

SPRACOVATEĽSKÉ ČINNOSTI A DOPLŇUJÚCE INFORMÁCIE K ZÁSADÁM SLUŽBY CALL CENTRA KONECTA SLOVAKIA S. R. O.

V tomto dokumente nájdete bližšie informácie k spracúvaniu osobných údajov spoločnosťou Konecta **pri činnosti call centra a oslovovanie zákazníkov s ponukou tovarov a služieb.**

Všeobecné informácie k spracúvaniu osobných údajov sú v **Zásadách**. V tých nájdete:

- informácie o Konecta ako prevádzkovateli,
- komu Konecta Vaše osobné údaje poskytuje,
- informácie o profilovaní a / alebo automatizovanom rozhodovaní,
- informácie k prenosu osobných údajov
- informácie o vašich právach
- informácie o tom, ako nás môžete kontaktovať vo vzťahu k ochrane osobných údajov.

V týchto zásadách nájdete bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov **pri činnosti call centra a oslovovanie zákazníkov s ponukou tovarov a služieb.**

ÚČELY, PRÁVNE ZÁKLADY SPRACÚVANIA A DOBA UCHOVÁVANIA

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje iba na odôvodnené účely, po obmedzenú dobu a s využitím maximálnej možnej miery zabezpečenia. **Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje len vtedy, ak na ich spracúvanie existuje právny základ (v súlade so zásadou zákonnosti).** Konkrétne účely, na ktoré Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje, nájdete v tabuľke nižšie:

Účel spracúvania	Spracovanie účtovných dokladov
Právny základ	Čl. 6 ods. 1. písm. c) Nariadenia- <i>nevyhnutné na plnenie zákonných povinností Prevádzkovateľa.</i>
Kategórie osobných údajov	bežné osobné údaje potrebné k plneniu zákonných povinností (meno, priezvisko, adresa bydliska / miesta alebo sídla podnikania, adresa dodania služby, kontaktné údaje - tel.č., e-mailová adresa, bankové spojenie), iné osobné údaje nevyhnutné k spracovaniu účtovnej agendy
Doba uchovávania	10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú
Účel spracúvania	Plnenie zmluvných povinností Prevádzkovateľa (na základe uzatvorených zmlúv vrátane zmlúv uzatvorených na diaľku s dodávateľmi, odberateľmi tovarov a služieb, inými obchodnými partnermi a klientmi fyzickými osobami a evidencie objednávok služieb), vrátane realizácie predzmluvných vzťahov (vybavovanie dopytov, prijímanie objednávok, realizácia platby a pod.)
Právny základ	Čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia - <i>spracúvanie osobných údajov je vykonávané pri plnení zmluvy (vrátane predzmluvných vzťahov)</i>
Kategórie osobných údajov	bežné osobné údaje (meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa bydliska / sídla / miesta podnikania / fakturačná adresa, príslušnosť / funkcia v spoločnosti, ktorá je objednávateľom, kontaktné údaje – tel. č., e-mailová adresa)
Doba uchovávania	počas trvania zmluvného vzťahu a po jeho skončení do úplného vyporiadania zmluvných a iných nárokov plynúcich zo zmluvného vzťahu (spravidla do uplynutia premlčacích dôb) alebo do zániku postavenia konkrétnej fyzickej osoby ako zástupcu právnickej osoby; najneskôr do úplného vyporiadania právnych a iných nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu
Účel spracúvania	Plnenie zákonných povinností súvisiacich s uzatvorením akejkoľvek zmluvy v zmysle príslušných právnych predpisov, ako napr. na základe zmlúv uzatvorených na diaľku (napr. informačné povinnosti, povinnosti týkajúce sa odstúpenia od zmluvy)
Právny základ	Čl. 6 ods. 1. písm. c) Nariadenia- <i>nevyhnutné na plnenie zákonných povinností Prevádzkovateľa.</i>
Kategórie osobných údajov	bežné osobné údaje (meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa bydliska / sídla / miesta podnikania / fakturačná adresa, príslušnosť / funkcia v spoločnosti, ktorá je objednávateľom, kontaktné údaje – tel. č., e-mailová adresa)
Doba uchovávania	počas trvania zmluvného vzťahu a po jeho skončení do úplného vyporiadania zmluvných a iných nárokov plynúcich zo zmluvného vzťahu (spravidla do uplynutia premlčacích dôb) alebo do zániku postavenia konkrétnej fyzickej

	osoby ako zástupcu právnickej osoby; najneskôr do úplného vyporiadania právnych a iných nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu
Účel spracúvania	Vedenie evidencie dodávateľov, iných obchodných partnerov a klientov a ich kontaktných osôb (v prípade obchodných partnerov alebo klientov - právnických osôb), uzatvorených zmlúv a vedenie primeranej obchodnej komunikácie
Právny základ	Čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, ktorý spočíva v nevyhnutnosti evidencie zákazníkov (kontaktných osôb zákazníkov – právnických osôb) na účely internej kontroly, vedenia účtovníctva a vymáhania právnych a iných nárokov vyplývajúcich z uzatvorených zmlúv
Kategórie osobných údajov	bežné osobné údaje (meno, priezvisko, adresa bydliska / sídla / miesta podnikania / fakturačná adresa, príslušnosť / funkcia v spoločnosti, ktorá je objednávateľom, kontaktné údaje – tel. č., e-mailová adresa)
Doba uchovávania	počas trvania zmluvného vzťahu a po jeho skončení do úplného vyporiadania zmluvných a iných nárokov plynúcich zo zmluvného vzťahu (spravidla do uplynutia premlčacích dôb) alebo do zániku postavenia konkrétnej fyzickej osoby ako zástupcu právnickej osoby; najneskôr do úplného vyporiadania právnych a iných nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu
Účel spracúvania	Poskytovanie služieb call centra prostredníctvom informačného systému
Právny základ	Čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané pri plnení zmluvy (vrátane predzmluvných vzťahov)
Kategórie osobných údajov	bežné osobné údaje, ktoré odzneli v uskutočnenom hovore, a ktoré sú potrebné k plneniu zmluvných povinností, najmä titul, meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, rodné číslo, číslo účtu, kontaktné údaje - tel. číslo, e-mailová adresa; meno a priezvisko zamestnanca, ktorý uskutočnil hovor, údaje týkajúce sa uskutočneného telefonického hovoru
Doba uchovávania	počas trvania zmluvného vzťahu a po jeho skončení do úplného vyporiadania zmluvných a iných nárokov plynúcich zo zmluvného vzťahu (spravidla do uplynutia premlčacích dôb); najneskôr do úplného vyporiadania právnych a iných nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu
Účel spracúvania	Vedenie databáz telefónnych čísiel dotknutých osôb, pri ktorých sa nevyžaduje vopred získaný súhlas v zmysle 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov - marketingové oslovenie o podobných produktoch a službách (priamy marketing voči existujúcim a bývalým klientom a klientom obchodných partnerov)
Právny základ	Článok 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, ktorým je záujem na udržaní existujúcej klientely a jej informovaní o aktuálnych produktoch a službách Prevádzkovateľa a jeho obchodných partneroch
Kategórie osobných údajov	bežné osobné údaje (spravidla meno, priezvisko, telefónne číslo)
Doba uchovávania	v závislosti od toho, ktoré produkty a služby sú prostredníctvom telefonických hovorov poskytované (uvedené pri kontaktovaní dotknutej osoby)
Účel spracúvania	Vedenie databáz telefónnych čísiel dotknutých osôb, pri ktorých sa vyžaduje vopred získaný súhlas v zmysle 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
Právny základ	Článok 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané na základe súhlasu dotknutej osoby
Kategórie osobných údajov	bežné osobné údaje (spravidla meno, priezvisko, telefónne číslo)
Doba uchovávania	v závislosti od toho, ktoré produkty a služby sú prostredníctvom telefonických hovorov poskytované (uvedené pri kontaktovaní dotknutej osoby)
Účel spracúvania	Nahrávanie a monitorovanie telefonických hovorov pri činnosti call-centra za účelom zlepšovania kvality poskytovaných služieb
Právny základ	Čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia - spracúvanie osobných údajov je vykonávané na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, ktorý spočíva v potrebe zlepšovania, zefektívnenia a vyhodnotenia kvality poskytovaných služieb,

	<i>kontroly dodržiavania postupov a vedenia záznamu o zmluve uzavretej prostredníctvom telefonických hovorov</i>
Kategória osobných údajov	osobné údaje, ktoré odzneli v nahrávanom telefonickom hovore a ktoré boli počas jeho nahrávania zaznamenané, najmä titul, meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, rodné číslo, číslo účtu, kontaktné údaje - tel. číslo, e-mailová adresa; meno a priezvisko zamestnanca, ktorý uskutočnil hovor, údaje týkajúce sa uskutočneného telefonického hovoru
Doba uchovávania	v závislosti od toho, ktoré produkty a služby sú prostredníctvom telefonických hovorov poskytované (od 3 mesiacov do 3 rokov)

BEZPEČNOSŤ SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

V súvislosti so zabezpečením osobných údajov prijal Prevádzkovateľ príslušnú internú dokumentáciu, v ktorej sú bližšie špecifikované primerané bezpečnostné opatrenia, ktoré boli za účelom zabezpečenia Vašich osobných údajov Prevádzkovateľom prijaté.

Prijaté bezpečnostné opatrenia zodpovedajú štandardnom informačnej bezpečnosti. Zároveň, prijímame aj opatrenia, aby osobné údaje boli zabezpečené aj na organizačnej a personálnej úrovni, k čomu sme prijali interné procesy a postupy.

KATEGÓRIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje **v súlade so zásadou minimalizácie** tak, aby mohol plniť uzatvorené zmluvy, zákonné povinnosti, spracúval osobné údaje, na spracovávanie ktorých má oprávnený záujem alebo aby spracúval Vaše osobné údaje, na spracúvanie ktorých ste mu udelili súhlas. Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje vždy len v takom rozsahu, aby bol splnený určený účel spracúvania. To znamená, že od Vás **Prevádzkovateľ nevyžaduje osobné údaje, ktoré nie sú na konkrétny účel spracúvania potrebné.**

Prevádzkovateľ o Vás spracúva osobné údaje v rozsahu bežných osobných údajov. Konkrétne kategórie osobných údajov, ktoré o Vás Prevádzkovateľ pri jednotlivých účeloch spracúvania spracúva, sú špecifikované nižšie, v tabuľke účelov.

PLATNOSŤ

Tieto informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov uvedené v tomto dokumente sú platné a účinné od 01.06.2025. Vzhľadom na to, že sa môže v budúcnosti vyžadovať aktualizácia informácií o spracúvaní osobných údajov obsiahnutých v týchto Zásadách, Prevádzkovateľ je oprávnený tieto Zásady kedykoľvek aktualizovať. V takom prípade Vás však o tom Prevádzkovateľ náležitým spôsobom vopred oboznámi.