

## **Spoločné kontaktné údaje Zodpovednej osoby a Koordinátora ochrany osobných údajov:**

Poštová adresa: Veolia Energia Slovensko, a.s., do rúk: zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava

Mail: [dpo.veolia.sk@veolia.com](mailto:dpo.veolia.sk@veolia.com), [ou.vesk@veolia.com](mailto:ou.vesk@veolia.com)

Telefón: +421 48 43 27 360

19.10.2021

Ver.1 rev.0

---

## **Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov spoločnosťou Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a. s. (ďalej len „Prevádzkovateľ“) pri používaní nástroja ChatBot**

### **1. Úvod**

Za účelom zlepšenia našich služieb, a aby sme dokázali odpovedať na vaše požiadavky a poskytnúť Vám požadované informácie a potrebnú podporu na webovej stránke <https://www.stvps.sk/> používame nástroj ChatBot.

V súvislosti s používaním nástroja ChatBot získavame Vaše osobné údaje. Osoby, ktorých osobné údaje spracúvame sú uvedené v prehľade v bode 10 tohto dokumentu (ďalej len „dotknuté osoby“).

Prostredníctvom tohto dokumentu zabezpečujeme, aby ste mali prehľad o tom, aké osobné údaje spracúvame, čo s nimi robíme, komu ich poskytujeme a tiež rozumeli svojim právam.

Tento dokument poskytuje informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb 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.

### **2. Prevádzkovateľ, sprostredkovateľ a príjemcovia osobných údajov**

Prevádzkovateľom osobných údajov je spoločnosť Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a. s., sídlom, Partizánska cesta 5, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 36 644 030.

ChatBot pre prevádzkovateľa prevádzkuje spoločnosť Veolia Energia Slovensko, a.s. sídlom Einsteinova 21, 851 01 Bratislava, , IČO: 35 702 257.

Veolia Energia Slovensko, a.s. ako Sprostredkovateľ zároveň využíva pri spracúvaní osobných údajov v rámci ChatBot služby nasledovných dodávateľov:

- Dataconcept, s.r.o., sídlo: Pribinova 25 Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 09, IČO: 50 023 497,

## **Spoločné kontaktné údaje Zodpovednej osoby a Koordinátora ochrany osobných údajov:**

Poštová adresa: Veolia Energia Slovensko, a.s., do rúk: zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava

Mail: [dpo.veolia.sk@veolia.com](mailto:dpo.veolia.sk@veolia.com), [ou.vesk@veolia.com](mailto:ou.vesk@veolia.com)

Telefón: +421 48 43 27 360

19.10.2021

Ver.1 rev.0

---

Iným príjemcom osobné údaje sú osobné údaje poskytované iba v odôvodnených prípadoch a iba v nevyhnutnom rozsahu (ako sú napr. dodávatelia IT služieb) alebo keď nám povinnosť poskytnutia osobných údajov ukladajú právne predpisy, príp. ak je to nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov, vymáhanie pohľadávok a pod. (napr. súdom, audítorom, orgánom činným v trestnom konaní a pod.).

### **3. Zodpovedná osoba**

V prípade otázok alebo pripomienok týkajúcich sa spracúvania a ochrany osobných údajov a za účelom uplatnenia Vašich práv dotknutej osoby sa môžete obrátiť na zodpovednú osobu a koordinátora osobných údajov skupiny Veolia Slovensko prostredníctvom kontaktov uvedených v záhlaví tejto zmluvy.

### **4. Kategórie osobných údajov**

Pri používaní nástroja ChatBot spracúvame iba osobné údaje dobrovoľne poskytnuté. Spracúvame nasledujúce kategórie osobných údajov:

- identifikačné údaje (meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, údaje z dokladov totožnosti, IČO, údaje o zápise v registri alebo inej evidencii);
- kontaktné údaje (adresa trvalého bydliska, adresa miesta podnikania, korešpondenčná adresa, telefónne číslo, faxové číslo, e-mailová adresa);
- údaje o bankovom spojení;
- informácie týkajúce sa produktov a služieb prevádzkovateľa (najmä odberné miesto, spotreba energií, fakturované sumy, dlžné sumy);
- informácie o využívaní produktov a služieb prevádzkovateľa (najmä druh využívaných produktov, spôsob využívania produktov, informácie o poskytovaných plneniach);
- iné údaje poskytnuté dotknutou osobou v súvislosti s využívaním alebo záujmom využívať produkty a služby prevádzkovateľa;
- informácie v rámci komunikácie prostredníctvom nástroja ChatBot (najmä prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o určitý produkt a službu, skúsenosti s produktom, požiadavky, sťažnosti, reklamácie).

