

Odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom vrátane online formulára/funkcie na odstúpenie

Informácie k získaniu osobných údajov podľa ust. § 19 zákona č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, a čl.13 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679

1. Účelom tejto informačnej povinnosti je poskytnúť dotknutým osobám zákonom stanovené informácie o spracúvaní ich osobných údajov pri uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, vrátane odstúpenia prostredníctvom online formulára alebo osobitnej online funkcie na odstúpenie od zmluvy.
2. Táto informačná povinnosť zároveň slúži na preukázanie transparentnosti spracúvania osobných údajov prevádzkovateľom.

PREVÁDZKOVATEĽ:

Obchodné meno: Jozef Vrábel
Miesto podnikania: Pánska Niva 3564/26, 92001 Hlohovec
Právna forma: Samostatne zárobkovo činná osoba
IČO: 43 451 268
Registrácia: Vedený v Živnostenskom registri Okresného úradu Trnava, číslo živnostenského registra: 250–23317

Kontaktné údaje Prevádzkovateľa:

Tel: +421 948 280 530
Mail: info@aladdin.sk
Korešpondenčná adresa: Nitrianska 97, 920 01 Hlohovec

Zodpovedná osoba: Zodpovedná osoba podľa článku 37 Nariadenia GDPR nie je vymenovaná.

Účel spracúvania osobných údajov:

Osobné údaje spracúvame na účel prijatia, evidencie a vybavenia oznámenia spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka.

Spracúvanie osobných údajov zahŕňa najmä:

- prijatie oznámenia o odstúpení od zmluvy,
- evidenciu doručeného odstúpenia,
- identifikáciu spotrebiteľa,
- identifikáciu objednávky, zmluvy alebo tovaru, ktorého sa odstúpenie týka,
- posúdenie, či bolo odstúpenie uplatnené v zákonnej lehote,
- vybavenie vrátenia tovaru, ak sa odstúpenie týka dodaného tovaru,
- vrátenie kúpnej ceny alebo iných prijatých platieb spotrebiteľovi,
- zaslanie potvrdenia o doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy,
- preukázanie splnenia zákonných povinností obchodníka,
- uplatňovanie alebo obhajobu právnych nárokov.

Spotrebiteľ môže odstúpenie od zmluvy uplatniť najmä prostredníctvom vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy, e-mailom, poštou, iným jednoznačným vyhlásením alebo prostredníctvom online formulára/funkcie na odstúpenie od zmluvy dostupnej v online rozhraní obchodníka.

Ak je odstúpenie od zmluvy uplatnené prostredníctvom online formulára alebo online funkcie na odstúpenie od zmluvy, spracúvame aj údaje potrebné na technické zabezpečenie odoslania formulára, evidenciu dátumu a času odoslania a zaslanie potvrdenia o doručení oznámenia spotrebiteľovi.

Dotknuté osoby:

Dotknutými osobami sú spotrebiteľia, ktorí uplatnia právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka.

Dotknutou osobou môže byť aj osoba, ktorá koná v mene spotrebiteľa, ak je to v konkrétnom prípade relevantné.

Kategória osobných údajov:

Spracúvame bežné osobné údaje.

Rozsah spracúvaných osobných údajov:

Spracúvame najmä tieto osobné údaje:

- meno a priezvisko,
- adresa bydliska alebo korešpondenčná adresa,
- e-mailová adresa,
- telefónne číslo, ak ho spotrebiteľ uvedie alebo je potrebné na vybavenie odstúpenia,
- číslo objednávky,
- číslo zmluvy alebo iný identifikačný údaj zmluvy,
- dátum objednávky,
- dátum prevzatia tovaru,
- dátum uplatnenia odstúpenia od zmluvy,
- identifikácia tovaru, ktorého sa odstúpenie týka,
- množstvo alebo počet kusov vráteného tovaru,
- dôvod odstúpenia, ak ho spotrebiteľ dobrovoľne uvedie,
- číslo bankového účtu vo forme IBAN, ak je potrebné na vrátenie platby,
- SWIFT/BIC, ak je potrebný pri zahraničnej platbe,
- podpis spotrebiteľa, ak je odstúpenie doručené v listinnej podobe,
- obsah oznámenia o odstúpení od zmluvy,
- prílohy alebo doplňujúce dokumenty, ktoré spotrebiteľ dobrovoľne priloží.

