

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

Reklamácia

Informácie k získaniu osobných údajov podľa ust. § 19 zákona č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, a čl.13 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679

1. Účelom tejto informačnej povinnosti je informovať dotknuté osoby o zákonom stanovených informáciách, ktoré je povinný Prevádzkovateľ poskytnúť dotknutej osobe pri každom spracúvaní osobných údajov o tejto osobe.
2. Účelom tejto informačnej povinnosti, je preukázať, že spracúvanie osobných údajov Prevádzkovateľom sa vykonáva v súlade s aktuálne platnou právnou úpravou.

PREVÁDZKOVATEĽ:

Obchodné meno: Milan Orto BOATS Slovakia
Právna forma: Samostatne zárobkovo činná osoba
Sídlo: Nešporova 2238/9, 010 01 Žilina
Registrácia: Okresný úrad Žilina, Číslo živnostenského registra: 511-10341
IČO: 41 948 882

Kontaktné údaje Prevádzkovateľa:

Tel: +421 (0) 905 860 992
Mail: eclny@gmail.com
Doručovací adres: Nešporova 2238/9, 010 01 Žilina

Zodpovedná osoba: Prevádzkovateľ nie je povinný zodpovednú osobu ustanoviť.

Účel spracúvania osobných údajov:

- a) 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.
- b) Zabezpečenie právneho zastúpenia a reprezentácie záujmov spotrebiteľa, umožnenie spotrebiteľovi komunikovať a jednať s predajcom prostredníctvom zmocnenej osoby.
- c) Poskytovanie dôkazov alebo svedectiev na podporu reklamačného procesu, zabezpečenie transparentnosti a objektívnosti pri riešení reklamácií.

Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:

- a) Fyzická osoba, ktorá zakúpila tovar alebo službu a vznáša nároky z titulu záruky na tovar alebo službu alebo nesplnenia zmluvných podmienok.
- b) Zástupca osoby, ktorá zakúpila tovar alebo službu a vznáša nároky z titulu záruky alebo nesplnenia zmluvných podmienok, právny zástupca alebo iná osoba poverená osoba, ktorá koná v jeho mene v súvislosti s reklamáciou.
- c) Fyzická 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 na plnenie zákonných povinností.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

- a) Meno a priezvisko, identifikačné údaje pre zastúpenie (napríklad plná moc), kontaktné údaje (adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa) (ak sú relevantné), ďalšie osobné údaje zistené alebo predložené v priebehu vybavovania reklamácií.

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

- b) Meno a priezvisko, identifikačné údaje pre zastúpenie (napríklad plná moc), kontaktné údaje (adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa) (ak sú relevantné), ďalšie osobné údaje zistené alebo predložené v priebehu vybavovania reklamácií.
- c) 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.

Právny základ spracúvania osobných údajov:

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR - plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby, - podľa § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ.

Čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR - podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná (zákonná povinnosť Prevádzkovateľa).

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Občiansky zákonník – Zákon č. 40/1964 Zb., ktorý obsahuje všeobecné ustanovenia týkajúce sa zmluvných vzťahov, vrátane záruk a zodpovednosti za vady tovaru.

Obchodný zákonník - Zákon č. 513/1991 Zb., ktorý upravuje obchodné záväzkové vzťahy, vrátane práv a povinností zmluvných strán pri reklamácií tovaru a zodpovednosti za vady.

Príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým budú osobné údaje poskytnuté:

- Sprostredkovateľ na základe článku 28 Nariadenie GDPR: poskytovateľ účtovných služieb,
- Dodávateľ alebo výrobca: riešenie reklamácie priamo s výrobcom alebo dodávateľom výrobku.
- Advokát alebo právny zástupca: právne spory súvisiace s reklamáciami.
- Regulačné a dozorné orgány: vyžadované právnymi predpismi.
- Finančné inštitúcie: spracovanie platobných transakcií alebo vrátenie peňazí.
- Externé poradenské firmy: konzultácie ohľadom reklamácie alebo zákazníckeho servisu.
- Doručovateľ tovaru: doručenie tovaru na určenú adresu.
- Poskytovateľ telefonných služieb, dátových služieb.
- Poskytovateľ platformy pre e-mailovú komunikáciu.

Iný oprávnený subjekt:

Oprávnený subjekt podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a GDPR, zahŕňa:

- **Kontrolné a dozorné orgány:** Orgány, vrátane Úradu na ochranu osobných údajov, ktoré môžu vyžadovať prístup k osobným údajom pre kontrolné a dozorné úlohy.
- **Súdy a orgány trestného konania:** Majú prístup k osobným údajom v rozsahu potrebnom pre vyšetrovania, súdne konania a právne procesy.
- **Slovenská obchodná inšpekcia:** Orgán dozoru nad spotrebiteľskou legislatívou, oprávnený vykonávať kontrolu osobných údajov.
- **Iné zákonom oprávnené subjekty:** Štátne a verejné inštitúcie s právomocou spracúvať osobné údaje na základe zákona, ako napr. daňové úrady a sociálne zabezpečenia.

- do tretích krajín: Osobné údaje nie sú poskytované do tretích krajín.

- do medzinárodných organizácií: Osobné údaje nie sú poskytované do medzinárodných organizácií.

Zverejňovanie osobných údajov:

Prevádzkovateľ osobné údaje nezverejňuje.

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

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:

Prevádzkovateľ bude spracúvať osobné údaje iba počas nevyhnutného času na dosiahnutie účelu spracúvania v súlade so zákonnými požiadavkami a postupmi týkajúcimi sa reklamácie. Po uplynutí tejto doby budú údaje bezpečne vymazané alebo anonymizované, pokiaľ nie sú potrebné na iné právne účely alebo na plnenie právnych povinností predávajúceho v súvislosti s reklamáciou.

Prevádzkovateľ sa zaväzuje dodržiavať zásady spracúvania osobných údajov, ktoré zahŕňajú:

- Osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou budú spracúvané iba v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie stanovených účelov. V prípade, že účel spracúvania osobných údajov odpadne, tieto údaje budú bezodkladne vymazané.
- Prevádzkovateľ pravidelne reviduje uchovávané osobné údaje, aby zabezpečil, že ich uchovávanie je naďalej opodstatnené. Údaje, ktoré už nie sú potrebné alebo ktorých doba uchovávania uplynula, budú bezpečne vymazané alebo anonymizované.
- Dotknutá osoba bude informovaná o novom účele a právnom základe spracúvania osobných údajov, ak dôjde k zmene pôvodne stanoveného účelu. Tým sa zabezpečí, že všetky zmeny v spracúvaní údajov budú pre dotknuté osoby plne transparentné.
- Osobné údaje budú spracúvané len na vymedzený a oprávnený účel a nebudú ďalej spracúvané spôsobom nezlučiteľným s týmto účelom.
- Osobné údaje musia byť správne a aktualizované. Prevádzkovateľ zabezpečí opravu nesprávnych údajov bezodkladne po tom, čo sa o nesprávnosti dozvie.
- Osobné údaje budú chránené pred neoprávneným prístupom, spracovaním, zničením alebo stratou. Prevádzkovateľ je povinný nahlásiť závažné incidenty príslušnému úradu.
- Prevádzkovateľ je zodpovedný za dodržiavanie zásad spracúvania osobných údajov a musí byť schopný preukázať súlad s týmito zásadami na požiadanie úradu.

Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia:

Prevádzkovateľ implementoval rozsiahle organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov, ktoré sú detailne zdokumentované v interných predpisoch. Tieto opatrenia pokrývajú fyzickú a objektovú bezpečnosť, informačnú bezpečnosť, šifrovú ochranu informácií, personálnu a administratívnu bezpečnosť, ako aj ochranu citlivých informácií. Sú navrhnuté tak, aby efektívne predchádzali neoprávnenému prístupu a zabezpečovali komplexnú ochranu osobných údajov v rámci organizácie. Realizácia týchto opatrení sa riadi presne definovanými právomocami a povinnosťami, ktoré sú uvedené v bezpečnostnej politike prevádzkovateľa.

Poučenie o forme požiadavky na poskytnutie osobných údajov od dotknutých osôb:

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 a je tiež nevyhnutné pre plnenie zmluvy medzi dotknutou osobou (zákazníkom) a Prevádzkovateľom (obchodníkom), 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.

Získavanie osobných údajov od iných zdrojov, ako od dotknutej osoby:

Osobné údaje sú primárne získavané priamo od dotknutej osoby. V rámci reklamačného procesu však môžu byť osobné údaje získavané aj od:

- právnych zástupcov alebo iných osôb poverených konať v mene dotknutej osoby,

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

- tretích strán zapojených do reklamačného procesu (napr. svedkovia, spolupracovníci predajcu alebo iné osoby uvedené v dokumentácii alebo komunikácii).

Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:

Prevádzkovateľ vyhlasuje, že na základe získaných osobných údajov nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu vrátane profilovania.

Poučenie o PRÁVACH Dotknutých osôb:

Prevádzkovateľ týmto dáva dotknutým osobám na vedomie, a zároveň sa vyhlasuje, že dotknutým osobám priznáva tieto práva:

- a. Právo na prístup** – možnosť získať potvrdenie o tom, či sú vaše údaje spracúvané, a prístup k týmto údajom.
- b. Právo na opravu** – možnosť opraviť alebo doplniť vaše osobné údaje, ktoré sú nesprávne alebo neúplné.
- c. Právo na výmaz (právo byť zabudnutý)** – možnosť požiadať o výmaz vašich osobných údajov, ak nie sú už potrebné alebo ak odvoláte súhlas.
- d. Právo na obmedzenie spracúvania** – možnosť požiadať o obmedzenie spracúvania vašich údajov.
- e. Právo na prenosnosť** – možnosť získať vaše údaje v štruktúrovanej, bežne používanej a strojovo čitateľnej forme a preniesť ich inému prevádzkovateľovi.
- f. Právo namietat spracúvanie osobných údajov** – možnosť namietat spracúvanie vašich údajov z dôvodov týkajúcich sa vašej konkrétnej situácie.
- g. Právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania** – možnosť nebyť predmetom rozhodnutia založeného len na automatizovanom spracúvaní.
- h. Právo podať návrh na začatie konania na úrad** – v prípade, že cítite, že vaše údaje nie sú spracúvané v súlade so zákonom.
- i. Právo podať sťažnosť dozornému orgánu** – možnosť obrátiť sa na dozorný orgán, ak máte obavy ohľadom spracúvania vašich údajov.

- Pri spracúvaní osobných údajov na účel vymedzený v tejto informačnej povinnosti si môže dotknutá osoba uplatniť len tie práva, ktoré jej vymedzený účel a právny základ na podklade ktorého k spracúvaniu osobných údajov o dotknutej osobe dochádza umožňujú. O týchto právach vždy rozhodne prevádzkovateľ.

Ak chcete uplatniť svoje práva, ako je právo na prístup, opravu, výmaz alebo ktorékoľvek z uvedených práv, môžete tak urobiť podaním žiadosti písomnou formou alebo elektronicky na nižšie uvedené kontaktné údaje. Žiadosti sa posudzujú individuálne podľa legislatívnych požiadaviek a odpoveď vám bude poskytnutá v zákonom stanovených lehotách.

V prípade pochybnosti o zákonnosti spracúvania osobných údajov môže dotknutá osoba podať sťažnosť na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; tel. číslo: +421 2 3231 3214; e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, <https://dataprotection.gov.sk>.

Vaše právo si môžete uplatniť u nás kedykoľvek, a to písomnou formou alebo elektronicky dorúčením vašej žiadosti na uvedené kontaktné údaje:

Meno a priezvisko: Milan Orto
Tel: +421 (0) 905 860 992
Mail: eclny@gmail.com
Doručovacia adresa: Nešporova 2238/9, 010 01 Žilina

Potvrdenie dotknutej osoby:

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

Dotknutá osoba bola týmto informovaná o spracúvaní svojich osobných údajov v tejto informačnej povinnosti a rozumie podmienkam spracúvania, pričom potvrdzuje ich prijatie. Bola informovaná o svojich právach súvisiacich so spracúvaním osobných údajov, vrátane práva na prístup, opravu, výmaz (okrem prípadov, keď sú osobné údaje povinne archivované), obmedzenie spracúvania a prenosnosť údajov (platí, ak sú údaje spracúvané automatizovane a právnym základom je plnenie zmluvy). Dotknutá osoba si je vedomá, že právo namietať sa neuplatňuje, a že tieto práva môže vykonávať kedykoľvek v súlade s platnou legislatívou, pričom ich uplatnenie bude posudzované podľa konkrétneho právneho základu spracúvania.