

Informácie o spracovaní osobných údajov pri prevádzke call centra

- Coca-Cola HBC Česko a Slovensko, s.r.o.**, IČO: 41189698, so sídlom Praha 9 - Kyje, Českobrodská 1329, PSČ 19821, zapísaná v obchodnom registri vedenom Městským soudem v Praze, oddiel C, vložka 3595 konajúca prostredníctvom organizačnej zložky Coca-Cola HBC Česko a Slovensko, s.r.o. – organizačná zložka, so sídlom organizačnej zložky Tuhovská 1, 831 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 50 252 160, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, Vložka číslo.: 3293/B („**Prevádzkovateľ**“), vyhotovuje záznamy telefonického komunikácie medzi volajúcim a call centrom Prevádzkovateľa. Vyhotovené telefonické záznamy majú povahu osobných údajov volajúceho. Volajúci môžu v otázkach spracúvania svojich osobných údajov kontaktovať Prevádzkovateľa na e-mailovej adrese pravnici.sk@cchellenic.com. Volajúci môžu tiež kontaktovať zodpovednú osobu pôsobiacu u Prevádzkovateľa na e-mailovej adrese pravnici.sk@cchellenic.com.
- Osobné údaje sú spracúvané v rozsahu záznamu telefonického komunikácie a informácií poskytnutých volajúcim v rámci telefonického hovoru.
- Prevádzkovateľ vyhotovuje záznamy telefonického komunikácie za účelom:
 - plnenia zmluvy či zmlúv uzavretých s volajúcim, a to na základe čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 2016/679 zo dňa 27. 4. 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES („**GDPR**“); a
 - určenia, výkonu alebo obhajoby právnych nárokov Prevádzkovateľa a zvyšovanie kvality služieb poskytovaných Prevádzkovateľom, a to na základe čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.
- Záznam telefonického komunikácie je Prevádzkovateľom uchovávaný po obdobie nie dlhšie ako 365 dní. Potom je záznam hovoru automaticky vymazaný.
- Záznamy telefonického komunikácie nie sú odovzdávané žiadnym tretím osobám. Telefonické záznamy však môžu byť zdieľané v rámci skupiny Prevádzkovateľa pre vnútorné administratívne účely (najmä za účelom zlepšovania kvality a efektivity poskytovaných služieb a plnenia). Zoznam členov skupiny Prevádzkovateľa je dostupný na adrese cz.coca-colahellenic.com/sk. Volajúci berie na vedomie, že zoznam členov skupiny Prevádzkovateľa sa môže v čase meniť a dopĺňať. Prijemcami osobných údajov sú aj zamestnanci Prevádzkovateľa.
- V súvislosti so spracúvaním svojich osobných údajov majú dotknuté osoby nové práva, vrátane práva na informácie, práva požadovať od Prevádzkovateľa prístup k svojim osobným údajom (za podmienok čl. 15 GDPR), ich opravu alebo výmaz (za podmienok čl. 16 alebo čl. 17 GDPR), poprípade obmedzenie spracúvania (za podmienok čl. 18 GDPR). Dotknutá osoba má ďalej právo vzniesť námietku proti spracúvaniu (za podmienok čl. 21 GDPR) a právo na prenositeľnosť údajov (za podmienok čl. 20 GDPR).
- Ak sa volajúci domnieva, že jeho osobné údaje sú spracúvané v rozpore s právnymi predpismi, má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o zjednanie nápravy. Ak bude žiadosť volajúceho uznaná za oprávnenú, Prevádzkovateľ okamžite odstráni závadný stav. Tým nie je dotknutá možnosť volajúceho podať sťažnosť priamo na Úrade pre ochranu osobných údajov.
- Pokiaľ sa dotknutá osoba domnieva, že jej osobné údaje sú spracúvané v rozpore s právnymi predpismi, má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o zjednanie nápravy. Ak bude žiadosť dotknutej osoby vyhodnotená ako oprávnená, Prevádzkovateľ prijme opatrenia na odstránenie závadného stavu. Tým nie je dotknutá možnosť dotknutej osoby podať sťažnosť priamo na Úrad na ochranu osobných údajov SR (<https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk>) alebo domáhať sa súdnej ochrany.
- Poskytnutie osobných údajov zo strany volajúceho je úplne dobrovoľné. Volajúci nemá žiadnu zákonom uloženú povinnosť osobné údaje poskytnúť.
- K spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb dochádza výlučne v rámci EÚ/EHP. V prípade ak by v rámci skupiny malo dôjsť k prenosom do tretej krajiny, Prevádzkovateľ pred uskutočnením takéhoto prenosu prijme primerané záruky v zmysle čl. 44 a nasl. GDPR.
- Pri tomto spracúvaní osobných údajov nedochádza k profilovaniu, ani automatizovaného rozhodovaniu s právnym účinkom pre práva dotknutých osôb.