

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

Reklamácia podnikateľského subjektu

Účel spracúvania osobných údajov, na ktorý sú osobné údaje určené: osobné údaje sú spracúvané za účelom efektívneho vybavenia a spracovania reklamácií týkajúcich sa tovaru alebo služieb zakúpených právnickými osobami alebo fyzickými osobami podnikateľmi.

Spracúvanie zahŕňa:

- identifikáciu zákazníka a overenie jeho oprávnenosti k podaniu reklamácie: aby sme zabezpečili, že reklamácia je podaná oprávnenou osobou, a uľahčili spracovanie reklamácie v súlade s našimi postupmi,
- komunikáciu so zákazníkom súvisiacu s procesom reklamácie: zahŕňa informovanie o stave a výsledku reklamácie, poskytovanie potrebných informácií a inštrukcií, ako aj prijímanie spätnej väzby od zákazníka,
- administratívne a logistické úkony potrebné pre vybavenie reklamácie: v prípade potreby to zahŕňa opravy, výmenu tovaru alebo poskytnutie finančnej kompenzácie, ako aj všetky ďalšie kroky potrebné na vyriešenie reklamácie v súlade so zákonnými predpismi a obchodnými podmienkami,
- splnenie zákonných a regulačných povinností spojených s reklamačným procesom: vrátane, ale nie obmedzujúc sa na, záznamy o reklamáciách, archiváciu dokumentácie, a dodržiavanie príslušných právnych a regulačných požiadaviek.

Kategórie dotknutých osôb v rámci reklamačného procesu:

- **Zástupcovia právnických osôb**, ktorí nakupovali tovar alebo služby v našom kamennom obchode - obchodnom dome, a podávajú reklamáciu: osoby oprávnené konať v mene právnickej osoby pri podávaní reklamácie, vrátane riaditeľov, manažérov alebo iných zamestnancov, ktorí majú delegovanú právomoc rozhodovať o reklamáciách.
- **Fyzické osoby podnikatelia**, ktorí nakupovali tovar alebo služby v našom kamennom obchode - obchodnom dome, a podávajú reklamáciu: jednotlivci, ktorí podnikajú na vlastný účet a nakupujú tovar alebo služby pre svoju podnikateľskú činnosť, s možnosťou podať reklamáciu v prípade nespokojnosti.
- **Kontaktné osoby pre reklamácie**: zamestnanci alebo zástupcovia určení právnickou osobou alebo fyzickou osobou podnikateľom pre komunikáciu súvisiacu s procesom reklamácie.
- **Pracovníci zodpovední za spracovanie reklamácií**: zamestnanci firmy, vrátane tých v oddeleniach zákazníckeho servisu, logistiky a účtovníctva, ktorí sú priamo zodpovední za prijímanie, evidenciu a vybavenie reklamácií.
- **Externí partneri a dodávatelia služieb**: tretie strany zapojené do spracovania reklamácií alebo poskytovania služieb súvisiacich s reklamačným procesom na základe zmluvných vzťahov s firmou, ako sú servisné strediská, dopravcovia alebo poskytovatelia softvérových riešení.
- **Pracovníci zodpovední za dodržiavanie právnych predpisov**: osoby, ktoré monitorujú a zabezpečujú, aby bolo spracúvanie osobných údajov v súlade s aplikovateľnými právnymi predpismi, vrátane GDPR a iných regulačných požiadaviek.
- **Osoby zodpovedné za zabezpečenie dát**: zamestnanci alebo externí konzultanti v oblasti informačných technológií alebo zabezpečenia dát, ktorí sa zaoberajú ochranou a integritou osobných údajov, ako aj preventívnymi opatreniami proti neoprávnenému prístupu alebo úniku údajov.

Kategória/rozsah osobných údajov:

- **Zástupcovia právnických osôb**:
 - identifikačné údaje: celé meno vrátane titulov štatutárneho orgánu alebo spoločníka, názov spoločnosti, ktorý zahŕňa celé meno štatutárneho orgánu alebo spoločníka, je osobným údajom a adresa sídla spoločnosti, ak je totožná s adresou trvalého pobytu, je osobným údajom,
 - funkcia alebo pozícia vo firme, ktorú štatutárny orgán alebo spoločník zastáva,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby,

