

Zásady ochrany osobných údajov (GDPR) pre službu Care

Platnosť a účinnosť od: 21. mája 2025

Vaša dôvera je naším najväčším záväzkom.

V spoločnosti DreamCore s.r.o. a v rámci našej služby Care si plne uvedomujeme, že proces reklamácie zahŕňa zdieľanie citlivých osobných údajov. Práve preto pristupujeme k ich ochrane s najvyššou mierou zodpovednosti a transparentnosti. Tieto Zásady ochrany osobných údajov vám detailne a zrozumiteľne vysvetľujú, aké údaje zhromažďujeme, prečo to robíme, ako ich chránime a aké máte práva.

Naším cieľom je, aby ste mali absolútnu istotu a plnú kontrolu nad svojimi informáciami počas celého procesu, ktorý pre vás manažujeme. Vaše súkromie nie je pre nás len zákonnou povinnosťou, ale základným pilierom našej služby.

Článok 1: Kto je zodpovedný za vaše údaje? (Prevádzkovateľ)

Prevádzkovateľom, teda spoločnosťou, ktorá určuje účely a prostriedky spracúvania vašich osobných údajov v rámci služby Care, je:

- **Obchodné meno:** DreamCore s.r.o.
- **Sídlo:** Karpatské námestie 7770/10A, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, Slovenská republika
- **IČO:** 56 986 327
- **DIČ:** 2122521698
- **Registrácia:** Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 87782/L

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa spracúvania vašich osobných údajov alebo si chcete uplatniť niektoré zo svojich práv, zriadili sme na to špecializovaný komunikačný kanál:

- **Kontaktný e-mail pre záležitosti ochrany údajov:**
privacy@dreamcore.digital
- V našej spoločnosti je menovaná **zodpovedná osoba** pre ochranu osobných údajov, ktorá dohliada na súlad našich postupov s GDPR a ktorú môžete kontaktovať prostredníctvom vyššie uvedeného e-mailu.

Článok 2: Aké osobné údaje o vás spracúvame?

Pre úspešné vybavenie vašej reklamácie potrebujeme spracúvať špecifický okruh údajov. Vždy sa držíme zásady minimalizácie – pýtame si len to, čo je nevyhnutne potrebné.

2.1. Údaje, ktoré nám poskytnete priamo:

- **Identifikačné a kontaktné údaje:** Meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska alebo adresa pre doručovanie, e-mailová adresa, telefónne číslo.
- **Údaje o reklamovanom produkte:** Typ a model produktu, sériové číslo (ak je k dispozícii), podrobný popis vady.
- **Dokumenty súvisiace s reklamáciou:**
 - **Doklad o kúpe:** Digitálna kópia (sken alebo fotografia) faktúry alebo pokladničného bloku, ktorý obsahuje informácie o dátume a mieste nákupu, cene a názve produktu.
 - **Vizuálna dokumentácia:** Fotografie alebo videá, ktoré ste nám poskytli na preukázanie vady produktu.
 - **Podpísané Splnomocnenie:** Sken alebo fotografia vami vlastnoručne podpísaného dokumentu, ktorý nás oprávňuje konať vo vašom mene.
- **Komunikačné údaje:** Záznamy našej vzájomnej komunikácie (e-mail, správy z Klientskej zóny), ktoré sa týkajú vášho prípadu.

2.2. Údaje, ktoré získavame automaticky:

- Pri používaní webovej stránky care.dreamcore.digital a Klientskej zóny panel.dreamcore.digital môžeme zhromažďovať technické údaje, ako je vaša IP adresa, typ prehliadača, operačný systém a údaje o používaní stránky. Viac informácií o tomto type údajov nájdete v našich **Zásadách používania cookies**.

2.3. Údaje, ktoré generujeme počas procesu:

- **História a stav prípadu:** Všetky interné záznamy a aktualizácie týkajúce sa priebehu vašej Reklamácie, ktoré sú vám sprístupnené v Klientskej zóne.
- **Informácie o voucheri:** Unikátny kód vášho bonusového vouchera a jeho platnosť.

Článok 3: Prečo a na akom právnom základe spracúvame vaše údaje?

Každé spracúvanie vašich údajov má svoj jasný účel a oporu v legislatíve (právny základ podľa GDPR).

Účel spracúvania	Právny základ (podľa GDPR)	Príklady spracúvaných údajov
1. Poskytovanie služby Care (Sprostredkovanie Reklamácie)	Článok 6, ods. 1, písm. b) – Spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy , ktorú ste s nami uzavreli objednaním Služby.	Všetky údaje z bodu 2.1 – identifikačné, kontaktné, údaje o produkte, doklad o kúpe, Splnomocnenie.
2. Komunikácia s tretími stranami (Predajca, Servis)	Článok 6, ods. 1, písm. b) – Nevyhnutná súčasť plnenia zmluvy , keďže bez zdieľania údajov by sme vás nemohli zastupovať.	Identifikačné a kontaktné údaje, údaje o produkte, kópia dokladu o kúpe, Splnomocnenie.
3. Plnenie našich zákonných povinností (najmä v oblasti účtovníctva)	Článok 6, ods. 1, písm. c) – Spracúvanie je nevyhnutné podľa zákona.	Údaje z vystavenej faktúry za našu Službu.
4. Vystavenie a správa bonusového vouchera	Článok 6, ods. 1, písm. b) – Súčasť plnenia zmluvy a benefitu, ktorý sme vám sľúbili.	Váš e-mail, interné ID zákazníka, kód a platnosť vouchera.
5. Ochrana našich právnych nárokov (v prípade sporu)	Článok 6, ods. 1, písm. f) – Naš oprávnený záujem na ochrane a preukazovaní našich práv.	Celá história Reklamácie vrátane komunikácie a poskytnutých dokumentov.
6. Zlepšovanie našich Služieb a analýza	Článok 6, ods. 1, písm. f) – Naš oprávnený záujem na inovácii a skvalitňovaní Služby.	Anonymizované alebo pseudonymizované údaje o používaní webovej stránky a Klientskej zóny.

