

Globálna politika o ochrane osobných údajov zákazníkov

Vydané: Máj 2018

1. Úvod

Spoločnosť Hager SAS so svojimi pobočkami („Hager“, „my“ alebo „nás“) vypracovala svoju globálnu politiku na ochranu osobných údajov zákazníkov (ďalej iba „politika“), ktorá popisuje spôsob manipulácie s osobnými údajmi, ktoré máme k dispozícii o našich zákazníkoch (ďalej sa budú spoločne označovať ako „vy“).

Rešpektujeme práva jednotlivcov na ochranu osobných údajov a zaviazali sme sa, že s osobnými údajmi budeme manipulovať zodpovedne a v súlade s platným zákonom. V tejto politike sa uvádzajú osobné údaje, ktoré získavame a spracovávame o vás, účely ich spracovávania a práva, ktoré máte v súvislosti s týmito údajmi.

V prípade, že máte akékoľvek pochybnosti týkajúce sa aplikovateľných noriem alebo akékoľvek komentáre alebo otázky týkajúce sa tejto politiky, kontaktujte nás na adrese uvedenej nižšie v časti 14.

2. Definície

Termín „zákazník“ odkazuje na všetkých existujúcich a budúcich zákazníkov, ktorí majú zmluvný vzťah so spoločnosťou Hager alebo akoukoľvek jej pobočkou za účelom nákupu výrobkov a/alebo služieb spoločnosti Hager.

Termín „osobné údaje“ odkazuje na všetky informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej osoby, ktorou je zákazník. Identifikovateľná osoba je osoba, ktorú je možné identifikovať priamo alebo nepriamo, predovšetkým na základe identifikačného údaja, ako je napríklad meno, identifikačné číslo, údaje o polohe, online identifikátor alebo na základe jedného alebo viacerých faktorov špecifických z hľadiska fyzickej, fyziologickej, genetickej, mentálnej, ekonomickej, kultúrnej alebo sociálnej identity tejto osoby.

Termín „spracovanie“ alebo „spracovaný“ odkazuje na akýkoľvek úkon alebo súbor úkonov, ktoré sa vykonávajú s osobnými údajmi, bez ohľadu na to, či sa vykonávajú automatizovanými prostriedkami alebo nie, ako je napríklad získavanie, zaznamenávanie, organizovanie, štrukturovanie, ukladanie, prispôsobovanie alebo úprava, obnovovanie, prezeranie, používanie, zverejňovanie prostredníctvom zasielania, propagovanie alebo sprístupňovanie iným spôsobom, zoskupovanie alebo kombinovanie, obmedzovanie, vymazávanie alebo likvidácia.

3. Subjekt zodpovedný za spracovávanie vašich osobných údajov

Každá pobočka spoločnosti Hager je zodpovedná za spracovávanie osobných údajov, ktoré získava o svojich zákazníkoch. Podrobnejšie informácie týkajúce sa subjektu spoločnosti Hager, ktorý zabezpečuje kontrolu nad vašimi údajmi, získate na adrese uvedenej nižšie v časti 14.

4. Typy osobných údajov, ktoré získavame

V súlade s vašou zmluvou uzatvorenou so spoločnosťou Hager môžeme spracovávať nasledujúce vaše osobné údaje.

- Identifikačné údaje – ako napríklad vaše meno, dátum narodenia.
- Kontaktné údaje – ako napríklad adresa pracoviska, telefónne číslo/pracovná e-mailová adresa a pod.
- Profesionálne údaje – ako napríklad zamestnanie/pozícia, členská organizácia, miesto pracoviska a pod.
- Finančné údaje – ako napríklad číslo bankového účtu, podrobnosti o kreditnej karte.
- Národné identifikačné čísla – ako napríklad DIČ, IČ DPH.
- Informácie týkajúce sa vašej histórie nákupov v našej spoločnosti (predovšetkým výrobkov alebo služieb, ktoré ste si zakúpili).

Aby sa zaručilo správne vykonávanie našich zmluvných záväzkov s našimi zákazníkmi, môžeme niekedy získavať niektoré osobné údaje od našich obchodných partnerov a poskytovateľov tretích strán (napríklad inštalatéri pracovníci výrobkov Hager), ktorí nám môžu poskytovať špecifické informácie týkajúce sa vašej nákupnej histórie v našej spoločnosti (vrátane mena, adresy, zakúpených výrobkov/služieb) alebo v niektorých prípadoch môžeme získať osobné údaje z verejne dostupných zdrojov (napríklad kótovaných spoločností).

