

## INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost **ista Česká republika s.r.o.**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 43988, se sídlem Jeremiášova 947/16, Praha 5, PSČ: 155 00, IČO: 610 56 758 (dále také jen „ista“ nebo „společnost“) při své podnikatelské činnosti zpracovává osobní údaje.

ista klade velký důraz na ochranu osobních údajů a při jejich zpracování dodržuje všechny platné právní předpisy, především obecné nařízení EU o ochraně osobních údajů (tzv. GDPR). Účelem tohoto dokumentu je informovat Vás o rozsahu a způsobu zpracování osobních údajů, Vašich právech a formě, jakým způsobem můžete svá práva uplatňovat.

### **1. Na jaká zpracování se tento dokument vztahuje?**

Tento dokument se vztahuje na zpracování osobní údajů v následujících případech:

- a) plnění smluvních závazků isty vůči svým zákazníkům a poskytování služeb (včetně využívání portálových služeb ista24.cz);
- b) návštěvy webových stránek [www.ista.com/cz](http://www.ista.com/cz) a [www.chytrydecet.cz](http://www.chytrydecet.cz);

#### **A) zpracování osobních údajů za účelem plnění smluvních závazků vůči zákazníkům a poskytování služeb (včetně využívání portálových služeb ista24.cz)**

ista zpracovává na základě uzavřené smlouvy se svými zákazníky (typicky společenství vlastníků jednotek / bytová družstva / pronajímatel / správce domu) osobní údaje uživatelů bytových a nebytových jednotek, v nichž je smluvní plnění isty prováděno a/ nebo s jejichž užíváním je smluvní plnění isty spojeno (dále jen „**konečný spotřebitel**“). ista zpracovává osobní údaje konečných spotřebitelů za účelem sjednaného smluvního plnění v následujícím rozsahu:

- a) identifikační údaje (např. jméno a příjmení)
- b) kontaktní údaje (např. adresa, telefon a e-mailová adresa)
- c) údaje ohledně rozúčtování nákladů (např. údaje o odečtech, o spotřebě, o vyúčtování).

Osobní údaje jsou istě poskytnuty zákazníky, kteří jsou správci nebo zpracovatelé osobních údajů konečných spotřebitelů. ista je samostatným zpracovatelem těchto osobních údajů. ista může zpracováním osobních údajů pověřit další zpracovatele, kteří jsou smluvně zavázáni k dodržování veškerých práv a povinností a kteří garantují stejnou ochranu osobních údajů jako ista. Seznam dalších zpracovatelů je uveden [zde](#). Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu zákazníka a isty a / nebo po dobu trvání smluvních a / nebo zákonných povinností, které z ní vyplývají a / nebo s ní bezprostředně související.

[Zde](#) si můžete ověřit aktuální e-mailové adresy zaměstnanců společnosti, pokud je potřebujete v rámci smluvního plnění kontaktovat.

#### **B) návštěva webových stránek [www.ista.com/cz](http://www.ista.com/cz) a [www.chytrydecet.cz](http://www.chytrydecet.cz)**

ista zpracovává osobní údaje uživatelů, kteří navštíví jakékoliv webové rozhraní isty.

##### **i. kontaktní a poptávkový formulář**

(<https://www.ista.com/cz/kontakty/kontaktni-formular/>)

(<https://www.ista.com/cz/kontakty/poptavkovy-formular/>)

ista zpracovává osobní údaje osob, které vyplní kontaktní formulář na jejích webových stránkách a které odesláním formuláře vyslovily se zpracováním svůj souhlas. Souhlas se zpracováním osobních údajů lze samozřejmě kdykoliv odvolat. Osobní údaje istě poskytne přímo osoba, která má zájem o kontakt s istou. Osobní údaje takto získané nejsou předávány dalším zpracovatelům. Tyto osobní údaje

ista zpracovává do doby zodpovězení dotazů a vyřízení dalších navazujících otázek, nebude-li na základě kontaktu uzavřena smlouva. ista za tímto účelem zpracovává následující osobní údaje:

