

INFORMÁCIE O SPRACOVÁVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV

Spoločnosť **ista Slovakia, s.r.o.**, so sídlom Podunajská 25, Bratislava, PSČ: 821 06, IČO: 31 437 028, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 5270/B (ďalej aj ako „ista“ alebo „spoločnosť“) pri svojej podnikateľskej činnosti spracováva osobné údaje.

ista kladie veľký dôraz na ochranu osobných údajov a pri ich spracovávaní dodržiava všetky platné právne predpisy, predovšetkým všeobecné nariadenie EÚ o ochrane osobných údajov (tzv. GDPR). Účelom tohoto dokumentu je informovať Vás o rozsahu a spôsobe spracovávaní osobných údajov, Vašich právach a forme akým spôsobom môžete práva uplatňovať.

1. Na aké spracovávanie sa tento dokument vzťahuje?

Tento dokument sa vzťahuje na spracovávanie osobných údajov v nasledujúcich prípadoch:

- a) plnenie zmluvných záväzkov ista voči svojim zákazníkom a poskytovanie služieb (vrátane využívania portálových služieb <https://www.ista24.sk/>);
- b) návštevy webových stránok www.ista.com/sk a <https://www.chytryodpocet.sk/>;

A) spracovávanie osobných údajov za účelom plnenia zmluvných záväzkov voči zákazníkom a poskytovanie služieb (vrátane využívania portálových služieb <https://www.ista24.sk/>)

ista spracováva na základe uzatvorenej zmluvy so svojimi zákazníkmi (najčastejšie spoločenstvá vlastníkov bytov / bytové družstvá / prenajímateľ / správca bytových domov) osobné údaje užívateľov bytových jednotiek a nebytových priestorov v ktorých ista vykonáva zmluvné plnenia a/ alebo s ich užívaním je plnenie isty spojené (ďalej len „konečný spotrebiteľ“). ista spracováva osobné údaje konečných spotrebiteľov za účelom dohodnutého zmluvného plnenia v nasledujúcom rozsahu:

- a) identifikačné údaje (napr. meno a priezvisko)
- b) kontaktné údaje (napr. adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa)
- c) údaje ohľadom rozúčtovania nákladov (napr. údaje o odpočtoch, o spotrebe, o vyúčtovaní).

Osobné údaje sú iste poskytnuté zákazníkom, ktorí sú prevádzkovateľmi alebo sprostredkovateľmi osobných údajov konečných spotrebiteľov. ista je samostatným sprostredkovateľom týchto osobných údajov. ista môže spracovávaním osobných údajov poveriť ďalších sprostredkovateľov, ktorí sú zmluvne viazaní k dodržiavaniu všetkých práv a povinností a ktorí garantujú rovnakú ochranu osobných údajov ako ista. Zoznam ďalších sprostredkovateľov je uvedený **tu**. Osobné údaje sú spracovávané počas trvania zmluvného vzťahu zákazníka a isty a/ alebo po dobu trvania zmluvných a/ alebo zákonných povinností, ktoré z nich vyplývajú a/alebo s nimi bezprostredne súvisia.

B) návšteva webových stránok www.ista.com/sk a <https://www.chytryodpocet.sk/>

ista spracováva osobné údaje užívateľov, ktorí navštívili akékoľvek rozhranie isty.

i. kontaktný a ponukový formulár

(<https://www.ista.com/sk/kontakt/kontaktny-formular/>)

(<https://www.ista.com/sk/kontakt/ponukovy-formular/>)

ista spracováva osobné údaje osôb, ktoré vyplnia kontaktný formulár na ich webových stránkach a ktoré odoslaním formulára vyslovili so spracovávaním osobných údajov súhlas. Súhlas so spracovávaním osobných údajov je samozrejme možné kedykoľvek odvolať. Osobné údaje iste poskytuje priamo osoba, ktorá má záujem o kontakt s istou. Na spracovávanie takto získaných osobných údajov nie sú zapájaní ďalší sprostredkovatelia. Tieto osobné údaje ista spracováva do doby zodpovedania otázok

a vyriešenia ďalších nadväzujúcich otázok, za predpokladu, že na základe kontaktu nebude uzatvorená zmluva. ista za týmto účelom spracováva nasledujúce osobné údaje:

