

## Reklamácie

Informácia o spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb podľa §19 a §20 Zákona č. 18/2018Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) a čl. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „nariadenie“)

Cieľom tejto informácie je poskytnúť Vám informácie o tom, aké osobné údaje spracúvame, ako s nimi zaobchádzame, na aké účely ich používame, komu ich môžeme poskytnúť, kde môžete získať informácie o Vašich osobných údajoch a uplatniť Vaše práva pri spracúvaní osobných údajov.

### Identifikačné a kontaktné údaje:

Prevádzkovateľom spracúvajúcim Vaše osobné údaje je spoločnosť DSI DATA, a. s., Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Námestovo, IČO 36399493.

**Kontaktné údaje zodpovednej osoby pre dohľad nad spracúvaním osobných údajov:**

[dpo5@proenergy.sk](mailto:dpo5@proenergy.sk)

### 1. Účel spracúvania osobných údajov a právny základ spracúvania

Účelom spracúvania osobných údajov je spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb - klientov a zaznamenávanie telefonických hovorov v súlade s čl. 6 ods.1 písm. b) nariadenia §13 ods. 1 písm. b) zákona za účelom riešenia reklamácií.

#### Oprávnené záujmy prevádzkovateľa, alebo tretej strany

Spracúvanie osobných údajov za účelom oprávnených záujmov prevádzkovateľa, alebo tretej strany sa nevykonáva.

### 2. Identifikácia spracúvaných osobných údajov dotknutých osôb

Dotknuté osoby, o ktorých sa osobné údaje spracúvajú sú: zákazníci prevádzkovateľa  
Rozsah spracúvaných osobných údajov: meno, priezvisko, titul, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, záznam telefonického hovoru, opis reklamácie

### 3. Identifikácia príjemcov, kategórie príjemcov

Prevádzkovateľ môže poskytnúť osobné údaje oprávneným subjektom ako sú inštitúcie a organizácie, ktorým spracúvanie povoľuje osobitný právny predpis, alebo zmluvným partnerom (najmä sprostredkovateľom), ktorí sa zmluvne zaviazali prijať primerané záruky zachovania ochrany spracúvaných osobných údajov, nasledovne:

Iný oprávnený subjekt	všeobecne záväzný právny predpis v podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
-----------------------	---

So súhlasom dotknutej osoby, alebo na jeho/jej príkaz môžu byť osobné údaje poskytnuté ďalším príjemcom.

#### 4. Prenos osobných údajov do tretej krajiny / medzinárodnej organizácii

Prenos do tretích krajín, alebo medzinárodných organizácií sa nevykonáva.

#### 5. Identifikácia zdroja, z ktorého boli osobné údaje získané

Priamo od dotknutej osoby, alebo jej zákonného zástupcu (osobne, emailom, telefonicky).

#### 6. Doba uchovávania osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu - doba trvania zmluvného vzťahu. Záznam telefonického hovoru prevádzkovateľ spracúva po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu - 24 mesiacov.

#### 7. Profilovanie

Prevádzkovateľ nespracúva osobné údaje profilovaním, ani obdobným spôsobom založenom na automatizovanom individuálnom rozhodovaní.

#### 8. Práva dotknutej osoby

Dotknutá osoba má právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, ktoré sú o nej spracúvané, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie, alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietať voči spracúvaniu osobných údajov, právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania, právo na prenosnosť osobných údajov, ako aj právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu. V prípade ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby, dotknutá osoba má právo kedykoľvek svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním.

Dotknutá osoba môže uplatniť svoje práva zaslaním emailu na adresu: [osobneudaje@dsidata.sk](mailto:osobneudaje@dsidata.sk), alebo písomne na adresu prevádzkovateľa.

#### 9. Povinnosť poskytnutia osobných údajov

Poskytnutie osobných údajov v rámci reklamácie je zmluvnou požiadavkou, resp. požiadavkou ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy. Dotknutá osoba má povinnosť poskytnúť osobné údaje, v prípade ich neposkytnutia prevádzkovateľ dotknutej osobe nezabezpečí poskytnutie služby.