

INFORMÁCIA O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV „CALL CENTRUM“

PREAMBULA

Tento dokument je adresovaný všetkým obchodným partnerom, adresátom zásielok, ako aj odosielateľom zásielok spoločnosti SPS. Dokument obsahuje informácie o tom, ako spoločnosť SPS nakladá s Vašimi osobnými údajmi, o spôsobe kontaktovania spoločnosť SPS a o ďalších dôležitých informáciách sa dozviete na intranetovej stránke www.sps-sro.sk v sekcii *Ochrana osobných údajov*.

Pri spracúvaní osobných údajov spoločnosť SPS postupuje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb a v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „**Nariadenie**“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a inými platnými právnymi predpismi.

V súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov spoločnosť SPS pre Vás (ďalej len „**dotknutá osoba**“) pripravila informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov podľa článku 13 Nariadenia.

I. IDENTIFIKAČNÉ A KONTAKTNÉ ÚDAJE PREVÁDZKOVATEĽA:

Prevádzkovateľom spracúvaných osobných údajov je:

Slovak Parcel Service s.r.o.

so sídlom Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji

IČO: 31 329 217

(ďalej len „**spoločnosť SPS**“)

ZODPOVEDNÁ OSOBA

Zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o. Vám zodpovie prípadné otázky týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov.

Zodpovednú osobu môžete kontaktovať prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

- e-mailová adresa: zodpovednaosoba@sps-sro.sk,
- na adrese: Slovak Parcel Service s.r.o., Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji.

V prípade písomnej žiadosti na adresu sídla spoločnosti SPS, na obálku prosím uveďte text „**GDPR – zodpovedná osoba**“.

II. ÚČELY A PRÁVNE ZÁKLADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DOBY UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje spoločnosť SPS spracúva v nevyhnutnom rozsahu, pričom väčšina spracúvaní je odôvodnená tým, že tieto osobné údaje sú nevyhnutné pre vybavenie Vašich požiadaviek a zlepšenie poskytovania služieb.

V prípade, ak je pri niektorom z účelov spracúvania právnym základom pre spracovanie osobných údajov **zmluva**, poskytnutie týchto údajov predstavuje zmluvnú požiadavku pre plnenie v zmysle predmetnej zmluvy. V prípade neposkytnutia týchto údajov, nie je možné uzatvorenie zmluvného vzťahu, ako ani následné plnenie zo zmluvy.

V prípade, ak je právnym základom pre spracovanie osobných údajov **zákon**, poskytnutie týchto údajov je zákonnou požiadavkou. V prípade neposkytnutia týchto údajov, nie je možné zabezpečiť riadne plnenie povinností SPS, ktoré jej vyplývajú z príslušných všeobecných právnych predpisov.

Spoločnosť SPS spracúva Vaše osobné údaje na nasledovné účely, ktoré sú uvedené v tabuľke nižšie:

Informácia o spracúvaní osobných údajov podľa 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 „Nariadenie“)					
P. č.	Účel spracúvania	Právny základ spracovateľskej činnosti	Kategórie dotknutých osôb	Lehota na výmaz OÚ	Kategória príjemcov
1	Call centrum - vybavenie požiadavky volajúceho	<p>- spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia nevyhnutné na účely oprávneného záujmu</p> <p>Oprávnený záujem: Spracúvanie osobných údajov je absolútne nevyhnutné, nakoľko len takýmto spôsobom možno zabezpečiť ich riadne, rýchle a efektívne vybavenie, a tým aj uspokojenie požiadaviek zákazníkov či potenciálnych zákazníkov, alebo tretích osôb (t.j. príjemcom a odosielateľom), resp. ochranu ich práv a oprávnených záujmov. Uvedený účel nielenže nemožno dosiahnuť iným, menej rušivým spôsobom, ale možno zároveň konštatovať, že dotknuté osoby očakávajú takéto spracúvanie ich osobných údajov, keďže priemerná dotknutá osoba si je vedomá skutočnosti, že z jej strany uplatnená požiadavka si na strane prevádzkovateľa vyžiada vykonanie nevyhnutných úkonov, vrátane spracovateľských operácií, smerujúcich k jej vybaveniu. V tomto prípade možno povedať, že ide nielen o očakávaný, ale aj dotknutou osobou vyžadovaný postup zo strany prevádzkovateľa, keďže iniciatíva k takému postupu vychádza od samotnej dotknutej osoby. V prípade neposkytnutia osobných údajov, prevádzkovateľ nemôže vykonať službu, resp. objednanú prepravu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zákazníci, - fyzické osoby (odosielateľ, adresát), - zamestnanci, - iné volajúce osoby, - obchodní partneri 	- 30 dní od uskutočnenia tel. hovoru	<ul style="list-style-type: none"> - subjekty zmluvne spolupracujúce s prevádzkovateľom, najmä za účelom zabezpečenia podporných administratívnych, telekomunikačných a technických služieb, - subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje osobné údaje ex lege
2	Uplatňovanie práv - žiadosti dotknutej osoby	<p>- spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa vyplývajúcej:</p> <ul style="list-style-type: none"> o z Nariadenia a zo zákona č. 18/2018 Z. z. 	- fyzické osoby uplatňujúce práva dotknutých osôb	5 rokov nasledujúcich po roku, v ktorom bola žiadosť vybavená	- subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje osobné údaje ex lege
3.	Právna agenda (Vybavovanie sporov)	<p>- spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia nevyhnutné na splnenie zákonných povinností prevádzkovateľa vyplývajúcich:</p> <ul style="list-style-type: none"> o zo zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok, o zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, o zákon č. 301/2005 Z. z. trestný poriadok, o zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, o zákona č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok, o zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov 	<ul style="list-style-type: none"> - Fyzické osoby v postavení účastníka občianskeho súdneho konania (navrhovateľ/žalobca alebo odporca/žalovaný), - svedka v konaní pred súdom podľa občianskeho súdneho poriadku alebo v konaní pred rozhodcovským súdom, - dlžníka resp. úpadcu v konkurznom resp. reštrukturalizačnom konaní, 	10 rokov od právoplatného rozhodnutia	<ul style="list-style-type: none"> - súd, - orgány činné v trestnom konaní, - Slovenská obchodná inšpekcia, - advokát, - exekútor a - iné subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje osobné údaje ex lege

Informácia o spracúvaní osobných údajov podľa 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 „Nariadenie“)					
P. č.	Účel spracúvania	Právny základ spracovateľskej činnosti	Kategórie dotknutých osôb	Lehota na výmaz OÚ	Kategória príjemcov
			<ul style="list-style-type: none"> - povinného v exekučnom konaní, - Fyzické osoby v postavení obžalovaného, - svedka, - poškodeného v trestnom konaní, - zamestnanci 		
4.	Vybavenie podnetov a sťažností	<p>- spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia nevyhnutné na účely oprávneného záujmu</p> <p>Oprávnený záujem: Spracúvanie osobných údajov na účely Vybavenia podnetov a sťažností je absolútne nevyhnutné, nakoľko len takýmto spôsobom možno zabezpečiť ich riadne, rýchle a efektívne vyriešenie, a tým ochranu práv a oprávnených záujmov dotknutej osoby. Uvedený účel nielenže nemožno dosiahnuť iným, menej rušivým spôsobom, ale možno zároveň konštatovať, že dotknuté osoby očakávajú takéto spracúvanie ich osobných údajov, keďže priemerná dotknutá osoba si je vedomá skutočnosti, že z jej strany uplatnený podnet či sťažnosť si na strane prevádzkovateľa vyžiada vykonanie nevyhnutných úkonov, vrátane spracovateľských operácií smerujúcich k ich vybaveniu. Cieľom tohto účelu je zlepšiť poskytovanie služieb a predchádzať zbytočným omylom, tým že bude posudzovať jednotlivý podnet, resp. sťažnosť. Na základe takéhoto posúdenia môže prevádzkovateľ následne prehodnotiť procesy v spoločnosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sťažovateľ / FO, - Odosielateľ, - adresát 	10 rokov po ukončení sťažnosti	<ul style="list-style-type: none"> - Slovenská obchodná inšpekcia, - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, - subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje osobné údaje ex lege
5.	Poskytovanie bezpečnostnej a technickej podpory informačných a sieťových systémov	<p>- spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia nevyhnutné na účely oprávnených záujmov,</p> <p>Oprávnený záujem: Spoločnosť SPS má oprávnený záujem spracúvať osobné údaje na účel Poskytovanie bezpečnostnej a technickej podpory informačných a sieťových systémov, ktorý je nevyhnutným prostriedkom na efektívne dosiahnutie vyššie definovaných účelov spracúvania osobných údajov, nakoľko v súčasnosti neexistuje iný prostriedok, s použitím ktorého by bolo možné dosiahnuť splnenie týchto cieľov rovnako efektívne a úspešne. Pri súčasnom stave technológií je očakávané a nevyhnutné, aby prevádzkovatelia pri správe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zamestnanci, - zamestnanci obchodných partnerov poskytujúcich podporu v systémoch - obchodní partneri 	1 rok po roku v ktorom bol log zaznamenaný	<ul style="list-style-type: none"> - subjekty, ktorým prevádzkovateľ poskytuje osobné údaje ex lege

