

# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA O ZÁSADÁCH OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Společnost Flaga s.r.o.** se zavázala dodržovat soukromí a ochranu osobních údajů a respektovat dvě zásady uvedené v Listině základních práv a svobod Evropské unie. Společnost **Flaga s.r.o.** je dceřinou společností společnosti UGI International. Dceřiné společnosti UGI International jsou v Evropském hospodářském prostoru („EHP“), Švýcarsku a Velké Británii, včetně společnosti **Flaga s.r.o.**, uváděny společně v této informaci o zásadách ochrany osobních údajů jako „UGI“. Shromažďujeme a zpracováváme vaše osobní údaje, které od vás získáváme, jako od našich zákazníků, bývalých zákazníků nebo potenciálních zákazníků, nebo vámi vytvářené údaje v rámci využívání našich služeb nebo nákupu našich produktů. Tuto informaci o zásadách ochrany osobních údajů, vám předáváme v souladu s platnými předpisy o ochraně soukromí, včetně předpisů zavádějících Nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679 (GDPR) (společně uváděných jako „**Předpisy o ochraně osobních údajů**“). Týká se to obyvatel EHP, Švýcarska a Velké Británie využívajících nebo zamýšlejících využívat naše služby a vysvětluje, jaké osobní údaje (podle definice uvedené v Předpisech o ochraně osobních údajů) nám předáváte a jak používáme vaše osobní údaje při poskytování našich služeb a dodávání našich produktů. Tato informace o zásadách ochrany osobních údajů se netýká zákazníků, bývalých zákazníků nebo potenciálních zákazníků na žádném jiném území nacházejícím se mimo EHP, Švýcarska a Velké Británie.

Podle platných Předpisů o ochraně osobních údajů je společnost **Flaga s.r.o.** pravděpodobně administrátorem vašich osobních údajů. Administrátor údajů určuje účely a způsoby zpracování vašich osobních údajů a zavádí příslušná technická a organizační opatření pro zajištění zpracování údajů v souladu s platnými předpisy. Tato Informace o zásadách ochrany osobních údajů obsahuje shrnutí vašeho práva kontrolovat způsob používání vašich osobních údajů. Společnost **Flaga s.r.o.** poskytuje služby svým zákazníkům a proto je našim cílem vám, jako naším zákazníkům, umožnit kontrolu způsobu, jakým používáme vaše osobní údaje. Tato informace o zásadách ochrany osobních údajů může být občas aktualizována. Budete-li pokračovat ve využívání našich služeb a kupování našich produktů, souhlasíte s aktualizovanou informací o zásadách ochrany osobních údajů platnou v daném termínu.

## Vaše osobní údaje

Vaše osobní údaje zahrnují veškeré informace, které se vás týkají a v nichž jste identifikováni nebo na jejichž základě vás lze identifikovat. Můžeme shromažďovat a zpracovávat následující osobní údaje: (I) vaše příjmení a jméno; (II) vaši korespondenční adresu a e-mailovou adresu (pokud jste ji uvedli); (III) vaši dodací adresu a souřadnice GPS; (IV) váš datum a místo narození; (V) vaše telefonní čísla pevné linky a mobilu; (VI) vaše zákaznické číslo; (VII) identifikační čísla jako jsou rodné číslo; a rovněž (VIII) údaje týkající se vašeho bankovního účtu.

Shromažďujeme různé typy osobních údajů z různých zdrojů, včetně: (I) informace týkající se účtu, které nám předáváte v době otevírání a úpravy účtu; (II) informace, které nám předáváte přímo při registraci za účelem používání naší internetové stránky; (III) informace, které nám předáváte za účelem získání našich služeb nebo produktů; (IV) informace, které shromažďujeme o vámi využívaných službách a o nákupu našich produktů, a informace které nám předáváte ve svých e-mailových zprávách a během telefonických jednání nebo získávané od třetích osob námi zmocněných; a rovněž (V) informace, které shromažďujeme za účelem platby na internetu.