### **5. Bezpečnosť**

Pri používaní nástroja ChatBot sme zaviedli všeobecne akceptované štandardy technologickej a prevádzkovej bezpečnosti s cieľom chrániť osobné údaje dotknutých osôb pred stratou, zneužitím, zmenou alebo zničením.

## **Spoločné kontaktné údaje Zodpovednej osoby a Koordinátora ochrany osobných údajov:**

Poštová adresa: Veolia Energia Slovensko, a.s., do rúk: zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava

Mail: [dpo.veolia.sk@veolia.com](mailto:dpo.veolia.sk@veolia.com), [ou.vesk@veolia.com](mailto:ou.vesk@veolia.com)

Telefón: +421 48 43 27 360

19.10.2021

Ver.1 rev.0

---

### **6. Práva dotknutej osoby**

Podľa GDPR máte nasledujúce práva:

**Právo dotknutej osoby na prístup k osobným údajom** –máte právo získať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje alebo nie, za akých podmienok sa spracúvajú osobné údaje, vrátane rozsahu, účelu a doby ich spracúvania, a informácie o zdroji získania osobných údajov, ako aj právo získať prístup k týmto osobným údajom.

**Právo na opravu osobných údajov** –máte právo na to, aby boli bez zbytočného odkladu opravené Vaše nesprávne, neaktuálne a neúplné osobné údaje.

**Právo na vymazanie / likvidáciu osobných údajov** –máte právo bez zbytočného odkladu dosiahnuť vymazanie osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú.

**Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov** –máte právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov (i) ak namietate správnosť osobných údajov počas obdobia umožňujúceho overiť správnosť osobných údajov; (ii) ak spracúvanie osobných údajov je nezákonné a namietate vymazanie osobných údajov a žiadate namiesto toho obmedzenie ich použitia; (iii) prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebujete ich na uplatnenie Vášho právneho nároku.

**Právo na prenosnosť osobných údajov** –máte právo získať osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú a ktoré ste poskytli v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a máte právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné.

**Právo namietat'** –máte právo kedykoľvek namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú podľa GDPR.

Proti spracúvaniu svojich osobných údajov, ktoré je založené na našich oprávnených záujmoch, môžete kedykoľvek namietat' aj bez uvedenia dôvodov. Takúto námietku riadne posúdime a ak nepreukážeme, že máme na spracúvanie nevyhnutné oprávnené dôvody a že tieto prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať.

**Právo odvolať súhlas** - máte právo odvolať svoj súhlas ak je spracúvanie osobných údajov založené na súhlase.

**Právo podať sťažnosť** - máte právo podať sťažnosť dozornému orgánu na adrese Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, e-mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk), www: <https://dataprotection.gov.sk/>.

### **7. Prenos do tretích krajín** - Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje do tretích krajín mimo

## Spoločné kontaktné údaje Zodpovednej osoby a Koordinátora ochrany osobných údajov:

Poštová adresa: Veolia Energia Slovensko, a.s., do rúk: zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava

Mail: dpo.veolia.sk@veolia.com, [ou.vesk@veolia.com](mailto:ou.vesk@veolia.com)

Telefón: +421 48 43 27 360

19.10.2021

Ver.1 rev.0

EÚ a ani nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretích krajín.

**8. Automatizované rozhodovanie** - Pri spracúvaní osobných údajov nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu, ani profilovaniu.

### 9. Ďalšie informácie

Ste povinný poskytovať iba správne a aktuálne osobné údaje a bezodkladne informovať Prevádzkovateľa o zmene Vašich údajov.

Osobné údaje budú spracúvané do doby, kým nepominie účel spracúvania Osobných údajov na ktorý boli získané, najneskôr však do doby keď nebude daný právny základ spracúvania Osobných údajov podľa Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov.

Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, Vašich právach a spôsobe ich uplatnenia sú uvedené na webovej stránke, ktorá je dostupná tu: <https://www.stvps.sk/ochrana-osobnych-udajov/>.

