**Správa zákazníckeho účtu**

**Účel spracúvania osobných údajov:**

**Registrácia a vytvorenie zákazníckeho účtu v e-shope:** Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné pre vytvorenie a správu používateľského účtu, ktorý umožňuje používateľovi prístup k jeho osobným nastaveniam a histórii aktivít.

**Prihlásenie do zákazníckeho účtu:** Umožňuje používateľom prístup a správu ich účtov, vrátane prehľadu a sledovania ich interakcií v rámci e-shopu.

**Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:**

**Návštevník e-shopu:** Osoba, ktorá sa zaregistrovala do e-shopu, ale zatiaľ neuskutočnila žiadny nákup.

**Registrovaný používateľ:** Osoba, ktorá prešla procesom registrácie a vytvorenia účtu v e-shope.

**Používateľ e-shopu:** Osoba, ktorá používa e-shop na nakupovanie alebo iné interakcie, vrátane tých, ktorí sú už registrovaní a aktívne nakupujú.

**Kategória osobných údajov:**

Bežné osobné údaje.

**Zoznam alebo rozsah osobných údajov:**

**Registračné a prihlasovacie údaje:** Používateľské meno alebo e-mailová adresa (obsahujúce osobný údaj napr. meno a priezvisko), heslo (spracúvané v šifrovanej forme).

**Základné identifikačné údaje:** Meno a priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo (nepovinné, ale často vyžadované pre kontaktné účely).

**Adresné údaje:** Doručovacia adresa (ak sa vyžaduje pre doručenie objednávok), fakturačná adresa (ak sa líši od doručovacej adresy).

**Ďalšie informácie (voliteľné):** Názov spoločnosti, dátum narodenia (využíva sa na overenie veku).

Historické údaje o nákupe (na analýzu spotrebiteľského správania a personalizáciu ponúk).

**Údaje o platbe:** Údaje o platobných transakciách a fakturácii.

**Právny základ spracúvania osobných údajov:**

**Zákonnosť spracúvania osobných údajov:**

Právnym základom pre spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb je článok 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) – **súhlas dotknutej osoby.**

Spracúvanie je vykonávané v súlade s platnými právnymi predpismi:

* Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov,
* Všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR).

**Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:**

Spracúvanie osobných údajov na základe osobitého právneho predpisu sa nevykonáva.

**Príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým budú osobné údaje poskytnuté:**

* **Poskytovateľ hostingu a technickej správy webovej stránky** (Sprostredkovateľ podľa čl. 28 GDPR) – zabezpečenie prevádzky webovej stránky, údržba a bezpečnostné zálohy.
* **Poskytovateľ e-mailových služieb** (Sprostredkovateľ podľa čl. 28 GDPR) – spracovanie e-mailovej komunikácie vrátane prijímania správ z kontaktného formulára a zasielania automatických odpovedí.
* **Poskytovateľ IT a technickej podpory** (Sprostredkovateľ podľa čl. 28 GDPR) – správa serverov, údržba a podpora e-shopovej platformy.

**Iný oprávnený subjekt:**

Oprávnený subjekt podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a GDPR, zahŕňa:

* **Kontrolné a dozorné orgány:** Orgány, vrátane Úradu na ochranu osobných údajov, ktoré môžu vyžadovať prístup k osobným údajom pre kontrolné a dozorné úlohy.
* **Súdy a orgány trestného konania:** Majú prístup k osobným údajom v rozsahu potrebnom pre vyšetrovania, súdne konania a právne procesy.
* **Slovenská obchodná inšpekcia:** Orgán dozoru nad spotrebiteľskou legislatívou, oprávnený vykonávať kontrolu osobných údajov.
* **Iné zákonom oprávnené subjekty:** Štátne a verejné inštitúcie s právomocou spracúvať osobné údaje na základe zákona, ako napr. daňové úrady a sociálne zabezpečenia.

**- do tretích krajín:** osobné údaje nie sú poskytované do tretích krajín.

**- do medzinárodných organizácií:** osobné údaje nie sú poskytované do medzinárodných organizácií.

**Zverejňovanie osobných údajov:**

Prevádzkovateľ osobné údaje nezverejňuje.

**Oprávnený záujem prevádzkovateľa (podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR):**

Prevádzkovateľ spracúvanie osobných údajov na základe oprávnených záujmov nevykonáva.

**Doba uchovávania / kritérium jej určenia:**

* **Platnosť udeleného súhlasu**: Osobné údaje sú uchovávané po dobu platnosti súhlasu alebo do jeho odvolania.
* Maximálna doba uchovávania: **5 rokov** od dátumu udelenia súhlasu.