5. Účely spracovávania osobných údajov

Osobné údaje našich zákazníkov získavame a spracovávame na nasledujúce účely:

- na správu zákaznických účtov (správa objednávok, účtovanie, fakturácia, inkaso pohľadávok a pod.);
- na splnenie našich zmluvných záväzkov a poskytovanie našich výrobkov a služieb našim zákazníkom;
- na poskytovanie informácií a oznamov našim zákazníkom o výrobkoch alebo službách, ktoré si zakúpili, alebo stave a kvalite ich výrobkov;
- na poskytovanie technickej servisnej podpory našim zákazníkom a popredajných služieb (vrátane technických informácií o našich výrobkoch);
- na správu žiadostí, sťažností alebo reklamácií prijatých od našich zákazníkov týkajúcich sa výrobkov a služieb, ktoré si zakúpili od spoločnosti Hager;
- na priamy marketing, reklamu a účely verejných vzťahov v súvislosti s podnikateľskými aktivitami, výrobkami a službami spoločnosti Hager a na informovanie našich zákazníkov o dôležitých vývojjoch spoločnosti Hager;
- na správu profilov účtov zákazníkov na našej webovej lokalite (My Hager, MyDiagral) a na prístupnosť týchto profilov. Podrobné informácie týkajúce sa online získavania osobných údajov nájdete v politike o ochrane osobných údajov na webovej lokalite **[vložiť prepojenie]**;

- na splnenie platných zákonov týkajúcich sa kvality a spoľahlivosti výrobkov a v prípade potreby na splnenie zákonov a predpisov alebo na uplatňovanie alebo obhajobu zákonných práv globálnej skupiny spoločností Hager;
- na zlepšenie nášho podnikania, aby bolo efektívnejšie a účinnejšie, a na kontrolu a zlepšenie kvality našich výrobkov a/alebo služieb;
- na vykonávanie výskumu a vývoja v spolupráci s rôznymi partnermi spoločnosti Hager;
- na účely rozvoja podnikania, interné vykazovanie a vykonávanie analýz a štatistických štúdií o našich výrobkoch a službách;
- na realizáciu prieskumov, ankiet a štúdií spokojnosti našich zákazníkov;
- na poskytovanie technického vzdelávania a školenia našim zákazníkom;
- na zhodnotenie výkonnosti;
- na riešenie porušení zákonov alebo iných politík spoločnosti Hager.

6. Zákonnosť spracovania

Osobné údaje získavame a spracovávame v prípade potreby za účelom plnenia našej zmluvy uzatvorenej s vami (teda preto, aby sme vám mohli poskytnúť naše výrobky a služby). V niektorých prípadoch môže byť potrebné, aby sme vaše osobné údaje spracovali preto, lebo to vyžaduje plnenie platných zákonov. V takýchto prípadoch je spracovávanie vašich osobných údajov pre nás potrebné, aby sme splnili naše štatutárne alebo zmluvné požiadavky. Bez vašich osobných údajov nemôžeme spravovať vzťahy s vami ani splniť platné zákony.

V prípade, že to vyžaduje platný zákon, pred spracovaním vašich osobných údajov vás požiadame o vyjadrenie vášho súhlasu (napríklad na priame marketingové účely).

Vo všetkých ostatných prípadoch budeme vaše osobné údaje spracovávať vtedy, keď je to v rámci našich legitímnych záujmov a keď to nepresahuje vaše záujmy o ochrane osobných záujmov alebo základné práva a slobody. Môže to byť v prípade, ak spracovávame vaše osobné údaje v kontexte našich všeobecných interných podnikateľských operácií.

7. S kým zdieľame vaše osobné údaje

Dbáme na to, aby prístup k vašim osobným údajom získali iba osoby, ktoré potrebujú tento prístup na plnenie svojich úloh a povinností, a tretie strany, ktoré majú legitímny účel, aby im boli prístupné. Kedykoľvek povolíme tretím stranám prístup k vašim osobným údajom, implementujeme vhodné opatrenia, aby sa zabezpečilo, že sa dané informácie používajú spôsobom, ktorý je konzistentný s touto politikou, a aby sa zachovala bezpečnosť a dôvernosc týchto informácií.

