VYTKNUTIE VADY A UPLATNENIE PRÁV SPOTREBITEĽA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU

Informácie podľa čl. 13 a 14 Nariadenia (EÚ) 2016/679 (GDPR) a § 19 a § 20 zákona č. 18/2018 Z. z.

Účel spracúvania osobných údajov:

Účelom spracúvania osobných údajov je prijatie, evidencia, posúdenie a vybavenie vytknutia vady tovaru zakúpeného od Prevádzkovateľa, overenie príslušnej objednávky alebo zmluvy, komunikácia so spotrebiteľom alebo jeho zástupcom, posúdenie zodpovednosti za vadu, zabezpečenie opravy alebo výmeny tovaru, poskytnutie primeranej zľavy, prijatie odstúpenia od zmluvy z dôvodu vady alebo vrátenie platby, evidencia priebehu a výsledku vybavenia, preprava tovaru a ochrana súvisiacich právnych nárokov.
Táto informačná povinnosť sa vzťahuje na uplatňovanie práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru. Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu a uplatňovanie práv podnikateľských zákazníkov z vadného plnenia sú upravené samostatnými informačnými povinnosťami.

Dotknuté osoby alebo kategórie dotknutých osôb:

- spotrebitelia, ktorí vytknú vadu tovaru zakúpeného od Prevádzkovateľa,
- zákonní alebo splnomocnení zástupcovia spotrebiteľa,
- osoby uvedené v podaní, prílohách alebo súvisiacej komunikácii,
- osoby odovzdávajúce alebo preberajúce tovar a príjemcovia zásielok,
- platitelia, ak sa prípadné vrátenie platby týka účtu vedeného na inú fyzickú osobu.

Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje, najmä identifikačné, kontaktné, adresné, zmluvné, objednávkové, reklamačné, zásielkové, bankové, platobné a technické údaje.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

- meno, priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo a adresa,
- údaje o zákonnom alebo splnomocnenom zastúpení a údaje uvedené v splnomocnení,
- číslo objednávky, faktúry alebo iný identifikátor zmluvy,
- označenie a množstvo tovaru, dátum objednania, dodania alebo prevzatia,
- opis vady, okolnosti a dátum jej prejavenia, dátum vytknutia vady a požadovaný spôsob vybavenia,
- prílohy, fotografie, videozáznamy, odborné stanoviská alebo iné podklady poskytnuté na posúdenie vady,
- obsah a história komunikácie, údaje o posúdení vady, vykonaných úkonoch, lehote a výsledku vybavenia,
- údaje o odovzdaní, prevzatí, preprave, oprave alebo výmene tovaru a identifikátor zásielky,
- údaje o platbe, suma a dátum vrátenia platby a číslo bankového účtu alebo IBAN, ak sú potrebné na finančné vysporiadanie,
- technické a bezpečnostné údaje vytvárané používanými systémami v rozsahu potrebnom na prijatie, evidenciu a vybavenie podania.

Právny základ spracúvania osobných údajov:

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia GDPR, resp. § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ – plnenie kúpnej zmluvy a vysporiadanie práv a povinností zo zmluvného vzťahu.
Čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia GDPR, resp. § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ – splnenie zákonných povinností Prevádzkovateľa pri prijatí, potvrdení, posúdení a vybavení vytknutia vady a uplatnených práv spotrebiteľa.
Čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR, resp. § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ – oprávnený záujem Prevádzkovateľa na preukázaní prijatia, priebehu a riadneho vybavenia vytknutia vady, ochrane komunikačných kanálov, predchádzaní zneužitiu a na určovaní, uplatňovaní alebo obhajovaní právnych nárokov. Oprávnený záujem Prevádzkovateľa spočíva v zabezpečení preukázateľného vybavenia vytknutia vady, ochrane komunikačných a informačných systémov, predchádzaní zneužitiu a v určovaní, uplatňovaní alebo obhajovaní právnych nárokov. Prevádzkovateľ posudzuje nevyhnutnosť a primeranosť spracúvania vo vzťahu k právam a slobodám dotknutých osôb.

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva najmä podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, najmä § 619 až § 624, a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým budú osobné údaje poskytnuté:

CreativeSites, s. r. o., IČO: 36 662 674, Heyrovského 8, 841 03 Bratislava – poskytovanie e-shopovej platformy CREATIVE shop, webhostingových služieb, správy objednávok a zákazníckych účtov a súvisiacich technických služieb v rozsahu, v akom sa pri vybavení vytknutia vady používajú údaje vedené v elektronickom obchode.
Postavenie podľa GDPR: Sprostredkovateľ podľa čl. 4 ods. 8 GDPR.
GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o., IČO: 36 624 942, Budča 1039, 962 33 Budča – prepravné a doručovacie služby, ak sa prostredníctvom tohto prepravcu zabezpečuje prevzatie, vrátenie, oprava, výmena alebo opätovné doručenie tovaru; sprístupňujú sa identifikačné, kontaktné, adresné a zásielkové údaje.
Postavenie podľa GDPR: Samostatný prevádzkovateľ podľa čl. 4 ods. 7 GDPR.
Geis SK s.r.o., IČO: 31 324 428, Trňanská 6, 960 01 Zvolen – prepravné a logistické služby, ak sa prostredníctvom tohto prepravcu zabezpečuje prevzatie, vrátenie, oprava, výmena alebo opätovné doručenie tovaru; sprístupňujú sa identifikačné, kontaktné, adresné a zásielkové údaje.
Postavenie podľa GDPR: Samostatný prevádzkovateľ podľa čl. 4 ods. 7 GDPR.
Československá obchodná banka, a.s., IČO: 36 854 140, Žižkova 11, 811 02 Bratislava – bankové a platobné služby, ak sa v dôsledku vybavenia vady vykonáva vrátenie platby; sprístupňujú sa údaje o účte, platbe, sume a dátume vrátenia.
Postavenie podľa GDPR: Samostatný prevádzkovateľ podľa čl. 4 ods. 7 GDPR.
Výrobcovia, dodávatelia, servisní partneri, znalci a odborní poradcovia – odborné posúdenie alebo odstránenie vady v nevyhnutnom rozsahu podľa konkrétneho prípadu.
Postavenie podľa GDPR: Samostatný prevádzkovateľ podľa čl. 4 ods. 7 GDPR alebo sprostredkovateľ podľa čl. 4 ods. 8 GDPR podľa povahy konkrétneho vzťahu.

Iný oprávnený subjekt podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia GDPR:

Osobné údaje môžu byť v rozsahu vyžadovanom právnym predpisom alebo vykonateľným rozhodnutím poskytnuté súdom, orgánom činným v trestnom konaní, kontrolným a dozorným orgánom, subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Slovenskej obchodnej inšpekcii, Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky a ďalším oprávneným subjektom.

Prenos do tretích krajín:

Prevádzkovateľ osobné údaje priamo neprenáša do krajín mimo Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru. Ak schválený ďalší sprostredkovateľ alebo použitá technická infraštruktúra zahŕňa prenos osobných údajov alebo vzdialený prístup z tretej krajiny, prenos sa uskutoční iba pri splnení podmienok kapitoly V Nariadenia GDPR.

Prenos do medzinárodných organizácií:

Osobné údaje sa na tento účel neposkytujú medzinárodným organizáciám.

Zverejňovanie osobných údajov:

Prevádzkovateľ osobné údaje spracúvané na tento účel nezverejňuje.

Doba uchovávania osobných údajov / kritérium jej určenia:

Osobné údaje sa uchovávajú počas prijatia, posúdenia a vybavenia vytknutia vady a následne spravidla tri roky od konečného vybavenia alebo posledného úkonu v danej veci. Ak vznikne spor, kontrola, alternatívne riešenie sporu, súdne, správne alebo iné konanie, relevantné údaje sa uchovávajú do právoplatného skončenia veci a vysporiadania súvisiacich nárokov.
Bežné technické a bezpečnostné záznamy sa uchovávajú najviac šesť mesiacov, ak nie sú potrebné na preverenie bezpečnostnej udalosti, preukázanie doručenia alebo ochranu právnych nárokov. Účtovné a bankové záznamy vzniknuté pri vrátení platby sa ďalej uchovávajú podľa samostatnej informačnej povinnosti pre ekonomickú, účtovnú a daňovú agendu.

Povinnosť poskytnúť osobné údaje a následky ich neposkytnutia:

Poskytnutie údajov potrebných na identifikáciu spotrebiteľa, príslušnej objednávky alebo zmluvy, tovaru a vytknutej vady je potrebné na riadne posúdenie a vybavenie podania. Bez týchto údajov nemusí byť možné podanie priradiť ku konkrétnemu nákupu, preveriť okolnosti vady, oznámiť výsledok, zabezpečiť opravu alebo výmenu tovaru ani vykonať finančné vysporiadanie. Poskytnutie nepovinných príloh a doplňujúcich informácií je dobrovoľné, pokiaľ nie sú nevyhnutné na preukázanie alebo posúdenie konkrétnej vady.

Zdroj osobných údajov:

- priamo od spotrebiteľa alebo jeho zákonného či splnomocneného zástupcu prostredníctvom e-mailu, telefónu, poštovej zásielky alebo iného komunikačného kanála,
- z objednávky, zmluvy, zákazníckeho účtu, faktúry, platobných údajov a záznamov o zakúpenom a dodanom tovare,

- od prepravcu pri prevzatí, vrátení, oprave alebo výmene tovaru,
- od výrobcu, dodávateľa, servisného partnera, znalca alebo inej oprávnenej osoby pri odbornom posúdení alebo odstránení vady,
- z technických a bezpečnostných záznamov používaných systémov,
- od banky alebo poskytovateľa platobných služieb pri finančnom vysporiadaní.

Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:

Pri spracúvaní osobných údajov na tento účel nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu ani k profilovaniu v zmysle čl. 22 Nariadenia GDPR. O zodpovednosti za vadu a spôsobe jej vybavenia sa rozhoduje na základe ľudského posúdenia.