

Informačné memorandum o ochrane osobných údajov
(Zákaznícka podpora Arriva)

Ak získame od Vás osobné údaje, naša spoločnosť **Crystal Call, a. s.** so sídlom: Hálkova 1/A, 831 03 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 880 805 (ďalej len ako „**Spoločnosť**“) vystupuje ako **sprostredkovateľ** a spracúva osobné údaje pre **prevádzkovateľov** – spoločnosti **Arriva na Slovensku**. Ako sprostredkovateľ zabezpečujeme pre spoločnosti zo skupiny Arriva na Slovensku **služby Zákazníckej podpory**.

Našej spoločnosti a aj prevádzkovateľovi záleží na ochrane Vašich osobných údajov, a preto ich spracúvame v súlade so všeobecným nariadením EÚ o ochrane údajov (**GDPR**) a podľa ustanovení Zákona o ochrane osobných údajov, ktoré sa na nás vzťahujú (**ZoOOÚ**).

Prevádzkovateľom je vždy tá spoločnosť zo skupiny Arriva Slovakia, ktorej podávate svoju sťažnosť, reklamáciu, žiadosť alebo iný dopyt. Vždy to bude teda jedna z nasledovných spoločností:

- **ARRIVA Mobility Solutions, s.r.o., Drieňová 31, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 01, IČO: 50 870 131, Slovenská republika, OR Mestský súd Bratislava III., odd. Sro, vl.č. 153530/B, oddiel: Sro, vložka č.: 43175/N;**
- **ARRIVA NITRA a.s., so sídlom Štúrova 72, 949 44 Nitra, Slovenská republika, IČO: 36 545 082, OR OS Nitra, oddiel: Sa, vložka č.: 10178/N;**
- **ARRIVA Trnava, a.s., so sídlom Nitrianska 5, 917 02 Trnava, Slovenská republika, IČO: 36 249 840, OR OS Trnava, oddiel: Sa, vložka č.: 10251/T;**
- **ARRIVA Nové Zámky, a.s., so sídlom Považská 2, 940 14 Nové Zámky, Slovenská republika, IČO: 36 545 317, OR OS Nitra, oddiel: Sa, vložka č.: 10179/N;**
- **ARRIVA Liorbus, a.s., so sídlom Bystrická cesta 2164, 034 01 Ružomberok, Slovenská republika, IČO: 36 403 431, OR OS Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 10334/L;**
- **ARRIVA Michalovce, a.s., so sídlom Lastomírska 1, 071 80 Michalovce, Slovenská republika, IČO: 36 214 078, OR MS Košice, oddiel: Sa, vložka č.: 1215/V;**
- **ARRIVA Slovakia a.s., so sídlom Štúrova 72, 949 44 Nitra, Slovenská republika, IČO: 35 811 439, OR OS Nitra, oddiel: Sa, vložka č.: 10493/N.**

1. KONTAKTNÉ ÚDAJE PREVÁDZKOVATEĽOV

Prevádzkovateľa môžete kontaktovať na adrese jeho sídla (vyššie) alebo aj prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

Zodpovedná osoba: JUDr. Miriama Miskolczi
Email: osobneudaje@arriva.sk
Telefonický kontakt: +421 905 901 980

2. NA AKÉ ÚČELY SÚ OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVANÉ A NA AKOM PRÁVNOM ZÁKLADE

Vaše osobné údaje sú spracúvané na účely **vybavenia a evidencie Vašich sťažností, reklamácií a iných dopytov** smerovaných voči prevádzkovateľovi súvisiacich s dopravnými a inými službami (napríklad arriva bike), ktoré prevádzkovateľ poskytuje. Vaše osobné údaje prevádzkovateľ spracúva na základe **oprávneného záujmu**, nakoľko má prevádzkovateľ zásadný záujem na riadnom poskytnutí služby a na spokojnosti jeho zákazníkov. Vaše osobné údaje na predmetný účel prevádzkovateľ

spracúva, aby na tieto sťažnosti, reklamácie a iné dopyty mohol riadne reagovať a prípadne poskytnúť nápravu, ak by niektoré sťažnosti boli oprávnené. Súčasne musí byť prevádzkovateľ schopný preukázať vybavenie týchto sťažností, reklamácií a dopytov, na čo dohliadajú aj príslušné orgány dozoru, preto **pre účely evidencie tieto sťažnosti, reklamácie a dopyty eviduje po nevyhnutnú dobu.**

3. KATEGÓRIE SPRACÚVANÝCH OSOBNÝCH ÚDAJOV

Ak nám osobné údaje poskytnete na predmetný účel, spracúvame Vaše základné **kontaktné a identifikačné osobné údaje** (najmä meno, priezvisko, telefonický kontakt, emailový kontakt), prípadne **číslo a čas dopravného spojenia a informácie týkajúce sa prípadného Vášho problému**, aby mohol prevádzkovateľ Vašu sťažnosť, reklamáciu alebo iný Váš dopyt riadne vybaviť (prípadne Vás kontaktovať) a ďalej evidovať.

