

Společnost TGC Servis s.r.o., se sídlem Karolíny Světlé 716/1, Lišeň, 628 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 95829, IČO: 05512514 (dále jen „Správce“, nebo jen „My“) jako správce osobních údajů Vás jako naše zákazníkyně informuje o níže popsaném zpracování osobních údajů a zásadách ochrany soukromí.

Kontaktovat nás můžete na tel: 531 010 030, e-mail: info@tgcservis.cz.

Ochrana Vašich osobních údajů je pro nás důležitá, a proto se budeme v našich vztazích s Vámi vždy těmito zásadami řídit. Když využíváte naše služby, je pro nás důležité, aby pro Vás zpracování Vašich informací bylo naprosto srozumitelné, transparentní a znal/a jste všechna Vaše práva. V těchto Zásadách ochrany osobních údajů TGC Servis s.r.o. (dále „Zásady“) vysvětlujeme:

- jaké Vaše osobní údaje budeme zpracovávat;
- jak využíváme získané osobní údaje a na jakém právním základu;
- kdo má k Vaším osobním údajům přístup;
- po jakou dobu budeme Vaše osobní údaje zpracovávat;
- jak Vaše osobní údaje zabezpečujeme; a
- jaká máte ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů práva.

V případě, že budete potřebovat kteroukoliv část textu vysvětlit, poradit anebo projednat další zpracování Vašich osobních údajů, můžete se na nás kdykoliv obrátit na kontaktech uvedených výše. Rádi Vám odpovíme na jakékoliv Vaše otázky, týkající se námi prováděného zpracování osobních údajů.

1. JAKÉ VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE BUDEME ZPRACOVÁVAT

Kategorie osobních údajů	Příklady typů osobních údajů
Identifikační údaje	Jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa bydliště, podpis; u podnikatelů navíc IČO, DIČ, sídlo podnikání.
Kontaktní údaje	Korespondenční adresa, telefonní číslo, emailová adresa.
Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem	<p><u>V oblasti Kontrol plynových zařízení:</u> Druh plynového zařízení, značka, typ, stáří, místo plnění apod., a dále údaje ze smlouvy uzavřené mezi Vámi a Správce.</p> <p><u>V oblasti Otopných a solárních systémů:</u> Dle Vámi vyplněného příslušného dotazníku pro solární systémy/instalace kotle/tepelná čerpadla – např. spotřeba elektřiny, platba za elektřinu, velikost zásobníku teplé užitkové vody, počet osob v nemovitosti, typ nemovitosti, zvolený produkt, informace o stávajícím dodavateli a dodavatelské smlouvě (vč. identifikačních údajů odběrného místa, sjednaného produktu, apod.), zdroj tepla a jeho výkon, typ topení, délka a průměr spalínové cesty, užitná plocha domu, počet podlaží domu, zateplení domu, fotografie Vašeho domu (exteriér i části interiéru – např. umístění kotle), apod.</p>
Hlasové záznamy	Nahrávky hovorů pořízené při telefonických hovorech s námi či s námi spolupracujícím subjektem (zpracovatel). O nahrávání hovorů Vás též vždy předem informujeme na začátku hovoru.

2. PRO JAKÉ ÚČELY POTŘEBUJEME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE, PRÁVNÍ ZÁKLAD JEJICH ZPRACOVÁNÍ A JAK DLOUHO JE BUDEME ZPRACOVÁVAT

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat z různých důvodů, za různými účely a po různé dlouhou dobu. Vaše osobní údaje budou zpracovány na základě (i) plnění smlouvy, nebo (ii) našeho oprávněného zájmu, nebo (iii) Vašeho souhlasu, nebo (iv) plnění zákonné povinnosti.

(i) Účel zpracování – plnění smlouvy (pokud byla smlouva uzavřena)

Na základě smlouvy, kterou jsme s Vámi uzavřeli, zpracováváme Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje a Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem**. Tyto Vaše osobní údaje potřebujeme pro uzavření a plnění smlouvy mezi námi uzavřené a pro řádné poskytování našich služeb. Právním titulem pro zpracování je plnění smlouvy. Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu a po dobu trvání našeho smluvního vztahu.

