ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Tyto Zásady zpracování osobních údajů nabývají účinnosti dne 1. 3. 2026.
Poslední aktualizace dne 1. 3. 2026.

Správce a zpracovatel: RELAX ENERGY s.r.o., IČO: 21179328, DIČ: CZ21179328, se sídlem Štupartská 745/9, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 397880, telefon: +420 776 716 556, e-mail: info@relaxenergy.cz, web: www.relaxenergy.cz, ID datové schránky: 2ry86dx.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů: společnost nemá jmenovaného pověřence.
Tento dokument popisuje zásady, postupy a informace vztahující se ke zpracování osobních údajů, které RELAX ENERGY s.r.o. (dále jen RELAX ENERGY nebo Společnost) provádí v souvislosti s nabídkou a poskytováním dodávek elektřiny a plynu, provozem zákaznického portálu, provozem zákaznické linky s nahráváním hovorů, profilováním bonity, používáním cookies a dalším zpracováním osobních údajů. Zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR"), jakož i zákonem č. 110/2019, o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Základní principy zpracování osobních údajů

- **Zákonnost a transparentnost:** osobní údaje zpracováváme v souladu s platnými právními předpisy, zejména s nařízením GDPR a příslušnou českou legislativou.
- **Minimalizace údajů:** zpracováváme pouze osobní údaje, které jsou nezbytné pro dosažení konkrétních účelů.
- **Účelové omezení:** osobní údaje používáme pouze pro účely, pro které byly shromážděny, případně pro účely s nimi slučitelné.
- **Přesnost:** dbáme na to, aby zpracovávané osobní údaje byly přesné a aktuální.
- **Omezení doby uchování:** osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytnou pro naplnění účelu zpracování nebo po dobu stanovenou právními předpisy.
- **Integrita a důvěrnost (bezpečnost):** přijímáme vhodná technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů před neoprávněným přístupem, ztrátou, zneužitím nebo poškozením.

Kdo je správcem osobních údajů a jak nás kontaktovat

Správce a zpracovatel osobních údajů: RELAX ENERGY s.r.o., Štupartská 745/9, 110 00 Praha 1, IČO: 21179328.
Kontakty pro dotazy a uplatnění práv: info@relaxenergy.cz nebo písemně na adresu sídla společnosti.

V případě potřeby pomoci s uplatněním práv nebo objasnění postupů nás kontaktujte e-mailem nebo písemně.

Jaké kategorie osobních údajů zpracováváme

Zpracováváme zejména tyto kategorie osobních údajů

- **Identifikační údaje:** jméno, příjmení, titul, datum narození; u podnikajících fyzických osob IČO a případně DIČ. Rodné číslo pouze pokud je nezbytné pro identifikaci či plnění zákonných povinností.
- **Kontaktní údaje:** adresa trvalého bydliště nebo sídla, doručovací adresa, e-mail, telefonní číslo, identifikátor datové schránky.
- **Údaje související s dodávkou:** adresa odběrného místa, EAN/EIC, číslo měřicího zařízení, distribuční sazba, technické parametry odběrného místa, údaje o spotřebě.
- **Platební a smluvní údaje:** číslo bankovního účtu, platební historie, informace o pohledávkách a zálohách.
- **Údaje pro ověření totožnosti:** údaje z dokladů totožnosti (včetně kopií, pokud je to nezbytné), údaje z veřejných rejstříků.
- **Údaje o bonitě:** informace z registrů bonity a platební morálky, pokud je to nezbytné pro posouzení bonity nebo obchodního rizika zákazníka.
- **Záznamy komunikace:** hovory zákaznické linky, e-mailová komunikace a komunikace prostřednictvím zákaznického portálu.
- **Technické a provozní údaje:** IP adresa, údaje z cookies, přihlašovací údaje do zákaznického portálu, záznamy o přístupech (logy).
- **Další údaje:** údaje poskytnuté zákazníkem v souvislosti s uzavřením nebo plněním smlouvy, reklamací či jinými požadavky.

Právní základy zpracování

Zpracování osobních údajů provádíme na těchto právních základech:

- **Plnění smlouvy a opatření před uzavřením smlouvy:** zpracování nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu.
- **Plnění právní povinnosti:** zpracování nezbytné pro splnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů (energetické právo, účetnictví, reporting a další související oblasti).
- **Oprávněný zájem správce:** zpracování nezbytné pro ochranu práv a majetku Společnosti, pro vymáhání pohledávek, pro zajištění bezpečnosti provozu a pro přímý marketing produktů souvisejících s již poskytovanými službami.
- **Souhlas subjektu údajů:** tam, kde je zpracování založeno na souhlasu (např. marketingové oslovení elektronickými prostředky, profilování pro marketing), požádáme Vás o výslovný souhlas, který můžete kdykoli odvolat.

Účely zpracování a doby uchování

Níže uvádíme hlavní účely zpracování osobních údajů a orientační dobu jejich uchovávání:

- **Uzavření a plnění smlouvy o sdružené dodávce elektřiny/plynu:** doba trvání smlouvy a následně po dobu nezbytnou k vypořádání práv a povinností, obvykle do uplynutí promlčecí doby.
- **Provoz zákaznického portálu:** po dobu aktivního uživatelského účtu a po dobu nezbytnou k archivaci účetních a smluvních dokladů.
- **Záznamy hovorů zákaznické linky:** standardně uchováváme záznamy po maximální dobu 18 měsíců v závislosti na účelu (zlepšení kvality, řešení reklamací, právní spory).
- **Profilování bonity:** údaje o bonitě zpracováváme po dobu nezbytnou pro posouzení bonity nebo obchodního rizika; údaje z registrů uchováváme v souladu s pravidly poskytovatelů těchto registrů.
- **Přímý marketing na základě předchozího písemného souhlasu:** do odvolání souhlasu nebo po dobu uvedenou v souhlasu (obvykle 5 let po ukončení smlouvy, pokud není uvedeno jinak).
- **Účetní a daňová evidence:** údaje uchováváme po dobu stanovenou zákonem.

Profilování a automatizované rozhodování

Provádíme omezené profilování osobních údajů zákazníků za účelem posouzení jejich bonity a přípravy cílených nabídek.
Profilování zahrnuje kontrolu registrů dlužníků a interní scoring. Rozhodnutí o uzavření smlouvy je vždy činěno s lidským zásahem – nepoužíváme plně automatizované rozhodování, které by mělo právní účinky nebo by Vás významně dotýkalo, bez Vašeho výslovného souhlasu.
Máte právo požádat o lidský zásah, vysvětlení rozhodnutí a podat námitku proti profilování.

Příjemci údajů a zpracovatelé

Vaše osobní údaje mohou být zpřístupněny těmto kategoriím příjemců:

- Naši zaměstnanci, popř. jiné spolupracující osoby.
- Distribuční společnosti (pro účely připojení, provozu a zúčtování).
- Operátor trhu s elektřinou a plynem (pro účely zúčtování a reportingu).
- IT dodavatelé a provozovatelé systémů (zahrnuje poskytovatele a správce informačních systémů, CRM, databází, zákaznického portálu, cloudových služeb, e-mailingu, analytických nástrojů, bezpečnostních řešení a dalších IT služeb souvisejících s provozem a správou osobních údajů).
- Účetní a daňoví poradci (pro vedení účetnictví a daňové povinnosti).
- Banky a platební instituce (pro zpracování plateb).
- Inkasní agentury a právní zástupci.
- Marketingové agentury a poskytovatelé analytických služeb, pokud jste udělili souhlas.

S každým zpracovatelem máme uzavřeny smlouvy o zpracování osobních údajů, které zajišťují odpovídající úroveň ochrany údajů.
Vaše údaje nepředáváme třetím stranám za účelem jejich vlastního marketingu bez Vašeho výslovného souhlasu.

Předávání do třetích zemí

Osobní údaje standardně zpracováváme na území Evropské unie. Pokud by výjimečně došlo k jejich předání mimo EU/EHP, bude takové předání uskutečněno pouze v souladu s GDPR, zejména na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající úrovni ochrany nebo za použití standardních smluvních doložek či jiných vhodných záruk.

Bezpečnostní opatření

Pro ochranu osobních údajů používáme technická a organizační opatření:

- **Technická opatření:** šifrování přenosu dat, zabezpečení serverů, pravidelné aktualizace, antivirová ochrana, řízení přístupových práv a zálohování dat.
- **Organizační opatření:** interní bezpečnostní politiky, školení zaměstnanců, smlouvy se zpracovateli, pravidelné audity a kontroly.
- **Omezení přístupu:** přístup k osobním údajům mají pouze oprávněné osoby podle principu „potřeba vědět".

V případě bezpečnostního incidentu, který by mohl představovat vysoké riziko pro práva a svobody osob, Vás budeme informovat neprodleně v souladu s právními předpisy.

Vaše práva jako subjektu údajů

Máte následující práva, která můžete uplatnit vůči RELAX ENERGY:

- Právo na přístup k osobním údajům a informace o zpracování.
- Právo na opravu nepřesných nebo neúplných údajů.
- Právo na výmaz (právo být zapomenut) za podmínek stanovených právními předpisy.
- Právo na omezení zpracování v určitých situacích.
- Právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, včetně přímého marketingu.
- Právo na přenositelnost údajů v případě automatizovaného zpracování na základě souhlasu nebo smlouvy.
- Právo odvolat souhlas kdykoli pro budoucnost, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování před odvoláním.
- Právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz).