4. PRÍJEMCOVIA ALEBO KATEGÓRIE PRÍJEMCOV OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje budú poskytnuté predovšetkým príslušnému **prevádzkovateľovi** a môžu byť poskytnuté aj **materskej spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s.**, so sídlom Štúrova 72, 949 44 Nitra, Slovenská republika, IČO: 35 811 439, ktorá ako **sprostredkovateľ** zabezpečuje pre prevádzkovateľa okrem iného aj komplexné zabezpečenie IT služieb, čiastkové účtovné služby a služby zodpovednej osoby podľa GDPR.

Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté aj iným subjektom, ak sa bude prevádzkovateľ domnievať, že takéto poskytnutie osobných údajov je:

- 4.1. v súlade so všeobecne záväzných právnym predpisom, ZoOOÚ alebo GDPR; alebo
- 4.2. to potrebné pre účely uplatňovania, založenia alebo obhajoby zákonného práva/nároku prevádzkovateľa; alebo
- 4.3. to potrebné na ochranu dôležitých záujmov prevádzkovateľa alebo dôležitých záujmov inej osoby.

5. DOBA UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje bude prevádzkovateľ uchovávať po dobu nevyhnutnú na úplné vybavenie Vašej sťažnosti, reklamácie alebo dopytu, **najviac po dobu desiatich (10) rokov** pre účely evidencie

a prípadnej kontroly zo strany dozorného orgánu ako aj pre prípad súdneho sporu alebo iného uplatňovania alebo obhajoby práv a nárokov prevádzkovateľa (doba premlčacej doby podľa Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka).

Rovnako považujeme za potrebné ešte upozorniť, že prevádzkovateľ bude spracúvať osobné údaje po dlhšiu dobu, než je uvedené vyššie, ak príslušný štátny orgán (napríklad orgán činný v trestnom konaní) na základe všeobecne záväzného právneho predpisu oprávnene požiadava prevádzkovateľa, aby prevádzkovateľ **po dlhšiu dobu Vaše osobné údaje uchovával pre účely priestupkového, trestného alebo správneho konania.**

6. AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE A PROFILOVANIE

Vo vzťahu k Vaším osobným údajom nebude vykonané automatizované rozhodovanie a ani profilovanie.

7. PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETÍCH KRAJÍN

Prevádzkovateľ v rámci predmetného účelu spracúvania *nezamýšľa* uskutočniť prenos osobných údajov do tretích krajín neposkytujúcich primeranú úroveň ochrany osobných údajov, okrem prípadov, kedy si takýto prenos výslovne vyžiada všeobecne záväzný právny predpis alebo rozhodnutie štátneho orgánu. Tretie krajiny sú všetky krajiny okrem členských štátov Európskej únie a krajín, ktoré sú zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore.

V prípade, ak si daný účel bude vyžadovať prenos osobných údajov do tretích krajín, pri takomto prenose budú dodržané všetky podmienky stanovené v článkoch 44 až 49 GDPR ako aj ďalšie podmienky GDPR tak, aby tento prenos spĺňal všetky bezpečnostné štandardy a aby nedošlo k porušeniu Vašich práv a slobôd.

8. VAŠE PRÁVA AKO DOTKNUTEJ OSOBY V SÚVISLOSTI SO SPRACÚVANÍM VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

Voči takémuto spracúvaniu Vašich osobných údajov na daný účel **na základe oprávneného záujmu** máte **právo namietat'**. Ak uplatníte predmetné právo namietat' voči konkrétnemu spracúvaniu, prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na takéto spracúvanie, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo pokiaľ prevádzkovateľ nepreukáže dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

V súvislosti s ochranou Vašich osobných údajov máte právo aj požadovať od prevádzkovateľa informáciu, **aké osobné údaje o Vás spracúva, vysvetlenie od prevádzkovateľa ohľadom spracúvania Vašich osobných údajov**, požadovať od prevádzkovateľa **prístup k osobným údajom, o ich výmaz, opravu, aktualizáciu, obmedziť ich spracúvanie alebo zabezpečiť ich prenos k inému subjektu.** V



prípade pochybností o spracúvaní Vašich osobných máte právo sa **so sťažnosťou obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov SR**.

V prípade, ak ste prevádzkovateľovi udelili súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov, **tento súhlas môžete kedykoľvek odvolať**. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.

Predmetné práva si môžete uplatniť prostredníctvom kontaktných údajov prevádzkovateľa alebo osobne na informačnom centre prevádzkovateľa.

9. OSTATNÉ INFORMÁCIE

Ostatné informácie ohľadom spracúvania Vašich osobných údajov a ohľadom Vašich práv vyplývajúcich z GDPR, **nájdete aj na webstránke <https://www.arriva.sk>** .