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

- komunikačné údaje: záznamy o komunikácii súvisiace s reklamačným procesom,
 - údaje o transakciách: informácie o nákupe, vrátane dátumu a miesta nákupu, popisu zakúpeného tovaru alebo služby,
 - reklamačné a opravné údaje: popis vady, žiadosť o opravu, výmenu alebo vrátenie peňazí.
- Fyzické osoby podnikatelia:**
 - identifikačné údaje: celé meno vrátane titulov, adresa miesta podnikania, ak je zároveň adresou trvalého pobytu a obchodné meno, ak obsahuje meno alebo priezvisko dotknutej osoby,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby, domáca adresa, ak sa líši od adresy miesta podnikania,
 - údaje o transakciách: informácie o nákupe, vrátane dátumu a miesta nákupu, popisu zakúpeného tovaru alebo služby,
 - reklamačné a opravné údaje: popis vady, žiadosť o opravu, výmenu alebo vrátenie peňazí.
 - komunikačné údaje: záznamy o komunikácii súvisiace s reklamačným procesom.
 - Kontaktné osoby pre reklamácie:**
 - identifikačné údaje: celé meno vrátane titulov, identifikačné číslo alebo iné identifikačné informácie uvedené v relevantných dokumentoch (napr. občiansky preukaz, pas) pre jednoznačnú identifikáciu,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby, adresa (ak je relevantná),
 - pracovné informácie: informácie o pracovnom mieste a príslušnosti k organizácii, ak ide o zamestnanca, pozícia v organizácii, ak sú zástupcami.
 - Pracovníci zodpovední za spracovanie reklamácií:**
 - identifikačné údaje: celé meno vrátane titulov, pracovná pozícia,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby,
 - pracovné informácie: oddelenie, úlohy a zodpovednosti súvisiace so spracovaním reklamácií,
 - komunikačné údaje: záznamy o komunikácii súvisiace s reklamačným procesom s dotknutými osobami.
 - Externí partneri a dodávatelia služieb:**
 - identifikačné údaje: celé meno vrátane titulov štatutárneho orgánu alebo spoločníka, názov spoločnosti, ktorý zahrňuje celé meno štatutárneho orgánu alebo spoločníka, je osobným údajom a adresa sídla spoločnosti, ak je totožná s adresou trvalého pobytu, je osobným údajom,
 - kontaktné údaje hlavných kontaktných osôb: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby,
 - zmluvné údaje: informácie týkajúce sa zmluvného vzťahu, vrátane predmetu zmluvy a doby trvania,
 - údaje o transakciách: informácie o poskytovaných službách alebo tovaroch súvisiace s reklamačným procesom.
 - Pracovníci zodpovední za dodržiavanie právnych predpisov:**
 - identifikačné údaje: celé meno vrátane titulov, pracovná pozícia,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby,
 - pracovné informácie: oddelenie, konkrétne úlohy a zodpovednosti súvisiace s dodržiavaním právnych predpisov a regulácií.
 - Osoby zodpovedné za zabezpečenie dát:**
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby,
 - pracovné informácie: informácie o oddelení IT alebo zabezpečenia, úlohy a zodpovednosti súvisiace s ochranou a bezpečnosťou osobných údajov,
 - kompetencie a kvalifikácie: informácie o špecifických kvalifikáciách alebo certifikáciách v oblasti IT bezpečnosti alebo ochrany údajov.

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Čl. 6 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane údajov, keď je spracúvanie osobných údajov

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo aby sa na základe žiadosti dotknutej osoby vykonali opatrenia pred uzatvorením zmluvy.

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:

- Zákon č. 513/1991 zb. obchodný zákonník v znení neskorších predpisov: tento zákon upravuje obchodné právne vzťahy vrátane kúpnych zmlúv medzi podnikateľmi.
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov - tento zákon primárne implementuje GDPR na Slovensku a je zameraný na ochranu údajov fyzických osôb, je stále relevantný, keďže aj fyzické osoby podnikatelia môžu v určitých prípadoch spracúvať osobné údaje v súlade s týmto zákonom.

Identifikácia príjemcu alebo kategórie príjemcu:

- **spracovatelia údajov:**
 - tretia strana poskytujúca služby ako spracovanie dát a IT podpora,
 - poskytovateľ účtovných služieb, ktorý ako sprostredkovateľ a spracovateľ v zmysle článku 28 GDPR, má povinnosť spracúvať osobné údaje v súlade s právnymi a technickými požiadavkami GDPR,
 - konzultanti, ak je potrebná ich účasť na riešení špecifických aspektov reklamácie,
 - tretia strana poskytujúca systém na správu zákazníckych vzťahov (CRM), ktorá môže spracúvať údaje potrebné na riadenie a sledovanie reklamácií.
- **dodávateľ alebo výrobca:** v prípade, že reklamácie sa riešia priamo s výrobcom alebo dodávateľom výrobku, najmä pre uplatnenie záruky alebo vybavovania reklamácií,
- **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 alebo ochrany osobných údajov,
- **finančné inštitúcie:** pri spracovaní platobných transakcií alebo vrátení peňazí, ako sú banky alebo iné platobné služby,
- **externé poradenské firmy:** ak je potrebné konzultácie ohľadom reklamácie alebo zlepšenia zákazníckeho servisu, vrátane marketingových štúdií alebo analýzy spokojnosti zákazníkov.

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,

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

- 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.

Doba uchovávania / kritérium jej určenia: doba uchovávania osobných údajov v súvislosti s reklamáciou tovaru sa riadi platnými právnymi predpismi, najmä zákonom GDPR a obchodným zákonníkom. Údaje sa spracúvajú len po nevyhnutnú dobu, t. j. počas platnosti záručnej doby alebo po dobu potrebnú na vyriešenie reklamácie tovaru. Po ukončení reklamácie sa údaje uchovávajú po dobu nevyhnutnú na splnenie právnych povinností (účtovníctvo) a na ochranu záujmov zákazníka aj predajcu. Táto doba môže byť stanovená zákonom alebo internými politikami spoločnosti, a môže sa líšiť podľa konkrétnych okolností, ako je povaha reklamácie, typ tovaru a právne povinnosti.

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.

Poskytovanie osobných údajov je nevyhnutné na účely spracovania reklamácie tovaru alebo služby a vyplýva z:

- **Zákonnej požiadavky:** spracúvanie osobných údajov je potrebné na splnenie zákonných povinností, ktoré sú na Prevádzkovateľa uložené, napríklad v súlade s Obchodným zákonníkom alebo inými relevantnými právnymi predpismi upravujúcimi reklamačné procesy.
- **Zmluvnej požiadavky:** spracúvanie je tiež nevyhnutné pre plnenie zmluvy medzi dotknutou osobou (zákazníkom) a Prevádzkovateľom, v ktorej sa dotknutá osoba zaviazala poskytnúť svoje osobné údaje na účely reklamácie. Bez poskytnutia potrebných osobných údajov, ako sú kontaktné informácie a údaje týkajúce sa nákupu, nie je možné reklamáciu riadne 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:

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

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, šifrovaní 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.