7.1 Zverejnenie iným spoločnostiam skupiny

Vaše osobné údaje môžeme zdieľať alebo sprístupňovať iným členom skupiny Hager za účelom zjednodušenia riadenia a správy účtov našich zákazníkov, na priame marketingové účely a na iné legitímne podnikateľské účely.

7.2 Zverejnenie poskytovateľom služieb tretích strán

Okrem toho niektoré osobné údaje sprístupňujeme poskytovateľom služieb tretích strán, ktorí pre nás zabezpečujú spracovávanie údajov, napríklad v kontexte správy IT platformy alebo podporných služieb, služieb týkajúcich sa infraštruktúry a aplikácií, marketingu, analýzy údajov a pod. Osobné údaje môžeme zverejniť aj externým konzultantom, právnikom a poradcom, ktorí nám pomáhajú pri podnikaní. Budeme ich poskytovať iba tým, „ktorí to skutočne potrebujú“, a v súlade s platným zákonom o ochrane osobných údajov.

7.3 Zverejňovanie verejným úradom

Osobné údaje môžeme zverejniť aj verejným úradom, ako sú napríklad národné daňové úrady, v súlade s platnými zákonmi.

7.4 Zverejnenie iným tretím stranám

Osobné údaje môžeme zverejniť aj iným tretím stranám na základe iných zákonných oprávnení:

- za účelom splnenie našich zákonných povinností aj vtedy, keď je potrebné riadiť sa zákonom, nariadením alebo zmluvou, a za účelom reagovania na súdny príkaz, administratívny alebo súdny proces vrátane predvolania, vládneho auditu alebo príkazu na domovú prehliadku (zoznam však nie je úplný);
- za účelom reagovania na zákonné požiadavky verejných úradov (vrátane národnej bezpečnosti alebo súdne účely);
- v prípade potreby na účely vypracovania, vykonávania alebo obhajoby v prípade potenciálnych, hroziacich alebo aktuálnych súdnych sporov;
- v prípade potreby na ochranu vitálnych záujmov inej osoby;
- v súvislosti s predajom, pridelením alebo iným prevodom všetkých našich podnikateľských činností alebo iba ich časti;
- S vaším súhlasom.

8. Archivácia a zabezpečenie údajov

Spoločnosť Hager ukladá všetky osobné údaje na svoje servery umiestnené v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP). Spoločnosť Hager zachováva vhodné administratívne, technické a fyzické zabezpečenia, ktorých cieľom je pomôcť zachovať dôvernosc a integritu osobných údajov a chrániť ich pred náhodným alebo nezákonným zničením, náhodnou stratou, neoprávnenou úpravou, zverejnením alebo prístupom, zneužitím a inými nezákonnými formami spracovávanie osobných údajov, ktoré vlastní. Spoločnosť Hager realizuje zabezpečenie na všetkých vhodných miestach technologickej infraštruktúry v súlade so zákonom o ochrane údajov a internými politikami.

9. Zasielanie osobných údajov mimo EÚ/EHP

Spoločnosť Hager skladuje v princípe všetky osobné údaje v rámci EÚ/EHP. Avšak, keďže pôsobíme na globálnej úrovni, môžeme odosielať niektoré osobné údaje do iných krajín, ako do tých, v ktorých boli pôvodne vaše osobné údaje získané, napríklad na ich sprístupnenie našim predajcom. Niektoré z týchto krajín sa môžu nachádzať mimo Európskej únie (EÚ) a Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP). V danom prípade spoločnosť Hager prijme vhodné a primerané zabezpečovacie opatrenia, aby sa zaručila

adekvátna úroveň ochrany osobných údajov, ktoré sa zasielajú mimo EHP, ako je napríklad podpísanie štandardných zmluvných klauzúl EÚ pre importérov údajov alebo prijatie iných opatrení, aby sa zaručila adekvátna úroveň ochrany údajov v súlade so zákonom EÚ. Ak chcete získať kópiu týchto zabezpečení, ktoré sme zaviedli, kontaktujte nás v súlade s postupom uvedeným nižšie v časti 14.