Některé z osobních údajů, které nám poskytnete, mohou obsahovat informace o zdravotním stavu nebo jiné citlivé nebo speciální kategorie osobních údajů. Poskytnete-li nám takové informace, použijeme je pouze tehdy, když mají význam pro naše vzájemné vztahy (např. v naší vzájemné komunikaci nebo v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb nebo udělením odpovědi na váš dotaz nebo návrh).

Navíc můžeme vaše osobní údaje získané během podepisování smluv spojit s jinými vašimi osobními údaji shromážděnými námi nebo třetími osobami v souladu se zákonem, jako zejména naší komunikací vedenou elektronickou poštou, telefonicky nebo jiným způsobem, nebo nahrávky pořízené během našich telefonických jednání. V případě nahrávání telefonických jednání (o čemž jste informováni na začátku takového jednání), kde nahrávka obsahuje vaše osobní údaje, uchováme nahrávky těchto jednání po dobu platnosti naší povinnosti (viz níže). Všechny vaše osobní údaje, shromážděné přímo nebo nepřímo, jsou zpracovávány a chráněny v souladu s touto Informací o ochraně osobních údajů.

Osobní údaje shromažďujeme s vaším souhlasem v následujících případech:

- pro marketingové účely, předplatné za účelem dostávání našich obchodních informací nebo informací o prodejních akcích, domácích návštěv, účastí nebo zapsání k účasti na veletrzích nebo akcích;
- vašeho používání našich internetových stránek, zvláště při vašem zakládání nebo správě účtů zákazníků;
- naše komunikace, zejména se zákaznickým servisem nebo obsluhou dodávek;
- monitorování kvality našich služeb, zvláště nahrávání našich telefonických jednání;
- správy našich věrnostních programů;
- zapsání vašich prohlášení o kauce za vaše lahve/nádrže;

- účast v soutěžích nebo anketách a/nebo
- provádění anket specializovanými dodavateli.

Nežádáme, aby jste nám předávali ani, podle našich informací, neshromažďujeme osobní údaje týkající se neproletých osob ve věku do 16 let.

### **Proč shromažďujeme vaše osobní údaje?**

Shromažďujeme a zpracováváme vaše osobní údaje za účelem provádění naší činnosti a zajištění vysoké kvality našich služeb. Shromažďujeme výhradně ty osobní údaje, které jsou vhodné, důležité a určené k těm účelům, pro které jsou zpracovávány.

Právním základem shromažďování a zpracování vašich osobních údajů je provedení všech kroků před uzavřením smlouvy a po uzavření smlouvy a realizace smlouvy o dodávce energií uzavřené mezi vámi a společností Flaga s.r.o. („**smlouva**“). Vaše osobní údaje shromažďujeme rovněž za účelem plnění našich právních nebo smluvních povinností, a rovněž za účelem ochrany a realizace našich zájmů, zejména právních nároků vůči zákazníkům nebo třetím osobám a sporům s nimi.

Pro účely související s touto informací o zásadách ochrany osobních údajů: kroky před uzavřením smlouvy znamenají veškeré naše jednání během prezentace naší nabídky týkající se služeb a produktů, které mohou vyžadovat shromažďování osobních údajů za účelem splnění vašich očekávání.

Poskytnutí osobních údajů je nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy. Neposkytnete-li nám vaše osobní údaje, nejsme schopni splnit vaše prosby týkající se dodání objednávaných služeb nebo realizace objednávaných služeb.

Vaše osobní údaje zejména použijeme z následujících důvodů:

- plnění našich povinností týkajících se produktů a služeb a povinností uvedených ve smlouvě;
- umožnění zpracování platby;
- nabízení služeb, které vyhovují vašim potřebám;
- zasilání vám obchodních a reklamních informací podle vašich preferencí, s vaším souhlasem;
- vytvoření efektivních a inovativních produktů;
- provádění analýz, vypracování statistických údajů a využití analýz údajů pro přizpůsobování našich obchodních a logistických činností;
- usnadnění realizace objednávek, včetně plánování tras a předpovědi poptávky;
- plnění našich povinností a právních požadavků;
- správa všech právních sporů s vámi nebo se třetími osobami, v nichž jsou používány vaše osobní údaje;
- provádění automatického zpracování a profilování; a rovněž
- plnění našich povinností vůči vám.