### 10. Informácie o spracúvaní osobných údajov na jednotlivé účely

Účel spracúvania osobných údajov	<b>uzavretie zmluvy a realizácia zmluvného vzťahu so zákazníkom, najmä príprava zmluvy, vykonávanie dodávky, poskytovanie služieb súvisiacich s dodávkou, kontrola plnenia zmluvy, vymáhanie pohľadávok, obchodná komunikácia</b>
Dotknuté osoby	<ul style="list-style-type: none"><li>- fyzické osoby so záujmom o uzavretie zmluvy s prevádzkovateľom</li><li>- zákazník prevádzkovateľa</li><li>- zamestnanci a členovia štatutárneho orgánu právnických osôb so záujmom o uzavretie zmluvy s prevádzkovateľom</li><li>- zamestnanci a členovia štatutárneho orgánu zákazníka prevádzkovateľa</li></ul>
Právny základ spracúvania osobných údajov	čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR

Účel spracúvania osobných údajov	<b>starostlivosť o zákazníka, najmä evidenciu zmluvného vzťahu a zmenových požiadaviek, vybavovanie reklamácií, sťažností, poradenstvo, hodnotenia kvality služieb, zasielanie informácií o servisných zásahoch a odstávkach</b>
Dotknuté osoby	<ul style="list-style-type: none"><li>- zákazník prevádzkovateľa</li><li>- zamestnanci a členovia štatutárneho orgánu zákazníka prevádzkovateľa</li></ul>

**Spoločné kontaktné údaje Zodpovednej osoby a Koordinátora ochrany osobných údajov:**

Poštová adresa: Veolia Energia Slovensko, a.s., do rúk: zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava

Mail: dpo.veolia.sk@veolia.com, [ou.vesk@veolia.com](mailto:ou.vesk@veolia.com)

Telefón: +421 48 43 27 360

19.10.2021

Ver.1 rev.0

Právny základ spracúvania osobných údajov	čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR

Účel spracúvania osobných údajov	<b>vedenie účtovníctva a účtovných dokumentov, vrátane zmeny fakturačných a platobných podmienok</b>
Dotknuté osoby	<ul style="list-style-type: none"><li>- zákazník prevádzkovateľa</li><li>- zamestnanci a členovia štatutárneho orgánu zákazníka prevádzkovateľa</li></ul>
Právny základ spracúvania osobných údajov	čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR

Účel spracúvania osobných údajov	<b>priamy marketing, vrátane zasielanie informácií o produktoch a službách prevádzkovateľa týkajúcich sa zmluvy</b>
Dotknuté osoby	<ul style="list-style-type: none"><li>- zákazník prevádzkovateľa</li><li>- zamestnanci a členovia štatutárneho orgánu zákazníka prevádzkovateľa</li></ul>
Právny základ spracúvania osobných údajov	čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR

Účel spracúvania osobných údajov	<b>zasielanie informačných materiálov, vrátane informovania o produktoch, službách Prevádzkovateľa a tretích strán, a to písomne, telefonicky alebo elektronicky</b>
Dotknuté osoby	<ul style="list-style-type: none"><li>- zákazník prevádzkovateľa</li><li>- zamestnanci a členovia štatutárneho orgánu zákazníka prevádzkovateľa</li><li>- fyzické osoby so záujmom o uzavretie zmluvy s prevádzkovateľom</li><li>- zamestnanci a členovia štatutárneho orgánu právnických osôb so záujmom o uzavretie zmluvy s prevádzkovateľom</li><li>- návštevník webstránky prevádzkovateľa</li></ul>
Právny základ spracúvania osobných údajov	čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR

**Spoločné kontaktné údaje Zodpovednej osoby a Koordinátora ochrany osobných údajov:**

Poštová adresa: Veolia Energia Slovensko, a.s., do rúk: zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava

Mail: [dpo.veolia.sk@veolia.com](mailto:dpo.veolia.sk@veolia.com), [ou.vesk@veolia.com](mailto:ou.vesk@veolia.com)

Telefón: +421 48 43 27 360

19.10.2021

Ver.1 rev.0

---

**Pokiaľ ste dali súhlas s marketingovými aktivitami, tak súhlasíte:**

So spracúvaním svojich osobných údajov prevádzkovateľom poskytnutých prostredníctvom nástroja ChatBot na účely vykonania marketingových prieskumov a poradenstva, zasielania informačných materiálov, vrátane informovania o produktoch, službách a akciách prevádzkovateľa a spolupracujúcich tretích strán, a to písomne, telefonicky alebo elektronicky.

Tento súhlas je slobodne daným, konkrétnym, informovaným a jednoznačným prejavom mojej vôle a môžete ho kedykoľvek odvolať nasledovne:

Prevádzkovateľ osobných údajov

Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a. s.

Partizánska cesta 5

974 01 Banská Bystrica

Telefónne číslo : 0850 111 234

e-mail : [ou.vesk@veolia.com](mailto:ou.vesk@veolia.com)

Účel spracúvania osobných údajov	riešenie požiadaviek návštevníka webstránky
Dotknuté osoby	- návštevník webstránky prevádzkovateľa
Právny základ spracúvania osobných údajov	čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR