

## INFORMÁCIA O SPRACOVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV V RÁMCI ČINNOSTI CALL-CENTRA SPOLOČNOSTI KON-RAD spol. s.r.o.

Prevádzkovateľ si Vám týmto dovoľuje poskytnúť informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov v rámci činnosti Call-centra spoločnosti **KON-RAD spol. s.r.o.**, so sídlom Cesta na Senec 15725/24, 830 06 Bratislava, IČO: 00 684 104, spoločnosť zapísaná v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka 98/B, najmä o tom, prečo sú Vaše osobné údaje spracúvané, akým spôsobom sú spracúvané, ako dlho ich Prevádzkovateľ uchováva, aké sú Vaše práva v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov a ďalšie relevantné informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov.

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady Európskej Únie 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) (ďalej ako „**Nariadenie**“), príslušnými slovenskými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „**Zákon**“) a ostatnými predpismi o ochrane osobných údajov (*Nariadenie, Zákon* a ostatné predpisy o ochrane osobných údajov ďalej spolu ako „**Predpisy o ochrane osobných údajov**“).

### 1. KTO JE PREVÁDZKOVATEĽOM SPRACÚVANIA VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Prevádzkovateľom pri spracúvaní Vašich osobných údajov je obchodná **KON-RAD spol. s.r.o.**, so sídlom Cesta na Senec 15725/24, 830 06 Bratislava, IČO: 00 684 104, spoločnosť zapísaná v OR SR OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka 98/B (ďalej ako „**Prevádzkovateľ**“).

Prevádzkovateľa môžete vo veciach týkajúcich sa spracúvania Vašich osobných údajov kontaktovať písomne na adrese jeho sídla uvedenej vyššie, osobne na adrese alebo elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy [osobneudaje@kon-rad.sk](mailto:osobneudaje@kon-rad.sk).

### 2. NA AKÉ ÚČELY A NA AKOM PRÁVNOM ZÁKLADE SPRACÚVAME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na účel výkonu **činnosti Call-centra** na nasledovné účely:

- a) nahrávaním prichádzajúcich telefonických hovorov na Call-centrum Prevádzkovateľa za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb. Volajúci na určené telefónne číslo je prostredníctvom hlášky upozornený na nahrávanie telefonického rozhovoru a to na začiatku telefonického rozhovoru. Ak volajúci s takýmto nahrávaním nesúhlasí, v telefonickom rozhovore nepokračuje, pričom konkrétnu požiadavku môže vybaviť osobnou návštevou v sídle Prevádzkovateľa alebo elektronicky, prostredníctvom zverejnených kontaktných e-mailových adries. Oprávnený záujem Prevádzkovateľa spočíva v neustálom zlepšovaní poskytovaných služieb, ktoré prináša výhody najmä pre volajúcich.

**Právnym základom** spracúvania osobných údajov na účel podľa písm. a) je podľa **čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia** oprávnený záujem Prevádzkovateľa.

**Doba uchovávania Vašich osobných údajov je Prevádzkovateľom:** Vaše osobné údaje Prevádzkovateľ spracúva po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu (v závislosti od účelu a predmetu prichádzajúceho telefonického rozhovoru), najviac však do 1 roka odo dňa ich získania

Na vyššie uvedený účel Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje **v rozsahu:** najmä meno, priezvisko, kontaktné údaje vrátane ďalších údajov, ktoré sú zaznamenané počas prichádzajúceho telefonického rozhovoru.

**Kategórie dotknutých osôb:** fyzické osoby – volajúce osoby na telefonickú linku Call-centra.

- b) spracovanie požiadaviek, podnetov a dopytov prostredníctvom doručených e-mailov na Call-centrum Prevádzkovateľa na účely zvyšovania kvality poskytovaných služieb.

**Právnym základom** spracúvania osobných údajov na účel podľa písm. b) je podľa **čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia** oprávnený záujem Prevádzkovateľa.

**Doba uchovávania Vašich osobných údajov je Prevádzkovateľom:** Vaše osobné údaje Prevádzkovateľ spracúva po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu, najviac však do 1 roka odo dňa ich získania.

Na vyššie uvedený účel Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje v nasledujúcom rozsahu: meno, priezvisko, e-mailová adresa, vrátane ďalších údajov uvedených v zaslanej e-mailovej správe.

**Kategórie dotknutých osôb:** fyzické osoby – odosielatelia požiadaviek, podnetov a dopytov na e-mailový kontakt Call-centra Prevádzkovateľa.

Za účelom zabezpečenia primeranej ochrany spracúvaných osobných údajov prijal Prevádzkovateľ príslušné bezpečnostné opatrenia na organizačnej aj technickej úrovni.

### 3. AKÉ SUBJEKTY MAJÚ PRÍSTUP K VAŠIM OSOBNÝM ÚDAJOM?

Prístup k osobným údajom má určený okruh oprávnených osôb Prevádzkovateľa.

Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté príjemcom, predovšetkým orgánom verejnej moci, ktoré sú oprávnené spracúvať Vaše osobné údaje v postavení samostatných prevádzkovateľov a ako tretie strany – najmä, Úradu na ochranu osobných údajov, súdom, orgánom činným v trestnom konaní, či dozorným orgánom.