- a) identifikačné údaje (napr. meno a priezvisko)
- b) kontaktné údaje (napr. adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa)

ii. newsletter (<https://www.ista.com/sk/info-centrum/newsletter/>)

ista spracováva osobné údaje osôb, ktoré vyplnia registračný formulár na webových stránkach ista za účelom zasielania newsletterov. Osobné údaje poskytuje priamo osoba, ktorá má záujem o zasielanie newsletterov a ktorá vyjadrila svoj súhlas so spracovávaním osobných údajov. Po registrácii e-mailovej adresy bude zaslaný e-mail s odkazom, na základe odkliknutia ktorého sa ista uistí, že e-mailová adresa nebola zneužitá. Na spracovávanie takto získaných osobných údajov nie sú zapájaný ďalší sprostredkovatelia. Takto poskytnuté osobné údaje ista spracováva po dobu piatich (5) rokov. Za účelom zasielania newsletteru ista spracováva:

- a) identifikačné údaje (meno a priezvisko)
- b) kontaktné údaje (e-mailová adresa)

iii. www.chytryodpocet.sk/

ista spracováva osobné údaje osôb, ktoré vyplnia kontaktný formulár na webových stránkach <https://www.chytryodpocet.sk/> a ktoré odoslaním formuláru vyslovili súhlas so spracovávaním svojich osobných údajov. Súhlas so spracovávaním osobných údajov je samozrejme možné kedykoľvek odvolať. Súhlas so spracovávaním osobných údajov je samozrejme možné kedykoľvek odvolať. Osobné údaje iste poskytuje priamo osoba, ktorá má záujem o kontakt s istou. Na spracovávanie takto získaných osobných údajov nie sú zapájaný ďalší sprostredkovatelia. Tieto osobné údaje ista spracováva do doby zodpovedania otázok, zostavenia ponuky na mieru a vyriešenia ďalších nadväzujúcich otázok, za predpokladu, že na základe kontaktu nebude uzatvorená zmluva. ista za týmto účelom spracováva nasledujúce osobné údaje:

- a) identifikačné údaje (meno a priezvisko)
- b) kontaktné údaje (e-mailová adresa)

iv. technické údaje spracovávané pri návšteve webových stránok

Vždy keď používateľ navštíví www.ista.com a/ alebo <https://www.chytryodpocet.sk/> a/ alebo <https://www.ista24.sk/> keď využije prístup k súborom, vedú sa o tom záznamy v protokolárnych súboroch. Uložené dáta nie sú personalizované; to znamená, že spoločnosť nemôže sledovať aké dáta si prehliadal konkrétny užívateľ.

Konkrétne sú o návšteve webových stránok evidované nasledujúce údaje:

- názov súboru,
- dátum a čas prístupu
- objem prenesených dát,
- správa o tom či bol prístup úspešný,
- anonymizovaná IP-adresa,
- príp. operačný systém a vyhľadávač vášho počítače,
- webová stránka, z ktorej ste stránky spoločnosti ista Slovakia navštívili.

Preto nemôžu byť vytvárané osobné používateľské profily. Výše uvedené údaje sa vyhodnocuje iba pre štatistické účely.

Súbory cookies

Spoločnosť ista používa na svojej webovej stránke takzvané súbory cookies na rozpoznanie viacnásobného použitia ponuky rovnakým používateľom/ majiteľom internetového pripojenia. Súbory cookies sú malé textové súbory, ktoré internetový prehliadač ukladá vo vašom počítači. Slúžia na optimalizáciu prítomnosti spoločnosti ista na internete a jej ponúk. Súbory cookies sú zvyčajne takzvané "súbory cookie relácie", ktoré sa po skončení vašej návštevy vymažú. V niektorých prípadoch však súbory cookies poskytujú informácie, ktoré slúžia na vaše automatické rozpoznanie. Toto rozpoznanie je založené na IP adrese uloženej v súboroch cookies. Informácie získané takýmto spôsobom slúžia na optimalizáciu ponúk spoločnosti ista a na uľahčenie vášho prístupu na webovú stránku ista.

Používanie súborov cookies môžete odmietnuť výberom vhodných nastavení vo vašom prehliadači. Avšak spoločnosť ista upozorňuje, že v takomto prípade nebudete môcť plnohodnotne využiť jej webovú stránku.

Webová analýza

Webová stránka využíva Matomo, open-source softvér pre štatistické vyhodnotenie prístupu používateľov. Matomo využíva súbory "cookies", čo sú textové súbory uložené vo vašom počítači, ktoré slúžia na analýzu používania webovej stránky alebo optimalizáciu webovej stránky. Z tohto dôvodu sa informácie o používaní vygenerované súborom "cookie" prenesú do serveru spoločnosti ista. IP adresa je okamžite po spracovaní a pred uložením anonymizovaná. Informácie vygenerované súborom cookie o tom, že ste použili túto webovú stránku nebudú sprístupnené tretím stranám.

Uvedená webová stránka využíva technológie etracker GmbH (www.etracker.com) na zber a uchovávanie údajov na účely marketingu a optimalizácie. Z týchto údajov je možné pod pseudonymom vytvoriť profily používania. Na tento účel slúžia súbory cookie. Súbory cookies sú malé textové súbory lokálne uložené vo vyrovnávacej pamäti internetového prehliadača návštevníka. Súbory cookies umožňujú rozpoznanie internetového prehliadača. Údaje zozbierané pomocou technológií etracker sa nepoužijú na určenie totožnosti návštevníka webovej stránky bez predchádzajúceho samostatne udeleného súhlasu príslušnej osoby a nebudú sa kombinovať s osobnými údajmi o nositeľovi pseudonymu. Zber a ukladanie údajov je možné kedykoľvek s účinnosťou do budúcnosti zamietnuť ("Boli ste vylúčení zo započítania").

Remarketing a súbory cookies

Webová stránka využíva remarketing alebo funkciu "podobná cieľová skupina" od Google Inc. (Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland; „Google“). Táto funkcia vám umožňuje prezeranie reklám podľa vašich záujmov na webových stránkach Google Display Network. Na tento účel je vo vašom prehliadači uložený súbor cookie, ktorý sa využíva pri návšteve webovej stránky. Slúži na vaše rozpoznanie ako návštevníka webovej stránky, na určenie účelu návštevy a používateľských údajov. Podľa informácií Google, serverové protokolové súbory sú uložené v častiach IP adresy a informácie o súboroch cookie sú čiastočne zmazané po uplynutí 9-ich až 18-ich mesiacov. Viac informácií nájdete na webovej stránke www.google.com/policies/technologies/ads/.

Príklad serverového protokolového súboru uvádza Google na nasledujúcom odkaze: <https://www.google.com/intl/sk/policies/privacy/key-terms/#toc-terms-server-logs>.

Deaktiváciu súborov cookie v prehliadači, ktorou zabránite remarketingu vo vašom prehliadači možno vykonať viacerými spôsobmi. Google ponúka na stiahnutie plugin pre prehliadač, ktorým sa dajú natrvalo deaktivovať súbory cookie cez nasledujúci odkaz: <https://www.google.com/settings/ads/plugin>. Takisto môžete vo vašom prehliadači zvoliť nastavenia, ktoré umožnia deaktivovať inštaláciu súborov cookies.

Ak nesúhlasíte so sledovaním, môžete ho zrušiť v prehliadači prispôsobením nastavení týkajúcich sa inštalácie súborov cookies. Informácie o vyššie uvedenom nájdete na nasledujúcich odkazoch:

Firefox: <https://support.mozilla.org/sk/kb/povolenie-zakazanie-cookies>

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

Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=sk>

Safari: https://support.apple.com/kb/PH21411?locale=sk_SK

Aj tretia osoba ako poskytovateľ má možnosť zablokovať súbory cookies v prehliadači. Iniciatíva Network Advertising Initiative (NAI) ponúka možnosť zaviesť do vášho prehliadača opt-out (možnosť odhlásiť sa zo systému prijímania predmetných správ v prípade, ak bol súhlas dopredu udelený). Informácie sú k dispozícii na nasledujúcej stránke: optout.networkadvertising.org.

Webová stránka používa službu Google sledovanie konverzií "Google-Adwords".

Pri návšteve stránok Google, Google ukladá súbory cookies. Funkciu ukladanie súborov cookies môžete deaktivovať alebo ponechať. Ak je súbor cookie stále aktívovaný a vy navštívite určité webové stránky, Google a spoločnosť ista dokážu rozpoznať, že ste klikli na reklamu umiestnenú spoločnosťou ista, na základe čoho ste presmerovaní na stránku spoločnosti ista.

Goole zhromažďuje tieto informácie za účelom vytvorenia štatistiky pre zákazníkov Adwords. Spomínané štatistiky obsahujú informácie o počte používateľov, ktorí klikli na reklamy a boli presmerovaní na stránky označené značkou sledovanie konverzií.

Pravidlá ochrany súkromia Google: <https://policies.google.com/privacy?gl=sk>

2. Aké máte práva v súvislosti so spracovaním osobných údajov?

Máte právo kedykoľvek požadovať prístup k Vaším údajom – to znamená, že Vám ista na základe Vašej žiadosti poskytne informáciu o tom aké Vaše osobné údaje spracováva, za akým účelom, z akého zdroja boli tieto osobné údaje získané, komu boli údaje poskytnuté a aká je plánovaná doba uchovávanía osobných údajov.

Máte právo kedykoľvek požadovať opravu nepresných osobných údajov, prípadne ich doplnenie v prípade ak by boli neúplné. Taktiež máte právo požadovať vymazanie osobných údajov, ktoré už nie sú potrebné pre účel, pre ktorý bolo pôvodne získané alebo ktoré už nie je správca oprávnený využívať z iných dôvodov (napr. boli spracovávané neoprávnene, ich výmaz prikazuje zákon atď.)

Máte právo požadovať obmedzenie spracovávanía Vašich osobných údajov – to znamená, že istu môžete požiadať aby s Vašimi osobnými údajmi ďalej nepracovala, pokiaľ sa nevyjasní či sú spracovávané údaje presné, príp. či bola vaša námietka proti spracovávaníu osobných údajov vznesená dôvodne (vid'. právo namietať nižšie)

Máte právo na prenosnosť Vašich osobných údajov – tzn. že môžete požadovať, aby Vám ista poskytla spracovávané osobné údaje v elektronickej podobe tak aby boli ľahko prenosné k inému prevádzkovateľovi (poskytovateľovi služieb).

Máte právo vzniesť námietku proti spracovávaníu osobných údajov, ktorého právnym základom je náš oprávnený záujem – v takomto prípade budeme Vaše údaje ďalej spracovávať iba za predpokladu, že bude preukázané, že na takýto postup existujú závažné dôvody.

UPOZORNENIE!

V zmysle Článku 12 bod 5 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov ista poskytne v priebehu spracovania osobných údajov na žiadosť konečných spotrebiteľov informácie raz za rok bezplatne. Ďalšie poskytnutie požadovaných informácií o spracovaných osobných údajoch podlieha platnému cenníku spoločnosti!

3. Akým spôsobom môžete svoje práva uplatniť?

V záležitosti ochrany Vašich osobných údajov nás môžete kontaktovať na e-mailovej adrese ochranadat@ista.sk. Eventuálne sa môžete priamo obrátiť na našu zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov, ktorou je advokátska kancelária SCHWEIZER LEGAL, s.r.o., so sídlom Palisády 32, 811 06 Bratislava, telefón: +421 2 5441 0496, igor.schweizer@schlegal.sk.

4. Ako postupovať pokiaľ sa domnievate, že pri spracovávaní Vašich osobných údajov došlo k porušeniu zákona, resp. európskeho nariadenia o ochrane osobných údajov?

V takomto prípade máte právo podať sťažnosť na Úrad pre ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, Slovenská republika, tel. +421 /2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, webové stránky: <https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk>.