- a) identifikační údaje (např. jméno a příjmení)
- b) kontaktní údaje (např. adresa, telefon a e-mailová adresa)

**ii. newsletter (<https://www.ista.com/cz/informacni-centrum/newsletter-registrace/>)**

ista zpracovává osobní údaje osob, které vyplní registrační formulář na jejích webových stránkách za účelem zaslání newsletterů. Osobní údaje poskytne přímo osoba, která má zájem o zaslání newsletteru a která vyjádří svůj souhlas se zpracováním osobních údajů. Po registraci e-mailové adresy bude zaslán e-mail s odkazem, na základě jehož odkliknutí se ista ujistí, že e-mailová adresa není zneužita. Souhlas se zpracováním osobních údajů může být samozřejmě kdykoliv odvolán. Osobní údaje takto získané nejsou předávány dalším zpracovatelům. ista osobní údaje takto poskytnuté zpracovává po dobu pěti let. Za účelem zaslání newsletteru ista zpracovává:

- a) identifikační údaje (jméno a příjmení)
- b) kontaktní údaje (e-mailová adresa)

**iii. [www.chytryodecet.cz](http://www.chytryodecet.cz)**

ista zpracovává osobní údaje osob, které vyplní kontaktní formulář na webových stránkách [www.chytryodecet.cz](http://www.chytryodecet.cz) a které odesláním formuláře vyslovily se zpracováním svůj souhlas. Souhlas se zpracováním osobních údajů lze samozřejmě kdykoliv odvolat. Osobní údaje istě poskytne přímo osoba, která má zájem o kontakt s istou. Osobní údaje takto získané nejsou předávány dalším zpracovatelům. ista osobní údaje takto poskytnuté zpracovává do doby zodpovězení dotazů, sestavení nabídky na míru a vyřízení dalších navazujících otázek, nebude-li na základě kontaktu uzavřena smlouva. ista za tímto účelem zpracovává následující osobní údaje:

- a) identifikační údaje (jméno a příjmení)
- b) kontaktní údaje (e-mailová adresa)

**iv. technické údaje zpracovávané při návštěvě webových stránek**

Pokaždé, když uživatel navštíví webové stránky [www.ista.com](http://www.ista.com) a/nebo [www.chytryodecet.cz](http://www.chytryodecet.cz) a/nebo [www.ista24.cz](http://www.ista24.cz) když využije přístup k souborům, vedou se o tom záznamy v protokolárních souborech. Uložená data nejsou personalizovaná; to znamená, že společnost nemůže sledovat, jaká data si prohlížel konkrétní uživatel.

Konkrétně jsou o návštěvě webových stránek evidovány následující údaje:

- název souboru,
- datum a čas přístupu,
- objem přenesených dat,
- zpráva o tom, zda byl přístup úspěšný,
- anonymizovaná IP-adresa,
- popř. operační systém a vyhledávač vašeho počítače,
- webová stránka, z níž jste stránky společnosti ista DE navštívili.

Proto nemohou být vytvářeny osobní profily uživatelů. Výše uvedené údaje se vyhodnocují pouze pro statistické účely.

## Soubory cookie

Webové stránky [www.ista.com](http://www.ista.com) využívají soubory cookie, které slouží k rozpoznávání uživatelů / majitelů internetového připojení, pokud se tito na dané webové stránky vrátí. Cookies jsou malé textové soubory, které internetový prohlížeč ukládá do vašeho počítače. Jejich cílem je optimalizovat obsah a fungování webových stránek společnosti. Většinou se přitom jedná o dočasné soubory cookie („session cookies“), které se smažou poté, co zavřete prohlížeč.

