Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

REKLAMÁCIA
(fyzická osoba)

Účel spracúvania osobných údajov, na ktorý sú osobné údaje určené:
Vybavovanie reklamácií a vedenie s tým súvisiacich zákonných evidencií.

Kategória dotknutých osôb:
Odberateľ tovaru a/alebo služieb, ktorý reklamuje zakúpený tovar a/alebo dodanú službu.

Dotknuté osoby:
Fyzická osoba alebo iná osoba oprávnená konať v mene odberateľa.

Kategória/rozsah osobných údajov:
Bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností napr. meno, priezvisko, adresa, adresa bydliska, kontaktné údaje – telefónne číslo, e-mailová adresa, bankové číslo, ďalšie osobné údaje zistené alebo predložené v priebehu vybavovania reklamácii.

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, 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 – predajcu (zákonnú povinnosť predajcu vybaviť reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie upravuje zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa)
Čl. 6 ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane údajov, keď je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné pre naplnenie oprávnených záujmov Prevádzkovateľa

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:
Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákon č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník. (zákonnú povinnosť predajcu vybaviť reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie upravuje zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa)

Identifikácia príjemcu alebo kategórie príjemcu:
Poskytovateľ účtovných služieb: **Sprostredkovateľ** na základe čl. 28 Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

Iný oprávnený subjekt:
Všeobecne záväzný právny predpis v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. (kontrolné a dozorné orgány SR, príslušná Slovenská obchodná inšpekcia , iný v oprávnený subjekt v súlade s osobitnými zákonmi)

- do tretích krajín:
Osobné údaje sa do tretích krajín neposkytujú.
- do medzinárodných organizácií:
Osobné údaje sa do medzinárodných organizácií neposkytujú.

Zverejňovanie osobných údajov: osobné údaje sa nezverejňujú.

Spracúvanie osobných údajov za účelom oprávnených záujmov Prevádzkovateľa sa vykonáva:

- plnenie zákonnej povinnosti predajcu vybaviť reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; informovanie zákazníka o vybavení reklamácie a jeho spokojnosť s priebehom vybavenia reklamácie.
- oprávnený záujem Prevádzkovateľa na plnení práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvných a predzmluvných vzťahov, ak zmluvnou stranou je fyzická osoba a v jej mene vystupujú za účelom plnenia zmluvných vzťahov iné fyzické osoby na základe osobitného oprávnenia, aby Prevádzkovateľ mohol plniť zmluvné a predzmluvné vzťahy, pričom dotknuté osoby takéto spracúvanie môžu primerane očakávať.

Doba uchovávania / kritérium jej určenia:
Osobné údaje sa spracúvajú len po nevyhnutnú dobu, t. j. počas plynutia záručnej doby. (záručná doba plynie od momentu prevzatia tovaru zákazníkom, ale neplynie v období, počas ktorého zákazník nemá reklamovaný tovar k dispozícii, teda počas vybavovania reklamácie. Dĺžka všeobecnej záručnej doby je 24 mesiacov. Ihneď ako záručná doba uplynie, Prevádzkovateľ osobné údaje zákazníka, ktorý tovar reklamoval odstráni (zlikviduje).

Poučenie o forme požiadavky na poskytnutie osobných údajov od dotknutých osôb:
Poskytovanie osobných údajov na účely reklamácie je zákonná a zároveň zmluvná požiadavka. Bez spracúvania Vašich osobných údajov nemôžeme Vašu reklamáciu zákonne vyriešiť.

Prevádzkovateľ sa zaručuje, že osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou bude spracúvať v zmysle zásady minimalizácie uchovávania a v prípade, žeby odpadol účel spracúvania, prevádzkovateľ sa zaručuje osobné údaje vymazať.
V prípade, že budú uvedené osobné údaje spracúvané na iný účel ako je stanovený vyššie v tejto informačnej povinnosti, bude dotknutá osoba o tomto účele ako aj o právnom základe takého spracúvania ešte pred takým spracúvaním informovaná.

Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia: organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov sú spracované v interných predpisoch prevádzkovateľa. Bezpečnostné opatrenia sú vykonávané v oblastiach fyzickej a objektovej bezpečnosti, informačnej bezpečnosti, šifrovej ochrany informácií, personálnej, administratívnej bezpečnosti a ochrany citlivých informácií, s presne definovanými právomocami a povinnosťami uvedenými v bezpečnostnej politike.

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