Informácia o spracúvaní osobných údajov podľa 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 „Nariadenie“)					
P. č.	Účel spracúvania	Právny základ spracovateľskej činnosti	Kategórie dotknutých osôb	Lehota na výmaz OÚ	Kategória príjemcov
		informačných systémov implementovali riešenia, prostredníctvom ktorých je možné efektívne spravovať informačné systémy, reagovať na aktuálny vývoj a udržiavať bezpečnosť informačných systémov na konštantne vysokej úrovni.			

III. PROFILOVANIE A AUTOMATIZOVANÉ SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV A PRENOS DO TRETEJ KRAJINY

Vaše osobné údaje nebudú použité na automatizované (individuálne) spracúvanie osobných údajov, vrátane profilovania.

Prevádzkovateľ nevykonáva s osobnými údajmi Dotknutej osoby automatizované individuálne rozhodovanie ani profilovanie, ktoré by malo pre Dotknutú osobu právne účinky alebo by Dotknutú osobu významne ovplyvňovalo z hľadiska jej práv a slobôd.

Vaše osobné údaje nebudú prenášané do tretích krajín.

IV. ZDROJ ZÍSKANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Osobné údaje Prevádzkovateľ získava z nasledovných možných zdrojov:

4.1 PRIAMO OD DOTKNUTEJ OSOBY

Dotknutá osoba poskytuje osobné údaje za účelom preukázania vzťahu ku konkrétnej zásielke, prípadne osoba, ktorá chce objednať prepravu u spoločnosti SPS.

V. OSOBNÉ ÚDAJE

Osobné údaje, ktoré o Vás Prevádzkovateľ spracúva sú nasledovné:

5.1 Identifikačné a kontaktné osobné údaje nevyhnutné na vybavenie požiadaviek zo strany volajúceho: najmä titul, meno, priezvisko, adresa, tel. číslo, e-mail, hlasový záznam.

VI. PRÁVA DOTKNUTÝCH OSÔB

Práva dotknutých osôb možno označiť ako základný fundament vyplývajúci z Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov.

Ako dotknutá osoba máte nasledovné práva:

Právo na prístup k údajom [čl. 15 Nariadenia]

Máte právo získať potvrdenie od spoločnosti SPS informácie o tom, či spracúvame Vaše osobné údaje. V prípade ak spracúvame Vaše osobné údaje, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom, a to v rozsahu účel spracúvania, kategória osobných údajov, príjemcovia osobných údajov, doba spracúvania osobných údajov a informácia o zdroji, z ktorého sme Vaše osobné údaje získali. Ďalej máte právo na poskytnutie kópie týchto Vašich osobných údajov, avšak je potrebné, aby ste to v rámci Vašej žiadosti výslovne uviedli. Ak by ste požadovali ďalšie kópie, máme právo účtovať za uvedenú službu primeraný poplatok za vystavenie dodatočných kópií. Práva tretích strán, vrátane iných osôb, ktoré spoločnosti SPS poskytli osobné údaje, však týmto nemôžu byť obmedzené a cudzie osobné údaje Vám takto spoločnosť SPS nemôže sprístupniť.

