

Ochrana osobných údajov

[Ochrana osobných údajov.pdf](#)

Stručná informácia o spracovaní osobných údajov fyzických osôb v našej spoločnosti v zmluvných a predzmluvných vzťahoch

V súvislosti so spracovávaním Vašich osobných údajov ako dotknutých osôb zo strany našej spoločnosti SATRO s.r.o., ako prevádzkovateľa Vám ako osobe, ktorej osobné údaje spracúvame (ďalej len „dotknutá osoba“) týmto poskytujeme informácie podľa článkov 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „GDPR“ alebo „Nariadenie“) a zákonom o ochrane osobných údajov (ďalej „zákon“)

Dovoľujeme si Vás stručne informovať o spracúvaní Vašich osobných údajov. Táto informácia sa netýka osobných údajov právnických osôb, vrátane názvu, právnej formy a kontaktných údajov právnickej osoby.

1. Kto je prevádzkovateľom vo vzťahu k Vaším osobným údajom?

Prevádzkovateľom vo vzťahu k Vaším osobným údajom je spoločnosť SATRO s.r.o., IČO 31335161, so sídlom Hodonínska 25, 841 03 Bratislava.

2. Zásady spracúvania Vašich osobných údajov

Vaše osobné údaje spracúvame v súlade s pravidlami a podmienkami, ktoré sú uvedené v GDPR alebo v zákone. Spoločnosť ako prevádzkovateľ je na účely osobitných predpisov poskytnúť Vaše osobné údaje v rámci dozornej, kontrolnej činnosti alebo na základe žiadosti orgánov štátu. Spoločnosť môže poskytnúť Vaše osobné údaje aj ďalším príjemcom – sprostredkovateľom. Na tento účel má spoločnosť so sprostredkovateľmi uzatvorené sprostredkovateľské zmluvy. Sprostredkovatelia spracúvajú Vaše osobné údaje v súlade s pokynmi a bezpečnostnými štandardami našej spoločnosti.

Vaše osobné údaje uchovávame v súlade s bezpečnostnými štandardami našej spoločnosti a to len po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelu spracúvania osobných údajov. Prístup k Vaším osobným údajom majú výlučne osoby na to poverené našou spoločnosťou. Naša spoločnosť taktiež zálohuje Vaše osobné údaje s cieľom eliminácie bezpečnostných incidentov a za účelom zabezpečenia dostupnosti Vašich osobných údajov. Zálohovanie osobných údajov vykonávame v súlade s našimi bezpečnostnými štandardami, GDPR a zákonom

3. V akých situáciách budeme Vaše údaje spracúvať/účely spracúvania osobných údajov zo strany našej spoločnosti?

- Uzatváranie, zmena, ukončenie, evidencia a správa zmlúv účastníkov podľa zákona o elektronických komunikáciách,
- Fakturácia, vyúčtovanie úhrady a evidencie pohľadávok,
- Vypracovanie databázy účastníkov,
- Informovanie účastníka o službách, prieskum spokojnosti,

- Vytváranie záznamov volaní, zvukových záznamov a registrovanie IP adries a komunikácie podľa zákona o elektronických komunikáciách,
- Reporting, štatistické spracovanie
- Vybavovanie porúch, servisu, sťažností a reklamácií,
- Aktívne súdne spory, exekučné konania, oznámenia orgánom činným v trestnom konaní, a mimosúdne riešenie sporov a mimosúdne vymáhanie pohľadávok,
- Pasívne súdne spory,
- Spracúvanie osobných údajov v rámci účtovných údajov,
- Správa registratúry,
- Ponuka produktov a služieb a poskytovanie informácií v rámci priameho marketingu alebo telemarketingu alebo prostredníctvom súťaží a akcií,
- Výkon vnútorného auditu, výkon funkcie súladu s predpismi, výkon funkcie riadenia rizík,

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je zákon o elektronických komunikáciách (najmä zákon č. 452/2021 Z.z.), teda plnenie zákonnej povinnosti, uzatvorenie a plnenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb, oprávnený záujem, ktorým je ochrana práv a právom chránených záujmov SATRO s.r.o. a komplexná ochrana a zvýšenie komfortu účastníka.

4. Aké osobné údaje o Vás spracúvame?

Spracúvame nasledujúce osobné údaje:

- Vaše identifikačné a kontaktné údaje,
- údaje o produktoch a službách, ktoré Vám poskytujeme, resp. ktoré ste si objednali,
- údaje z našej vzájomnej komunikácie (či už prebiehala osobne, písomne, telefonicky alebo inak),
- platobné údaje (napr. údaj o zaplatenej alebo dlžnej čiastke, číslo účtu a pod.),
- osobné údaje dotknutých osôb prostredníctvom monitorovacích zariadení - kamier v zákazníckych strediskách prevádzkovateľa pre zaistenie bezpečnosti, ochrany zdravia, kontrola dodržiavania pravidiel na pracovisku a ochrana majetku prevádzkovateľa.

5. Z akých zdrojov tieto informácie pochádzajú?

Vaše osobné údaje spracúvané Prevádzkovateľom na účely popísané v bode 3 tejto informácie pochádzajú z nasledujúcich zdrojov:

- a) Údaje ste nám poskytli Vy, napr. v súvislosti s uzatvorením zmluvy alebo ste nám ich oznámili v priebehu našej vzájomnej komunikácie.
- b) Spracováваме tiež údaje získané z verejných zdrojov, zoznamov a evidencií ako sú napr. obchodný register, živnostenský register, register úpadcov, kataster nehnuteľností, zoznamy dlžníkov sociálneho a zdravotného poistenia.
- c) Kamerový záznam na zákazníckom stredisku.

6. Ako dlho Vaše osobné údaje spracúvame?

SATRO s.r.o. je oprávnené spracúvať Vaše osobné údaje po dobu stanovenú zákonom č. 452/2021 Z.z., t.j. počas trvania Zmluvy o verejnej službe do uplynutia premlčacej doby na uplatnenie práv zo Zmluvy o verejnej službe, najmenej však 10 rokov od skončenia zmluvného vzťahu s účastníkom v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve. Spracúvanie osobných údajov v prípade udelenia súhlasu je možné len počas doby, na ktorú bol súhlas

udelený.

Osobné údaje prostredníctvom monitorovacích zariadení - kamier v zákazníckych strediskách prevádzkovateľa budú spracúvané po dobu 3 dní od ich vyhotovenia; po uplynutí tejto lehoty spoločnosť záznamy s odbornou starostlivosťou zlikviduje, okrem záznamov využitých na preukazovanie právnych nárokov. Záznamy môžu byť využité aj na preukazovanie právnych nárokov a spoločnosť ich bude spracúvať pod dobu nevyhnutnú na ich preukazovanie a 1 rok po ukončení účelu spracúvania.

7. Kto je príjemcom osobných údajov

Vaše osobné údaje poskytujeme v odôvodnených prípadoch a iba v nevyhnutnom rozsahu týmto kategóriám príjemcov:

- Telemarketingová spoločnosť,
- Advokáti,
- Exekútori,
- Poskytovatelia IT služieb,
- Dealeri a technici,
- Vysielatelia programovej služby,
- našim zmluvným partnerom, ktorých potrebujeme pre naše bežné fungovanie a realizáciu zmluvného vzťahu s Vami, napr. dodávateľom informačných technológií, poskytovateľom kuriérskych alebo poštovních služieb,
- iným subjektom v prípadoch, kedy nám poskytnutie Vašich údajov ukladajú právne predpisy, alebo ak je to nutné na ochranu našich oprávnených záujmov (napr. súdom, Polícií SR a pod.);

8. Aké máte práva pri spracúvaní Vašich osobných údajov?

Pokiaľ ide o Vaše osobné údaje, máte nasledujúce práva:

- Právo na prístup – môžete Prevádzkovateľa požiadať o prístup k osobným údajom, ktoré o Vás spracovávame. Prevádzkovateľ poskytne aj kópiu spracúvaných osobných údajov.
- Právo na opravu – môžete Prevádzkovateľa požiadať o opravu nepresných alebo nekompletných osobných údajov, ktoré o Vás spracúvame
- Právo na výmaz - môžete Prevádzkovateľa požiadať, aby vymazal Vaše osobné údaje, ak dôjde k niektorej z nasledujúcich situácií:
 - a. osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracúvané;
 - b. odvolali ste súhlas, na ktorého základe boli Vaše osobné údaje spracúvané, a neexistuje žiaden ďalší právny dôvod na ich spracúvanie;
 - c. vzniesli ste námietku proti tomu byť predmetom rozhodovania založeného na automatizovanom spracúvaní Vašich osobných údajov a neexistujú žiadne prevažujúce oprávnené dôvody na takéto ich spracúvanie alebo ste vzniesli námietky proti spracúvaniu Vašich osobných údajov na účely priameho marketingu;

