

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV PRE CALL CENTRUM DR.MAX

Spracúvanie osobných údajov je v rámci Európskej únie regulované nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (v angličtine General Data Protection Regulation, v skratke GDPR), ktoré v Slovenskej republike dopĺňa zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene doplnení niektorých zákonov.

Skupina Dr.Max si kladie za najvyššiu prioritu bezpečnosť a ochranu osobných údajov, s ktorými nakladá, či už v rámci využívania s Bezplatnej infolinke Dr.Max, ako výdaja liekov pre našich pacientov, nakladania s osobnými údajmi našich zamestnancov, členov nášho vernostného programu, a pod. V skupine lekární Dr.Max taktiež dôsledne dbáme o to, aby všetky osoby, ktorých osobné údaje spracúvame, boli náležite, zrozumiteľne a včas poučené o všetkých aspektoch spracúvania ich osobných údajov a taktiež, aby im bola daná možnosť si kedykoľvek uplatniť všetky ich práva, ktoré im tejto súvislosti prislúchajú.

Všetky potrebné informácie ohľadom spracúvania Vašich osobných údajov v súvislosti s prevádzkou Bezplatnej infolinke Dr.Max (call centrum Dr.Max) nájdete v tomto dokumente. V prípade, že je Vám ktorákoľvek z informácií ohľadom spracúvania Vašich osobných údajov pre účely Bezplatnej infolinke Dr.Max nejasná, prosím neváhajte sa na nás kedykoľvek obrátiť na telefónnom čísle Bezplatnej infolinke Dr.Max 0800 60 60 70.

Tento dokument upravuje špecifiká spracúvania osobných údajov len vo vzťahu k Bezplatnej infolinke Dr.Max. Všetky ostatné informácie nájdete najmä v nasledovných dokumentoch: Zásady ochrany osobných údajov pre vernostný program Dr.Max (dostupné [tu](#)) alebo v ktorejkoľvek lekárni Dr.Max), Zásady ochrany osobných údajov v online lekárni Dr.Max (dostupné [tu](#)) a Poučenie dotknutých osôb ohľadom spracúvania osobných údajov v lekárni Dr.Max, dostupné v ktorejkoľvek lekárni Dr.Max, prípadne v ostatných dokumentoch upravujúcich zásady spracúvania osobných údajov pri iných činnostiach (napr. spotrebiteľských súťažiach).

Skupina Dr.Max predstavuje neuzavretú skupinu lekární vystupujúcich pod spoločným označením Dr.Max. Skupina taktiež zahŕňa materskú spoločnosť prevádzkovateľov lekární, ktorá skupinu zastrašuje - spoločnosť Dr.Max Holding SK, a.s., IČO: 35 895 136, so sídlom Digital Park II, Einsteinova 23, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01.

Spoločnosť Dr.Max Holding SK, a.s., ako materská spoločnosť, je prevádzkovateľom vernostného programu Dr.Max (Dr.Max Club). Vernostný program Dr.Max je systém poskytovania zliav a výhod prevádzkovaný spoločnosťou Dr.Max Holding SK, a.s., v spolupráci primárne s držiteľmi povolení na poskytovanie lekárenskej starostlivosti vo verejných lekárňach v skupine Dr.Max (ďalej len „lekárne Dr.Max“), ako aj ďalšími zmluvnými partnermi (subdodávateľmi služieb a sprostredkovateľmi spoločnosti Dr.Max Holding SK, a.s. z pohľadu ochrany osobných údajov), ktorí zabezpečujú poskytovanie jednotlivých benefitov členom Vernostného programu Dr.Max.

V rámci Vernostného programu Dr.Max Dr.Max Holding SK, a.s. poskytuje jeho členom penzum benefitov a výhod. Jedným z týchto benefitov je aj prevádzkovanie Bezplatnej infolinke Dr.Max (bezplatné call centrum), ktoré slúži ako zastrešujúce call centrum pre nasledovné účely:

- a) Vernostného programu Dr.Max a získavania informácií o lekárňach Dr.Max
- b) E-shopu prevádzkovaného na webovom sídle www.drmax.sk
- c) vybavovanie žiadostí podľa GDPR voči subjektom tvoriacim skupinu Dr.Max.

