

Zásady spracovania osobných údajov pre zákazníkov Daktela s.r.o. dle GDPR

Cieľom týchto Zásad spracovania osobných údajov pre zákazníkov Daktela podľa GDPR vydaných spoločnosťou Daktela SK s.r.o. so sídlom Kopčianska 10, 851 01 Bratislava ("zásady" a "spoločnosť") je poskytnúť informácie o tom, aké osobné údaje spoločnosť (ako správca) spracováva o fyzických osobách pri poskytovaní služieb, predaji tovaru a kontaktoch s potenciálnymi zákazníkmi, na aké účely a ako dlho spoločnosť Daktela tieto osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi spracováva, komu a z akého dôvodu ich môže odovzdať, a tiež informovať o tom, aké práva fyzickým osobám v súvislosti so spracovaním ich osobných údajov patria.

Tieto Zásady sa týkajú spracovania osobných údajov zákazníkov Daktela a primerane aj ich zástupcov či kontaktných osôb, užívateľov služieb Daktely, záujemcov o služby a tovar. Tieto Zásady sú účinné od 25. 5. 2018 a sú vydané v súlade s nariadením (EÚ) 2016/679, o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov ("nariadenie" alebo "GDPR") na účely zabezpečenia informačnej povinnosti Daktely akosprávca podľa čl. 13 GDPR.

A. Kategória osobných údajov

Osobným údajom je akákoľvek informácia, ktorá sa vzťahuje k fyzickej osobe, ktorú je spoločnosť schopná identifikovať. V súvislosti s poskytovaním služieb a predajom tovaru môžezo strany spoločnosti dôjsť k spracovaniu nasledujúcich kategórií osobných údajov.

1. Základné osobné identifikačné údaje a adresné údaje

Takéto údaje sú potrebné pre uzatvorenie a plnenie zmluvy. Ide najmä o:

- akademický titul
- meno a priezvisko
- názov obchodnej firmy
- IČO, DIČ
- adresa sídla alebo miesta podnikania
- fakturačná adresa
- identifikačné údaje zástupcu zákazníka alebo kontaktnej osoby, ktorú zákazník určí, technický kontakt
- identifikačné údaje platcu vyúčtovania
- bankové spojenie
- podpis, pečiatka

V prípade zmlúv na jednorazový predaj tovaru je rozsah obmedzený na základné identifikačné údaje.

2. Kontaktní údaje

- meno, priezvisko, dodacia adresa
- kontaktné telefónne číslo
- kontaktný e-mail

Údaje z komunikácie medzi Daktela a zákazníkom

Tieto údaje vznikajú pri komunikácii súvisiacej s poskytovaním služieb a tovaru medzi spoločnosťou Daktela a zákazníkom. Jedná sa o písomnú a elektronickú komunikáciu so zákazníkom a záznamy telefonických hovorov, chatovej a video chatovej komunikácie medzi zákazníkom a Daktelou.

B. Účely, právne dôvody a doby spracovania osobných údajov

Rozsah spracúvaných údajov závisí od účelu spracovania. Pre niektoré účely je možné spracovávať údaje priamo na základe zmluvy, oprávneného záujmu Daktely alebo na základe zákona (bez súhlasu), spoločnosť Daktela nezbera osobné údaje na účely priameho marketingu.

Spracovávanie z dôvodu plnenia zmluvy, plnenia zákonných povinností a z dôvodu oprávnených záujmov spoločnosti Daktela

Poskytnutie osobných údajov potrebných na plnenie zmluvy, plnenie zákonných povinností spoločnosti Daktela a ochranu oprávnených záujmov spoločnosti Daktela je povinné. Bez poskytnutia osobných údajov na tieto účely by nebolo možné služby poskytovať. Na spracovanie osobných údajov pre tieto účely nepotrebujeme súhlas. Spracovanie z dôvodu plnenia zmluvy a plnenie zákonných povinností nemožno odmietnuť.

Jední sa najmä o tieto základné čiastkové účely:

- poskytovanie služieb dohodnutých v zmluve, poskytovanie elektronických komunikačných služieb, poskytovanie ďalších služieb (plnenie zmluvy)
- vyúčtovanie za služby (plnenie zmluvy)
- plnenie zákonných daňových povinností (plnenie zákonných povinností)
- účely ustanovené osobitnými zákonmi pre potreby trestného konania a pre naplnenie povinnosti súčinnosti s Políciou Slovenskej republiky a ďalšími štátnymi orgánmi (plnenie zákonných povinností)
- vymáhanie pohľadávok za zákazníkom a ostatné zákaznícke spory (oprávnený záujem)
- nahrávanie a monitorovanie hovorov so zákazníckou linkou, technickou

- podporou(plnenie zmluvy)
- procesy spojené s identifikáciou zákazníka (plnenie zmluvy)
 - zaistenie dôkazov pre prípad nutnosti obhajoby práv spoločnosti Daktela (oprávnený záujem spoločnosti Daktela)
 - evidencia dlžníkov (oprávnený záujem spoločnosti Daktela)

Osobné údaje pre tieto činnosti sú spracované v rozsahu potrebnom pre naplnenie týchto činností a po dobu potrebnú na ich dosiahnutie alebo po dobu priamo stanovenú právnymi predpismi. Potom sú osobné údaje vymazané alebo anonymizované. Základné lehoty na spracovanie osobných údajov sú k dispozícii nižšie.

