

## IS reklamácie

V tomto informačnom systéme osobných údajov prevádzkovateľ: Liptovská vodárenská spoločnosť, a. s., Revolučná 595, Liptovský Mikuláš 031 05, IČO: 36 672 441, ktorý má určenú zodpovednú osobu (kontaktný mail: [osobne\\_udaje@lvsas.sk](mailto:osobne_udaje@lvsas.sk)), spracúva osobné údaje dotknutých osôb (t. j. fyzických osôb) v rámci spracovateľských činností, ktorých účel, právny základ, kategórie dotknutých osôb a kategórie osobných údajov, sú uvedené nižšie:

Účel spracúvania	Právny základ spracovateľskej činnosti	Kategórie dotknutých osôb	Kategória osobných údajov
vybavovanie reklamácií	<p>- zákon č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene a doplnení zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach,</p> <p>- Občiansky zákonník,</p> <p>- Obchodný zákonník,</p> <p>- zákon o ochrane spotrebiteľa</p> <p>Pozn.: reklamuje sa kvalita dodanej pitnej vody, vyfakturované množstvá, meradlá, odvádzanie odpadovej vody, cenová tarifa vo faktúre</p>	<p>fyzické osoby):</p> <p>- odberatelia,</p> <p>- producenti,</p> <p>- iné fyzické osoby (najmä zamestnanci právnických osôb, ktoré sú tiež odberateľmi/ producentmi, schvaľujúce osoby na oddelení kvality vody),</p> <p>- zamestnanci</p>	bežné osobné údaje

Teda prevádzkovateľ spracúva osobné údaje fyzických osôb (dotknutých osôb) v informačnom systéme osobných údajov „IS reklamácie“ za účelom vybavovania reklamácií (ide o reklamácie sledované v rámci štandardov, ako aj o ostatné reklamácie odberateľov a producentov). Reklamácie vyplývajú z kvality plnenia zmlúv, ktoré má prevádzkovateľ uzavreté s dotknutými osobami (reklamácia kvality dodanej pitnej vody, množstva dodanej pitnej vody uvedenej vo faktúre, odvádzania odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom, množstva odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre, cenovej tarify uvedenej vo faktúre, technických podmienok, odstraňovania porúch, funkčnosti meradiel a pod.), a to na právnom základe, ktorým je platná legislatíva. Prevádzkovateľ pre tento účel získava osobné údaje priamo od dotknutých osôb podávajúcich reklamácie a overuje ich následne z vnútorných zdrojov (najmä „IS agenda odberateľov a producentov“).

Prevádzkovateľ spracúva kategórie osobných údajov: bežné osobné údaje a uchováva ich počas plynutia úložnej doby určenej v súlade so zákonom č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach platným registratúrnym plánom (interným predpisom schváleným príslušným archívom), ak ich obsahujú registratúrne záznamy; tie osobné údaje, ktoré nie sú súčasťou registratúrnych záznamov, likviduje/vymazáva prevádzkovateľ ihneď po naplnení účelu ich spracúvania.

Príjemcami osobných údajov, ktoré prevádzkovateľ spracúva, sú:

- tretie strany, ktorým sa osobné údaje poskytujú na základe osobitných predpisov,
- samotné dotknuté osoby (majú právo na prístup k svojim osobným údajom),
- oprávnené osoby prevádzkovateľa (riadne poverené a poučené vrátane poučenia o povinnosti mlčanlivosti),
- sprostredkovateľ, resp. jeho oprávnené osoby, ak pôsobí.

Prevádzkovateľ poskytuje spracúvané osobné údaje aj tretím stranám, ktoré nie sú považované za príjemcov, ktorým sú údaje poskytované v súlade so zákonnou povinnosťou na výkon ich oficiálnych úloh. Osobné údaje si žiadajú spravidla na základe oprávnení, ktoré im vyplývajú z osobitných predpisov a v súvislosti s plnením ich úloh (napr. Úrad na ochranu osobných údajov SR pri výkone dozoru, iné kontrolné, dohliadajúce a dozorujuce orgány).

Oprávnené osoby prevádzkovateľa (osoby v pracovnoprávnom vzťahu, prípadne absolventi na praxi, členovia orgánov spoločnosti) sú riadne poverené spracúvaním osobných údajov a poučené o povinnostiach vrátane povinnosti mlčanlivosti.

Dotknutá osoba má:

- právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k svojim osobným údajom,
- právo na opravu svojich osobných údajov,
- právo na vymazanie svojich osobných údajov,
- právo na obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov.

Žiadosti si dotknuté osoby môžu uplatňovať:

- v listinnej forme na sídlo spoločnosti (prevádzkovateľa),
- v elektronickej forme na mail [osobne\\_udaje@lvsas.sk](mailto:osobne_udaje@lvsas.sk),
- avšak z dôvodu, aby elektronické žiadosti neskončili ako SPAM, odporúčame využiť [formulár](#).

Vzory žiadostí, ktoré môžu dotknuté osoby použiť, sú dostupné aj na webovom sídle Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

Zároveň má dotknutá osoba právo podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (vzor návrhu, ktorý môžu dotknuté osoby použiť, je dostupný aj na webovom sídle Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky).

Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie prevádzkovateľ neuskutočňuje.

V podmienkach prevádzkovateľa sa neuskutočňuje automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

[Návrat](#)