V případě, že využijete kontaktní formulář na našich webových stránkách, zpracováváme Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje** a další případné osobní údaje, které nám poskytnete v rámci Vašeho dotazu. Vyplněním a odesláním kontaktního formuláře na našich webových stránkách dochází k uzavření smluvního vztahu mezi Vámi a námi, jehož předmětem je bezplatné poskytnutí služby spočívající v poradenství. Vaše osobní údaje jsou tedy zpracovávány za účelem realizace poradenství, zpracování zadaných odpovědí na Vaše dotazy apod. Právním titulem pro zpracování je plnění smlouvy. Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu a bezodkladně po zodpovězení dotazu, či vyřešení záležitosti, která je předmětem Vašeho dotazu, Vaše osobní údaje vymazáváme.

(ii) Účel zpracování – náš oprávněný zájem

Vaše osobní údaje zpracováváme též z důvodu našeho oprávněného zájmu blíže popsaného níže. Právním titulem pro zpracování je tedy oprávněný zájem. Vaše osobní údaje za níže uvedenými účely zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu. V případě zpracování osobních údajů na základě právního titulu oprávněného zájmu máte právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů (blíže viz část 3 těchto zásad).

• Uzavření smlouvy s Vámi (oblast Otopných a solárních systémů)

Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje a Hlasové záznamy** zpracováváme z důvodu, aby Vám bylo možno poskytnout řádné a konkrétní informace ohledně dotací a ohledně instalace otopných/solárních systémů ve Vašem konkrétním případě (ve Vaší konkrétní nemovitosti), za účelem následného uzavření smlouvy s Vámi, neboť je našim oprávněným zájmem, abyste se stal/a našim zákazníkem.

Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme po dobu 1 roku ode dne vyjádření Vašeho zájmu o informace o dotacích a případnou instalaci otopných/solárních systémů, resp. ode dne vyplnění dotazníku (jestliže tento byl vyplněn později, než byl vyjádřen zájem), pokud v průběhu této doby nedošlo k uzavření smlouvy. V případě, že došlo k uzavření smlouvy, zpracováváme Vaše osobní údaje i nadále na základě jiných právních titulů a z jiných důvodů (zejm. na základě plnění smlouvy).

• Ochrana našich právních nároků (pokud došlo k uzavření smlouvy)

Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje, Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem a Hlasové záznamy** zpracováváme z důvodu, aby v budoucnu mohlo dojít k určení, výkonu a obhajobě našich právních nároků (např. vymáhání pohledávek či v případě jiného sporu), z důvodu ověření uzavřené smlouvy (verifikace smlouvy) a dále z důvodu, abychom byli schopni odhalovat a předcházet podvodným jednáním.

Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme po dobu trvání promlčecích lhůt všech nároků přicházejících v úvahu po skončení příslušné smlouvy, nejdéle však po dobu 10 let od ukončení našeho smluvního vztahu.

• Zlepšování našich služeb, zákaznická péče (pokud došlo k uzavření smlouvy)

Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje, Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem a Hlasové záznamy** zpracováváme z důvodu, abychom mohli neustále zlepšovat naše služby, zjišťovat a řešit problémy, které mohou nastat při využívání našich služeb, dále za účelem efektivního poskytování služeb zákaznické podpory apod.

Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme po dobu trvání našeho smluvního vztahu.

• Hodnocení Vaší schopnosti splácet závazky (pokud došlo k uzavření smlouvy)

Vaše **Identifikační údaje a Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem** zpracováváme z důvodu, abychom byli schopni posoudit Vaši schopnost splácet Vaše závazky vůči nám, neboť našim oprávněným zájmem je předcházet vzniku nesplacených pohledávek.

Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme po dobu trvání našeho smluvního vztahu.

• Poskytování obchodních nabídek a obchodních sdělení souvisejících s uzavřenou smlouvou (přímý marketing) (pokud došlo k uzavření smlouvy)

Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje a Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem** zpracováváme z důvodu, abychom Vás mohli informovat o našich službách a produktech souvisejících s uzavřenou smlouvou a tyto Vám nabízet.

Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme po dobu trvání našeho smluvního vztahu.