U zákazníkov služieb spoločnosti Daktela, je spoločnosť Daktela oprávnená v prípade, že majú splnené všetky svoje záväzky voči nej, spracovávať v zákazníckej databáze ich základné osobné, identifikačné, kontaktné údaje, údaje o službách a údaje z ich komunikácie so spoločnosťou Daktela po dobu 4 rokov odo dňa ukončenia poslednej zmluvy so spoločnosťou Daktela.

V prípade zakúpenia tovaru od spoločnosti Daktela je spoločnosť Daktela oprávnená spracovávať základné osobné, identifikačné a kontaktné údaje zákazníka, údaje o tovare a údaje z komunikácie medzi zákazníkom a spoločnosťou Daktela po dobu 4 rokov odo dňa uplynutia záručnej doby na tovar.

V prípade rokovania medzi spoločnosťou Daktela a potenciálnym zákazníkom o uzavretí zmluvy, ktoré nebolo zavŕšené uzavretím zmluvy, je spoločnosť Daktela oprávnená spracovávať poskytnuté osobné údaje po dobu 3 mesiacov od príslušného rokovania.

Faktúry vystavené spoločnosťou Daktela sú v súlade so zákonom č. 222/2004 Z.z. Zákona o dani z pridanej hodnoty archivovaná po dobu 10 rokov od ich vystavenia. Z dôvodu nutnosti doložiť právny dôvod pre vystavenie faktúr sú po dobu 10 rokov odo dňa ukončenia zmluvy archivované aj zákaznícke zmluvy.

Podľa § 57 odst.5 a 6 zákona č. 351/2011 Z.z. O elektronických komunikáciách je spoločnosť Daktela povinná uchovávať prevádzkové údaje služby do konca doby, počas ktorej môže byť vyúčtovanie ceny alebo poskytnutie elektronickej komunikačnej služby právne napadnuté reklamáciou. Pre tento účel spoločnosť Daktela spracováva v súlade s §58 odst. 5 zákona č.351/2011 Z.z. O elektronických komunikáciách prevádzkové údaje služby po dobu 3 až 6 mesiacov od jej poskytnutia, ak nie je potrebná doba dlhšia. Spoločnosť Daktela je ďalej oprávnená spracovávať prevádzkové údaje služby do doby rozhodnutia sporu o námietke proti vybaveniu reklamácie alebo do doby, ktorú môže byť pohľadávka právne vymáhaná.

C. Kategórie príjemcov osobných údajov

Spoločnosť Daktela pri plnení svojich záväzkov a povinností zo zmlúv využíva odborné a špecializované služby iných subjektov. Ak títo dodávatelia spracúvajú osobné údaje odovzdané od spoločnosti Daktela, majú postavenie spracovateľov osobných údajov a spracúvajú osobné údaje len v rámci pokynov od spoločnosti Daktela a nesmú ich využiť inak. Ide najmä o vymáhanie dlžných pohľadávok, činnosť znalcov, advokátov, audítorov, hosting a pod. Každý takýto subjekt starostlivo vyberáme a s každým uzatvárame zmluvu o spracovaní osobných údajov, v ktorej má spracovateľ stanovené prísne povinnosti na ochranu a zabezpečenie osobných údajov.

Spracovateľmi sú spoločnosti so sídlom ako na území Slovenskej republiky, tak sa sídlom v členskom štáte Európskej únie.

Spoločnosť Daktela v rámci plnenia svojich zákonných povinností prenáša osobné údaje správnym orgánom a úradom určeným platnou legislatívou.

D. Spôsob spracovania osobných údajov

Spoločnosť Daktela spracováva osobné údaje ručne i automatizovane. Spoločnosť Daktela vedie evidenciu všetkých činností, a to ako ručných, tak automatizovaných, pri ktorých dochádza k spracovaniu osobných údajov.

E. Informácie o právach dotknutých osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov platných od 25. 5. 2018

Podľa nariadenia bude mať subjekt údajov od 25. 5. 2018 v prípade, že bude pre Daktela identifikovateľnou fyzickou osobou a preukáže spoločnosti Daktela svoju totožnosť, nasledujúce práva.

