

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

Reklamácia fyzickej osoby spotrebiteľa

Účel spracúvania osobných údajov, na ktorý sú osobné údaje určené:

- **Spotrebiteľ podávajúci reklamáciu:** spracúvanie osobných údajov má za cieľ vybavenie reklamácie zakúpeného tovaru, poskytnutie primeraného riešenia v prípade, že tovar má vady alebo nevyhovuje dohodnutým špecifikáciám, informovanie zákazníka o priebehu reklamačného procesu, zabezpečenie spokojnosti zákazníka s vybavením reklamácie a zaznamenávania potrebnej komunikácie a udržiavania s tým súvisiacich zákonných evidencií.
- **Zástupca spotrebiteľa:** zabezpečenie právneho zastúpenia a reprezentácie záujmov spotrebiteľa, umožnenie spotrebiteľovi komunikovať a jednať s predajcom prostredníctvom zmocnenej osoby.
- **Osoba uvedená v reklamačnom procese:** poskytovanie dôkazov alebo svedectiev na podporu reklamačného procesu, zabezpečenie transparentnosti a objektívnosti pri riešení reklamácií.

Kategória/Dotknuté osoby:

- **Spotrebiteľ podávajúci reklamáciu:** fyzická osoba, ktorá zakúpila tovar alebo službu a vznáša nároky z titulu záruky alebo nesplnenia zmluvných podmienok,
- **Zástupca spotrebiteľa:** právny zástupca alebo iná osoba poverená spotrebiteľom, ktorá koná v jeho mene v súvislosti s reklamáciou,
- **Osoba uvedená v reklamačnom procese:** akákoľvek iná osoba, ktorá je zahrnutá v dokumentácii alebo komunikácii týkajúcej sa reklamácie, ako sú svedkovia alebo spolupracovníci predajcu, ktorí môžu byť zapojení do riešenia reklamácie.

Kategória osobných údajov:

- bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností.

Rozsah osobných údajov:

- **Spotrebiteľ podávajúci reklamáciu:** meno a priezvisko, kontaktné údaje (adresa bydliska, telefónne číslo, e-mailová adresa), číslo občianskeho preukazu alebo iné identifikačné číslo (ak je potrebné pre identifikáciu), informácie o zakúpenom tovare alebo službe (vrátane dátumu nákupu a sériového čísla výrobku), podrobnosti o reklamacii (opis vady, požadované riešenie), komunikácia s prevádzkovateľom týkajúca sa reklamácie, dokumentácia a doklady súvisiace s reklamačným procesom,
- **Zástupca spotrebiteľa:** meno a priezvisko, identifikačné údaje pre zastúpenie (napríklad plná moc), kontaktné údaje (adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa) (ak sú relevantné),
- **Osoba uvedená v reklamačnom procese:** meno a priezvisko, kontaktné údaje (adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa) (ak sú relevantné), ďalšie údaje týkajúce sa účasti v reklamačnom procese (ako svedok alebo spolupracovník predajcu),
- ďalšie osobné údaje zistené alebo predložené v priebehu vybavovania reklamácií.

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

- Čl. 6 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane údajov, keď je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba.
- Čl. 6 ods. 1 písm. c) všeobecného nariadenia o ochrane údajov, keď je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti Prevádzkovateľa.

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

- Spotrebiteľský zákon – Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktorý reguluje práva spotrebiteľov pri nákupe tovarov a služieb, vrátane práv súvisiacich s reklamáciami (napr. zákonnú povinnosť predajcu vybaviť reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie),
- Občiansky zákonník – Zákon č. 40/1964 Zb., ktorý obsahuje všeobecné ustanovenia týkajúce sa zmluvných vzťahov, vrátane záruk a zodpovednosti za vady tovaru.

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

Identifikácia príjemcu alebo kategórie príjemcu:

- **Spracovatelia údajov:**
 - tretia strana, ktorá poskytuje služby ako spracovanie dát, IT podpora,
 - poskytovateľ účtovných služieb, ako Sprostredkovateľ a spracovateľ v zmysle článku 28 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov, GDPR), má povinnosť spracúvať osobné údaje v súlade s právnymi a technickými požiadavkami uvedeného nariadenia,
 - konzultant, ak je potrebná jeho účasť,
 - tretia strana poskytujúca systém na správu zákazníckych vzťahov (CRM), ktorá môže spracúvať údaje potrebné na riadenie a sledovanie reklamácií,
- **dodávateľ alebo výrobca** v prípade reklamácie riešiť priamo s výrobcom alebo dodávateľom výrobku a pre prípadné uplatnenie záruky alebo ďalšieho vybavovania reklamácie.
- **advokát alebo právny zástupca:** v prípade právnych sporov súvisiacich s reklamáciami,
- **regulačné a dozorné orgány:** v prípade, že je vyžadované právnymi predpismi, napríklad pri dozore nad dodržiavaním spotrebiteľskej legislatívy,
- **finančné inštitúcie:** pri spracovaní platobných transakcií alebo vrátení peňazí,
- **externé poradenské firmy:** ak je potrebné konzultácie ohľadom reklamácie alebo zákazníckeho servisu.