(iii) Účel zpracování – Váš souhlas

Pouze v případě, pokud nám udělíte svůj souhlas, zpracováváme Vaše osobní údaje též za níže uvedenými účely. Právním titulem pro zpracování je tedy Váš souhlas. Vaše osobní údaje za níže uvedenými účely zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu a po dobu trvání našeho smluvního vztahu. Máte právo souhlas kdykoliv odvolat, aniž je tím dotčena zákonost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním (v podrobnostech budete o tomto právu informováni před udělením souhlasu).

- Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje, Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem a Hlasové záznamy** zpracováváme z důvodu, abychom Vás mohli informovat o jakýchkoliv dalších službách a produktech nesouvisejících s uzavřenou smlouvou a tyto Vám nabízet. Může se jednat o služby a produkty naše, popř. subjektů s námi propojených.
- Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje, Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem a Hlasové záznamy** zpracováváme za účelem Vašeho kontaktování za účelem průzkumu trhu a marketingových výzkumů a marketingových kampaní, včetně následného obchodního a marketingového zpracování výsledků těchto průzkumů a výzkumů.
- Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje a Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem** jsme oprávněni poskytnout a zpřístupnit dalším osobám z našeho koncernu, přičemž tyto osoby budou v roli správce osobních údajů. Údaje budou poskytnuty za účelem dalšího zpracování těmito osobami, zejména za účelem oslovení subjektu údajů s obchodními a marketingovými nabídkami apod.

(iv) Účel zpracování – plnění zákonné povinnosti

Vaše **Identifikační údaje, Kontaktní údaje a Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem** zpracováváme, abychom mohli vést řádně účetnictví a plnit daňové povinnosti v souladu se zákonem a za účelem dodržování dalších zákonných povinností, vyplývajících zejména z těchto právních předpisů: zákon č. 63/1991 Sb., o účetnictví, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty apod. Právním titulem pro zpracování je tedy splnění právní povinnosti, která se na Správce vztahuje. Vaše osobní údaje za uvedeným účelem zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu a po dobu určenou příslušnými právními předpisy.

3. VAŠE PRÁVA

Pokud chcete uplatnit svá práva, nebo podat stížnost, popř. vznést dotaz týkající se zpracování osobních údajů, můžete se na nás obracet na kontaktech uvedených v úvodu těchto Zásad.

Ve vztahu k námi prováděnému zpracování Vašich osobních údajů máte následující práva:

- právo na přístup k osobním údajům;
- právo na opravu;
- právo na výmaz („právo být zapomenut“);

- právo na omezení zpracování údajů;
- právo vznést námitku proti zpracování;
- právo na přenositelnost údajů;
- právo nebyť předmětem automatizovaného rozhodování;
- právo podat stížnost na zpracování osobních údajů.

Vaše práva jsou níže vysvětlena, abyste si dokázal/a udělat jasnější představu o jejich obsahu.

Právo na přístup znamená, že si kdykoliv můžete požádat o naše potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud jsou, pak za jakými účely, v jakém rozsahu, komu jsou zpřístupněny, jak dlouho je budeme zpracovávat, zda máte právo na opravu, výmaz, omezení zpracování či vznést námitku, odkud jsme osobní údaje získali a zda dochází na základě zpracování Vašich osobních údajů k automatizovanému rozhodování, včetně případného profilování. Také máte právo získat kopii Vašich osobních údajů, přičemž první poskytnutí je bezplatné, za další poskytnutí pak můžeme požadovat přiměřenou úhradu administrativních nákladů.

Právo na opravu znamená, že nás kdykoliv můžete požádat o opravu či doplnění Vašich osobních údajů, pokud by byly nepřesné či neúplné.

Právo na výmaz znamená, že musíme vymazat Vaše osobní údaje pokud (i) již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, (ii) zpracování je protiprávní, (iii) vznesete námitku proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, (iv) ukládá nám to zákonná povinnost nebo (v) ve vztahu k osobním údajům, k jejichž zpracování jste udělil souhlas, tento souhlas odvoláte.

Právo na omezení zpracování znamená, že dokud nevyřešíme jakékoliv sporné otázky ohledně zpracování Vašich osobních údajů, nesmíme Vaše osobní údaje zpracovávat jinak než tak, že je budeme mít pouze uloženy a případně je můžeme použít pouze s Vaším souhlasem nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků.

Právo vznést námitku znamená, že můžete vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě plnění úkolů ve veřejném zájmu, při výkonu veřejné moci, pro účely přímého marketingu nebo z důvodu oprávněného zájmu. Pokud vznesete námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, nebudou již Vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávány. V případě námitky proti zpracování, založeného na dalších důvodech, bude tato námitka vyhodnocena a následně Vám sdělíme, zda jsme jí vyhověli a Vaše údaje nebudeme nadále zpracovávat, nebo že námitka nebyla důvodná a zpracování bude pokračovat. Každopádně po dobu, než bude námitka vyřešena, bude zpracování omezeno.

Právo na přenositelnost znamená, že máte právo získat osobní údaje, které se Vás týkají a které jste nám poskytli, a které jsou zároveň zpracovávány automatizovaně na základě souhlasu nebo smlouvy, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo na to, aby byly tyto osobní údaje předány přímo jinému správci.

Pokud máte **přípomínky nebo stížnost** týkající se ochrany osobních údajů nebo dotaz na osobu odpovědnou za ochranu dat v naší společnosti či uplatňujete některé ze svých práv, neváhejte nás kontaktovat (kontaktní údaje viz úvod těchto Zásad). Na vaše dotazy či připomínky odpovíme do 30 dnů.

Máte **právo podat stížnost** u Úřadu pro ochranu osobních údajů (sidlo: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: www.uoou.cz), případně u jiného příslušného dozоровého úřadu v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

4. PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Naše společnost dbá na ochranu Vašich osobních údajů, proto osobní údaje předáváme třetím stranám (zpracovatelům) pouze pro nezbytné účely, a to pouze v nezbytném rozsahu. Pokud předáváme třetím osobám (zpracovatelům) Vaše osobní údaje, vždy tak činíme na základě adekvátní smlouvy s těmito osobami, abychom mohli kontrolovat, jak s Vašimi osobními údaji třetí strany nakládají, pokud se nejedná o orgány veřejné správy, kterým jsme povinni osobní údaje poskytnout.

K Vaším osobním údajům mohou mít (dle konkrétních okolností) přístup zejména kategorie níže uvedených zpracovatelů, kteří zajišťují úkony v souvislosti s našim fungováním a jejichž služby využíváme pro zvyšování kvality našich služeb:

- serverové, webové, cloudové nebo IT služby
- právní služby
- účetní a daňové služby
- auditorské služby
- bankovní služby
- inkasní společnosti
- marketingové služby
- call centrum
- obchodní zástupci

Dále se jedná o orgány veřejné správy dle našich zákonných povinností, zejména Finanční správa České republiky a dále Policie ČR, soudy apod.

Osobní údaje nebudou předávány ani zpřístupňovány žádným příjemcům ve třetích zemích nebo mezinárodních organizacích. Výjimku mohou tvořit osobní údaje získané na základě Vaší aktivity na našem webu (cookies, Google Analytics atd.), u kterých může prostřednictvím některých poskytovatelů softwarového řešení docházet k přenosu dat na servery umístěné do třetích zemí, zejm. USA. Činíme však maximum pro to, aby předání osobních údajů subjektů údajů do třetích zemí probíhalo v souladu s právními předpisy na poli ochrany osobních údajů. Více informací lze nalézt v Zásadách používání webu a ochrany osobních údajů, které jsou umístěny na našem webu. Pokud však naše webové stránky nenavštívíte, platí první věta tohoto odstavce.

5. JAK VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE ZABEZPEČUJEME

Jsme si vědomi toho, že zabezpečení osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití, je naší důležitou povinností vůči Vám. Proto se snažíme efektivně využívat co nejlepší možná bezpečnostní opatření k tomu, abychom zneužití nebo jinému neoprávněnému zásahu do Vašich osobních údajů zabránili.