Právo na opravu alebo doplnenie [čl. 16 Nariadenia]

Máte právo na základe žiadosti na opravu Vašich nesprávnych osobných údajov alebo na doplnenie Vašich neúplných osobných údajov, ktoré o Vás vedieme. Využitím tohto práva korektným spôsobom pomôžete udržiavať Vaše osobné údaje správne a aktuálne.

Právo na vymazanie (právo „na zabudnutie“) [čl. 17 Nariadenia]

Máte právo na základe žiadosti požiadať bez zbytočného odkladu o vymazanie výlučne Vašich osobných údajov, ak je splnený niektorý z týchto dôvodov:

- osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali;
- dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva, podľa článku 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia alebo článku 9 ods. 2 písm. a) Nariadenia, a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie;
- dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 Nariadenia (t. j. namietanie proti oprávnenému alebo verejnému záujmu, ktorý sleduje spoločnosť SPS) a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie alebo dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 2 Nariadenia (t. j. priamy marketing);
- osobné údaje sa spracúvali nezákonne;
- osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému spoločnosť SPS podlieha;

Spoločnosť SPS **nemá povinnosť** vymazať Vaše osobné údaje v nasledovných prípadoch:

- na uplatnenie práva na slobodu prejavu a na informácie;
- na splnenie zákonnej povinnosti, ktorá si vyžaduje spracúvanie podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému spoločnosť SPS podlieha, alebo na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej spoločnosti SPS;
- z dôvodov verejného záujmu v oblasti verejného zdravia v súlade s článkom 9 ods. 2 písm. h) a i) Nariadenia, ako aj článkom 9 ods. 3 Nariadenia;
- na účely archivácie vo verejnom záujme, na účely vedeckého alebo historického výskumu či na štatistické účely podľa článku 89 ods. 1 Nariadenia, pokiaľ je pravdepodobné, že právo uvedené v odseku 1 znemožní alebo závažným spôsobom sťaží dosiahnutie cieľov takéhoto spracúvania, alebo
- na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Právo na obmedzenie spracúvania [čl. 18 Nariadenia]

Máte právo na základe žiadosti o blokáciu Vašich osobných údajov (t. j. obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov na výlučné uchovávanie Vašich osobných údajov, iné činnosti počas blokácie s nimi nemôžeme vykonávať), ale len v týchto prípadoch:

- obmedzenie spracovania Vašich osobných údajov v čase overovania ich správnosti;
- ak sú Vaše osobné údaje spracovávané nezákonne a zároveň požadujete namiesto vymazania Vašich osobných údajov len obmedzenie ich spracovania (len uchovávanie);
- potrebujete Vaše osobné údaje na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov;
- namietali ste voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 Nariadenia (t. j. oprávnený alebo verejný záujem), a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane spoločnosti SPS prevažujú nad Vašimi oprávnenými dôvodmi.

V prípade, ak by prišlo k obmedzeniu spracúvania osobných údajov, spoločnosť SPS môže ďalej len uchovávať alebo spracúvať:

- na účely preukazovania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov,
- na ochranu práv inej fyzickej alebo právnickej osoby,
- z dôvodov dôležitého verejného záujmu Únie alebo členského štátu,
- len so súhlasom dotknutej osoby.

Ak by nastala situácia, ktorá by smerovala k zrušeniu obmedzenia spracúvania osobných údajov, spoločnosť SPS o tejto skutočnosti dotknutú osobu vopred informuje.

Právo namietat' [čl. 21 Nariadenia]

Máte právo kedykoľvek namietat' voči spracúvaniu Vašich osobných údajov, ak právny základ spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem (článok 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia), zaslaním písomnej žiadosti elektronicky na e-mailovú adresu zodpovednaosoba@sps-sro.sk, poštou alebo osobným odovzdaním písomnej žiadosti v sídle spoločnosti SPS.

Po doručení námietky Vaše osobné údaje zlikvidujeme, s výnimkou, ak nastanú tieto dve situácie:

- spoločnosť SPS preukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo
- preukáže, že Vaše osobné údaje spoločnosť SPS potrebuje na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov;
- ak Vaše osobné údaje používame aj na iné účely, o ktorých sme Vás osobitne informovali, s výnimkami danými zákonom o poštových službách, proti ktorému ste nám podali Vaše námietky.

Vaše námietky nemajú vplyv na spracúvanie Vašich osobných údajov pred doručením Vašich námietok.

Právo podať sťažnosť dozornému orgánu [čl. 77 Nariadenia]

Pokiaľ sa domnievate, že došlo k porušeniu Vašich práv k osobným údajom alebo k porušeniu spracúvania Vašich údajov, máte právo obrátiť sa so sťažnosťou na dozorný orgán, ktorým je:

Úrad na ochranu osobných údajov SR

Galvaniho Business Centrum II

Galvaniho 7/B

821 04 Bratislava

tel. číslo: +421 /2/ 3231 3214;

e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk,

Uplatnenie Vašich práv [čl. 12 Nariadenia]

Spoločnosť SPS poskytne informácie ohľadom spracúvania osobných údajov len na základe žiadosti dotknutej osoby pri výkone jej práv, za predpokladu že dotknutú osobu **je preukázateľne schopný identifikovať**. Bez úspešného overenia Vašej identifikácie spoločnosť SPS nie je povinná poskytovať akékoľvek informácie ohľadom spracúvania osobných údajov. Spoločnosť SPS tak predchádza k neoprávnenému prístupu k Vaším osobným údajom a k porušeniu Vašich práv neoprávnenou osobou.

Vaše práva k osobným údajom si môžete uplatniť nasledovnými spôsobmi:

- osobne v sídle spoločnosti SPS alebo na pobočkách spoločnosti SPS,
- poštou.

Formulár žiadosti o uplatnenie práv k osobným údajom je dostupný na webovej stránke <http://www.sps-sro.sk/sk/O-spolocnosti/informacie-o-spracuvani-osobnych-udajov.html>. Vyplnenú a podpísanú žiadosť môžete takisto podať osobne priamo v našej podateľni v sídle spoločnosti SPS na Seneckej ceste 1, 900 28 v Ivanke pri Dunaji.

Žiadosť musí obsahovať všetky potrebné informácie a prílohy nevyhnutné k vybaveniu Vašej žiadosti a posúdeniu Vašich nárokov ohľadom spracúvania osobných údajov. V prípade ak bude Vaša žiadosť neúplná, budeme Vás kontaktovať s cieľom doplnenia žiadosti.

Spoločnosť SPS má na vybavenie Vašej žiadosti lehotu jeden mesiac od dátumu prijatia žiadosti. Uvedená lehota sa môže v prípade potreby predĺžiť o ďalšie dva mesiace, pričom sa zohľadní komplexnosť žiadosti a počet žiadostí. Spoločnosť SPS informuje o každom takomto predĺžení žiadateľa do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi zmeškania lehoty. Žiadateľ bude v takom prípade informovaný o predĺžení lehoty formou, akú zvolil pre doručenie odpovede na jeho žiadosť.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Spoločnosť SPS si vyhradzuje právo na akúkoľvek aktualizáciu tejto informačnej povinnosti podľa zmien v legislatívnych procesoch. Aktuálna verzia bude vždy dostupná na webovej stránke www.sps-sro.sk. V prípade ak príde k podstatnej zmene ochrany osobných údajov, a to v spôsobe spracovania osobných údajov, Spoločnosť SPS informuje tak, že pred implementáciou týchto zmien viditeľne zverejní upozornenie.

Týmto dokumentom Vás chceme ubezpečiť, že k osobným údajom pristupujeme s najväčšou starostlivosťou a rešpektom, riadiac sa platnými právnymi predpismi a využívajúc dostupnú mieru technickej ochrany.

V prípade otázok týkajúcich sa ochrany osobných údajov, na ktoré ste nenašli odpoveď v tomto dokumente, napíšte na e-mailovú adresu zodpovednaosoba@sps-sro.sk.

Tento dokument bude pravidelne aktualizovaný.

Informácia o ochrane osobných údajov je platná a účinná odo dňa **26.05.2026**.