1. Právo na prístup k osobným údajom

Podľa čl. 15 GDPR bude mať subjekt údajov právo na prístup k osobným údajom, ktoré zahŕňa jednak právo získať od spoločnosti Daktela:

- potvrdenie, či spracováva osobné údaje,
- informácie o účeloch spracovania, kategóriách dotknutých osobných údajov, príjemcoch, ktorým osobné údaje boli alebo budú sprístupnené, plánovanej dobe spracovania, o existencii práva požadovať od správcu opravu alebo vymazanie osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo obmedzenie ich spracovania alebo vzniesť námietku proti tomuto spracovaniu, práve podať sťažnosť u dozorného úradu, o všetkých dostupných informáciách o zdroji osobných údajov, pokiaľ nie sú získané od subjektu údajov, skutočnosti, že

dochádza k automatizovanému rozhodovaniu, vrátane profilovania, o vhodných zárukách pri poskytnutí údajov mimo EÚ.

V prípade opakovanej žiadosti bude spoločnosť Daktela oprávnená za kópiu osobných údajov účtovať primeraný poplatok.

Právo na potvrdenie o spracovaní osobných údajov a na informácie bude možné uplatniť písomne na adresu sídla spoločnosti Daktela.

2. Právo na opravu nesprávnych údajov

Podľa čl. 16 GDPR bude mať subjekt údajov právo na opravu nepresných osobných údajov, ktorým bude spoločnosť Daktela spracovávať. Zákazník spoločnosti Daktela, má tiež povinnosť oznamovať zmeny svojich osobných údajov a doložiť, že k takejto zmene došlo. Zároveň je povinný nám poskytnúť súčinnosť, ak bude zistené, že osobné údaje, ktoré o ňom spracovávame, nie sú presné. Opravu vykonáme bez zbytočného odkladu, vždy však s ohľadom na dané technické možnosti.

3. Právo na výmaz

Podľa čl. 17 GDPR bude mať subjekt údajov právo na vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, ak spoločnosť Daktela nepreukáže oprávnené dôvody pre spracovanie týchto osobných údajov. Spoločnosť Daktela má nastavené mechanizmy na zabezpečenie automatickej anonymizácie alebo vymazanie osobných údajov v prípade, že už nie sú potrebné na účel, na ktorý boli spracovávané.

4. Právo na obmedzenie spracovania

Podľa čl. 18 GDPR bude mať subjekt údajov do doby vyriešenia podnetu právo na obmedzenie spracovania, ak bude popierať presnosť osobných údajov, dôvody ich spracovania alebo ak podá námietku proti ich spracovaniu, a to písomne na adresu sídla spoločnosti Daktela.

5. Právo na oznámenie opravy, vymazania alebo obmedzenia spracovania

Podľa čl. 19 GDPR bude mať subjekt údajov právo na oznámenia zo strany spoločnosti Daktela v prípade opravy, vymazania alebo obmedzenia spracovania osobných údajov. Ak dôjde k oprave alebo vymazaniu osobných údajov, budeme informovať jednotlivých príjemcov, s výnimkou prípadov, keď sa to ukáže ako nemožné alebo to vyžaduje neprimerané úsilie. Na základe žiadosti subjekt údajov môžeme poskytnúť informáciu o týchto príjemcoch.

6. Právo na prenositeľnosť osobných údajov

Podľa čl. 20 GDPR bude mať subjekt údajov právo na prenositeľnosť údajov, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol správcovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, a právo požiadať spoločnosť Daktela o poskytnutie týchto údajov inému správcovi.



V prípade, že by výkonom tohto práva mohlo dôjsť k nepriaznivému dotknutiu práv a slobôd tretích osôb, nemožno vašej žiadosti vyhovieť. Žiadosť je možné uplatniť po doručení odôvodnenej žiadosti.

7. Právo namietať proti spracovaniu osobných údajov

Podľa čl. 21 GDPR bude mať subjekt údajov právo namietať proti spracovaniu jeho osobných údajov z dôvodu oprávneného záujmu spoločnosti Daktela.

V prípade, že spoločnosť Daktela nepreukáže, že existuje závažný oprávnený dôvod pre spracovanie, ktorý prevažuje nad záujmami alebo právami a slobodami dotknutej osoby, spoločnosť Daktela spracovanie na základe námietky ukončí bez zbytočného odkladu. Námietku je možné poslať písomne na adresu sídla spoločnosti Daktela.

8. Právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov

Dotknutá osoba má právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov (www.uoou.sk).

F. Poverenec pre ochranu osobných údajov

Od 25. 5. 2018 je k dispozícii tento kontakt na poverenca pre ochranu osobných údajov v zmysle nariadenia: Daktela s.r.o., Poverenec na ochranu osobných údajov so sídlom Pod Krejcárkom 975, Praha3, 130 00 alebo edpo@daktela.com.