



OZNÁMENIE O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV PRE ZÁKAZNÍCKY SERVIS

1. Všeobecné ustanovenia

Cieľom tohto Oznámenia o ochrane osobných údajov v súvislosti so zákazníckym servisom (ďalej len „Oznámenie o ochrane“) je informovať Vás o tom, ako nižšie uvedení spoloční prevádzkovatelia (ďalej len „Spoloční prevádzkovatelia“ alebo tiež „my“) získavajú, uchovávajú a ďalej spracovávajú Vaše osobné údaje v súvislosti s poskytovaním služieb zákazníckeho servisu, a ako ďalej zaobchádza s Vašimi osobnými údajmi a chráni ich. Osobné údaje sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby (ďalej len „Vy“ alebo „zákazník“).

Účelom tohto Oznámenia o ochrane osobných údajov je tiež informovať Vás o Vašich právach v súvislosti so spracovaním Vašich údajov a o tom, ako a akými prostriedkami môžete tieto práva uplatňovať.

Odporúčame Vám, aby ste sa pozorne oboznámili s týmto Oznámením o ochrane osobných údajov.

2. Prevádzkovatelia osobných údajov

Prevádzkovateľmi Vašich osobných údajov sú nižšie uvedené spoločnosti, ktoré sú spoločnými prevádzkovateľmi na základe Zmluvy o spoločnom spracovaní osobných údajov v rámci zákazníckeho servisu:

Spoloční prevádzkovatelia:

- **DHL Freight CZ s.r.o.**, so sídlom Nádražní 2967/93, Moravská Ostrava 702 00, zapísaná v obchodnom registri vedeným Krajským súdom v Ostravě, sp. zn. C 79969, IČO: 08566330
- **DHL Freight Slovakia, s.r.o.**, so sídlom Galvániho 17/B, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov, zapísaná v obchodnom registri vedeným Mestským súdom Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 147969/B, IČO: 53186931

Kontaktné údaje pre Českú republiku:

- Email: dhlfre.privacy@dhl.com
- Adresa: Ochrana osobných údajů, Divize DHL Freight CZ, Nádražní 2967/93, 702 00 Moravská Ostrava, Česká republika

Kontaktné údaje pre Slovenskú republiku:

- Email: skfreight.dpo@dhl.com
- Adresa: Ochrana osobných údajov, DHL Freight Slovakia, s.r.o., Galvániho 17/B, Bratislava, 821 04, Slovenská republika

3. Účel, právny základ, rozsah a doba spracovania osobných údajov

3.1 Vaše osobné údaje spracúvame len v rozsahu nevyhnutnom na plnenie našich zmluvných alebo zákonných povinností, alebo na základe vášho súhlasu na účely uvedené nižšie.

3.1.1 Vaše osobné údaje spracúvame na účely poskytovania služieb zákazníkom vrátane vybavovania otázok, sťažností a správy objednávok. Takéto spracúvanie je nevyhnutné na plnenie našich zmluvných

povinností. Vaše osobné údaje spracúvame po dobu nevyhnutnú na vybavenie Vašich požiadaviek a na poskytnutie kvalitnej zákazníckej podpory.

3.1.2 Vaše osobné údaje spracúvame aj na základe nášho oprávneného záujmu, a to na účely zlepšovania našich služieb, zaistenia bezpečnosti našich systémov, ochrany našich práv a oprávnených záujmov vrátane správy pohľadávok a ich vymáhania. Toto spracúvanie zahŕňa, napríklad monitorovanie kvality zákazníckej podpory, prevenciu podvodov, ochranu pred neoprávneným prístupom k našim službám a prijímanie opatrení súvisiacich s uplatňovaním alebo obhajobou právnych nárokov vrátane vymáhania pohľadávok. V týchto prípadoch sa Vaše osobné údaje spracúvajú len v nevyhnutnom rozsahu a na obdobie primerané na splnenie týchto účelov, pričom sa vždy dbá na to, aby neboli neprimerane dotknuté Vaše práva a slobody.

3.1.3 V prípade, že nám udelíte súhlas, budeme vaše osobné údaje spracúvať aj na účely marketingu a personalizácie ponuky, ak je to v súlade so súhlasom zákazníka. V takomto prípade budeme Vaše osobné údaje spracúvať maximálne po dobu uvedenú v takomto súhlase, ktorá zvyčajne nepresiahne 1 rok odo dňa udelenia súhlasu.

3.1.4 Ak nám udelíte súhlas na príslušnej webovej stránke alebo inak, Vaše osobné údaje budeme spracúvať aj v rámci skupiny DHL Group na účely poskytovania globálnej zákazníckej podpory a služieb. V takom prípade budeme Vaše osobné údaje spracúvať najdlhšie po dobu uvedenú v takomto súhlase, ktorá zvyčajne nepresiahne 1 rok odo dňa udelenia súhlasu.

3.2 Vaše osobné údaje spracúvame v nasledujúcom rozsahu: údaje, ktoré nám poskytnete pri kontaktovaní zákazníckeho servisu, najmä: meno, priezvisko, adresa, e-mail, telefón, história objednávok, údaje o reklamáciách a sťažnostiach a akékoľvek iné osobné údaje, ktoré nám poskytnete.

4. Zdieľanie a prenos osobných údajov (prijemcovia osobných údajov)

4.1 Prijemcovia osobných údajov

4.1.1 Niektoré kategórie osobných údajov, ktoré zhromažďujeme vyššie uvedenými spôsobmi, môžeme zdieľať s tretími stranami, ktoré sú buď nezávislými prevádzkovateľmi, alebo nám poskytujú určité služby súvisiace so zákazníckym servisom ako naši sprostredkovatelia, najmä:

- i. so spoločnosťami v rámci skupiny DHL Group na účely poskytovania komplexnej zákazníckej podpory, ak ste s takýmto prenosom súhlasili;
- ii. so subjektmi, ktoré spravujú naše IT systémy a poskytujú IT služby na účely správy a organizovania služieb zákazníkom ako spracovatelia;
- iii. K niektorým Vaším osobným údajom môžu mať výnimočne prístup externí audítori, daňoví poradcovia alebo právni zástupcovia, ak je to potrebné na vymáhanie alebo účtovanie pohľadávok alebo na ochranu našich oprávnených záujmov;
- iv. so štátnymi orgánmi alebo inými tretími stranami pri plnení našich povinností vyplývajúcich zo zákona.

4.2. Záruky

So sprostredkovateľmi, ktorí spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia, sme uzavreli zmluvy o spracúvaní údajov podľa predchádzajúceho odseku, ktoré zaručujú minimálne rovnakú úroveň ochrany ako toto Oznámenie o ochrane osobných údajov.

5. Zabezpečenie dát

Zaviedli sme a udržiavame primerané technické a organizačné opatrenia, vnútorné kontroly a procesy informačnej bezpečnosti v súlade s osvedčenými obchodnými postupmi, ktoré zodpovedajú potenciálnemu riziku, ktoré pre Vás ako dotknutú osobu predstavuje. Tieto opatrenia zahŕňajú napríklad prijímanie primeraných opatrení na vyvodenie zodpovednosti voči príslušným zamestnancom, školenia zamestnancov, pravidelné zálohovanie, postupy obnovy údajov a riadenia incidentov, softvérovú ochranu zariadení atď.

6. Vaše práva ako subjektu údajov

Ak uplatníte ktorékoľvek zo svojich práv podľa tohto článku alebo podľa platných právnych predpisov, budeme informovať každého príjemcu, ktorému boli poskytnuté údaje, o prijatých opatreniach alebo o vymazaní Vašich osobných údajov alebo o obmedzení spracúvania v súlade s Vašou žiadosťou za predpokladu, že takéto oznámenie je uskutočniteľné a/alebo si nevyžaduje neprimerané úsilie.

6.1 O čo môžete požiadať?

V súlade s platnými právnymi predpismi máte právo požadovať o prístup k svojim osobným údajom, ktoré spracúvame, právo na opravu, vymazanie alebo prenos (napr. prenos Vašich osobných údajov inému prevádzkovateľovi na základe Vašej žiadosti), právo namietať a tiež právo požadovať obmedzenie nášho spracúvania. Súhlas so spracovaním osobných údajov môžete tiež kedykoľvek odvolať, ak ste nám ho poskytli.

6.2 Oprava Vašich osobných údajov

Podľa platných právnych predpisov máte právo na opravu vašich osobných údajov, ktoré spracúvame, ak zistíte, že sú nepresné alebo neúplné.

6.3 Výmaz Vašich osobných údajov

Môžete nás kedykoľvek požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov. Ak sa na nás obrátite s takouto žiadosťou, bez zbytočného odkladu vymažeme všetky Vaše osobné údaje, ktoré máme k dispozícii, pokiaľ ich už nepotrebujeme na plnenie našich zmluvných alebo zákonných povinností alebo na ochranu našich oprávnených záujmov.

6.4 Odvolanie súhlasu

Ak ste nám udelili súhlas so spracovaním na vyššie uvedené účely, môžete ho kedykoľvek odvolať bez udania dôvodu. Na tento účel nás prosím kontaktujte na kontaktných údajoch uvedených v článku 2 vyššie. V takom prípade vaše osobné údaje bez zbytočného odkladu vymažeme

6.5 Sprístupnenie a prenosnosť Vašich osobných údajov

Máte právo získať potvrdenie o tom, aké osobné údaje o Vás spracúvame alebo nespracúvame. Ak o to požiadate, môžeme niektoré Vaše osobné údaje (najmä tie, ktoré spracúvame na základe súhlasu) preniesť priamo tretej strane (inému prevádzkovateľovi), za predpokladu, že takáto žiadosť nebude mať nepriaznivý vplyv na práva a slobody iných osôb a bude technicky uskutočniteľná.

6.6. Námietky proti spracúvaniu

Ak spracúvame niektoré Vaše osobné údaje na základe nášho oprávneného záujmu, máte právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu týchto osobných údajov. Pokiaľ nepreukážeme závažné oprávnené dôvody na spracúvanie z našej strany, ktoré prevažujú nad záujmami alebo právami a slobodami dotknutej osoby, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať.

6.7 Obmedzenie spracúvania

Ak nás požiadate o obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov, obmedzíme spracúvanie Vašich osobných údajov na nevyhnutné minimum (uloženie) a prípadne ich budeme spracúvať len na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, alebo na ochranu práv inej fyzickej alebo právnickej osoby, alebo z iných obmedzených dôvodov stanovených platnými právnymi predpismi.

6.8 Sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov

Máte právo podať sťažnosť týkajúcu sa nášho spracúvania Vašich údajov

- pre Českú republiku: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Webová stránka úradu je www.uoou.cz.
- pre Slovenskú republiku: Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Budova Park one, Námestie 1.mája 18, 811 06 Bratislava. Webová stránka úradu je: www.dataprotection.gov.sk.

Toto Oznámenie o ochrane osobných údajov je účinné od 1. februára 2025.

Toto Oznámenie o ochrane osobných údajov môžeme priebežne upravovať alebo aktualizovať. Akékoľvek zmeny tohto oznámenia o ochrane osobných údajov nadobudnú účinnosť po zverejnení.