

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

Sťažnosť

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

- **Vybavovanie sťažností:** osobné údaje sú spracúvané za účelom riadneho vyšetrenia a vybavenia podanej sťažnosti. Toto zahŕňa identifikáciu osoby podávajúcej sťažnosť, analýzu obsahu sťažnosti, komunikáciu s osobou týkajúcou sa priebehu riešenia a oznámenie výsledku.
- **Vedenie zákonných evidencií:** spracúvanie zahŕňa uchovávanie záznamov o sťažnostiach a ich vybavení v súlade so zákonnými a regulačnými požiadavkami. Tieto záznamy sa uchovávajú pre potreby dokladania postupu riešenia sťažnosti a pre prípadné audity alebo iné právne účely.

Kategórie dotknutých osôb pri podávaní sťažnosti:

- **osoby podávajúce sťažnosť:** fyzické osoby (spotrebiteľia) alebo zástupcovia právnických osôb alebo fyzické osoby podnikatelia, ktoré iniciovali sťažnostný proces.

Dotknutá osoba v súvislosti so spracúvaním sťažnosti:

- **právnické osoby:** spoločnosti alebo organizácie, ktoré majú s Prevádzkovateľom uzatvorené obchodné vzťahy a kde môže dôjsť k podaniu sťažnosti,
- **štatutárne orgány právnických osôb:** osoby, ktoré majú právo a zodpovednosť zastupovať právnickú osobu v právnych záležitostiach, vrátane podania sťažnosti,
- **fyzické osoby podnikatelia:** jednotlivci, ktorí na vlastný účet vykonávajú podnikateľskú činnosť, a môžu v tomto kontexte podať sťažnosť súvisiacu s ich podnikateľskou aktivitou,
- **obchodní zástupcovia a zamestnanci odberateľov Prevádzkovateľa:** osoby pracujúce pre odberateľa Prevádzkovateľa, ktoré môžu byť oprávnené k podaniu sťažnosti v rámci svojej profesionálnej role,
- **iné osoby oprávnené konať v mene odberateľov:** zákonní zástupcovia, právni poradcovia alebo iné osoby, ktoré majú oprávnenie konať v mene odberateľa, či už na základe plnej moci, zmluvy, alebo iného právneho dôvodu,
- **fyzické osoby odberatelia:** jednotlivci, ktorí nakupujú produkty alebo služby pre osobné alebo domáce použitie a ktorí môžu podať sťažnosť ako spotrebiteľia.

Kategória osobných údajov: bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

- **právnické osoby:**
 - názov spoločnosti alebo organizácie,
 - adresa sídla spoločnosti,
 - IČO a iné identifikačné čísla spoločnosti,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa zástupcu alebo kontaktného bodu pre komunikáciu.
- **štatutárne orgány 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.
- **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,

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

- IČO alebo iné podnikateľské identifikačné číslo,
- kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby.
- **obchodní zástupcovia a zamestnanci odberateľov Prevádzkovateľa:**
 - meno a priezvisko,
 - pozícia alebo funkcia v organizácii,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa pre služobné účely, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby.
- **iné osoby oprávnené konať v mene odberateľov:**
 - meno a priezvisko alebo názov právnickej osoby (v prípade právnych zástupcov alebo poradcov),
 - právny dôvod zastupovania alebo plná moc,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby.
- **fyzické osoby odberatelia:**
 - meno a priezvisko,
 - adresa bydliska (v prípade potreby pre vrátenie tovaru alebo finančnej kompenzácie),
 - kontaktné údaje: telefónne číslo a e-mailová adresa, pokiaľ umožňujú identifikáciu osoby,
 - údaje o nákupe (dátum nákupu, popis tovaru alebo služby).

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa **osobitného predpisu** alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, - podľa § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ, resp. čl. 6 písm. c) GDPR.

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Zákon č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov,

Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,

Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,

Zákon č. 40/1694 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

Identifikácia príjemcu alebo kategórie príjemcu:

Údaje sa neposkytujú žiadnym ďalším príjemcom.

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.

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 je stanovená na 3 roky, a to po dni, keď bola sťažnosť uplatnená.

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:

Poskytovanie osobných údajov na účely vybavovania sťažností a vedenia s tým súvisiacich zákonných evidencií je zákonná požiadavka. V prípade neposkytnutia týchto údajov nie je možné zabezpečiť riadne plnenie povinností Prevádzkovateľa, ktoré mu vyplývajú z príslušných všeobecných právnych predpisov.

Zásada minimalizácie a vymazávania údajov:

Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou budú spracúvané v súlade so zásadou minimalizácie, teda iba v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie stanovených účelov. V prípade, že účel spracúvania osobných údajov odpadne, prevádzkovateľ sa zaručuje, že tieto údaje budú bezodkladne vymazané.

Transparentnosť pri zmene účelu spracúvania:

V prípade, že by osobné údaje mali byť spracúvané na iný účel, ako je ten, ktorý bol stanovený pri ich zbere, Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že dotknutá osoba bude o tomto novom účele, ako aj o právnom základe spracúvania, informovaná ešte pred začatím takého spracúvania. Toto zabezpečí, že všetky zmeny v spracúvaní údajov budú pre dotknuté osoby plne transparentné.

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.

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

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

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