### **Co děláme s vašimi osobními údaji**

Všechny vaše osobní údaje, které shromažďujeme nebo které generujete, jsou využívány pro poskytování služeb. Z tohoto důvodu je právním základem našeho zpracování vašich osobních údajů plnění společně uzavřené smlouvy a postup před jejím podepsáním.

Vaše osobní údaje zpracováváme rovněž v našem legitimním zájmu nebo v zájmu třetích osob, což zahrnuje náš požadavek používat vaše osobní údaje v soudních řízeních nebo pro jiné právní účely, a to námi nebo našimi spřízněnými subjekty a může rovněž zahrnovat zasilání vašich osobních údajů do třetích zemí, v nichž neplatí příslušné předpisy o ochraně osobních údajů, takových jako např. Spojené státy, kde má sídlo naše konečná nadřízená společnost. V takovém případě učiníme příslušná opatření pro ochranu vašich osobních údajů podle požadavků Předpisů o ochraně osobních údajů. Chráníme soukromí a bezpečnost speciálních kategorií osobních údajů v souladu s požadavky Předpisů o ochraně osobních údajů.

Můžete rovněž dát souhlas k tomu, abychom používali vaše osobní údaje způsobem uvedeným výše v této informaci. Vaše osobní údaje nepoužíváme k jakýmkoliv dalším účelům bez vašeho souhlasu. I po dřívějším udělení souhlasu máte právo nás informovat, že nesouhlasíte s tím, abychom vás kontaktovali v případě jakýchkoliv dalších účelů.

Máme rovněž právo zpracovávat vaše osobní údaje za účelem splnění nás zavazujících právních požadavků nebo smluvních závazků vůči vám, které se týkají poskytování služeb, správy vašeho účtu v naší firmě a řešení veškerých technických problémů nebo reagování na žádosti o podporu, které se mohou objevit.

Některé z vašich osobních údajů jsou námi zpracovávány ve Spojených státech a jsou uloženy na serverech nacházejících se v této zemi. Využíváním našich služeb výslovně berete na vědomí a souhlasíte se zasíláním některých z vašich osobních údajů do Spojených států, které mohou mít nižší standard předpisů o soukromí osobních údajů, než země vašeho bydliště. Naše bezpečnostní opatření byla specifikována níže v této Informaci o zásadách ochrany osobních údajů.

Vaše osobní údaje mohou být předávány následujícím odběratelům, pokud je to nutné pro dosažení účelu shromažďování a zpracování vašich osobních údajů:

- Interní odběratelé: naše centra zákaznického servisu a logistické kanceláře; naše finanční, právní a marketingové oddělení; marketingová oddělení našich dceřiných společností; a rovněž funkce právní a vnitřní kontroly našich spřízněných subjektů, včetně naší nadřízené společnosti, které mohou sídlit v třetích zemích a které jsou povinny plnit závazné požadavky týkající se soukromí osobních údajů.
- Odběratelé, kteří jsou třetími osobami námi zaměstnanými za účelem plnění smlouvy nebo proto, aby nám umožnili poskytování služeb a dodávání produktů našim zákazníkům, naši externí poradci a auditori, naši kontrahenti (pokud je to důležité) a námi zaměstnaní poskytovatelé služeb; odběratelé, kteří jsou třetími osobami, zahrnující přepravní firmy; inspektoři a osoby odpovědné za technický servis technických instalací; centra telefonické podpory; organizátoři akcí, agentury public relations, reklamní a marketingové agentury; partnerské platformy; subjekty generující potenciální zákazníky; tiskárny, subjekty poskytující správu dokumentů a archivaci papírových dokumentů a archivaci na internetu; subjekty poskytující služby týkající se výzkumu a statistické analýzy; subjekty poskytující služby týkající se správy aplikací externích subjektů, servisu týkajícího se softwaru a ukládání dat; banky, a rovněž v případě sporů, vyšetřovatelé, právní poradci, vymáhací agentury, exekutoři, advokáti a právníci, a rovněž strany sporu.

