účtu – Zákazníckej zóny na www.zse.sk. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. j). Údaje sú uchovávané počas trvania platného súhlasu, najdlhšie však do zrušenia registrácie.
- Podpisovanie dokumentov v elektronickej forme s využitím digitálneho vlastnoručného podpisu zákazníka na základe výslovného súhlasu. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. p). Aj v prípade odvolania súhlasu môžu byť údaje použité na účely uplatňovania, obhajovania a preukazovania právnych nárokov alebo pri výkone súdnej právomoci.
- Overenie kreditného rizika zákazníka v Nebankovom registri klientskych informácií. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), m) a s).

Ukladanie cookies na koncovom zariadení návštevníka našich webových stránok. Internetové stránky prevádzkované ZSE používajú cookies a podobné technológie (ďalej len „cookies“). Cookies sú súbory, ktoré server uloží do prehliadača na zariadení návštevníka pri vstupe na internetovú stránku alebo počas používania internetovej stránky. Cookies umožňujú napr. zber údajov o používaní stránok, údajov o voľbách, výberoch či nastaveniach stránok uskutočnených návštevníkmi. Viac informácií o používaní cookies nájdete v podmienkach používania cookies umiestnených na príslušnej internetovej stránke.

Zákazník môže udeliť aj iný súhlas, ktorý nie je uvedený v tomto zozname, na špecifické spracúvanie osobných údajov alebo ich poskytnutie inej osobe.

3.3 Zdroj osobných údajov

ZSE získava osobné údaje predovšetkým priamo od zákazníkov ako dotknutých osôb, prevádzkovateľa distribučnej sústavy a prevádzkovateľa distribučnej siete, zabezpečujúcich distribúciu elektriny a plynu na vymedzenom území a súvisiace služby, od orgánov verejnej moci a ďalších osôb uvedených v bode 3.2.2 a z verejne dostupných zdrojov. Ak je potrebné získať osobné údaje od inej fyzickej osoby, požadujeme predchádzajúci písomný súhlas dotknutej osoby, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

3.4 Automatizované rozhodovanie, profilovanie

ZSE vykonáva automatizované individuálne rozhodovanie bez ľudského zásahu, ktoré by malo na zákazníkov právne účinky alebo podobne významný vplyv, iba v súvislosti s overením splnenia stanovených podmienok pre zákazníkom vybraný spôsob financovania produktu. Účelom takeého spracúvania je hodnotenie dôveryhodnosti a platobnej schopnosti zákazníka na základe údajov evidovaných v registroch NRKI a SRBI. Viac informácií o tomto spracúvaní je uvedených v dokumente Osobitné podmienky spracúvania osobných údajov na účely posúdenia kreditného rizika a hodnotenia platobnej schopnosti.

Na účely priameho marketingu zaradujeme zákazníkov do segmentov.

V niektorých prípadoch analyzujeme získané informácie a zaradujeme zákazníkov do určitých kategórií, ktoré nám podľa stanovených kritérií umožňujú hodnotiť ich správanie a predvídať aspekty súvisiace s osobnými preferenciami a záujmami. Týmto spôsobom vytvárame profily osôb a získané údaje dopĺňame o ďalšie odvodené údaje (napr. ak si zákazník prezrel ponuku plynu, bude zaradený do profilu „záujemcovia o plyn“). V týchto prípadoch však nevykonávame automatizované individuálne rozhodovanie založené na profilovaní, ktoré by malo právne alebo podobne významné účinky (čl. 22 GDPR). Predmetom profilovania nie sú osobitné kategórie osobných údajov v zmysle čl. 9 GDPR.

3.5 Prenos osobných údajov

Prenos osobných údajov do tretích krajín (mimo EÚ/EHP) sa uskutoční len, ak tretia krajina podľa rozhodnutia Komisie (EÚ) zaručuje primeranú úroveň ochrany alebo ak prevádzkovateľ resp. sprostredkovateľ, ktorý je dovozcom údajov, poskytol primerané záruky ochrany osobných údajov (napr. prostredníctvom štandardných doložiek o ochrane údajov).

