

## **Informácia o spracovaní osobných údajov zákazníkov v rámci reklamačného konania**

Radi by sme Vás týmto v zmysle čl. 13 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**Všeobecné nariadenie o ochrane údajov**“ alebo „**GDPR**“) a § 19 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov informovali o osobných údajoch, ktoré o Vás v súvislosti s reklamačným konaním v našej spoločnosti zhrmažďujeme a spracovávame.

Predávajúci, spoločnosť BILLA s.r.o., so sídlom: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 037, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III (ďalej len „**Predávajúci**“), ako prevádzkovateľ v rámci reklamačného konania spracúva identifikačné a kontaktné osobné údaje poskytnuté samotným kupujúcim ako dotknutou osobou na účel vybavenie reklamácie. Predávajúci môže v súvislosti s vybavovaním reklamácie poskytnúť osobné údaje kupujúceho v nevyhnutnom rozsahu aj iným príjemcom, ktorým je povinný poskytnúť osobné údaje buď na základe zákona ako je napr. Slovenská obchodná inšpekcia a iné štátne orgány alebo svojim sprostredkovateľom podieľajúcim sa na vybavovaní reklamácie ako napr. spoločnosti PARADIGMA, s.r.o., IČO: 36 662 330, so sídlom Javorová 2137/6, Šamorín 931 01, ktorá poskytuje Predávajúcemu externé služby zákazníckej infolinky a vybrané back office aktivity.

Predávajúci postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi kupujúceho dôverne, v súlade s ustanoveniami platných predpisov o ochrane osobných údajov a súčasne prijal rozsiahle technické a organizačné opatrenia (TOMs), ktoré sú ním pravidelne kontrolované a aktualizované. Kupujúci berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať Predávajúceho o zmene svojich osobných údajov. Predávajúci je povinný takto poskytnuté osobné údaje kupujúceho u seba pravidelne aktualizovať.

Právnym základom spracúvania osobných údajov kupujúceho na uvedený účel je zákonná povinnosť Predávajúceho riadne a včas vybaviť reklamáciu kupujúceho, a to v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. c) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov. Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúcemu svoje osobné údaje na účely vybavenia reklamácie, pričom ich neposkytnutie môže mať za následok nemožnosť riadneho vybavenie reklamácie.

Osobné údaje bude Predávajúci spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 1 roka odo dňa skončenia reklamačného konania. Kupujúci má ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané Predávajúcim, právo od Predávajúceho požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, Predávajúci môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti dotknutej osoby.

K automatizovanému rozhodovaniu a ani k profilovaniu osobných údajov kupujúceho nedochádza.

Predávajúci neplánuje preniesť osobné údaje kupujúceho, získané v súvislosti s uvedeným účelom spracovania, do tretích krajín (mimo EÚ a EHP) a ani do medzinárodnej organizácie. Ak sa kupujúci ako dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore platnými predpismi o ochrane osobných údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov adresujte priamo Predávajúcemu alebo zodpovednej osobe prostredníctvom e-mailovej adresy: [osobneudaje@billa.sk](mailto:osobneudaje@billa.sk).