

Riadenie vzťahov a komunikácia so zákazníkom

Účel spracúvania osobných údajov:

- Komunikácia so zákazníkmi a potenciálnymi zákazníkmi** prostredníctvom e-mailu, telefonicky alebo inou formou kontaktu, bez uzatvorenej objednávky. Zahŕňa poskytovanie informácií o produktoch, odpovedanie na otázky a evidenciu komunikácie.
- Evidencia a kontaktovanie osôb**, s ktorými bol nadviazaný obchodný kontakt, na účely riadenia vzťahov a následnej komunikácie. Zahŕňa uchovávanie kontaktov potenciálnych zákazníkov po uskutočnenej komunikácii a zákazníkov, vedenie zoznamu kontaktov, následnú komunikáciu a budovanie obchodného vzťahu.
- Vyhodnocovanie spokojnosti zákazníkov a starostlivosť po predaji**. Zahŕňa napr. e-mailové alebo telefonické zisťovanie spokojnosti, spätnú väzbu na dodaný tovar alebo služby.

Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:

Spotrebiteľia (fyzické osoby – nepodnikatelia), ktorí kontaktovali prevádzkovateľa ako potenciálni zákazníci, alebo uskutočnili objednávku a stali sa zákazníkmi.

Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

- Komunikácia so zákazníkmi a potenciálnymi zákazníkmi**: meno, priezvisko, titul, e-mailová adresa, telefónne číslo, obsah komunikácie alebo dopytu.
- Evidencia a kontaktovanie osôb**: meno, priezvisko, titul, e-mailová adresa, telefónne číslo, poznámky k obchodnej komunikácii, história kontaktu, adresa (ak bola poskytnutá).
- Vyhodnocovanie spokojnosti zákazníkov a starostlivosť po predaji**: meno, priezvisko, titul, e-mailová adresa, telefónne číslo, informácie o objednávke alebo využitej službe, spätná väzba, hodnotenie spokojnosti.

Právny základ spracúvania osobných údajov:

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Spracúvanie osobných údajov je zákonné podľa **čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR**, keďže je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov prevádzkovateľa, ktoré nie sú nadradené záujmom ani základným právam a slobodám dotknutej osoby.

Oprávnené záujmy prevádzkovateľa:

- Záujem riadiť obchodné vzťahy a odpovedať na otázky potenciálnych aj existujúcich zákazníkov – spotrebiteľov, pred uzatvorením alebo počas trvania obchodnej spolupráce; poskytovanie informácií o produktoch a službách, evidencia komunikácie.
- Záujem uchovávať kontakty a komunikovať s osobami, s ktorými bol nadviazaný obchodný kontakt – vrátane potenciálnych a existujúcich zákazníkov – s cieľom udržiavať a rozvíjať obchodné vzťahy.
- Záujem vyhodnocovať spokojnosť zákazníkov, získať spätnú väzbu a zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb.

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Spracúvanie osobných údajov na základe osobitného právneho predpisu sa **nevykonáva**.

Príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým budú osobné údaje poskytnuté:

Sprostredkovatelia (podľa čl. 28 GDPR):

- poskytovateľ platformy e-mailovej komunikácie,
- poskytovateľ hostingu a webových formulárov na webovej stránke,
- poskytovateľ interného informačného systému na evidenciu obchodných vzťahov a kontaktov (napr. účtovný alebo ERP systém).

Samostatní prevádzkovatelia:

- poskytovateľ telekomunikačných služieb (*napr. telefonické a dátové služby*) – *samostatný prevádzkovateľ, ktorému môžu byť technicky prístupné osobné údaje v rámci zabezpečenia spojenia.*

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.

Doba uchovávania osobných údajov / kritérium jej určenia:

Komunikácia a odpovedanie na otázky:

a) Osobné údaje sa uchovávajú najviac **2 roky od posledného kontaktu**, ak komunikácia neviedla k uzatvoreniu objednávky alebo zmluvy.

b – d) Evidencia kontaktov, následná komunikácia a zisťovanie spokojnosti po predaji: Osobné údaje sa uchovávajú počas trvania obchodného kontaktu alebo do podania námietky proti spracúvaniu.

Ak medzi stranami nedôjde k uzatvoreniu objednávky alebo zmluvy, údaje sa uchovávajú najviac **5 rokov od posledného kontaktu**.

Prevádzkovateľ sa zaväzuje dodržiavať zásady spracúvania osobných údajov, ktoré zahŕňajú:

- Osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou budú spracúvané iba v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie stanovených účelov. V prípade, že účel spracúvania osobných údajov odpadne, tieto údaje budú bezodkladne vymazané.
- Prevádzkovateľ pravidelne reviduje uchovávané osobné údaje, aby zabezpečil, že ich uchovávanie je naďalej opodstatnené. Údaje, ktoré už nie sú potrebné alebo ktorých doba uchovávania uplynula, budú bezpečne vymazané alebo anonymizované.
- Dotknutá osoba bude informovaná o novom účele a právnom základe spracúvania osobných údajov, ak dôjde k zmene pôvodne stanoveného účelu. Tým sa zabezpečí, že všetky zmeny v spracúvaní údajov budú pre dotknuté osoby plne transparentné.
- Osobné údaje budú spracúvané len na vymedzený a oprávnený účel a nebudú ďalej spracúvané spôsobom nezlučiteľným s týmto účelom.

- Osobné údaje musia byť správne a aktualizované. Prevádzkovateľ zabezpečí opravu nesprávnych údajov bezodkladne po tom, čo sa o nesprávnosti dozvie.
- Osobné údaje budú chránené pred neoprávneným prístupom, spracovaním, zničením alebo stratou. Prevádzkovateľ je povinný nahlásiť závažné incidenty príslušnému úradu.
- Prevádzkovateľ je zodpovedný za dodržiavanie zásad spracúvania osobných údajov a musí byť schopný preukázať súlad s týmito zásadami na požiadanie úradu.

Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia:

Prevádzkovateľ implementoval rozsiahle organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov, ktoré sú detailne zdokumentované v interných predpisoch. Tieto opatrenia pokrývajú fyzickú a objektívnu bezpečnosť, informačnú bezpečnosť, šifrovú ochranu informácií, personálnu a administratívnu bezpečnosť, ako aj ochranu citlivých informácií. Sú navrhnuté tak, aby efektívne predchádzali neoprávnenému prístupu a zabezpečovali komplexnú ochranu osobných údajov v rámci organizácie. Realizácia týchto opatrení sa riadi presne definovanými právomocami a povinnosťami, ktoré sú uvedené v bezpečnostnej politike prevádzkovateľa.

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

Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, ale zároveň nevyhnutné na zabezpečenie riadnej komunikácie, vyhodnotenie dopytu, evidenciu kontaktu alebo spätnú väzbu po predaji. V prípade ich neposkytnutia nemusí byť možné nadviazať alebo udržiavať obchodný vzťah so spotrebiteľom.

Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:

Prevádzkovateľ vyhlasuje, že **v rámci spracúvania osobných údajov na účely riadenia vzťahov a komunikácie so zákazníkmi** nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu ani profilovaniu podľa čl. 22 GDPR.

Zdroj osobných údajov:

Osobné údaje sú získavané **priamo od dotknutej osoby** (napr. pri dopyte, objednávke, spätnej väzbe alebo v rámci obchodnej komunikácie). V odôvodnených prípadoch môžu byť údaje získané aj **z verejne dostupných zdrojov** (napr. kontaktné údaje, ak sú zverejnené v rámci komunikácie), alebo **z predchádzajúcich interakcií s prevádzkovateľom**.

Práva dotknutej osoby:

Právo na prístup – získať potvrdenie o spracúvaní osobných údajov a prístup k nim.

Právo na opravu – požiadať o opravu nepresných alebo doplnenie neúplných údajov.

Právo na vymazanie (právo byť zabudnutý) – požiadať o výmaz osobných údajov, okrem prípadov, keď ich uchovávanie vyžadujú právne predpisy alebo oprávnený záujem prevádzkovateľa.

Právo na obmedzenie spracúvania – požadovať obmedzenie spracúvania za určitých podmienok (napr. ak sú údaje nepresné alebo spracúvanie je nezákonné).

Právo podať sťažnosť – podať sťažnosť dozornému orgánu (Úrad na ochranu osobných údajov SR), ak sa domnieva, že spracúvanie je v rozpore s GDPR.

Právo namietat spracúvanie – dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietat spracúvanie osobných údajov založené na oprávnenom záujme prevádzkovateľa (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR), z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie. Prevádzkovateľ v takom prípade môže pokračovať v spracúvaní len ak preukáže závažné oprávnené dôvody, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo ak súvisia s uplatňovaním právnych nárokov.

Vaše právo si môžete uplatniť u nás kedykoľvek, a to písomnou formou alebo elektronicky doručením vašej žiadosti na uvedené kontaktné údaje.