**SŤAŽNOSŤ**

**Informácie k získaniu osobných údajov podľa ust. § 19 zákona č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, a čl.13 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679**

**Účel spracúvania osobných údajov, na ktorý sú osobné údaje určené:**

Vybavovanie sťažnosti a vedenie s tým súvisiacich zákonných evidencií.

**Okruh dotknutých osôb:**

Zákazník/klient podávajúci sťažnosť - právnické osoby (PO), fyzické osoby podnikatelia (SZČO), fyzické osoby (FO), štatutárne orgány a obchodní zástupcovia klientov prevádzkovateľa – právnických osôb alebo iná osoba oprávnená konať v mene zákazníka/klienta.

**Kategória osobných údajov:**

Bežné osobné údaje.

**Zoznam alebo rozsah osobných údajov:**

Bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností (meno, priezvisko, adresa bydliska relevantné, kontaktné údaje  – telefónne číslo, emailová adresa, bankové spojenie, ďalšie osobné údaje zistené, alebo predložené v priebehu vybavovania sťažnosti.

**Zákonnosť spracúvania osobných údajov:**

Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa **osobitného predpisu** alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, - podľa § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ, resp. čl. 6 písm. c) GDPR.

**Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:**

Zákon č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov,

Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,

Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,

Zákon č. 40/1694 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

**Identifikácia príjemcu alebo kategórie príjemcu:**

* poskytovateľ telefónnych služieb
* poskytovateľ dátových služieb
* poskytovateľ bankových služieb

**Iný oprávnený subjekt:**

Na základe článku 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

**- do tretích krajín**

osobné údaje sa do tretích krajín neposkytujú.

**- do medzinárodných organizácií:**

osobné údaje sa do medzinárodných organizácií neposkytujú.

**Zverejňovanie osobných údajov:**

osobné údaje sa nezverejňujú.

**Automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania:**

automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania sa nevykonáva.

**Oprávnený záujem Prevádzkovateľa:**

Spracúvanie osobných údajov za účelom oprávnených záujmov Prevádzkovateľa sa nevykonáva.

**Doba uchovávania / kritérium jej určenia:**

3 roky nasledujúce po dni uplatnenia sťažnosti.

**Prevádzkovateľ sa zaručuje,** že osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou na účely stanovené v tejto informačnej povinnosti bude spracúvať maximálne po dobu stanovenú v  zákonnom predpise.

**Prevádzkovateľ sa zaručuje,** že osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou bude spracúvať v zmysle zásady minimalizácie uchovávania a v prípade, žeby odpadol účel spracúvania, prevádzkovateľ sa zaručuje osobné údaje vymazať.

V prípade, že budú uvedené osobné údaje spracúvané na iný účel ako je stanovený vyššie v tomto článku, bude dotknutá osoba o tomto účele ako aj o právnom základe takého spracúvania ešte pred takým spracúvaním informovaná.

**Dotknutá osoba má právo namietať** spracúvanie jej osobných údajov dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených ustanoveniach.

**Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu,** dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom.

**Ak dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu na účely priameho marketingu**, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať.

**Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať** osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.

**Vaše právo si môžete uplatniť u nás kedykoľvek, a to písomnou formou alebo elektronicky doručením vašej žiadosti na uvedených kontaktných údajoch.**