IV. Prijemcovia údajov

Osobné údaje zákazníkov poskytujeme sprostredkovateľom, ktorých sme poverili ich spracúvaním v našom mene. Ide najmä o spoločnosti zo skupiny ZSE (www.skupinazse.sk), zmluvných predajcov, poskytovateľov služieb call centra, tlačiarne, poradenské spoločnosti a agentúry, inkasné spoločnosti, poskytovateľov IT služieb a ďalšie osoby, ktorých služby používame pri výkone našej činnosti. Sprostredkovateľov si starostlivo vyberáme tak, aby sme vedeli zabezpečiť právne požiadavky na ochranu údajov. ZSE poskytuje osobné údaje zákazníkov tiež doručovateľom, kuriérskym spoločnostiam, ako aj iným subjektom v rozsahu zákonom ustanovených povinností (pozri bod 3.2.2), na základe súhlasu dotknutej osoby alebo ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy v prospech dotknutej osoby.

V. Práva dotknutej osoby a ich uplatnenie

5.1 Práva zákazníka

Zákazník ako dotknutá osoba má právo:

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov,
- získať od ZSE potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom, informácie o spracúvaní osobných údajov a kópiu údajov (za ďalšie kópie, o ktoré zákazník požiada, môže ZSE účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom),
- aby ZSE bez zbytočného odkladu opravila nesprávne osobné údaje, ktoré sa ho týkajú,
- právo na vymazanie tzn. právo dosiahnuť u ZSE bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, a ZSE je povinná bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak sú splnené podmienky ustanovené v čl. 17 GDPR,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch ustanovených v čl. 18 GDPR,
- právo na prenosnosť údajov tzn. právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol ZSE, a to v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak sú splnené podmienky uvedené v čl. 20 GDPR,

- kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka, ktoré je vykonávané na základe oprávneného záujmu vrátane namietania proti profilovaniu,
- právo na to, aby sa naňho nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú,
- právo domáhať sa ochrany svojich práv na príslušnom súde v zmysle čl. 78 GDPR,
- podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s GDPR. Pre územie Slovenskej republiky je dozorným orgánom Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

5.2 Možnosti uplatnenia práv

S cieľom chrániť práva zákazníkov a predchádzať prípadnému zneužitiu či úniku osobných údajov je možné práva dotknutej osoby uplatniť len nasledujúcimi spôsobmi:

- osobne na ktoromkoľvek ZSE Centre
- poštovou zásielkou zaslanou na adresu sídla alebo doručenu do podateľne ZSE
- e-mailom na adrese: kontakt@zse.sk

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné odvolať aj na Zákazníckej linke. Pre akceptovanie žiadosti o uplatnenie práv je nevyhnutné dostatočne identifikovať žiadateľa a zrozumiteľne a jasne špecifikovať predmet žiadosti. V opačnom prípade bude žiadosť zamietnutá. Aby sme dotknutým osobám uľahčili prístup k ich právam, pripravili sme vzory žiadostí, ktoré dostupné na www.zse.sk.

V prípade práva na prístup k údajom, práva na prenosnosť a práva na výmaz údajov, ktorých zneužitie by mohlo mať zásadný dopad na práva a slobody dotknutej osoby, požadujeme, aby bol podpis žiadateľa na žiadosti zaslanej poštou alebo doručenej do podateľne úradne overený, resp. aby žiadosť zaslaná e-mailom bola podpísaná kvalifikovaným elektronickým podpisom žiadateľa. Pri osobnom podaní žiadosti tieto podmienky nemusia byť splnené, nakoľko si totožnosť overíme z predloženého dokladu totožnosti.

Ak právo dotknutej osoby uplatňuje na základe plnej moci iná osoba, požadujeme predloženie originálu plnej moci s úradne overeným podpisom splnomocniteľa, pričom plná moc nesmie byť staršia ako 6 mesiacov.

VI. Zodpovedná osoba (data protection officer)

V prípade otázok alebo pripomienok týkajúcich sa ochrany osobných údajov sa môžete obrátiť na zodpovednú osobu, a to e-mailom na adresu: dpo@zse-energia.sk alebo poštou na ZSE Energia, a.s. – zodpovedná osoba, Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

VII. Záverečné ustanovenia

Tento dokument s účinnosťou od 1. apríla 2023 nahrádza informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov z decembra 2018.