

## Zásady ochrany osobných údajov

### Informácia o spracúvaní osobných údajov Spoločným prevádzkovateľom

#### A. Spoločný prevádzkovateľ

V týchto Zásadách ochrany osobných údajov Vás informujeme o spracúvaní vašich osobných údajov Spoločným prevádzkovateľom podľa čl. 26 Nariadenia:

##### Prevádzkovateľ 1:

**Škoda Auto Slovensko s.r.o., Sabinovská 6, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 215,** zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 4775/B

##### Prevádzkovateľ 2:

**DANUBIASERVICE, a.s., Rožňavská 30, 821 04 Bratislava, IČO: 31397549,** zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka číslo 865/B

#### (ďalej aj ako „Spoločný prevádzkovateľ“)

Osobné údaje spracúvame v súlade s Nariadením 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), (ďalej len „Nariadenie“) v spojení so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon“).

#### B. Účely spracúvania, lehota uchovávania a poskytnutie osobných údajov

Osobné údaje nie sú prenášané do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú ochranu osobných údajov.

Osobné údaje nie sú spracúvané prostredníctvom automatizovaného individuálneho rozhodovania s právnym alebo obdobne závažným účinkom.

#### A) Monitorovanie kvalifikačných štandardov, zabezpečovanie vzdelávania.

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov.
Účel spracúvania:	Spracúvanie Osobných údajov na účel monitorovania kvalifikačných štandardov zamestnancov, zabezpečovanie vzdelávania a školení, s cieľom nastaviť vysoký štandard poskytovaných služieb.
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje môžu byť poskytnuté sprostredkovateľovi a audítorovi, subjektu poskytujúcemu špecifické služby (vzdelávanie).
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané 3 roky a/alebo do skončenia zmluvného vzťahu medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom 1 a/alebo Prevádzkovateľom 2 (podľa toho, čo nastane skôr), pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku, na ktorej základe by skončilo spracúvanie osobných údajov.

## B) Zabezpečenie riadneho, včasného vybavenia podnetu, sťažnosti alebo žiadosti zákazníka a prispievať tak ku kvalitnému manažmentu starostlivosti o zákazníka.

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov
Účel spracúvania:	Spracúvanie Osobných údajov s cieľom zabezpečiť riadne, včasné vybavenie podnetu, sťažnosti alebo žiadosti zákazníka a prispievať tak ku kvalitnému manažmentu starostlivosti o zákazníka ako ho stanovuje Obchodná a/alebo Servisná zmluva.
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje môžu byť poskytnuté audítorovi a sprostredkovateľovi (infolinka).
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje sú spracúvané po dobu 5 rokov od vybavenia žiadosti, pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak.

## C) Zisťovanie spokojnosti zákazníkov

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov.
Účel spracúvania:	Spracúvanie Osobných údajov na účel zisťovania spokojnosti zákazníkov so službami spojenými s kúpou a/alebo servisom vozidla, s cieľom zabezpečiť kvalitné poskytovanie predajných a/alebo servisných služieb.

Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje môžu byť poskytnuté sprostredkovateľovi.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu Dotknutej osoby, pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak.

## D) Monitorovanie kvalitatívnych štandardov

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov. V osobitných prípadoch môže byť získavaný súhlas Dotknutej osoby (napríklad v prípade ak dotknutá osoba vystupuje ako mystery shopper); o podmienkach udelenia súhlasu bude dotknutá osoba informovaná osobitne, pred získaním jej osobných údajov
Účel spracúvania:	Spracúvanie Osobných údajov na účel monitorovania kvalitatívnych štandardov stanovených v Obchodnej a/alebo Servisnej zmluve pri predaji a/alebo servise vozidiel, s cieľom zlepšovania kvality poskytovaných služieb prostredníctvom rôznych marketingových metód, v spolupráci s Dotknutou osobou, formou Mystery shoppingu alebo iným vykonávaním kontrolnej činnosti alebo auditu, v súlade s Obchodnou a/alebo Servisnou zmluvou.
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje môžu byť poskytnuté sprostredkovateľovi a audítorovi.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom 1 a/alebo Prevádzkovateľom 2 (podľa toho, čo nastane skôr), pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku, na ktorej základe by skončilo spracúvanie osobných údajov, a/alebo do odvolania súhlasu pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak.

## E) Spracúvanie osobných údajov s cieľom propagovať svoju činnosť, informovať o akciách, nových produktoch a aktivitách.

