

PRAVIDLA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

v souvislosti s poskytováním servisních služeb

Z důvodu implementace ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“) jsou níže uvedeny informace o zásadách zpracování Vašich osobních údajů v rámci poskytování služeb souvisejících s poskytnutou zárukou.

1. Kdo je správcem vašich osobních údajů?

Správcem Vašich osobních údajů je Amica Commerce s.r.o, sídlem Šafránkova 1243/3, Stodůlky, 155 00 Praha 5, IČO 27194469, se sídlem v Praze v Ostravě oddíl C vložka 103478. Kontakt na Správce je možný prostřednictvím e-mailem: gdpr@amica.com.pl

2. Inspektor ochrany osobních údajů

Správce jmenoval inspektora ochrany osobních údajů

3. Kontaktujte správce

V otázkách souvisejících s ochranou osobních údajů je kontakt na Správce možný prostřednictvím elektronické korespondence zaslané na adresu: gdpr@amica.com.pl nebo zasláním dopisu na adresu uvedenou v bodě 1.

4. Účel a právní základ zpracování údajů

Zpracování vašich osobních údajů bude probíhat:

4.1. za účelem provedení úkonů, které od Správce požadujete a které se netýkají záručního servisu (např. poskytování informací o produktech Amica, zasílání materiálů apod.), tedy na základě vašeho souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR)

4.2. za účelem poskytování servisních služeb souvisejících se zárukou poskytnutou na Vámi zakoupený produkt, spočívající zejména v přijímání a posuzování uplatněných reklamací a plnění povinností uložených správcem vyplývajících z poskytnutých záručních nebo pozáručních oprav, zejména provedení nebo objednání opravy nebo výměny dílů tohoto produktu nebo zaslání produktu nebo jeho částí - právním základem pro tyto činnosti je plnění záruční smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR)

4.3. za účelem vyřizování reklamací nahlášených v rámci prodloužené záruční doby je právním základem těchto činností plnění smlouvy o prodloužené záruce (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR)

4.4. abychom Vás mohli kontaktovat v rámci průzkumu spokojenosti zákazníků nezbytného pro zajištění správné realizace reklamačního procesu a záručního či pozáručního servisu - právním základem je oprávněný zájem Správce (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR)

4.5. za účelem zjištění, uplatnění nebo obhajoby nároků souvisejících s výkonem práv nebo povinností vyplývajících z provedené opravy/služby, která představuje oprávněný zájem Správce (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR)

4.6. za účelem vedení statistik o produktech a službách Správce, zejména vytváření analýz, statistik a reportů pro vnitřní potřebu Správce, souvisejících zejména s plánováním rozvoje produktů a služeb Správce, což představuje oprávněný zájem Správce (čl. 6(1)(a) .f) GDPR)

4.7. za účelem splnění právní povinnosti uložené Správci platnými právními předpisy, zejména ustanoveními daňového práva (právním základem zpracování údajů je ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR),

5. Příjemci osobních údajů

Osobní údaje budou předány subjektům provozujícím ICT systémy a poskytujícím informační nástroje, subjektům zajišťujícím služby údržby, subjektům provozujícím a udržující IT síť, marketingovým a reklamním agenturám, subjektům podílejícím se na procesu implementace opravy/servisu, zejména servisním místům a subjektům provádějícím jménem Správce záruční opravy, subjekty poskytující správci auditorské, konzultační a poradenské služby, jakož i další správci osobních údajů jednající vlastním jménem, zejména: subjekty provádějící poštovní nebo kurýrní činnost. Osobní údaje budou zpracovávat společnosti patřící do skupiny Amica Capital.

6. Doba zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje budou zpracovávány – v závislosti na účelech zpracování, po následující období:

6.1. Vaše údaje budou Správce zpracovávány do doby, než uplyne promlčecí lhůta pro všechny nároky vyplývající z oprav a promlčecí lhůta pro nároky vyplývá z platných předpisů;

6.2. v rozsahu nezbytném pro testování spokojenosti zákazníka budou Vaše osobní údaje zpracovávány nejdéle po dobu 12 měsíců ode dne uplatnění reklamace

6.3. v rámci provádění úkonů požadovaných Správce, které nesouvisejí se záručním servisem (např. poskytování informací o produktech Amica, zasílání materiálů apod.), budou osobní údaje zpracovávány po dobu 3 měsíců;

7. Odvolání souhlasu

Váš souhlas se zpracováním osobních údajů může být kdykoli odvolán. Pro odvolání souhlasu stačí zaslat e-mail: gdpr@amica.com.pl.

Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu před jeho odvoláním.

8. Pravomoci týkající se zpracování osobních údajů

Máte právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu, a pokud byly údaje zpracovávány nezákonně nebo již nejsou potřebné pro uvedený účel, právo požadovat jejich výmaz nebo omezení zpracování. Máte právo požádat o omezení zpracování těchto údajů i v případě, že zpochybňujete jejich přesnost. V zákonem stanovených případech máte právo na přenos svých osobních údajů.

9. Právo vznést námitku

V případě zpracování osobních údajů na základě oprávněného zájmu Správce, tj. čl. 6 sekce 1 písmeno f) GDPR, máte právo kdykoli vznést námitku podle čl. 21 GDPR. Správce tedy nebude moci na tomto základě zpracovávat Vaše osobní údaje, které jsou předmětem námitky, pokud neprokáže existenci platných právně oprávněných důvodů pro zpracování, převažujících zájmů, práv a svobod subjektu údajů nebo důvodů pro zjištění, vyšetřování nebo obhajoba nároků

10. Právo podat stížnost

Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, tedy předsedovi Úřadu pro ochranu osobních údajů.

11. Důsledky neposkytnutí osobních údajů

Poskytnutí vašich osobních údajů je nezbytné pro poskytování servisních služeb souvisejících s poskytnutou zárukou. Neposkytnutí osobních údajů může mít za následek nemožnost vyřízení vaší stížnosti.

12. Automatizované rozhodování

Vaše osobní údaje nebudou předmětem automatizovaného rozhodování ani profilování.