Iný oprávnený subjekt: Oprávnený subjekt podľa všeobecne záväzného právneho predpisu, konkrétne podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s Všeobecným nariadením o ochrane údajov (GDPR). Zahŕňa, ale nie je obmedzený na:

- **Kontrolné a dozorné orgány Slovenskej republiky:** Orgány, ktoré majú právomoc dohliadať na dodržiavanie zákonov v rôznych sektoroch, vrátane Úradu na ochranu osobných údajov. Tieto orgány môžu vyžadovať prístup k osobným údajom v rozsahu nevyhnutnom pre vykonávanie ich kontrolných a dozorných úloh.
- **Súdy a orgány trestného konania:** V prípade vyšetrovania alebo súdnych konaní sú oprávnené pristupovať k osobným údajom v rozsahu potrebnom pre vykonávanie ich právomocí. Toto zahŕňa prípady, kde sú osobné údaje dôležité pre riešenie sporov, vyšetrovania alebo iné právne procesy.
- **Príslušná Slovenská obchodná inšpekcia:** Orgán dozoru nad dodržiavaním spotrebiteľskej legislatívy. Tento orgán môže vykonávať kontrolné aktivity, ktoré si vyžadujú prístup k osobným údajom na účely overenia dodržiavania pravidiel a regulácií týkajúcich sa spotrebiteľských práv.
- **Iné subjekty oprávnené na základe osobitných zákonov:** Rôzne štátne a verejné inštitúcie, ktoré majú zákonnú právomoc požadovať a spracúvať osobné údaje v súvislosti s ich štatutárnymi úlohami, ako napríklad daňové úrady, sociálne zabezpečenia, a iné regulačné orgány.

- do tretích krajín:

osobné údaje sa do tretích krajín neposkytujú,

- do medzinárodných organizácií:

osobné údaje sa do medzinárodných organizácií neposkytujú.

Osobné údaje budú použité výlučne na účely vybavenia reklamácie a nebudú zdieľané s tretími stranami bez predchádzajúceho súhlasu dotknutej osoby.

Zverejňovanie osobných údajov: osobné údaje sa nezverejňujú.

Oprávnený záujem prevádzkovateľa (podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR): Prevádzkovateľ spracúvanie osobných údajov na základe oprávnených záujmov nevykonáva.

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

Doba uchovávania / kritérium jej určenia: osobné údaje sa spracúvajú iba po dobu nevyhnutnú k dosiahnutiu účelu spracúvania, konkrétne počas trvania záručnej doby. Záručná doba sa počíta od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom a trvá 24 mesiacov. Avšak v prípade, že zákazník reklamuje tovar a nemá ho k dispozícii počas vybavovania reklamácie, záručná doba v tomto období neplynie. Po uplynutí záručnej doby Prevádzkovateľ okamžite zlikviduje osobné údaje zákazníka, ktorý reklamoval tovar.

Periodická revízia a vymazávanie údajov: Prevádzkovateľ pravidelne reviduje uchovávané údaje, aby zistil, či ich uchovávanie je naďalej opodstatnené. Údaje, ktoré už nie sú potrebné alebo ktorých doba uchovávania uplynula, sú bezpečne vymazané alebo anonymizované, aby sa zabezpečila ochrana identity a predišlo sa neoprávnenému spracúvaniu.

Poučenie o forme požiadavky na poskytnutie osobných údajov od dotknutých osôb: poskytnutie osobných údajov je nevyhnutnou zákonnou aj zmluvnou požiadavkou pre účely spracovania reklamácií. Táto požiadavka vyplýva zo zmluvy uzatvorenej medzi dotknutou osobou (spotrebiteľom) a Prevádzkovateľom (predajcom). Bez poskytnutia potrebných osobných údajov nie je možné reklamáciu riadne a zákonne vybaviť.

Prevádzkovateľ sa zaväzuje k používaniu osobných údajov výhradne na účely spojené s identifikáciou nákupu a komunikáciou v rámci reklamačného procesu. Pri spracúvaní údajov sa prioritne dbá na dodržiavanie všetkých relevantných zákonov ochrany osobných údajov, pričom sa uplatňuje zásada ich maximálnej ochrany a súladu.

Ďalej Prevádzkovateľ garantuje, že všetky poskytnuté osobné údaje budú spracovávané v súlade so zásadou minimalizácie uchovávania. To znamená, že akonáhle dôjde k zániku dôvodu ich uchovávania, teda ak už nebudú potrebné pre účely, na ktoré boli zhromaždené alebo spracované, budú bezodkladne vymazané.

V prípade, že by malo dôjsť k spracúvaniu uvedených osobných údajov za iným účelom, než je v tejto informácii vymedzené, Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že dotknutá osoba bude o novom účele spracúvania, ako aj o právnom základe tohto spracúvania, vopred informovaná.

Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia:

Prevádzkovateľ má implementované rozsiahle organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov, ktoré sú podrobne dokumentované v interných predpisoch. Tieto opatrenia zabezpečujú komplexnú ochranu údajov prostredníctvom nasledujúcich oblastí:

- **Fyzická a objektová bezpečnosť:** Zabezpečenie prístupu do priestorov a zabezpečenie zariadení, ktoré uchovávajú osobné údaje, pomocou kontrol prístupu.
- **Informačná bezpečnosť:** Ochrana dátových systémov a sietí pred neoprávneným prístupom, útokmi a škodlivým softvérom pomocou firewallov, šifrovania a bezpečnostných protokolov.
- **Šifrovanie informácií:** Použitie štandardov na šifrovanie pri ukladaní a prenose dát, aby sa zabezpečila ich dôvernosť a integrita.
- **Personálna a administratívna bezpečnosť:** Pravidelné školenia zamestnancov o bezpečnostných politikách a postupoch, prísne procesy na overenie identity a prístupové práva. Tieto opatrenia sú navrhnuté tak, aby predchádzali neoprávnenému prístupu, zneužitiu, znehodnoteniu alebo inému neoprávnenému spracúvaniu údajov. Právomoci a povinnosti zamestnancov sú jasne definované v bezpečnostnej politike prevádzkovateľa a sú pravidelne aktualizované, aby reflektovali najnovšie poznatky v oblasti ochrany údajov.

Automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania: automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania sa nevykonáva.

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov