

## Vytknutie vady tovaru alebo služby

### Účel spracúvania osobných údajov:

- Evidencia a vybavenie nárokov zákazníka vyplývajúcich z vykntutia vady tovaru alebo služby,
- Komunikácia so zákazníkom o uplatnenej vade a spôsobe jej vybavenia,
- Plnenie zákonných povinností Prevádzkovateľa podľa spotrebiteľských a občianskoprávných predpisov,
- Preukázanie splnenia povinností Prevádzkovateľa a ochrana právnych nárokov v prípade sporu.

### Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:

- Zákazníci – fyzické osoby (spotrebiteľia), ktorí uplatňujú nároky z vykntutia vady tovaru alebo služby.

### Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje potrebné na plnenie zákonných povinností.

### Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

Meno a priezvisko zákazníka, adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo, údaje o objednávke (napr. číslo objednávky, názov produktu alebo služby), popis vykntutej vady, komunikácia so zákazníkom, údaje o spôsobe vybavenia vykntutej vady.

### Právny základ spracúvania osobných údajov:

#### **Zákonnosť spracúvania osobných údajov:**

Čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR – plnenie zmluvy uzatvorenej medzi Prevádzkovateľom a zákazníkom.

Čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR – splnenie zákonnej povinnosti Prevádzkovateľa podľa spotrebiteľských a občianskoprávných predpisov.

#### **Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:**

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

### Príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov pri vykntutí vady:

Osobné údaje môžu byť poskytnuté alebo sprístupnené nasledovným príjemcom v súlade s platnými právnymi predpismi:

#### **Samostatní prevádzkovatelia:**

- Slovenská pošta, a.s., IČO: 36 631 124 – doručovanie objednaného tovaru,
- Všeobecná úverová banka, a.s. (VÚB), IČO: 31 320 155 – bankové služby a spracovanie bezhotovostných platieb,
- Advokát alebo právny zástupca pri riešení právnych sporov súvisiacich s vadami tovaru. Subjekty zapojené do procesu vybavovania vykntutých vád (napr. dodávatelia, výrobcovia, znalci, dopravcovia).

### 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.

**Prenos do tretích krajín:**

Osobné údaje nie sú poskytované do tretích krajín.

**Prenos do medzinárodných organizácií:**

Osobné údaje nie sú poskytované do medzinárodných organizácií.

**Zverejňovanie osobných údajov:**

Prevádzkovateľ osobné údaje nezverejňuje.

**Oprávnený záujem prevádzkovateľa (podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR):**

Prevádzkovateľ spracúvanie osobných údajov na základe oprávnených záujmov nevykonáva.

**Doba uchovávanía / kritérium jej určenia:**

Osobné údaje súvisiace s vytknutím vady sa uchovávajú po dobu trvania reklamačného konania a následne po dobu potrebnú na preukázanie splnenia povinností Prevádzkovateľa a uplatnenie alebo obhajobu právnych nárokov, najviac 5 rokov od vybavenia reklamácie.

Doklady súvisiace s platbou alebo vrátením peňazí môžu byť uchovávané po dobu stanovenú osobitnými právnymi predpismi, najmä podľa zákona o účtovníctve.

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

Poskytnutie osobných údajov je nevyhnutné pre vybavenie nárokov vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov a súvisiacich právnych predpisov. Neposkytnutie osobných údajov môže mať za následok nemožnosť riadneho vybavenia uplatneného nároku.

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

Hlavným zdrojom osobných údajov je dotknutá osoba. V niektorých prípadoch však môžu byť osobné údaje získavané aj z iných zdrojov, najmä tretích strán zapojených do posúdenia alebo vybavenia vytknutej vady.

**Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:**

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