Ak spotrebiteľ využije online formulár alebo online funkciu na odstúpenie od zmluvy, môžeme spracúvať aj tieto systémové a technické údaje:

- dátum a čas odoslania online formulára,
- údaj o úspešnom odoslaní formulára,
- údaj o zaslaní potvrdenia o doručení odstúpenia,
- e-mail alebo iný online komunikačný údaj, na ktorý sa potvrdenie zasiela,
- interné identifikačné číslo záznamu alebo podania,
- stav vybavenia odstúpenia v systéme,
- údaje potrebné na priradenie formulára ku konkrétnej objednávke alebo zákazníkemu účtu,
- IP adresa zariadenia, ak sa zaznamenáva v systémových alebo bezpečnostných logoch,
- dátum a čas prístupu,
- user-agent, teda technický údaj o prehliadači a zariadení,

Technické a systémové údaje sa spracúvajú v nevyhnutnom rozsahu ako podporné údaje pri online uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy. Tieto údaje slúžia najmä na technické zabezpečenie odoslania formulára, zaevidovanie podania, potvrdenie jeho doručenia, zabezpečenie funkčnosti a bezpečnosti online formulára a preukázanie splnenia zákonných povinností prevádzkovateľa.

Právny základ spracúvania:

Zákonnosť spracúvania osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, najmä v súvislosti s povinnosťami obchodníka podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

Spracúvanie osobných údajov je zároveň nevyhnutné na plnenie zmluvy a vysporiadanie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu po odstúpení od zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR.

Právny základ sa vzťahuje najmä na prijatie a evidenciu oznámenia o odstúpení od zmluvy, identifikáciu spotrebiteľa a zmluvy alebo objednávky, vybavenie vrátenia tovaru, vrátenie prijatých platieb, zaslanie potvrdenia o doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy a preukázanie splnenia zákonných povinností prevádzkovateľa.

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov vyplýva najmä z týchto právnych predpisov:

- zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení,
- zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník,
- zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve,
- príslušné daňové predpisy,
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, GDPR,
- zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa upravuje právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, spôsob uplatnenia tohto práva, povinnosť obchodníka potvrdiť doručenie oznámenia o odstúpení od zmluvy, ako aj povinnosti obchodníka a spotrebiteľa po odstúpení od zmluvy.

Ak spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy prostredníctvom online formulára alebo osobitnej funkcie dostupnej v online rozhraní prevádzkovateľa, osobné údaje sa spracúvajú aj na účel zaevidovania tohto podania, potvrdenia jeho doručenia spotrebiteľovi a preukázania splnenia zákonných povinností prevádzkovateľa.

Príjemcovia osobných údajov:

Osobné údaje môžu byť sprístupnené alebo poskytnuté najmä týmto príjemcom:

- poskytovateľovi e-shopového alebo webového riešenia,
- poskytovateľovi hostingu,
- poskytovateľovi technickej podpory webovej stránky alebo e-shopu,
- poskytovateľovi e-mailových alebo komunikačných služieb,
- poskytovateľovi platobných služieb alebo banke, ak je potrebné vrátiť platbu,
- účtovnému alebo daňovému poradcovi,
- právnenému zástupcovi,
- auditorovi, ak je to relevantné,
- doručovateľskej alebo kuriérskej spoločnosti, ak sa rieši spätné doručenie alebo vyzdvihnutie tovaru,
- orgánom verejnej moci, ak to vyžaduje zákon.

Medzi orgány verejnej moci môžu patriť najmä Slovenská obchodná inšpekcia, súdy, orgány činné v trestnom konaní, daňové orgány alebo Úrad na ochranu osobných údajov SR.

Prenos do tretích krajín:

Osobné údaje sa neposkytujú do tretích krajín ani medzinárodným organizáciám, pokiaľ konkrétny poskytovateľ technického, e-mailového, platobného alebo iného riešenia nepoužíva spracúvanie mimo Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru.

Ak by sa pri online formulári alebo e-shopovom riešení používal nástroj so spracúvaním mimo EÚ/EHP, musí byť tento prenos osobitne posúdený a uvedený v dokumentácii.

Zverejňovanie osobných údajov:

Osobné údaje spracúvané na účel odstúpenia od zmluvy nezverejňujeme.

Oprávnený záujem:

Na tento účel nespracúvame osobné údaje na základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.

Doba uchovávania:

Osobné údaje uchováваме po dobu potrebnú na prijatie, evidenciu a vybavenie odstúpenia od zmluvy, vrátenie platieb a vysporiadanie súvisiacich práv a povinností.

Následne osobné údaje uchováваме po dobu potrebnú na preukázanie splnenia zákonných povinností prevádzkovateľa a na uplatňovanie alebo obhajobu právnych nárokov.

Ak sú osobné údaje súčasťou účtovných alebo daňových dokladov, uchováujú sa po dobu ustanovenú príslušnými právnymi predpismi, spravidla 10 rokov po roku, ktorého sa doklady týkajú.

Systémové a technické logy z online formulára sa uchováujú len po dobu nevyhnutnú na zabezpečenie funkčnosti, bezpečnosti, preukázanie odoslania a doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy a riešenie prípadných sporov alebo reklamácií. Ak sa tieto údaje stanú súčasťou záznamu o vybavení odstúpenia, môžu byť uchovávané spolu s dokumentáciou k odstúpeniu počas vyššie uvedených lehôt.

Povinnosť poskytnutia osobných údajov:

Poskytnutie osobných údajov je zákonnou a zmluvnou požiadavkou.

Bez poskytnutia nevyhnutných údajov nie je možné riadne identifikovať spotrebiteľa, objednávkou alebo zmluvu, vybaviť odstúpenie od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi platbu ani splniť zákonné povinnosti obchodníka.

Pri online funkcii na odstúpenie od zmluvy sú nevyhnutné najmä údaje potrebné na identifikáciu spotrebiteľa, identifikáciu zmluvy alebo objednávky a e-mail alebo iný online komunikačný údaj, na ktorý sa spotrebiteľovi zasiela potvrdenie o doručení odstúpenia.

Zdroj osobných údajov:

Osobné údaje získavame:

- priamo od spotrebiteľa prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy,
- priamo od spotrebiteľa prostredníctvom online funkcie na odstúpenie od zmluvy,
- priamo od spotrebiteľa prostredníctvom e-mailu, pošty alebo inej komunikácie,
- z interného objednávkového, zákazníckeho, reklamačného, fakturačného alebo účtovného systému prevádzkovateľa,
- zo systémových záznamov webovej stránky alebo e-shopu, ak ide o technické údaje súvisiace s odoslaním online formulára.

Automatizované rozhodovanie a profilovanie:

Pri spracúvaní osobných údajov na účel vybavenia odstúpenia od zmluvy nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu ani k profilovaniu podľa čl. 22 GDPR.

Poučenie o PRÁVACH Dotknutých osôb:

Prevádzkovateľ týmto dáva dotknutým osobám na vedomie, a zároveň sa vyhlasuje, že dotknutým osobám priznáva tieto práva:

- Právo na prístup** – možnosť získať potvrdenie o tom, či sú vaše údaje spracúvané, a prístup k týmto údajom.
- Právo na opravu** – možnosť opraviť alebo doplniť vaše osobné údaje, ktoré sú nesprávne alebo neúplné.
- Právo na výmaz (právo byť zabudnutý)** – možnosť požiadať o výmaz vašich osobných údajov, ak sú splnené podmienky podľa GDPR, najmä ak osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý boli získané alebo spracúvané. Právo na výmaz sa nemusí uplatniť najmä vtedy, ak je spracúvanie potrebné na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa alebo na uplatňovanie, preukazovanie alebo obhajobu právnych nárokov.
- Právo na obmedzenie spracúvania** – možnosť požiadať o obmedzenie spracúvania vašich údajov.
- Právo na prenosnosť** – možnosť získať vaše údaje v štruktúrovanej, bežne používanej a strojovo čitateľnej forme a preniesť ich inému prevádzkovateľovi.

- f. Právo namietat' spracúvanie osobných údajov** – dotknuté osoby majú právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ak je spracúvanie založené na oprávnenom záujme prevádzkovateľa alebo na plnení úlohy vo verejnom záujme. Pri tomto účele sa osobné údaje nespracúvajú na základe oprávneného záujmu, ale najmä na základe splnenia zákonnej povinnosti a plnenia zmluvy alebo vysporiadania práv a povinností zo zmluvného vzťahu.
- g. Právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania** – možnosť nebyť predmetom rozhodnutia založeného len na automatizovanom spracúvaní.
- h. Právo podať návrh na začatie konania na úrad** – v prípade, že cítite, že vaše údaje nie sú spracúvané v súlade so zákonom.
- i. Právo podať sťažnosť dozornému orgánu** – možnosť obrátiť sa na dozorný orgán, ak máte obavy ohľadom spracúvania vašich údajov.

- Pri spracúvaní osobných údajov na účel vymedzený v tejto informačnej povinnosti si môže dotknutá osoba uplatniť len tie práva, ktoré jej vymedzený účel a právny základ na podklade ktorého k spracúvaniu osobných údajov o dotknutej osobe dochádza umožňujú. O týchto právach vždy rozhodne prevádzkovateľ. Ak chcete uplatniť svoje práva, ako je právo na prístup, opravu, výmaz alebo ktorékoľvek z uvedených práv, môžete tak urobiť podaním žiadosti písomnou formou alebo elektronicky na nižšie uvedené kontaktné údaje. Žiadosti sa posudzujú individuálne podľa legislatívnych požiadaviek a odpoveď vám bude poskytnutá v zákonom stanovených lehotách.

V prípade pochybnosti o zákonnosti spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov, prípadne sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, Slovenská republika, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, web: <https://dataprotection.gov.sk>.

Viac informácií k podaniu návrhu je dostupných na webovej stránke Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky v časti [Návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov](#).

V prípade podania návrhu elektronickou formou musí podanie spĺňať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok).

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

Meno a priezvisko:	Jozef Vrábel
Tel:	+421 948 280 530
Mail:	info@aladdin.sk
Korešpondenčná adresa:	Nitrianska 97, 920 01 Hlohovec