Soubory cookie někdy také obsahují informace, na jejichž základě můžete být automaticky rozpoznáni. Identifikaci umožňuje IP-adresa uložená v souborech cookie. Takto získané informace slouží k optimalizaci webových stránek společnosti a ke snadnějšímu přístupu na ně. Ukládání souborů cookie lze zakázat příslušnou volbou v internetovém prohlížeči; mějte ale na paměti, že pak eventuálně nebudete moci plně využívat všechny funkce webových stránek [www.ista.com](http://www.ista.com).

## Webová analýza

Webové stránky [www.ista.com](http://www.ista.com) používají Matomo, open-source-software ke statistickému vyhodnocování provozu na stránkách. Matomo pracuje s „cookies“, což jsou textové soubory, které se ukládají do vašeho počítače a slouží k analýze provozu na stránkách a případně jejich optimalizaci. Za tímto účelem jsou informace o provozu na stránkách, vygenerované soubory cookie, přenášeny na server společnosti. Ihned po zpracování IP-adresy proběhne její anonymizace a až poté je IP-adresa uložena. Informace obsažené v cookie souboru o tom, že jste tyto webové stránky navštívili, nejsou předávány třetím osobám.

Na webových stránkách [www.ista.com](http://www.ista.com) probíhá pomocí technologie společnosti etracker GmbH ([www.etracker.com](http://www.etracker.com)) sběr a ukládání dat pro účely marketingu a optimalizace stránek. Z těchto údajů mohou být pod pseudonymem sestavovány uživatelské profily. K tomu mohou sloužit cookies. Soubory cookies umožňují při opětovné návštěvě stránek rozpoznat prohlížeč uživatele. Údaje získané prostřednictvím technologií etracker lze použít k osobní identifikaci návštěvníka stránek a spárovat je s osobními údaji nositele pseudonymu jen v případech, kdy s tím dotýčný zvláště souhlasil. Sběr a ukládání svých osobních údajů může návštěvník stránek s účinností do budoucna kdykoli zakázat. ("Byli jste z monitoringu vyjmuti").

## Remarketing a soubory cookie

Webové stránky [www.ista.com](http://www.ista.com) využívají funkci remarketing nebo funkci „podobné segmenty publika“ společnosti Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA; „Google“).

Díky těmto funkcím Vám může být na stránkách v obsahové síti Google zobrazována personalizovaná reklama. Za tím účelem se vám při návštěvě webových stránek do prohlížeče uloží soubor cookie. Podle svého vyjádření společnost Google ukládá data do protokolů serveru a po 9 až 18 měsících z nich odmazává části IP adresy a informací o souborech cookie. Bližší informace naleznete na stránce <http://www.google.com/policies/technologies/ads/>.

Příklad protokolu server uvádí Google v následujícím

odkazu: <https://www.google.com/intl/de/policies/privacy/key-terms/#toc-terms-server-logs>.

Zamezit instalaci souborů cookie a tím zabránit remarketingu ve vašem prohlížeči lze několika způsoby.

Google nabízí možnost, nainstalovat si přes následující odkaz do prohlížeče plugin, kterým natrvalo deaktivujete soubory cookie: <https://www.google.com/settings/ads/plugin>

Rovněž si sám můžete v prohlížeči zvolit nastavení, kterým zakážete instalaci souborů cookie.

Pokud nesouhlasíte s tím, aby byla vaše aktivita na webových stránkách sledována, můžete tomu zabránit tím, že si v prohlížeči upravíte nastavení instalace cookie souborů. Bližší informace naleznete v následujícím odkazu:

Firefox: <https://support.mozilla.org/cs/kb/povoleni-zakazani-cookies>

Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

Firefox: [https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=cs&ref\\_topic=7189049](https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=cs&ref_topic=7189049)

Safari: [https://support.apple.com/kb/PH21411?locale=de\\_DE&viewlocale=cs\\_CZ](https://support.apple.com/kb/PH21411?locale=de_DE&viewlocale=cs_CZ)

Cookie soubory mohou v prohlížeči deaktivovat též třetí osoby jako poskytovatelé služeb. Přes stránky organizace Network Advertising Initiative (NAI) si můžete v daném prohlížeči zablokovat zobrazování personalizované inzerce členů organizace NAI (tzv. opt-out). Bližší údaje jsou k dispozici na této stránce: <http://optout.networkadvertising.org>.