10. Uchovávanie osobných údajov

Vaše osobné údaje budeme uchovávať počas celej doby nášho vzťahu s vami a v súlade s požiadavkami platného zákona. Vo všeobecnosti to znamená, že vaše osobné údaje sa budú uchovávať do ukončenia vášho zmluvného vzťahu s nami a tak dlho, ako ich budeme potrebovať na vykonávanie našej aktuálnej legítimnej podnikateľskej činnosti. Osobné údaje sa budú uchovávať na marketingové účely dovtedy, kým nevyjadrite svoj explicitný nesúhlas s prijímaním marketingových správ.

11. Vaše práva týkajúce sa ochrany osobných údajov

V súvislosti s platnými zákonmi o ochrane údajov máte nasledujúce práva:

- právo získať potvrdenie, či sa vaše osobné údaje spracovali alebo nie a ak áno, máte právo na **sprístupnenie** vašich osobných údajov a na získanie ich kópie;
- právo na **opravu** nepresných osobných údajov a na doplnenie neúplných osobných údajov;
- právo na **vymazanie** vašich osobných údajov a **obmedzenie spracovávania** vašich osobných údajov na základe niektorých zákonných oprávnení;
- právo **zakázať spracovávať** vaše osobné údaje v špecifických situáciách, kde je takéto spracovanie potrebné na účely legítimných záujmov spoločnosti Hager;
- právo požiadať o **presun** vašich osobných údajov, ak si spracovávanie vyžaduje váš súhlas alebo je založené na zmluve a ak sa spracovávanie vykonáva automatizovanými prostriedkami;
- právo kedykoľvek **stiahnuť** váš súhlas, ak si spracovávanie vašich osobných údajov vyžaduje váš súhlas. Stiahnutie vášho súhlasu neovplyvní zákonnosti žiadneho spracovávania, ktoré sme vykonali pred vaším stiahnutím súhlasu, ani neovplyvní žiadne spracovanie vašich osobných údajov, ktoré sa vykonáva v súlade so zákonnými oprávneniami na spracovávanie údajov inými ako je súhlas.
- Zároveň máte aj **právo vyjadriť explicitný nesúhlas s marketingovými správami**, ktoré vám kedykoľvek zasielame. Toto právo môžete využiť kliknutím na „odhlásiť“ alebo na prepojenie na „vyjadrenie explicitného nesúhlasu“ s marketingovými správami, ktoré vám zasielame. Ak chcete vyjadriť svoj explicitný nesúhlas s inými marketingovými formami (ako napríklad poštový marketing alebo telemarketing), kontaktujte nás v súlade s postupom uvedeným nižšie v časti 14.

- **Právo na podanie sťažnosti na úrade na ochranu osobných údajov** týkajúcej sa získavania a používania vašich osobných údajov. Podrobné informácie vám poskytne miestny úrad na ochranu osobných údajov. (Kontaktné údaje úradov na ochranu osobných údajov v Európskom hospodárskom priestore, Švajčiarsku a iných nie európskych krajinách sú k dispozícii [tu](#).)

Ak chcete využiť akékoľvek svoje vyššie opísané právo, kontaktujte nás v súlade s postupom uvedeným nižšie v časti 14. Odpovieme na všetky žiadosti, ktoré dostaneme od osôb, ktoré chcú využiť svoje práva týkajúce sa ochrany ich údajov v súlade s platnými zákonmi o ochrane údajov.

12. Aktualizácie tejto politiky

Táto politika sa môže pravidelne aktualizovať, aby obsahovala všetky potrebné zmeny týkajúce sa našich praktík zameraných na ochranu údajov. V týchto prípadoch vás budeme informovať na našej webovej lokalite a na vrchu politiky uvedenie dátum jej poslednej aktualizácie. Žiadame vás, aby ste pravidelne navštevovali našu webovú lokalitu, aby ste boli informovaní o najnovších verziách tejto politiky.

13. Referencie

Táto politika môže byť doplnená inými politikami a postupmi (ak to vyžaduje plnenie zákonov o ochrane údajov v iných krajinách), ktoré sú k dispozícii na našej webovej lokalite.

14. Kontaktné údaje

V prípade akýchkoľvek otázok alebo žiadostí týkajúcich sa tejto politiky nás môžete kontaktovať prostredníctvom tohto kontaktného [formulára](#) alebo sa môžete poradiť u pracovníka vášho miestneho oddelenia ochrany údajov (DPO) (ak existuje).