Žádosti o uplatnění práv zasílejte na e-mail: info@relaxenergy.cz nebo písemně na adresu sídla. Pro ochranu Vaší identity si vyhrazujeme právo požádat o doplňující informace nezbytné k ověření totožnosti žadatele. Na Vaši žádost odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů; v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit až o další dva měsíce.

Jak odvolat souhlas a jak podat námitku

- **Odvolání souhlasu:** souhlas udělený pro marketing nebo profilování můžete kdykoli odvolat zasláním odvolání souhlasu na e-mail: info@relaxenergy.cz. Odvolání platí do budoucna.
- **Námitka proti zpracování:** pokud namítáte zpracování založené na oprávněném zájmu, posoudíme Vaši námitku a informujeme Vás o výsledku. Do doby vyřízení námitky může být zpracování omezeno.

Cookies a sledovací technologie

RELAX ENERGY s.r.o. používá na webových stránkách www.relaxenergy.cz cookies a obdobné technologie v souladu s právními předpisy, zejména nařízením GDPR a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Jaké osobní údaje jsou prostřednictvím cookies zpracovávány

Prostřednictvím cookies mohou být zpracovávány zejména:

– IP adresa (v anonymizované nebo zkrácené podobě),
– technické údaje o zařízení a prohlížeči,
– údaje o chování na webových stránkách (navštívené stránky, doba návštěvy, zdroj návštěvy),
– technické identifikátory cookies.

Tyto údaje zpravidla neumožňují přímou identifikaci konkrétní fyzické osoby.

Kategorie cookies a účely zpracování

Používáme následující kategorie cookies:

- **Nezbytné cookies:** jsou nutné pro správné fungování webových stránek a jejich zabezpečení.
  Právní základ: oprávněný zájem správce dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.
- **Analytické cookies:** slouží k měření návštěvnosti a ke zlepšování obsahu a funkčnosti webu.
  Právní základ: souhlas subjektu údajů dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.
- **Marketingové cookies:** slouží k zobrazování relevantní reklamy a marketingovému cílení.
  Právní základ: souhlas subjektu údajů dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.
- **Preferenční cookies:** slouží k zapamatování Vašich voleb a nastavení (např. jazyk, region nebo další uživatelská nastavení), aby bylo používání webových stránek pohodlnější a personalizované. Právní základ: souhlas subjektu údajů dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

Souhlas s cookies

Souhlas s používáním analytických, marketingových a preferenčních cookies je udělován prostřednictvím cookies lišty při první návštěvě webu.

Souhlas můžete kdykoli:

– odvolat,
– změnit nastavení cookies, a to prostřednictvím nastavení cookies na webu.

Doba uchování cookies

Doba uchování jednotlivých cookies je uvedena v Cookies politice nebo v nastavení cookies. Cookies jsou uchovávány nejdéle po dobu nezbytnou k naplnění jejich účelu.

Další informace

Podrobné informace o používaných cookies, jejich účelech a konkrétní době uchování naleznete v samostatném dokumentu „Cookies politika", dostupném na webových stránkách www.relaxenergy.cz.

Záznamy hovorů a nahrávání komunikace

Pro zajištění kvality služeb, školení zaměstnanců a řešení sporů nahráváme hovory na zákaznické lince a komunikaci v rámci zákaznického portálu. O nahrávání Vás informujeme na začátku hovoru. Nahrávky uchováváme po maximální dobu 18 měsíců v závislosti na účelu; pokud nahrávka obsahuje informace o právních jednáních nebo reklamaci, může být uchována déle.

Zpracování údajů kontaktních osob obchodních partnerů

V případě obchodních partnerů zpracováváme osobní údaje kontaktních osob (statutární zástupci, zaměstnanci, zplnomocnění zástupci) v rozsahu nezbytném pro obchodní vztah, komunikaci a plnění smluv. Právními základy jsou plnění smlouvy, oprávněné zájmy a právní povinnosti.

Změny zásad

Tyto zásady můžeme aktualizovat. O významných změnách Vás budeme informovat vhodným způsobem (e-mail, oznámení v zákaznickém portálu). Aktuální znění zásad je vždy dostupné na webových stránkách www.relaxenergy.cz.

Kontakty a další informace

Kontaktní e-mail: info@relaxenergy.cz
Sídlo: Štupartská 745/9, 110 00 Praha 1

Úřad pro ochranu osobních údajů: pokud nejste spokojeni s naším postupem, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu.

Správce provedl analýzu rizik a přijal přiměřená technická a organizační opatření, která zabezpečují zpracování osobních údajů. Analýza rizik obsahuje závěr, že zpracování osobních údajů nepředstavuje rizika pro práva a svobody dotčených subjektů údajů. Z tohoto důvodu správce nevypracoval posouzení vlivu na ochranu osobních údajů.

Po posouzení zpracování osobních údajů ve smyslu článku 37 GDPR dospěl správce k závěru, že až do odvolání nejsou naplněny podmínky pro jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů.