

Informácia o spracúvaní osobných údajov

Informácia o spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb podľa §19 a §20 Zákona č.18/2018Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) a čl. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „nariadenie“)

Cieľom tejto informácie je poskytnúť Vám informácie o tom, aké osobné údaje spracúvame, ako s nimi zaobchádzame, na aké účely ich používame, komu ich môžeme poskytnúť, kde môžete získať informácie o Vašich osobných údajoch a uplatniť Vaše práva pri spracúvaní osobných údajov.

Identifikačné a kontaktné údaje:

Prevádzkovateľom spracúvajúcim Vaše osobné údaje je spoločnosť **Lyreco CE, SE, Panholec 20, 902 01 Pezinok, IČO: 35958120**

Kontaktné údaje zodpovednej osoby pre dohľad nad spracúvaním osobných údajov: dpo5@proenergy.sk

Profilovanie

Prevádzkovateľ nespracúva osobné údaje profilovaním, ani obdobným spôsobom založenom na automatizovanom individuálnom rozhodovaní.

Práva dotknutej osoby

Dotknutá osoba má právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, ktoré sú o nej spracúvané, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie, alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietat' voči spracúvaniu osobných údajov, právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania, právo na prenosnosť osobných údajov, ako aj právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu. V prípade ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby, dotknutá osoba má právo kedykoľvek svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním. Dotknutá osoba môže uplatniť svoje práva zaslaním emailu na adresu: gdp.sk@lyreco.com, alebo písomne na adresu prevádzkovateľa.

E-shop

Účel spracúvania osobných údajov a právny základ spracúvania

Účelom spracúvania osobných údajov je: predaj tovaru kupujúcim, vyhotovenie faktúry a odoslanie tovaru. Osobné údaje sa spracúvajú na základe: predzmluvného a zmluvného vzťahu podľa §13 ods. 1 písm. b) Zákona, čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia a ďalších zákonov, najmä: Zákon č. 513/1991 Zb. obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len obchodný zákonník), Zákon č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len občiansky zákonník), Zákon č.22/2004 Z.z. o elektronickom obchode, Zákon č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa), Zákon č.108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

Oprávnené záujmy prevádzkovateľa, alebo tretej strany

Spracúvanie osobných údajov za účelom oprávnených záujmov prevádzkovateľa, alebo tretej strany sa nevykonáva.

Identifikácia spracúvaných osobných údajov dotknutých osôb

Dotknuté osoby, o ktorých sa osobné údaje spracúvajú sú: zákazníci a potenciálni zákazníci.

Rozsah spracúvaných osobných údajov: titul, meno, priezvisko, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa.

Identifikácia príjemcov, kategórie príjemcov

Prevádzkovateľ môže poskytnúť osobné údaje oprávneným subjektom ako sú inštitúcie a organizácie, ktorým spracúvanie povoľuje osobitný právny predpis, alebo zmluvným partnerom (najmä sprostredkovateľom), ktorí sa zmluvne zaviazali prijať primerané záruky zachovania ochrany spracúvaných osobných údajov, nasledovne:

Doručovateľské spoločnosti, prepravcovia	§13 ods. 1 písm. b) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
Iný oprávnený subjekt	všeobecne záväzný právny predpis v podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

So súhlasom dotknutej osoby, alebo na jeho/jej príkaz môžu byť osobné údaje poskytnuté ďalším príjemcom.

Prenos osobných údajov do tretej krajiny / medzinárodnej organizácii

Prevádzkovateľ prenáša osobné údaje do USA (Spojené štáty americké) v rámci primeranosti ochrany poskytovanej štítom na ochranu osobných údajov medzi EÚ a USA. (Privacy Shield)

Identifikácia zdroja, z ktorého boli osobné údaje získané

Priamo od dotknutej osoby (cez web stránku e-shopu, emailom, telefonicky)

Doba uchovávanía osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu, najviac však po dobu 10 rokov.

Povinnosť poskytnutia osobných údajov

Poskytnutie osobných údajov je zákonnou požiadavkou /zmluvnou požiadavkou, resp. požiadavkou ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy. Dotknutá osoba má povinnosť poskytnúť osobné údaje, v prípade ich neposkytnutia prevádzkovateľ nezaručí dotknutej osobe vybavenie a doručenie objednávky.

Marketing

Účel spracúvania osobných údajov a právny základ spracúvania

Účelom spracúvania osobných údajov je: vykonávanie marketingu (informovania o novinkách, zľavách a iných marketingových ponukách)

Osobné údaje sa spracúvajú na základe: dobrovoľného súhlasu dotknutej osoby podľa §13 ods. 1 písm. a) Zákona a čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia

Osobné údaje sa spracúvajú na základe: oprávneného záujmu prevádzkovateľa podľa § 13 ods. 1 písm. f) Zákona a čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia.

Oprávnené záujmy prevádzkovateľa, alebo tretej strany

Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva za účelom oprávnených záujmov prevádzkovateľa, alebo tretej strany – vykonávanie marketingových aktivít

Identifikácia spracúvaných osobných údajov dotknutých osôb

Dotknuté osoby, o ktorých sa osobné údaje spracúvajú sú: zákazníci a potenciálni zákazníci.

Rozsah spracúvaných osobných údajov: titul, meno, priezvisko, emailová adresa, telefónne číslo

Identifikácia príjemcov, kategórie príjemcov

Prevádzkovateľ môže poskytnúť osobné údaje oprávneným subjektom ako sú inštitúcie a organizácie, ktorým spracúvanie povoľuje osobitný právny predpis, alebo zmluvným partnerom (najmä sprostredkovateľom), ktorí sa zmluvne zaviazali prijať primerané záruky zachovania ochrany spracúvaných osobných údajov, nasledovne:

Iný oprávnený subjekt	všeobecne záväzný právny predpis v podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
Zmluvný partner (na základe zmluvy)	§ 34 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
Poskytovatelia marketingových služieb	

So súhlasom dotknutej osoby, alebo na jeho/jej príkaz môžu byť osobné údaje poskytnuté ďalším príjemcom.

Prenos osobných údajov do tretej krajiny / medzinárodnej organizácii

Prevádzkovateľ prenáša osobné údaje do USA (Spojené štáty americké) v rámci primeranosti ochrany poskytovanej štítom na ochranu osobných údajov medzi EÚ a USA. (Privacy Shield)

Identifikácia zdroja, z ktorého boli osobné údaje získané

Priamo od dotknutej osoby (osobne, emailom, telefonicky, prostredníctvom textových správ, cez web stránku prevádzkovateľa)

Doba uchovávaní osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu, najviac však po dobu 5 rokov od udelenia súhlasu, alebo od vybavenia posledného dopytu.

Povinnosť poskytnutia osobných údajov

Dotknutá osoba poskytuje svoje osobné údaje dobrovoľne, na základe súhlasu (poskytnutie nie je zákonnou/zmluvnou požiadavkou), v prípade ich neposkytnutia nebude informovaná o novinkách, zľavách, či iných marketingových ponukách.

Dotknutá osoba poskytuje svoje osobné údaje dobrovoľne, pričom je v budúcnosti očakávaní, že bude informovaná o rôznych marketingových aktivitách (informovania o novinkách, zľavách a iných marketingových ponukách) súvisiacich so zakúpenou alebo obstaranou službou alebo tovarom. V prípade ich neposkytnutia nebude informovaná o novinkách, zľavách, či iných marketingových ponukách, ale zároveň jej nebude ani poskytnutá služba alebo tovar, ktorý obstaráva.

Informácia o spracúvaní osobných údajov

Pre informačný systém: IS nahrávanie hovorov

(získavanie, zaznamenávanie a uchovávanie obsahu telefonických hovorov s osobnými údajmi prostredníctvom zákazníckej linky prevádzkovateľa (ďalej len „nahrávanie hovorov“).

Informácia o spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb podľa čl. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „nariadenie“) a §19 a §20 Zákona č.18/2018Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“)

Cieľom tejto informácie je poskytnúť Vám informácie o tom, aké osobné údaje spracúvame, ako s nimi zaobchádzame, na aké účely ich používame, komu ich môžeme poskytnúť, kde môžete získať informácie o Vašich osobných údajoch a uplatniť Vaše práva pri spracúvaní osobných údajov.

Identifikačné a kontaktné údaje:

Prevádzkovateľom spracúvajúcim Vaše osobné údaje je spoločnosť Lyreco CE, SE, Panholec 20, 902 01 Pezinok, IČO 35958120

Kontaktné údaje zodpovednej osoby pre dohľad nad spracúvaním osobných údajov:

dpo5@proenergy.sk

1. Účel spracúvania osobných údajov a právny základ spracúvania

Účelom nahrávania hovorov je zabezpečiť schopnosť prevádzkovateľa nepopierateľným spôsobom zaznamenávať a preukazovať prijatie a vybavenie požiadavky volaného (ďalej len „klienta“), ktoré sa vykonáva v rámci predzmluvných-zmluvných vzťahov. Záznamy hovorov môžu byť použité ako dôkaz v prípade reklamácií, sťažností alebo sporov v rámci spracovateľských činností súvisiacich so spracovaním účtovných dokladov a zmlúv, reklamácií a preukazovania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. b) a f) nariadenia GDPR.

2. Identifikácia spracúvaných osobných údajov dotknutých osôb

Dotknuté osoby, o ktorých sa osobné údaje spracúvajú sú: klienti a potencionálni klienti.

Rozsah osobných údajov: Prevádzkovateľ získava a spracúva len také osobné údaje, ktoré mu dotknutá osoba dobrovoľne poskytne a ktoré prevádzkovateľ považuje za nevyhnutné pre spracovanie požiadavky a poskytnutie služby. Jedná sa o bežné osobné údaje – identifikačné, kontaktné údaje, prípadne finančné údaje v nevyhnutnom rozsahu podľa typu vybavovanej požiadavky a záznam telefonického hovoru. Záznam telefonického hovoru nemá povahu biometrických údajov.

3. Identifikácia príjemcov, kategórie príjemcov

Prevádzkovateľ môže poskytnúť osobné údaje oprávneným subjektom ako sú inštitúcie a organizácie, ktorým spracúvanie povoľuje osobitný právny predpis, alebo zmluvným partnerom (najmä sprostredkovateľom), ktorí sa zmluvne zaviazali prijať primerané záruky zachovania ochrany spracúvaných osobných údajov, nasledovne:

- iný oprávnený subjekt - všeobecne záväzný právny predpis podľa čl. 6 ods. 1 písm. c)
- sprostredkovateľ zabezpečujúci službu – podľa čl. 28 nariadenia
- sprostredkovateľ zabezpečujúci cloudovú službu – podľa čl. 28 nariadenia

So súhlasom dotknutej osoby, alebo na jeho/jej príkaz môžu byť osobné údaje poskytnuté ďalším príjemcom.

4. Prenos osobných údajov do tretej krajiny / medzinárodnej organizácii

Osobné údaje môžu byť prenášané do tretích krajín.

5. Identifikácia zdroja, z ktorého boli osobné údaje získané

Priamo od dotknutej osoby, alebo jej zákonného zástupcu (telefonicky).

6. Doba uchovávania osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva a uchováva osobné údaje po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu, najviac však po dobu 90 dní. Za účelom ochrany právnych nárokov sa považuje premlčacia doba - 3 roky. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania sa údaje spracúvajú po celú dobu trvania týchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení.

7. Profilovanie

Prevádzkovateľ nespracúva osobné údaje profilovaním, ani obdobným spôsobom založenom na automatizovanom individuálnom rozhodovaní.

8. Práva dotknutej osoby

- V súvislosti s nahrávaním hovorov:

Prevádzkovateľ rešpektuje právo klienta na ochranu osobnosti podľa Občianskeho zákonníka (§12 ods. 1 písm. a) zákona č. 40/1964 Zb.) a zvukový záznam sa uskutočňuje s jeho privolením. V prípade, ak s jeho vyhotovením dotknutá osoba nesúhlasí, má právo využiť inú možnosť ako telefonické vybavenie požiadavky, a to písomnou na adresu prevádzkovateľa, alebo elektronickou formou na emailovú adresu: gdp.sk@lyreco.com. V prípade ak dotknutá osoba bude namietat vyhotoveniu zvukového záznamu po jeho vytvorení, môže byť vytvorený prepis komunikácie do textovej podoby, za účelom zachovania dôkazového materiálu.

- v súvislosti so spracúvaním osobných údajov:

Dotknutá osoba má právo, v zmysle nariadenia GDPR, požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, ktoré sú o nej spracúvané, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie, alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietat voči spracúvaniu osobných údajov, právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania, právo na prenosnosť osobných údajov, ako aj právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu. Dotknutá osoba môže uplatniť svoje práva telefonicky na čísle zákazníckeho servisu, zaslaním emailu na adresu: gdp.sk@lyreco.com , alebo písomne na adresu prevádzkovateľa.

9. Povinnosť poskytnutia osobných údajov

Dotknutá osoba poskytuje svoje osobné údaje prostredníctvom telefonického hovoru so záznamom dobrovoľne, v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na vybavenie požiadavky (napr. uzavretie zmluvy, zmena zmluvy, ukončenie zmluvy, a pod.). Dotknutá osoba má povinnosť poskytnúť požadované osobné údaje, v prípade ich neposkytnutia prevádzkovateľ dotknutej osobe nezabezpečí telefonické vybavenie požiadavky

a následné poskytnutie služby. V prípade, ak si dotknutá osoba neželá byť nahrávaná prostredníctvom zvukového záznamu telefonického hovoru, svoju požiadavku môže vybaviť alternatívnym spôsobom (podľa bodu č.8).