Žádným jiným třetím osobám neumožňujeme přístup k vašim osobním údajům, s výjimkou rozsahu požadovaného nebo povoleného v souladu s platnými předpisy nebo v souladu s našimi zásadami ochrany osobních údajů. Vaše osobní údaje můžeme poskytovat našim subdodavatelům, agentům nebo subjektům poskytujícím služby v oblasti plateb (jejichž sídlo se může nacházet ve Spojených státech nebo mimo území EHP), s nimiž uzavíráme smlouvy za účelem získání podpory při poskytování služeb pod podmínkou, že takoví subdodavatelé nebo agenti písemně souhlasí se zajištěním shody se standardy soukromí a bezpečnosti specifikovanými v této informaci o zásadách ochrany osobních údajů. Za všech okolností se přenos vašich osobních údajů řídí standardními doložkami smlouvy Evropské komise uzavřené subjekty, kterých se to týče

(<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32004D0915>)(<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>).

V určitých případech můžeme zveřejňovat vaše osobní údaje jiným třetím osobám za účelem: (I) plnění právních požadavků nebo odpovědí na povinný právní proces (takový jako je příkaz k domovní prohlídce nebo soudní příkaz) nebo žádost o informace vydaný orgánem veřejné správy, nebo jiným subjektem pro právní účely; (II) ověření nebo zabezpečování souladu s pravidly upravujícími služby nebo (III) ochrany práv, vlastnictví nebo bezpečnosti naší firmy nebo kteréhokoliv z našich spřízněných subjektů, obchodních partnerů nebo zákazníků, nebo za jiným účelem, který je v našem legitimním zájmu nebo v zájmu našich dceřiných subjektů a v souladu s Předpisy o ochraně osobních údajů.

Vaše personální údaje můžeme poskytovat jiným hospodářským subjektům v souvislosti s prodejem, postoupením, fúzí nebo jiným převodem celého našeho podniku nebo jeho částí do jiného hospodářského subjektu.

V každém případě, bude-li nutné poskytnutí vašich osobních údajů třetím osobám, omezíme jejich charakter a kategorie na takové, které jsou nezbytné pro plnění našich smluvních závazků vůči vám nebo našich právních požadavků. Za účelem ochrany vašich osobních údajů můžeme provést jejich anonymizaci.

### **Jakým způsobem chráníme vaše osobní údaje**

Činíme opatření za účelem zajištění ochrany vašich osobních údajů prostřednictvím navrhování našich produktů, služeb, objektů a aplikací. Zasílané údaje týkající se vašich bankovních účtů jsou šifrovány pomocí protokolu Secure Socket Layer (SSL). Naši pracovníci mají znalosti o omezeních pro zpracování osobních údajů a pravidelně se zúčastňují školení z ochrany osobních údajů a splňují požadavky interních politik shodnosti s předpisy, v souladu s platnými evropskými a národními předpisy.

Chápeme, že bezpečné uložení osobních údajů je nesmírně důležité. V souvislosti s tím ukládáme osobní a jiné údaje, s pomocí vhodných fyzických, technických a správních zajištění pro zabezpečení osobních údajů před předpokládanými riziky, jako jsou neoprávněné použití, přístup, zveřejnění, zničení nebo modifikace. I když činíme opatření v dobré víře za účelem uložení námi shromažďovaných informací v bezpečném operačním prostředí nedostupném pro neoprávněné osoby, nejsme schopni zaručit jejich absolutní bezpečnost. Navíc, i když se snažíme zajistit integritu a bezpečnost našich síťových systémů, nejsme schopni zaručit to, že naše ochranné prostředky znemožní externím „hackerům“ nelegální získání v nich obsažených informací.

Spolupracujeme s třetími osobami, které respektují právo na soukromí, a omezujeme jejich přístup k výhradně těm osobním údajům, které jsou nezbytné pro plnění jejich povinností. Výměna informací probíhá vždy s využitím bezpečných protokolů. Za účelem zajištění vysokého stupně bezpečnosti vašich osobních údajů podléhají naši subdodavatelé kontrole a auditům v souladu s požadavky Předpisů o ochraně osobních údajů.

### **Jak dlouho ukládáme vaše osobní údaje**

Vaše osobní údaje související s využíváním našich služeb ukládáme po celou dobu trvání vztahu s vámi jako zákazníkem a po právně požadované období platné v naší zemi plus po dobu jednoho dalšího roku po uzavření zákaznickova účtu vzhledem na právní, auditové a daňové požadavky. Po uplynutí tohoto období jsou osobní údaje spojené s vaším účtem a vámi využívaných služeb znehodnoceny nebo podléhají anonymizaci v souladu s Předpisy o ochraně osobních údajů. Všechny osobní údaje, které jste nám poskytli pro marketingové účely, jsou uloženy do doby, kdy nám oznámíte, že si nepřejete tyto informace dostávat.

### **Informování o jiných službách a produktech**

Chtěli bychom použít vaše příjmení a adresu elektronické pošty, abychom vás mohli informovat o našich budoucích nebo souvisejících službách, nabídkách a podobných produktech. Dáte-li nám souhlas k zasílání marketingových zpráv, dostanete v každé zaslané elektronické zprávě právo zasílání zpráv zrušit. Tyto informace nebudou poskytovány třetím osobám a vy můžete kdykoliv zrušit svůj souhlas k zasílání zpráv prostřednictvím e-mailové zprávy nebo na naší internetové stránce.

### **Jaká jsou vaše práva?**

V souladu s Předpisy o ochraně osobních údajů máte ještě několik dalších práv týkajících se vašich osobních údajů. S výjimkou určitých podmínek uvedených v Předpisech o ochraně osobních údajů, můžete požadovat: (I) přístup k vašim osobním údajům; (II) opravu vašich stávajících osobních údajů; (III) odstranění vašich osobních údajů, s výjimkou jiných právních nebo smluvních povinností; (IV) převod vašich osobních údajů (právo k převodu vám umožňuje získat část vašich osobních údajů v otevřeném formátu čitelném pro zařízení), kde jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu automaticky; (V) odvolání souhlasu se zpracováním vašich osobních údajů nebo (VI) omezení zpracování vašich osobních údajů za účelem ověření jejich přesnosti, s výjimkou jejich odstranění nebo použití nebo ochrany vašich práv stanovených v předpisech.

Využijete-li svá práva a budete-li žádat odstranění vašich osobních údajů nebo omezení jejich zpracování, nesmíte zapomenout na to, že to omezí naši schopnost dodávat vám produkty.

Chcete-li nahlásit reklamaci týkající se našeho nakládání s vašimi osobními údaji, můžete kontaktovat našeho inspektora ochrany osobních údajů, jehož údaje vám můžeme zaslat na vyžádání nebo můžete zaslat e-mailovou zprávu na adresu [privacy@ugiintl.com](mailto:privacy@ugiintl.com). Náš inspektor ochrany osobních údajů situaci zanalyzuje a okamžitě odpoví vám nebo dozornému orgánu v zemi vašeho bydliště.

V případě jakýchkoliv dotazů týkajících se této informace o ochraně osobních údajů nebo našeho nakládání s vašimi osobními údaji, nás prosím kontaktujte na e-mailové adrese [privacy@ugiintl.com](mailto:privacy@ugiintl.com)