

Vytknutie vady tovaru alebo služby

Účel spracúvania osobných údajov:

- Spracúvanie osobných údajov v súvislosti s vyktnutím vady tovaru alebo služby.
- Evidencia a vybavenie nárokov kupujúceho vyplývajúcich z vyktnutia vady podľa Občianskeho zákonníka, vrátane komunikácie a informovania kupujúceho o priebehu ich vybavovania.
- Zabezpečenie plnenia zákonných povinností prevádzkovateľa v súvislosti s vyktnutými vadami.
- Preukázanie splnenia zákonných povinností prevádzkovateľa pri riešení vyktnutých väd, vrátane prípadného preukazovania nárokov a riešenia súvisiacich právnych sporov.

Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:

- a) Kupujúci (spotrebiteľ), ktorý vytýka vadu.
- b) Osoby zapojené do procesu vybavovania nárokov z vyktnutých väd.

Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje potrebné na plnenie zákonných povinností.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

- a) Meno a priezvisko, adresa, telefón, e-mail. Údaje o vadnom tovare/službe (číslo objednávky, faktúry, popis vady). Komunikačné záznamy.
- b) Meno a priezvisko, súvislosť s procesom vybavovania vyktnutých väd, údaje uvedené v komunikácii.

Právny základ spracúvania osobných údajov:

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR – plnenie zmluvy uzatvorenej so spotrebiteľom (spracovanie nárokov z väd tovaru alebo služby je súčasťou plnenia zmluvy),

Čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR – splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa vyplývajúcej z osobitných právnych predpisov.

Čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR – oprávnený záujem prevádzkovateľa, spočívajúci v ochrane práv a oprávnených záujmov (napr. kontrola správnosti vybavenia reklamácie, preukazovanie splnenia povinností, uplatňovanie alebo obhajoba právnych nárokov).

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a súvisiacich právnych predpisov (napr. zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve – ak sa reklamácia rieši dobropisom).

Príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov pri vyktnutí vady:

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

- Advokát alebo právny zástupca pri riešení právnych sporov súvisiacich s vadami tovaru.
- Subjekty zapojené do procesu vybavovania vyktnutých väd (napr. dodávateľa, výrobcovia, znalci, dopravcovia).
- Kontrolné orgány (napr. Slovenská obchodná inšpekcia), súdy a orgány činné v trestnom konaní (v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi).

Iný oprávnený subjekt:

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

Účel spracúvania osobných údajov

- **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.

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 spracúva osobné údaje aj na základe oprávneného záujmu, ktorým je kontrola správnosti vybavenia vytknutých väd, preukazovanie splnenia zákonných povinností a uplatňovanie alebo obhajoba právnych nárokov.

Doba uchovávania / kritérium jej určenia:

- Osobné údaje súvisiace s vytknutými vadami sa uchovávajú 5 rokov pre prípadné spory.
- Doklady súvisiace s vytknutím vady (napr. vrátenie peňazí) sa uchovávajú 10 rokov podľa zákona o účtovníctve (zákon č. 431/2002 Z. z.).

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.