**Prevádzkovateľ sa zaväzuje dodržiavať zásady spracúvania osobných údajov, ktoré zahŕňajú:**

* Osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou budú spracúvané iba v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie stanovených účelov. V prípade, že účel spracúvania osobných údajov odpadne, tieto údaje budú bezodkladne vymazané.
* Prevádzkovateľ pravidelne reviduje uchovávané osobné údaje, aby zabezpečil, že ich uchovávanie je naďalej opodstatnené. Údaje, ktoré už nie sú potrebné alebo ktorých doba uchovávania uplynula, budú bezpečne vymazané alebo anonymizované.
* Dotknutá osoba bude informovaná o novom účele a právnom základe spracúvania osobných údajov, ak dôjde k zmene pôvodne stanoveného účelu. Tým sa zabezpečí, že všetky zmeny v spracúvaní údajov budú pre dotknuté osoby plne transparentné.
* Osobné údaje budú spracúvané len na vymedzený a oprávnený účel a nebudú ďalej spracúvané spôsobom nezlučiteľným s týmto účelom.
* Osobné údaje musia byť správne a aktualizované. Prevádzkovateľ zabezpečí opravu nesprávnych údajov bezodkladne po tom, čo sa o nesprávnosti dozvie.
* Osobné údaje budú chránené pred neoprávneným prístupom, spracovaním, zničením alebo stratou. Prevádzkovateľ je povinný nahlásiť závažné incidenty príslušnému úradu.
* Prevádzkovateľ je zodpovedný za dodržiavanie zásad spracúvania osobných údajov a musí byť schopný preukázať súlad s týmito zásadami na požiadanie úradu.

**Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia:**

Prevádzkovateľ implementoval rozsiahle organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov, ktoré sú detailne zdokumentované v interných predpisoch. Tieto opatrenia pokrývajú fyzickú a objektovú bezpečnosť, informačnú bezpečnosť, šifrovú ochranu informácií, personálnu a administratívnu bezpečnosť, ako aj ochranu citlivých informácií. Sú navrhnuté tak, aby efektívne predchádzali neoprávnenému prístupu a zabezpečovali komplexnú ochranu osobných údajov v rámci organizácie. Realizácia týchto opatrení sa riadi presne definovanými právomocami a povinnosťami, ktoré sú uvedené v bezpečnostnej politike prevádzkovateľa.

**Poučenie o forme požiadavky na poskytnutie osobných údajov od dotknutých osôb:**

Poskytovanie osobných údajov na základe súhlasu je dobrovoľné. Dotknutá osoba nie je povinná poskytnúť svoje osobné údaje. Neposkytnutie osobných údajov znamená, že nebude možné zaregistrovať a vytvoriť používateľský účet v e-shope, ani umožniť prístup a správu účtu vrátane prehľadu a sledovania interakcií v rámci e-shopu.

**Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:**

Prevádzkovateľ vyhlasuje, že v súvislosti s registráciou a správou zákazníckeho účtu nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu vrátane profilovania.

**Zdroj osobných údajov:**

Osobné údaje sú získavané priamo od dotknutej osoby v nasledovných situáciách:

* **Registrácia zákazníckeho účtu v e-shope** prostredníctvom registračného formulára.
* **Objednávka tovaru alebo služieb**, kde dotknutá osoba uvedie svoju e-mailovú adresu a súhlasí s jej použitím na vytvorenie zákazníckeho účtu.
* **Úprava alebo správa údajov v zákazníckom účte**, ktorú vykonáva používateľ priamo.
* **Využívanie zákazníckeho účtu**, kde používateľ poskytuje údaje potrebné pre účely jeho správy.

**Práva dotknutej osoby:**

**Právo odvolať súhlas** – možnosť kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov. Odvolanie súhlasu však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase pred jeho odvolaním.

**Právo na prístup** – získať potvrdenie o spracúvaní údajov a prístup k nim.

**Právo na opravu** – opraviť nepresné alebo doplniť neúplné údaje.

**Právo na vymazanie** (právo byť zabudnutý) – požiadať o vymazanie údajov, okrem prípadov, keď sú osobné údaje povinne archivované.

**Právo na obmedzenie spracúvania** – požiadať o obmedzenie spracúvania údajov v určitých situáciách.

**Právo na prenosnosť údajov** – toto právo nemá dotknutá osoba pri právnom základe spracúvania podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, a taktiež pri právnom základe podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.

**Právo podať sťažnosť** – podať sťažnosť dozornému orgánu, ak sa domnieva, že spracovanie osobných údajov je v rozpore s GDPR.

**Dotknutá osoba má právo kedykoľvek podať námietku** proti spracúvaniu osobných údajov založenom na čl. 6 ods. 1 písm. f) (oprávnenom záujme Prevádzkovateľa), z dôvodov súvisiacich s jej konkrétnou situáciou. Prevádzkovateľ musí preukázať nevyhnutné závažné oprávnené dôvody pre spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právnych nárokov.

**Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov je možné nasledujúcimi spôsobmi:**

* Kontaktovaním našej zákazníckej podpory, buď písomne alebo elektronicky na kontaktné údaje Prevádzkovateľa.
* Priamo v nastaveniach svojho zákazníckeho účtu.

Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním.

**Vaše právo si môžete uplatniť u nás kedykoľvek**, a to písomnou formou alebo elektronicky doručením vašej žiadosti na uvedené kontaktné údaje.