Vaše osobní údaje budeme vždy zpracovávat prostřednictvím k tomu oprávněných osob. Osobní údaje jsou uchovávány v zabezpečených databázích a jejich zpracování bude prováděno plně s ohledem na Vaše soukromí a v souladu s platnými právními předpisy, zejména s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů a s právními předpisy regulujícími naši obchodní činnost.

Pokud by však i přes naši nejlepší snahu došlo k bezpečnostnímu incidentu a tento incident by mohl znamenat vysoké riziko pro Vaše práva a svobody, neprodleně Vás o takové skutečnosti informujeme, a to zejména prostřednictvím poskytnuté e-mailové adresy a zveřejněním takové informace na našich webových stránkách včetně veškerých nutných podrobností.

Pro zabezpečení Vašich osobních údajů jsme přijali následující opatření:

- **Organizační bezpečnost.** Klademe důraz na to, abychom zabezpečili Vaše osobní údaje proti rizikům lidského faktoru, zejména:
 - Přijali jsme a udržujeme směrnice a dokumenty interní bezpečnosti;
 - Pravidelně zajišťujeme školení zaměstnanců a dalších pracovníků na pravidla práce s osobními údaji a rizika informační bezpečnosti;
 - Smluvně upravujeme odpovědnost zaměstnanců, externích spolupracovníků, dodavatelů a jiných třetích stran s přístupem k Vaším osobním údajům;
 - Přijali jsme a udržujeme standardizované procesy týkající se práce s Vašimi osobními údaji.
- **Technická opatření.** Implementovali jsme důležitá technická opatření pro zajištění bezpečnosti Vašich osobních údajů, zejména:
 - přístup jen pod heslem, pravidelná údržba zařízení, na kterých budou data, zajištění ochrany antivirem, firewallem, prostředky k zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování; prostředky k zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě, vymazání či jinému zpracování osobních údajů.

6. OSTATNÍ INFORMACE

Požadavek na zpracování veškerých osobních údajů poskytovaných správcí je požadavkem smluvním, nikoliv zákonným. Poskytnutí osobních údajů tudíž není povinné.

Vaše Identifikační údaje, Kontaktní údaje a Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem jsou osobními údaji, bez nichž nelze řádně poskytovat naše služby dle smlouvy, tedy bez nich nelze smlouvu uzavřít. Neposkytnutí těchto osobních údajů by mělo za následek nemožnost poskytnutí služby, a tedy i nemožnost uzavřít smlouvu.

Hlasové záznamy jsou osobními údaji, jejichž poskytnutím je zajištěna naše ochrana a ochrana našich právních nároků a vede ke zkvalitnění služeb. Neposkytnutí těchto osobních údajů by mělo za následek zvýšení právní nejistoty stran a nezvyšování kvality poskytovaných služeb.

Vaše Identifikační údaje, Kontaktní údaje a Hlasové záznamy jsou osobními údaji, jejichž poskytnutím nám umožňuje Vám předat informace ohledně dotací a ohledně instalace otopných/solárních systémů ve Vašem konkrétním případě, za účelem následného uzavření smlouvy s Vámi. Neposkytnutím těchto osobních údajů vznikne nemožnost správce tyto činnosti provádět, a tedy i pravděpodobně neuzavření smlouvy.

Vaše Identifikační údaje, Kontaktní údaje, Další osobní údaje spojené se smluvním vztahem a Hlasové záznamy jsou osobními údaji, jejichž poskytnutím je nám umožněno nabízení nových služeb a produktů, informování o nových či výhodnějších možnostech, službách a produktech a dále propagace a marketing. Neposkytnutím těchto osobních údajů vznikne nemožnost správce tyto činnosti provádět a dále nemožnost propagovat naši činnost.

7. ZMĚNY ZÁSAD

Naše Zásady mohou být čas od času změněny. Vaše práva vyplývající z těchto Zásad bez Vašeho výslovného souhlasu neomezíme. Všechny změny zásad ochrany osobních údajů zveřejníme na www.tgcservis.cz/dokumenty/ a pokud se bude jednat o významné změny, budeme Vás informovat podrobněji (v případě některých služeb můžeme změny Zásad oznamovat e-mailem).

Tyto Zásady jsou účinné od 1.2.2022