

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

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:

Právnické osoby, fyzické osoby, štatutárne orgány a obchodní zástupcovia odberateľov Prevádzkovateľa alebo iná osoba oprávnená konať v mene odberateľov.

Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

Obchodné meno, IČO, meno, priezvisko, adresa bydliska, kontaktné údaje – telefónne číslo, e-mailová adresa, bankové číslo, 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, 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:

Údaje sa neposkytujú žiadnym ďalším príjemcom.

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.

Informačná povinnosť k spracúvaniu osobných údajov

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

Oprávnený záujem Prevádzkovateľa:

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.

Doba uchovávanía / 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).

Prevádzkovateľ sa zaručuje, že osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou bude spracúvať v zmysle zásady minimalizácie uchovávanía a v prípade, žeby odpadol účel spracúvanía, Prevádzkovateľ sa zaručuje osobné údaje vymazať.

V prípade, že budú uvedené osobné údaje spracúvané na iný účel ako je stanovený vyššie v tomto článku bude dotknutá osoba o tomto účele ako aj o právnom základe takého spracúvanía ešte pred takým spracúvaním informovaná.

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

Poskytovanie osobných údajov na účely reklamácie je zákonná a zároveň zmluvná požiadavka. Bez spracúvanía Vašich osobných údajov nemôžeme Vašu reklamáciu zákonne vyriešiť.

Poučenie o PRÁVACH dotknutých osôb:

Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej osobných údajov dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených ustanoveniach. Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu na účely priameho marketingu, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať.

Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.

Pri spracúvaní osobných údajov na účel vymedzený v tejto informačnej povinnosti si však 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.

Vaše právo si môžete uplatniť u nás kedykoľvek, a to písomnou formou alebo elektronicky dorúčením vašej žiadosti na uvedené kontaktných údajoch.