Článok 4: Kto sú príjemcovia vašich údajov?

Vaše údaje sú u nás v bezpečí. Zdieľame ich len v nevyhnutných prípadoch a s dôveryhodnými partnermi.

4.1. Nevyhnutní príjemcovia pre vybavenie Reklamácie: Aby sme mohli splniť účel našej Služby, musíme vaše údaje poskytnúť:

- **Predajcovi:** Spoločnosti, u ktorej ste produkt zakúpili.
- **Servisnému stredisku:** Autorizovanému servisu, ktorý posudzuje vadu a vykonáva opravu. Rozsah poskytnutých údajov je vždy obmedzený na minimum potrebné na vašu identifikáciu a identifikáciu reklamovaného produktu.

4.2. Naši sprostredkovatelia: Na zabezpečenie nášho fungovania využívame overených partnerov (sprostredkovateľov), ktorí sú viazaní prísnymi zmluvami o ochrane údajov:

- **Poskytovatelia hostingových a cloudových služieb:** Na prevádzku našich webových stránok a bezpečné uloženie vašich dát.
- **Poskytovatelia platobných brán:** Na bezpečné spracovanie vašich platieb.
- **Poskytovatelia e-mailových a komunikačných nástrojov:** Na zabezpečenie našej vzájomnej komunikácie.
- **Účtovné a právne kancelárie:** Pri plnení našich zákonných povinností.

Článok 5: Ako dlho uchováваме vaše údaje? (Doba uchovávania)

- **Počas trvania Reklamácie:** Všetky údaje aktívne spracúvame po celú dobu manažmentu vašej Reklamácie.
- **Po ukončení Reklamácie:** Kompletnú dokumentáciu k vášmu prípadu (vrátane komunikácie a Splnomocnenia) uchováваме po dobu **4 rokov** od ukončenia prípadu. Je to z dôvodu nášho oprávneného záujmu na ochranu pred prípadnými právnymi spormi (všeobecná premlčacia doba).
- **Účtovné doklady:** Faktúry za naše služby archivujeme po dobu **10 rokov** v súlade so zákonom o účtovníctve.
- Po uplynutí týchto lehôt sú vaše údaje bezpečne a nenávratne zmazané alebo anonymizované.

Článok 6: Prenos údajov mimo EÚ

Naša Služba je primárne zameraná na reklamácie v rámci EÚ. Môže sa však stať, že niektorí naši technickí sprostredkovatelia (napr. poskytovatelia cloudových služieb) majú sídlo alebo servery v krajinách mimo EÚ (tzv. tretie krajiny). V takom prípade zaisťujeme, aby bol prenos uskutočnený v súlade s prísnyimi pravidlami GDPR a s použitím vhodných záruk, ako sú **Štandardné zmluvné doložky (SCC)** schválené Európskou komisiou.

Článok 7: Aké sú vaše práva v súvislosti s ochranou údajov?

Máte plnú kontrolu nad svojimi údajmi. GDPR vám zaručuje nasledujúce práva:

- **Právo na prístup:** Máte právo vedieť, aké údaje o vás spracúvame, a získať ich kópiu.
- **Právo na opravu:** Máte právo na opravu nesprávnych alebo neúplných údajov.
- **Právo na vymazanie ("právo na zabudnutie"):** Máte právo požiadať o vymazanie vašich údajov, ak už nie sú potrebné, alebo ak pominul zákonný dôvod na ich uchovávanie.
- **Právo na obmedzenie spracúvania:** Máte právo požiadať o dočasné zablokovanie spracúvania.
- **Právo na prenosnosť údajov:** Máte právo získať svoje údaje v štruktúrovanom, strojovo čitateľnom formáte.
- **Právo namietat':** Máte právo namietat' proti spracúvaniu na základe nášho oprávneného záujmu.
- **Právo podať sťažnosť:** Ak sa domníevate, že vaše práva boli porušené, máte právo podať sťažnosť na dozorný orgán:
 - **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky**
 - Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27

- Web: www.dataprotection.gov.sk

Článok 8: Ako si môžete uplatniť svoje práva a ako chránime vaše údaje?

- **Uplatnenie práv:** Vaše práva si môžete jednoducho uplatniť zaslaním žiadosti na náš e-mail: privacy@dreamcore.digital. Aby sme ochránili vaše údaje pred zneužitím, môžeme vás požiadať o overenie vašej totožnosti.
- **Zabezpečenie údajov:** Prijímame moderné technické a organizačné opatrenia na ochranu vašich dát. Všetka komunikácia s našimi stránkami je šifrovaná (SSL), prístup k dátam je prísne kontrolovaný a naši zamestnanci sú viazaní mlčanlivosťou. Dokumenty, ktoré nahrávate do Klientskej zóny, sú uložené v zabezpečenom prostredí.

Článok 9: Zmeny týchto Zásad

Tieto Zásady môžeme občas aktualizovať. O akejkoľvek podstatnej zmene vás budeme vopred informovať prostredníctvom e-mailu alebo oznámením v Klientskej zóne.

V Bratislave, dňa 21. mája 2025

DreamCore s.r.o.