Webové stránky [www.ista.com](http://www.ista.com) využívají v rámci „Google-Adwords“, služby společnosti Google, takzvané měření konverzí (vyhodnocování aktivit návštěvníků stránek). Navštívíte-li stránky Google, dojde k ukládání souborů cookie. Ukládání souborů cookie buď můžete vypnout, nebo ponechat aktivováno. Je-li ukládání souborů cookie zapnuto a vy navštívíte určité internetové stránky, dokáží Google a společnost rozpoznat, že jste klikli na reklamu společnosti a byli tak přeměrováni na její stránky.

Google shromažďuje data a na jejich základě vytváří pro zákazníky, kteří využívají službu Adwords, statistiky. Zmiňované statistiky obsahují údaje o počtu uživatelů, kteří klikli na reklamu a byli tak přeměrováni na stránky opatřené značkou pro měření konverzí.

Zásady ochrany soukromí Google jsou nahlédnutí zde:

<https://policies.google.com/privacy?gl=de&hl=cs>

## **2. Jaká máte práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?**

Máte právo kdykoliv požadovat přístup k Vaším údajům - to znamená, že Vám ista na základě Vaší žádosti poskytne informaci o tom, jaké Vaše osobní údaje zpracovává, za jakým účelem, z jakého zdroje byly tyto osobní údaje získány, komu byly údaje poskytnuty a jaká je plánovaná doba, po níž budou uloženy.

Máte právo kdykoliv požadovat opravu nepřesných osobních údajů, případně jejich doplnění, jsou-li tyto neúplné. Máte rovněž právo požadovat vymazání osobních údajů, které již nejsou potřebné pro účel, pro něž byly původně shromážděny, nebo které již není správce oprávněn využívat z jiných důvodů (např. byly zpracovány neoprávněně, jejich výmaz ukládá zákon atd.).

Máte právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů – to znamená, že istu můžete požádat, aby s Vašimi osobními údaji dále nepracovala, dokud se nevyjasní, zda jsou zpracovávány údaje přesné, příp. zda byla Vaše námitka proti zpracování osobních údajů vznesena důvodně (viz právo vznést námitku níže).

Máte právo na přenositelnost Vašich osobních údajů – to znamená, že můžete požadovat, aby Vám ista poskytla zpracovávány osobní údaje v elektronické podobě tak, aby byly snadno přenositelné k jinému správci (poskytovateli služeb).

Máte rovněž právo vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které se opírá o náš oprávněný zájem – v takovém případě budeme Vaše údaje nadále zpracovávat pouze tehdy, bude-li prokázáno, že pro takový postup existují závažné oprávněné důvody.

## **3. Jakým způsobem můžete svá práva uplatnit?**

V záležitosti ochrany Vašich osobních údajů nás můžete kontaktovat na e-mailové adrese [ochranadat@ista.com](mailto:ochranadat@ista.com). Eventuálně se můžete přímo obrátit na našeho pověřence pro ochranu osobních údajů, kterým je společnost RIEDIGER. legal s.r.o., advokátní kancelář, paní Mgr. Kateřina Váňová, Rašínovo nábřeží 383/58, Praha 2, PSČ: 128 00, telefon: +420 - 226 531 752, [ochranadat@ista.cz](mailto:ochranadat@ista.cz) / [dataprotection@riediger-legal.com](mailto:dataprotection@riediger-legal.com).

**4. Jak postupovat, pokud se domníváte, že při zpracování Vašich osobních údajů došlo k porušení zákona, resp. evropského nařízení o ochraně osobních údajů?**

V takovém případě máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. +420 234 665 111, e-mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), webové stránky: <https://www.uouu.cz>.