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov, v prípade Spotrebiteľských súťaží môže byť právnym základom zmluva a/alebo súhlas dotknutej osoby. V osobitných prípadoch môže byť získavaný súhlas dotknutej osoby (napríklad zverejnenie fotografie spolu identifikačnými údajmi pri preberaní ceny za výhru v súťaži).
Účel spracúvania:	Spracúvanie osobných údajov s cieľom propagovať svoju činnosť, informovať o akciách, nových produktoch a aktivitách, vrátane organizovania súťaží. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov na marketingové účely budú spracované a poskytnuté individuálne, s ohľadom na zvolenú metódu.

Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje môžu byť poskytnuté sprostredkovateľovi.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom 1 a/alebo Prevádzkovateľom 2 (podľa toho, čo nastane skôr), pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku, na ktorej základe by skončilo spracúvanie osobných údajov, a/alebo do odvolania súhlasu, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku voči priamemu marketingu (napríklad zasielanie informácií o produktoch a službách). V prípade organizovania súťaží 1 rok po skončení súťaže, informácie týkajúce sa výhercov 5 rokov.

## F) Vernostný program

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov. V osobitných prípadoch môže byť právnym základom zmluva alebo môže byť získavaný súhlas dotknutej osoby (napríklad v prípade profilovania).
Účel spracúvania:	Spracúvanie osobných údajov s cieľom motivovať zákazníka k využívaniu služieb a zabezpečiť tak budovanie značky a dobrého mena Spoločných prevádzkovateľov. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov budú spracované a poskytnuté individuálne, s ohľadom na špecifiká vernostného programu.
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje môžu byť poskytnuté sprostredkovateľovi, auditorovi.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom 1 a/alebo Prevádzkovateľom 2 (podľa toho, čo nastane skôr), pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku, na ktorej základe by skončilo spracúvanie osobných údajov, a/alebo do odvolania súhlasu.

## G) Manažment zákazníkov, vrátane prémiového konceptu manažmentu zákazníkov.

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov. V osobitných prípadoch môže byť právnym základom zmluva alebo môže byť získavaný súhlas dotknutej osoby (napríklad v prípade profilovania).
Účel	Spracúvanie osobných údajov s cieľom efektívneho rozvoja obchodných procesov

spracúvania:	prostredníctvom manažmentu zákazníkov, vrátane prémiového konceptu manažmentu. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov budú spracované a poskytnuté individuálne, s ohľadom na špecifiká (napríklad hodnotenie osobných aspektov zákazníka – profilovanie).
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje môžu byť poskytnuté sprostredkovateľovi, audítorovi.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom 1 a/alebo Prevádzkovateľom 2 (podľa toho, čo nastane skôr), pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku, na ktorej základe by skončilo spracúvanie osobných údajov, a/alebo do odvolania súhlasu.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom 1 a/alebo Prevádzkovateľom 2 (podľa toho, čo nastane skôr), pokiaľ všeobecne záväzný predpis neustanoví inak, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku, na ktorej základe by skončilo spracúvanie osobných údajov, a/alebo do odvolania súhlasu, prípadne ak Dotknutá osoba podá námietku voči priamemu marketingu (napríklad zasielanie informácií o produktoch a službách). V prípade organizovania súťaží 1 rok po skončení súťaže, informácie týkajúce sa výhercov 5 rokov.

## H) Zabezpečenie technickej podpory a komunikácie

Právny základ spracúvania:	Na základe zmluvných vzťahov medzi jednotlivými spoločnosťami a ich zamestnancami, pre ktorých sú prístupy vytvárané (spravidla pracovnoprávne vzťahy) a na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov.
Účel spracúvania:	Spracúvanie osobných údajov na účel zabezpečenia technickej podpory a komunikácie, riešenia technických problémov s Obchodným/Servisným partnerom pri využívaní informačných systémov a IKT, vytváranie prístupových oprávnení, autorizácia servisno-obchodných zmlúv, vytváranie užívateľských ID pre informačné systémy. Je v oprávnenom záujme Spoločných prevádzkovateľov prijať primerané opatrenia s cieľom zabezpečiť vysokú kvalitu služieb a bezpečnosti dát.
Príjemcovia osobných údajov:	Sprostredkovateľ, audítor
Doba uchovávanía osobných údajov:	5 rokov po zániku prístupu do informačného systému
V prípade spracúvania osobných údajov na základe zmluvy (spravidla forma pracovnoprávneho vzťahu) sú osobné údaje nevyhnutné pre plnenie vašich úloh.	

## I) Spracúvanie osobných údajov s cieľom vytvárania štatistických údajov predaja a servisu

Škoda Auto Slovensko s.r.o. | Sabinovská 6, 821 02 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 31347215, IČ-DPH: SK2020296465, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 4775/B

ŠKODA Assistance: 0800 124 125, infolinka@skoda-auto.sk, www.skoda-auto.sk

5/10

## vozidiel

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe účelu zlučiteľného s pôvodným účelom spracúvania Spoločných prevádzkovateľov, v súlade s čl. 6 ods. 4 Nariadenia a testom zlučiteľnosti
Účel spracúvania:	Spracúvanie osobných údajov s cieľom vytvárania štatistických údajov predaja a servisu vozidiel. Osobné údaje sú spracúvané s cieľom vytvárať priestor pre zlepšovanie kvality poskytovaných služieb a plánovanie efektívnych obchodných postupov na základe štatistických údajov.
Príjemcovia osobných údajov:	poskytujú sa len agregované dáta, ktoré neobsahujú osobné údaje
Doba uchovávanía osobných údajov:	agregované dáta (neobsahujú osobné údaje), ktoré budú uchovávané - archivované

## J) Zabezpečenie rozvoja obchodnej spolupráce prostredníctvom analýzy a zhodnocovania údajov o zákazníkoch a vozidlách.

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe účelu zlučiteľného z pôvodným účelom spracúvania Spoločných prevádzkovateľov, v súlade s čl. 6 ods. 4 Nariadenia a testom zlučiteľnosti.
Účel spracúvania:	Zabezpečenie rozvoja spoločnej obchodnej spolupráce prostredníctvom analýzy a zhodnocovania údajov o zákazníkoch a vozidlách; zefektívnenie implementácie obchodných procesov, cieľového manažmentu starostlivosti o zákazníka.
Príjemcovia osobných údajov:	poskytujú sa len agregované dáta, ktoré neobsahujú osobné údaje
Doba uchovávanía osobných údajov:	agregované dáta (neobsahujú osobné údaje), ktoré budú uchovávané - archivované

## K) Zabezpečenie integrity pri poskytovaní vysokej kvality služieb obchodných partnerov, zabezpečenie spoločných cieľov, obchodných praktík.

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe súhlasu dotknutej osoby.
Účel	Zabezpečenie integrity pri poskytovaní vysokej kvality služieb obchodných partnerov,

spracúvania:	zabezpečenia spoločných cieľov, obchodných praktík, prostredníctvom overovania kvalifikačných a osobnostných predpokladov na vybrané pracovné pozície.
Príjemcovia osobných údajov:	neposkytujú sa
Doba uchovávanía osobných údajov:	po dobu 6 mesiacov alebo do odvolania súhlasu

## L) Zabezpečenie ochrany informácií a osobných údajov spracúvaných prostredníctvom informačno-komunikačných technológií

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov.
Účel spracúvania:	Zabezpečenie ochrany informácií a osobných údajov spracúvaných prostredníctvom informačno-komunikačných technológií pri poskytovaní služieb technickej podpory, pre systémy a zariadenia, vrátane súvisiacej poradenskej a administratívnej služby
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje sa neposkytujú.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Po dobu 1 roka alebo po dobu 1 roka od skončenia platnosti (v prípade pridelených prístupových práv a hesiel)

## M) Manažovanie, zabezpečovanie a kontrola poskytovania služieb v súvislosti so záručnými podmienkami, garanciou a pozáručným servisom.

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov.
Účel spracúvania:	Manažovanie, zabezpečovanie a kontrola poskytovania služieb v súvislosti so záručnými podmienkami, garanciou a pozáručným servisom.
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje sa poskytujú auditorovi.
Doba uchovávanía	Osobné údaje budú uchovávané po dobu 10 rokov od vybavenia žiadosti o preplatenie pozáručnej reklamácie, záručnej reklamácie a garancie a 1 rok v prípade kontroly

osobných údajov:	oprávnenosti preplatenia poskytnutej služby.
------------------	--

## N) Audit a kontrola

Právny základ spracúvania:	Osobné údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu Spoločných prevádzkovateľov.
Účel spracúvania:	Vykonávanie auditu a kontroly u Prevádzkovateľa 2 v súvislosti s dodržiavaním obchodných praktík, postupov v súlade s Obchodnou/Servisnou zmluvou.
Príjemcovia osobných údajov:	Osobné údaje sa poskytujú auditorovi.
Doba uchovávanía osobných údajov:	Osobné údaje budú uchovávané po dobu 10 rokov.