K ďalším príjemcom Vašich osobných údajov patria aj advokátske kancelárie, exekútori, notári a audítori (v postavení samostatných prevádzkovateľov, ktorí sú viazaní profesijnou povinnosťou mlčanlivosti).

Vaše osobné údaje nie sú a nebudú Prevádzkovateľom poskytované do tretích krajín alebo medzinárodných organizácií. Prevádzkovateľ Vaše osobné údaje nespracúva profilovaním alebo inou formou automatizovaného individuálneho rozhodovania, na základe ktorého by prichádzalo k vyhodnocovaniu Vašich osobných aspektov.

### 4. AKÉ PRÁVA MÁTE V SÚVISLOSTI SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Vaše právo	Popis
<b>Právo na prístup</b> - Ako dotknutá osoba máte právo získať od Prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či spracúva Vaše osobné údaje a ak áno, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom a informácie podľa článku 15 Nariadenia. Prevádzkovateľ Vám poskytne kópiu osobných údajov, ktoré sa spracúvajú v prípade, ak je to technicky možné. Ak podáte žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie Vám Prevádzkovateľ poskytne v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ nepožiadate o iný spôsob.	<b>Právo na vymazanie (právo „na zabudnutie“)</b> - Taktiež máte právo dosiahnuť u Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie Vašich osobných údajov, ak sú splnené určité podmienky, napríklad v prípade, ak osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré ich Prevádzkovateľ získal alebo spracúval. Toto Vaše právo je však potrebné posudzovať individuálne, keďže môže nastať situácia, kedy Prevádzkovateľovi vo výmaze osobných údajov bránia iné okolnosti (napríklad zákonná povinnosť Prevádzkovateľa). To znamená, že v takom prípade nebude môcť Prevádzkovateľ vyhovieť Vašej žiadosti o vymazanie osobných údajov.
<b>Právo na opravu</b> - Na zabezpečenie presnosti, úplnosti a aktuálnosti Vašich osobných údajov prijal Prevádzkovateľ primerané opatrenia. Ako dotknutá osoba máte právo na to, aby Prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil Vaše nesprávne osobné údaje alebo doplnil Vaše neúplné osobné údaje.	<b>Právo na obmedzenie spracúvania</b> - Taktiež máte právo na to, aby Prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie Vašich osobných údajov. Bude tomu tak napríklad v prípade, ak napadnete správnosť osobných údajov alebo ak je spracúvanie protizákonné a žiadate o obmedzenie spracúvania, prípadne ak Prevádzkovateľ už nepotrebuje Vaše osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebujete ich Vy na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. Prevádzkovateľ obmedzí spracúvanie Vašich osobných údajov, ak o to požiadate.
<b>Právo na prenosnosť údajov</b> - Za určitých okolností máte právo na prenos osobných údajov inému prevádzkovateľovi, ktorého určíte. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré Prevádzkovateľ spracúva na základe súhlasu, ktorý ste Prevádzkovateľovi udelili, na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán alebo v prípade, ak Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje automatizovanými prostriedkami.	<b>Právo podať sťažnosť alebo podnet</b> - V prípade, ak máte pocit, že sú Vaše osobné údaje spracúvané v rozpore s platnými právnymi predpismi, môžete sa so sťažnosťou obrátiť na dozorný orgán, ktorým je <b>Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky</b> , so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; webové sídlo: <a href="http://dataprotection.gov.sk">dataprotection.gov.sk</a> , tel. číslo: 02 3231 3214; e-mail: <a href="mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk">statny.dozor@pdp.gov.sk</a> .
<b>PRÁVO NAMIETAŤ</b>	
Máte právo namietať voči spracúvaniu osobných údajov, pretože Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe oprávneného záujmu. Ak podáte námietku voči takémuto spracúvaniu osobných údajov, Prevádzkovateľ nebude Vaše osobné údaje ďalej spracúvať, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na ďalšie spracúvanie Vašich osobných údajov.	

Vaše práva uvedené v tabuľke vyššie si môžete uplatniť na kontaktných adresách Prevádzkovateľa, ktoré sú uvedené v úvode tohto dokumentu.

Odpoveď na uplatnenie Vašich práv Vám poskytne Prevádzkovateľ bezplatne. V prípade opakovanej, nedôvodnej alebo neprimeranej žiadosti o uplatnenie Vašich práv je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať za poskytnutie informácií primeraný poplatok. Odpoveď Vám Prevádzkovateľ poskytne do 1 mesiaca odo dňa, kedy ste si uplatnili Vaše práva. V určitých prípadoch je Prevádzkovateľ oprávnený túto lehotu predĺžiť, a to v prípade vysokého počtu a komplexnosti žiadostí dotknutých osôb, najviac však o 2 mesiace. O predĺžení lehoty Vás bude Prevádzkovateľ vždy informovať.

## **5. PLATNOSŤ**

Tieto informácie o spracúvaní osobných údajov sú aktualizované ku dňu 12.03.2023. Vzhľadom na to, že sa môže v budúcnosti vyžadovať aktualizácia vyššie uvedených informácií o spracúvaní osobných údajov, Prevádzkovateľ je oprávnený tieto informácie kedykoľvek aktualizovať.