Počas telefonického rozhovoru na Bezplatnú infolinku Dr.Max pre riadne využitie a následné skvalitňovanie služieb vyžadujeme, aby sa volajúci identifikoval, a v závislosti od povahy žiadanej služby poskytol aj ďalšie osobné údaje, pričom telefonické hovory sú nahrávané, spracúvané a archivované po dobu určenú týmito Zásadami. Počas telefonických hovorov taktiež môžeme vyhotovovať písomné záznamy z hovorov uchovávané v elektronickej podobe.

Použité pojmy

Bezplatná infolinka Dr.Max (call centrum) – bezplatná infolinka skupiny Dr.Max určená pre členov Vernostného programu Dr.Max Club, zákazníkov E-shopu a zákazníkov jednotlivých lekární Dr.Max, ako aj pre ostatné osoby, ktoré sa chcú len informovať o najbližšej lekárni Dr.Max a pod. dostupná na telefónnom čísle 0800 60 60 70.

Dotknutá osoba – osoba, ktorej osobné údaje sú v súvislosti s využitím Bezplatnej infolinky Dr.Max spracúvané

Dr.Max 100 – spoločnosť Dr.Max 100 s.r.o., so sídlom Moldavská cesta 8/A, 040 11 Košice, IČO: 48 115 860, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 37295/V, držiteľ povolenia na prevádzkovanie verejnej lekárne, ktorá prevádzkuje internetový výdaj liekov, zdravotníckych pomôcok a doplnkového sortimentu na Webovom sídle Dr.Max

E-shop – internetový výdaj voľnopredajných liekov a zdravotníckych pomôcok a doplnkového sortimentu spoločnosťou Dr.Max 100 prostredníctvom jej webového sídla www.drmax.sk

GDPR – nariadenie 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov)

Osobné údaje – akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby (Dotknutej osoby)

Zodpovedná osoba – osoba, ktorú určil Dr.Max Holding SK, a.s. ako zodpovednú osobu v zmysle GDPR, a ktorú môžu Dotknuté osoby a Úrad pre ochranu osobných údajov kontaktovať ohľadom spracúvania osobných údajov

KTO SPRACÚVA VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE A NA AKÉ ÚČELY?

Prevádzkovateľ a jeho sprostredkovatelia.

Z pohľadu regulácie osobných údajov je prevádzkovateľom subjekt, ktorý sám určí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a osobné údaje spracúva vo svojom mene.

Prevádzkovateľom osobných údajov v rámci Bezplatnej infolinky Dr.Max je spoločnosť Dr.Max Holding SK, a.s., ktorá Bezplatnú infolinku Dr.Max prevádzkuje vo svojom mene prostredníctvom svojho sprostredkovateľa. Z pohľadu ochrany osobných údajov je Dr.Max Holding SK, a.s. prevádzkovateľom, ktorý určuje aj účel a prostriedky spracúvania osobných údajov pre účely Bezplatnej infolinky Dr.Max vo vzťahu k Vernostnému programu Dr.Max a vybavovaniu žiadostí podľa GDPR v súvislosti s Vernostným programom Dr.Max. Dr.Max Holding SK, a.s. je taktiež prevádzkovateľom osobných údajov, ktoré nemožno zaradiť pod nižšie uvedené skupiny (napr. ak sa volajúci všeobecne informuje o lekárňach v skupine Dr.Max, a pod., a ak pri tom dochádza k spracúvaniu osobných údajov).

Na Bezplatnú infolinku Dr.Max máte možnosť sa obrátiť aj v súvislosti s nákupmi v E-shope Dr.Max, ktorý prevádzkuje spoločnosť Dr.Max 100 (informácie o objednanom tovare), ako aj uplatňovaní práv podľa GDPR v súvislosti s nákupmi v E-shope. V tejto súvislosti je rovnako prevádzkovateľom osobných údajov spoločnosť Dr.Max Holding SK, a.s.. Bezplatná infolinka je určená primárne pre vybavovanie požiadaviek zákazníkov E-shopu súvisiacich s objednávkami tovaru, uplatňovaním žiadostí podľa GDPR voči Dr.Max 100 ako prevádzkovateľovi E-shopu a pod.

Dr.Max Holding SK, a.s. je prevádzkovateľom spracúvania osobných údajov aj v časti služieb Bezplatnej infolinky Dr.Max venovaných vybavovaniu žiadostí podľa GDPR ako aj sporadicky organizovaným marketingovým a iným činnostiam, resp. poskytuje obdobné služby pre zákazníkov skupiny Dr.Max (napr. spotrebiteľské súťaže), v súvislosti s ktorými sa môžete obrátiť na Bezplatnú infolinku Dr.Max, vrátane uplatnenia vašich práv podľa GDPR voči Dr.Max Holding SK, a.s.