## C. Vaše práva pri spracúvaní osobných údajov

V súvislosti so spracúvaním osobných údajov máte ako dotknutá osoba nasledujúce práva:

### **Právo na prístup k osobným údajom**

Máte právo na prístup k vašim osobným údajom a právo získať potvrdenie o tom, či sa o vás spracúvajú osobné údaje. V prípade, že sú o vás osobné údaje spracúvané, máte právo na informácie v rozsahu týchto zásad a na prístup k vašim osobným údajom. Máte právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o vás máme k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako vaše osobné údaje používame. Vo väčšine prípadov vám budú vaše osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožadujete iný spôsob ich poskytnutia. Ak ste o poskytnutie týchto informácií požiadali elektronickými prostriedkami, budú vám poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné. Ak budete opakovane požadovať poskytnutie vašich osobných údajov v tom istom rozsahu, môže vám prevádzkovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom.

### **Právo na opravu**

Máte právo na opravu o vás spracúvaných osobných údajov, ak sú nesprávne alebo nepresné. Pre Spoločnosť je veľmi dôležité, aby o vás mala správne informácie. Ak preto zistíte, že informácie, ktoré o vás Spoločnosť eviduje sú neprávne, nepresné alebo neúplné, upozornite na to Spoločnosť, a žiadajte o opravu vašich údajov (napr. zmena bydliska, zmena

kontaktu, zmena priezviska v prípade uzatvorenia manželstva atď.). Spoločnosť následne bez zbytočného odkladu tieto údaje opraví/doplní.

## **Právo na vymazanie**

Ak Spoločnosť o vás spracováva osobné údaje nezákonným spôsobom, napr. dlhšie ako je potrebné alebo ich spracováva bezdôvodne, máte právo na ich výmaz (tzv. právo „na zabudnutie“).

## **Obmedzenie spracúvania**

Ak požiadate o opravu vašich osobných údajov, alebo namietate proti vymazaniu vašich osobných údajov, ak je ich spracúvanie protizákonné, alebo ak Spoločnosť už nepotrebuje osobné údaje pre svoje účely, ale môžete ich potrebovať Vy na preukazovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, alebo ste namietali spracúvanie vašich osobných údajov z ďalších dôvodov, Spoločnosť obmedzí spracúvanie vašich osobných údajov, po dobu, kedy bude možné vec vyriešiť.

## **Právo namietat**

Ak sa domnievate, že Spoločnosť nemá právo na spracúvanie vašich osobných údajov, alebo ak chcete, aby automatizované rozhodnutie bolo prehodnotené, môžete proti ich spracúvaniu namietat. V takýchto prípadoch môže Spoločnosť pokračovať v ich spracovávaní iba vtedy, ak vie preukázať presvedčivé oprávnené dôvody, ktoré prevážia vaše záujmy, práva a slobody. Vaše osobné údaje však môže Spoločnosť spracovať vždy, ak je to potrebné na určenie, uplatnenie alebo obhajobu právnych nárokov.

## **Právo na prenosnosť údajov**

Máte právo získať a požiadať Spoločnosť o prenos osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, na inú tretiu stranu, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Právo na získanie a prenosnosť osobných údajov sa však týka len osobných údajov, ktoré sme od vás získali na základe súhlasu alebo na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán. Právo na prenosnosť sa nevzťahuje na osobné údaje, ktoré o vás spracúvame na základe Zákonníka práce, Zákona o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci prípadne na základe ďalších osobitných predpisov.

## **Právo odvolať súhlas**

V prípade, ak nám udelíte súhlas na spracúvanie osobných údajov, môžete ho kedykoľvek odvolať osobne, písomne na adresu uvedenú v záhlaví dokumentu alebo na adrese zodpovednaosoba@porsche.sk . V prípade osobitných podmienok spracúvania môžu byť podmienky odvolania súhlasu nastavené osobitne, vždy však tak, aby jeho odvolanie bolo pre vás ako dotknutú osobu menej zťažujúce.

## **Právo podať sťažnosť**

Ak chcete podať sťažnosť na spôsob, akým sú vaše osobné údaje spracúvané, vrátane uplatnenia vyššie uvedených práv, kontaktujte nás na adrese uvedenej v záhlaví dokumentu alebo na [zodpovednaosoba@porsche.sk](mailto:zodpovednaosoba@porsche.sk). Všetky vaše podnety a sťažnosti riadne preveríme. Máte právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

## **D. Zodpovedná osoba pre ochranu osobných údajov**

Svoje práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov si môžete uplatniť u oboch Spoločných prevádzkovateľov:

### **Prevádzkovateľ 1:**

**Zodpovedná osoba:** Mgr. Tatiana Valentová, LL.M

Kontakt: [dpo@skoda-auto.sk](mailto:dpo@skoda-auto.sk)

v prípade písomnej žiadosti nás môžete kontaktovať na adrese uvedenej v bode A.

### **Prevádzkovateľ 2:**

Kontaktná osoba: Ing. Andrea Kostolná

Kontakt: [ou@danubiaservice.sk](mailto:ou@danubiaservice.sk)