- d. Vaše osobné údaje boli spracúvané protiprávne;
 - e. Vaše osobné údaje musia byť vymazané k splneniu právnej povinnosti stanovenej v práve Únie alebo členského štátu, ktorá sa na Prevádzkovateľa vzťahuje;
 - f. Vaše osobné údaje boli zhromaždené v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.
- Právo na obmedzenie spracúvania - môžete Prevádzkovateľa požiadať, aby obmedzil spracúvanie Vašich osobných údajov, ak dôjde k niektorej z nasledujúcich situácií:
 - a. Popreli ste presnosť osobných údajov, a to na dobu potrebnú k tomu, aby Prevádzkovateľ mohol presnosť osobných údajov overiť;
 - b. spracovanie Vašich osobných údajov je protiprávne, ale odmietate výmaz týchto údajov a namiesto toho žiadate o obmedzenie ich použitia;
 - c. Prevádzkovateľ už osobné údaje nepotrebuje na účely spracúvania, ale Vy ich požadujete na určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov;
 - d. Vzniesli ste námietku proti spracúvaniu Vašich osobných údajov podľa čl. 21 ods. 1 Nariadenia, dokiaľ nebude overené, či oprávnené dôvody Prevádzkovateľa prevažujú nad Vašimi oprávnenými dôvodmi.
 - Právo na prenositeľnosť údajov – v prípadoch predpokladaných Nariadením GDPR máte právo získať osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú, a ktoré ste poskytli Prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte s tým, že týmto právom nesmú byť nepriaznivo dotknuté práva a slobody iných osôb
 - Právo na odvolanie súhlasu – ak je spracúvanie Vašich osobných údajov založené na súhlase, máte právo Váš súhlas so spracúvaním osobných údajov na účel, na ktorý ste dali súhlas, kedykoľvek odvolať
 - Právo vzniesť námietku – môžete kedykoľvek vzniesť námietku proti spracúvaniu Vašich osobných údajov u Prevádzkovateľa na účely priameho marketingu vykonávaného na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa
 - Právo podať sťažnosť – máte právo podať sťažnosť u dozorujúceho orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, www.uoou.sk

Vyššie uvedené práva dotknutej osoby sú bližšie špecifikované v článkoch 15 až 21 Nariadenia. Dotknutá osoba si uvedené práva uplatňuje v súlade s Nariadením a ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Voči SATRO s.r.o. si môžete ako dotknuté osoby uplatniť svoje práva prostredníctvom písomnej žiadosti na adrese našej spoločnosti alebo elektronicky na e - mailovej adrese: dpo@satro.sk. V prípade, že požiadate o ústne poskytnutie informácií, informácie sa môžu takto poskytnúť za predpokladu, že Vy ako dotknutá osoba preukázate svoju totožnosť.

9. Je Váš súhlas so spracovaním osobných údajov dobrovoľný alebo povinný ?

O udelení Vášho súhlasu Vás požiadame, ak nie ste naším zákazníkom/účastníkom ani s Vami nemáme iný obdobný vzťah zodpovedajúci požiadavkám recitálu 47 Nariadenia GDPR a chcete od nás dostávať marketingové ponuky. Udelenie tohto súhlasu je úplne dobrovoľné. Udelenie tohto súhlasu je podmienkou na uzavretie zmluvy a získanie produktu alebo služby

našej spoločnosti.

10. Je možné udelený súhlas so spracovaním osobných údajov odvolať?

Súhlas udelený na marketingové účely a na zasielanie reklamy emailom môžete odvolať kedykoľvek.

11. Ako môžete súhlas so spracovaním osobných údajov odvolať?

Svoj súhlas so spracovaním Vašich osobných údajov môžete odvolať písomným vyjadrením zaslaným na adresu našej Spoločnosti.

12. Ako sa môžete brániť proti priamemu marketingu vykonávanom bez Vášho súhlasu?

Máte právo kedykoľvek bezplatne vzniesť námietku proti takému spracovaniu Vašich osobných údajov.

13. Profilovanie

SATRO s.r.o. v rámci svojej činnosti vykonáva aj profilovanie nových účastníkov na základe demografických, sociálnych údajov a údajov o našich službách na účel riadneho uzavretia Zmluvy o verejnej službe.

14. Ďalšie informácie

Ďalšie podrobné informácie o spracovaní Vašich osobných údajov ako aj právo prístupu, opravy, vymazania, obmedzenia, namietania a prenosnosti si môžete uplatniť prostredníctvom písomnej žiadosti na adrese našej spoločnosti alebo elektronicky na e - mailovej adrese: dpo@satro.sk. V prípade, že požiadate o ústne poskytnutie informácií, informácie sa môžu takto poskytnúť za predpokladu, že Vy ako dotknutá osoba preukázate svoju totožnosť.