Sprostredkovatelia v rámci Európskej únie / Európskeho hospodárskeho priestoru Dr.Max Holding SK, a.s. pre účely riadnej prevádzky Bezplatnej linky Dr.Max využíva služby sprostredkovateľov, ktorí sa v jej mene podieľajú na zabezpečovaní jej prevádzky a plnia ďalšie úlohy v mene Dr.Max Holding SK, a.s.. Za týmto účelom spracúvajú osobné údaje v príslušnom rozsahu, ktorými disponuje Dr.Max Holding SK, a.s., či už ako prevádzkovateľ alebo ako sprostredkovateľ.

Týmito sprostredkovateľmi je niekoľko kategórií subjektov.

V prvom rade, sprostredkovateľom je spoločnosť atlantis telecom spol. s r.o. so sídlom Štěrboholská 1427/55, 102 00 Praha 10 – Hostivař, ktorá technicky zabezpečuje chod Bezplatnej infolinky Dr.Max, nahrávanie priebehu hovorov a archiváciu nahrávok, a pod., a pri tejto činnosti spracúva osobné údaje dotknutých osôb, využívajúcich služby Bezplatnej infolinky Dr.Max.

Ďalšími sprostredkovateľmi môžu byť subjekty, ktoré sa podieľajú na realizácii ďalších služieb v rámci prevádzky Bezplatnej infolinky a jednotlivých služieb, ktoré prevádzkujú spoločnosti zo skupiny Dr.Max. Zoznam týchto sprostredkovateľov závisí od aktuálnej ponuky týchto služieb a nie je konečný. Dr.Max Holding SK, a.s. bude informovať dotknuté osoby o zmenách v zozname služieb poskytovaných členom prostredníctvom Bezplatnej infolinky Dr.Max a tým aj o zmene sprostredkovateľov, ktorí v ich mene spracúvajú osobné údaje za účelom poskytovania týchto služieb.

Osobné údaje účastníkov telefonických hovorov môžeme odovzdávať aj ďalším subjektom, ktorí ich spracúvajú vo svojom mene, ak to vyžaduje alebo bude vyžadovať zákon, alebo je alebo bude to nevyhnutné pre iné účely.

AKÉ ÚDAJE SPRACÚVAME A PREČO?

Osobné údaje volajúcich spracúvame pre účely, pre ktoré volajúci Bezplatnú infolinku Dr.Max kontaktuje, a to najmä:

- a) Vybavovanie žiadostí členov Vernostného programu Dr.Max, týkajúcich sa Vernostného programu Dr.Max
- b) Vybavovanie žiadostí členov Vernostného programu Dr.Max podľa GDPR
- c) Vybavovanie požiadaviek zákazníkov Dr.Max 100 ohľadom E-shopu
- d) Vybavovanie žiadostí ohľadom GDPR vo vzťahu k E-shopu
- e) Vybavovanie žiadostí ohľadom GDPR vo vzťahu k jednotlivým lekárňam
- f) Vybavovanie požiadaviek zákazníkov Dr.Max Holding SK, a.s. ohľadom marketingových a iných činností a služieb organizovaných / poskytovaných Dr.Max Holding SK, a.s.
- g) Vybavovanie žiadostí ohľadom GDPR vo vzťahu k Dr.Max Holding SK, a.s.
- h) Poskytovanie informácií ohľadom lekární Dr.Max, ak v tejto súvislosti dochádza k spracúvaniu osobných údajov

Na vyššie uvedené účely spracúvame len bežné osobné údaje (napr. meno a priezvisko, telefónne číslo, číslo vernostnej karty, číslo objednávky v E-shope, a pod.).

Osobné údaje volajúcich spracúvame taktiež na účely analýz a štatistík pre skvalitnenie služieb Bezplatnej infolinky Dr.Max (zlepšovanie komunikácie našich operátorov s volajúcimi, vyhodnocovanie miery využitia jednotlivých služieb za účelom prispôsobenia ich skladby a personálneho obsadenia call centra, responzivnosti call centra počas určenej doby, a pod.) pre zaistenie čo najväčšej spokojnosti našich zákazníkov.

Osobné údaje volajúcich taktiež spracúvame (archivujeme) pre účely preukázania splnenia našich zákonných povinností, napr. vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov.

NA AKOM PRÁVNOM ZÁKLADE SPRACÚVAME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

- 1) Služby call centra v súvislosti s Vernostným programom – prevádzkovateľ Dr.Max Holding SK, a.s.

Súhlas dotknutej osoby

Členovia Vernostného programu Dr.Max Club vstupujú do Vernostného programu dobrovoľne vyplnením a odovzdaním prihlášky. Vstupom do Vernostného programu zároveň udeľujú slobodný a dobrovoľný súhlas na spracúvanie svojich bežných osobných údajov pre účely plnenia Vernostného programu Dr.Max, pričom Bezplatná infolinka je súčasťou benefitov poskytovaných v rámci Vernostného programu Dr.Max.

2) Služby call centra v súvislosti s E-shopom – prevádzkovateľ Dr.Max 100

Plnenie zmluvy voči zákazníkovi

Zákazníci E-shopu vstupujú s Dr.Max 100 ako prevádzkovateľom E-shopu do zmluvného vzťahu týkajúceho sa nákupu tovaru prostredníctvom E-shopu. V rámci tohto zmluvného vzťahu majú zákazníci možnosť overiť si stav svojich objednávok, podať podnety a sťažnosti, a získať ďalšie informácie v súvislosti s týmto zmluvným vzťahom aj prostredníctvom Bezplatnej infolinky Dr.Max. Právnym základom spracúvanie osobných údajov je preto plnenie zmluvy voči zákazníkovi, ktorú uzavrel s Dr.Max 100.

3) Služby call centra v súvislosti s aktivitami organizovanými Dr.Max Holding SK, a.s.

Príslušný právny základ

Týmto právnym základom môže byť napr. plnenie zmluvy (štatútu súťaže) v prípade spotrebiteľských súťaží, oprávnený záujem, súhlas dotknutej osoby, a pod., v závislosti od typu marketingovej alebo inej aktivity organizovanej spoločnosťou Dr.Max Holding SK, a.s.

4) Plnenie povinností podľa GDPR zo strany Dr.Max Holding SK, a.s.

Plnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa

Dotknuté osoby majú právo využiť Bezplatnú infolinku Dr.Max aj na uplatnenie svojich práv podľa GDPR. Pre riadne vybavenie Vašich žiadostí sme povinní Vás riadne identifikovať, prevziať Vašu žiadosť, a nahrávku uchovať pre dôkazné potreby. Za týmto účelom spracúvame osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu na právnom základe plnenia našich zákonných povinností.

V prípade vybavovania žiadostí GDPR voči Dr.Max Holding SK, a.s. v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov pri výbere liekov v lekární, Vás môže operátor call centra odkázať na osobnú návštevu konkrétnej lekárne, kde sa preukážete dokladom totožnosti, ak Vás operátor nebude schopný riadne identifikovať telefonicky. Toto opatrenie je bezpečnostným opatrením vzhľadom na to, že lekárne spracúvajú osobné údaje o zdraví, ktoré si vyžadujú osobitnú ochranu. Lehota na vybavenie Vašej žiadosti začne v takom prípade plynúť až po osobnom podaní Vašej žiadosti.

5) Ďalšie právne základy

Oprávnený záujem

Jednotlivé hovory so zákazníkmi sú nahrávané a v nevyhnutnom rozsahu analyzované pre účely neustáleho skvalitňovania služieb Bezplatnej infolinky Dr.Max pre čo najväčšiu spokojnosť našich zákazníkov, čo považujeme za oprávnený záujem prevádzkovateľov.

Voči spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu má dotknutá osoba právo namietať (viac informácií nižšie pri práve namietať).

AKO DLHO SPRACÚVAME OSOBNÉ ÚDAJE?

1) Vernostný program

Nahrávky telefonických hovorov a záznamy vyhotovené počas hovorov sa uchovávajú do odvolania súhlasu člena Vernostného programu so spracúvaním jeho osobných údajov pre účely programu, inak po celú dobu trvania členstva vo Vernostnom programe Dr.Max, ktoré sa automaticky ukončí po 3 rokoch od posledného použitia vernostnej karty. Po skončení členstva sa uchovávajú nahrávky, ak to Dr.Max Holding SK, a.s. prikazuje zákon (napr. predpisy o archivácii) po dobu určenú týmito predpismi alebo je to potrebné na ochranu práv Dr.Max Holding SK, a.s. (napr. preukázanie splnenia zákonných povinností voči Úradu na ochranu osobných údajov, ochrana práv v prípadnom spore a pod.), a to po dobu 3 rokov od skončenia členstva vo Vernostnom programe.

Po uplynutí stanovenej doby nahrávky zlikvidujeme a záznamy vyhotovené počas hovorov anonymizujeme tak, aby sa už za žiadnych okolností nedali priradiť ku konkrétnej fyzickej osobe. Taktiež zariadime, aby ich v tomto rozsahu vymazali alebo anonymizovali aj všetci naši sprostredkovatelia.

2) E-shop

Osobné údaje spracúvané na základe plnenia zmluvy aj prostredníctvom Bezplatnej infolinky Dr.Max spracúvame po celú dobu trvania kúpnej zmluvy a následne osobné údaje archivujeme po dobu stanovenú zákonom pre účely uplatnenia nárokov v rámci záručnej doby, účtovné a daňové účely.

Ak ide o registrovaného zákazníka (zákazníka so zriadeným elektronickým účtom na webovom sídle www.drmax.sk) jeho osobné údaje spracúvané aj prostredníctvom Bezplatnej infolinky Dr.Max spracúvame po dobu trvania registrácie registrovaného zákazníka v E-shope a následne 3 roky po zrušení registrácie; ak registrácia nie je zrušená, po dobu 3 rokov od poslednej aktivity v elektronickom konte: (i) od posledného prihlásenia do konta v E-shope, (ii) poslednej zaznamenanej aktivity v E-shope v prípade permanentného prihlásenia v E-shope.

3) Služby call centra v súvislosti s aktivitami organizovanými Dr.Max Holding SK, a.s.

Osobné údaje spracúvané v súvislosti s Vašími dopytmi ohľadom aktivít organizovaných Dr.Max Holding SK, a.s. spracúvame po dobu uvedenú v zásadách ochrany osobných údajov pre konkrétnu aktivitu organizovanú Dr.Max Holding SK, a.s., inak po dobu 3 rokov od uskutočnenia telefonického hovoru.

4) Plnenie povinností podľa GDPR voči Dr.Max Holding SK, a.s.

Nahrávky a záznamy z telefonických hovorov, počas ktorých boli uplatnené práva podľa GDPR, archivujeme po dobu piatich (5) rokov od vybavenia jednotlivých žiadostí.

5) Oprávnený záujem na skvalitňovaní služieb

Na tento účel spracúvame osobné údaje, ktoré sú súčasťou nahrávok telefonických rozhovorov a záznamov vyhotovovaných z týchto rozhovorov po dobu 3 rokov od ich vyhotovenia. Následne sú anonymizované.

AKÉ MÁ DOTKNUTÁ OSOBA PRÁVA?

a) právo odvolať poskytnutý súhlas

Ktorýkoľvek zo súhlasov má dotknutá osoba právo kedykoľvek odvolať.

b) právo požadovať prístup k spracúvaným osobným údajom

Dotknutá osoba má právo požadovať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a aj ďalšie informácie v zmysle GDPR (čl. 15).

c) právo na opravu

Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia.

d) právo na obmedzenie spracúvania

Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie jej osobných údajov, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov: a) dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov; b) spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia; c) prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov; d) dotknutá osoba namietala voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 GDPR na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.

Ak sa spracúvanie obmedzilo, takéto osobné údaje sa s výnimkou uchovávaní spracúvajú len so súhlasom dotknutej osoby alebo na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, alebo na ochranu práv inej fyzickej alebo právnickej osoby, alebo z dôvodov dôležitého verejného záujmu Európskej únie alebo jej členského štátu.

Dotknutú osobu, ktorá dosiahla obmedzenie spracúvania, prevádzkovateľ informuje pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania zrušené.

e) právo na prenosnosť osobných údajov

Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi bez toho, aby jej prevádzkovateľ, ktorému sa tieto osobné údaje poskytli, bránil, ak: a) sa spracúvanie zakladá na súhlase alebo na zmluve, a b) ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami. Dotknutá osoba má pri uplatňovaní svojho práva na prenosnosť údajov právo na prenos osobných údajov priamo od jedného prevádzkovateľa druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ je to technicky možné. Toto právo nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných. Právo na prenosnosť sa netýka údajov, ktoré Dr.Max Holding SK, a.s. získa vlastnou činnosťou, t.j. najmä analýzami údajov poskytnutých Dotknutou osobou.

f) právo na výmaz

Dotknutá osoba má tiež právo dosiahnuť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, a prevádzkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak je splnený niektorý z týchto dôvodov: a) osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali; b) dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva, a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie; c) dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie alebo dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu na základe oprávneného záujmu pre účely priameho marketingu (ak prevádzkovatelia budú osobné údaje spracúvané v súvislosti s Bezplatnou infolinkou Dr.Max v budúcnosti spracúvať na účely priameho marketingu na základe oprávneného záujmu); d) osobné údaje sa spracúvali nezákonne; e) osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému prevádzkovateľ podlieha; f) osobné údaje sa získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti dieťaťu podľa článku 8 ods. 1. GDPR. 8

Ak prevádzkovateľ zverejnil osobné údaje a je povinný vymazať osobné údaje, so zreteľom na dostupnú technológiu a náklady na vykonanie opatrení podnikne primerané opatrenia vrátane technických opatrení, aby informoval prevádzkovateľov, ktorí vykonávajú spracúvanie osobných údajov, že dotknutá osoba ich žiada, aby vymazali všetky odkazy na tieto osobné údaje, ich kópiu alebo repliky.

Žiadosti o výkon týchto práv dotknutej osoby splní prevádzkovateľ bezplatne. Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, prevádzkovateľ môže byť: a) požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo na oznámenie alebo na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo b) odmietnuť konať na základe žiadosti.

Prevádzkovateľ poskytne dotknutej osobe informácie o opatreniach, ktoré sa prijali na základe jej žiadosti bez zbytočného odkladu a v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. Uvedená lehota sa môže v prípade potreby predĺžiť o ďalšie dva mesiace, pričom sa zohľadní komplexnosť žiadosti a počet žiadostí. Prevádzkovateľ informuje o každom takomto predĺžení dotknutú osobu do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi zmeškania lehoty. Ak dotknutá osoba podala žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie sa podľa možnosti poskytnú elektronickými prostriedkami, pokiaľ dotknutá osoba nepožiadala o iný spôsob.

g) právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov

Ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutej osoby na základe oprávneného záujmu, dotknutá osoba má právo namietať voči takémuto spracúvaniu a prevádzkovateľ nesmie ďalej jej osobné údaje na základe oprávneného záujmu spracúvať, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. Pokiaľ prevádzkovateľ bude v budúcnosti spracúvať osobné údaje dotknutej osoby na základe oprávneného záujmu na účely

priameho marketingu (o čom budú dotknuté osoby informované), dotknutá osoba má právo namietať a prevádzkovateľ už nesmie za týmto účelom osobné údaje dotknutej osoby spracúvať.

h) právo podať sťažnosť na Úrad

Ak sa člen Programu domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv v súvislosti so spracúvaním jeho osobných údajov, má právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, webové sídlo: <https://www.dataprotection.gov.sk/uouu/> alebo úradu na ochranu osobných údajov v členskom štáte svojho obvyklého pobytu alebo mieste výkonu jeho práce (ďalej len „dozorný orgán“).

Dozorný orgán, ktorému sa sťažnosť podala, informuje sťažovateľa o pokroku a výsledku sťažnosti vrátane možnosti podať súdny prostriedok nápravy.

i) právo nechať sa zastúpiť

Dotknutá osoba má právo poveriť neziskový subjekt, organizáciu alebo združenie, ktoré boli riadne zriadené v súlade s právom členského štátu, ktorých ciele podľa stanov sú vo verejnom záujme a ktoré pôsobia v oblasti ochrany práv a slobôd dotknutých osôb, pokiaľ ide o ochranu ich osobných údajov, aby podali sťažnosť v jej mene, aby v jej mene uplatnili vyššie uvedené práva podať sťažnosť dozornému orgánu a podať súdny prostriedok nápravy a aby v jej mene uplatnili právo na náhradu škody v dôsledku porušenia GDPR prevádzkovateľom alebo sprostredkovateľom, ak to umožňuje právo členského štátu.

AKO NÁS KONTAKTOVAŤ V OTÁZKACH OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV?

V otázke spracúvania osobných údajov a uplatnenia práv Dotknutých osôb (vrátane odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov) sa môžete na prevádzkovateľov kedykoľvek obrátiť - na Bezplatnej infolinke Dr.Max: 0800 60 60 70, - na e-mailovej adrese drmax@drmax.sk.

Zodpovednú osobu vymenovanú prevádzkovateľmi možno kontaktovať na e-mailovej adrese: dpo@drmax.sk.

Tieto Zásady sú účinné od 1.7.2018.

Aktualizácia ku dňu: 11.7.2022