

Zásady ochrany osobných údajov zákazníckeho centra

I. Na čo slúžia tieto zásady?

Prostredníctvom týchto zásad Vás ako dotknutú osobu informujeme o zásadách spracúvania a ochrany Vašich osobných údajov¹, ktoré ste nám poskytli alebo ktoré sme od Vás inak získali počas využívania služieb zákazníckeho centra Dr.Max.

V prípade, že nám počas využívania zákazníckeho centra Dr.Max poskytnete osobné údaje alebo ich od Vás inak získame aj na iné účely ako sú uvedené v týchto zásadách, ich spracúvanie a ochrana sa bude podľa konkrétneho účelu riadiť aj niektorými zo zásad uvedených [tu](#).

II. Kto rozhoduje o účele a spôsobe spracúvania mojich osobných údajov?

a. Prevádzkovateľ

Dr.Max Holding SK, a.s., IČO: 35 895 136, so sídlom Digital Park II, Einsteinova 23, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6716/B („**Dr.Max Holding SK**“), má na účely spracúvania Vašich osobných údajov v zmysle týchto zásad postavenie prevádzkovateľa. To znamená, že je osobou, ktorá samostatne rozhoduje o účeloch a spôsoboch spracúvania osobných údajov a zároveň zodpovedá za ich ochranu.

Avšak, v prípade, ak sú Vaše osobné údaje spracúvané na účely súvisiace s/so:

¹ Osobnými údajmi sú akékoľvek informácie o Vás, ktoré s Vami súvisia, opisujú Vás a ktoré môžu, prípadne by Vás mohli identifikovať ako konkrétnu osobu, a tu buď priamo (prostredníctvom identifikátorov ako je meno, priezvisko, adresa) alebo aj nepriamo (pomocou kombinácie rôznych informácií).

- (i) predajom doplnkového a iného sortimentu alebo internetovým výdajom liekov (humánnych a veterinárnych) a zdravotníckych pomôcok v e-shope Dr.Max prevádzkovanom prostredníctvom webového sídla drmax.sk alebo mobilnej aplikácie Dr.Max, Dr.Max Hodling SK na tomto sa v rozsahu predaja/výdaja tovaru/liekov a zdravotníckych pomôcok, resp. vybavenia Vašej e-shopovej objednávky, podieľa spolu s Dr.Max Holding SK ako spoločný prevádzkovateľ aj spoločnosť **Dr.Max 100 s.r.o.**, IČO: 48 115 860, so sídlom Moldavská cesta 8/A Košice 040 11, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Košice, oddiel: Sro, vložka č.: 37295/V („**Dr.Max 100**“);
- (ii) predajom doplnkového a iného sortimentu alebo výdajom liekov (humánnych a veterinárnych), zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín niektorou z lekární Dr.Max, na spracúvaní Vašich osobných údajov sa v rozsahu predaja/výdaja tovaru/liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín podieľa spolu s Dr.Max Holding SK ako spoločný prevádzkovateľ vždy aj **príslušná lekáreň Dr.Max**² („**Lekáreň Dr.Max**“);
- (iii) službou rezervácie liekov prostredníctvom webu drmaxnapredpis.sk, na spracúvaní Vašich osobných údajov sa v rozsahu výdaja liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín podieľa spolu s Dr.Max Holding SK ako spoločný prevádzkovateľ vždy aj **príslušná Lekáreň Dr.Max**;
- (iv) službou vyšetrenia v Lekárňach Dr. Max, na spracúvaní Vašich osobných údajov sa v rozsahu vykonania príslušného vyšetrenia podieľa spolu s Dr.Max Holding SK ako spoločný prevádzkovateľ vždy aj **príslušná Lekáreň Dr.Max**;
- (v) službou spýtajte sa lekárnika prevádzkovanou na webovom sídle drmax.sk, na spracúvaní Vašich osobných údajov sa v rozsahu poskytovania poradenstva podieľa spolu s Dr.Max Holding SK ako spoločný prevádzkovateľ vždy aj **Dr.Max 100**;
- (vi) službou lekárník online, na spracúvaní Vašich osobných údajov sa v rozsahu poskytovania poradenstva podieľa spolu s Dr.Max Holding SK ako spoločný prevádzkovateľ vždy aj **Dr.Max 100**;

b. Základné časti dohody spoločných prevádzkovateľov

Dr.Max Holding SK uzatvoril (i) s Dr.Max 100 a osobitne (ii) s každou z jednotlivých Lekární Dr.Max, samostatné dohody medzi spoločnými prevádzkovateľmi, v ktorých si títo spoločne určili účel a prostriedky spracúvania osobných údajov dotknutých osôb pri realizácii činností podľa časti II., bodu a., odseky (i) až (vi).

Na tomto mieste Vás spoloční prevádzkovatelia informujú o základných náležitostiach týchto jednotlivých dohôd (tieto sú dohodnuté v každej jednotlivej dohode rovnako).

Predmetom jednotlivej dohody je vždy určenie účelu a prostriedkov spracúvania osobných údajov dotknutých osôb príslušnými spoločnými prevádzkovateľmi a určenie zodpovedností každého prevádzkovateľa za plnenie povinností podľa GDPR³ a Zákona⁴, najmä pokiaľ ide o vykonávanie Vašich práv a plnenie informačné povinnosti.

Dohody sú uzatvorené na dobu určitú, a to na obdobie trvania spoločných účelov spracúvania podľa jednotlivých dohôd a do uplynutia doby uchovávania osobných údajov .

Spoloční prevádzkovatelia sa dohodli, že poskytovanie informácií dotknutým osobám podľa GDPR a Zákona bude realizované najmä tu: [Ochrana osobných údajov | Lekáreň Dr. Max](#), ako aj inou primeranou formou. Za poskytovanie informácií podľa predchádzajúcej vety dotknutým osobám a vykonávanie práv dotknutých osôb zodpovedá výlučne Dr.Max Holding SK.

² Skupina lekární Dr.Max predstavuje neuzavretú skupinu lekární, ktorých počet sa neustále mení. Aktuálny zoznam týchto lekární a ich identifikačných údajov, je k dispozícii na požiadanie v ktorejkoľvek lekárni označenej Dr.Max, ako aj v sekcii webového sídla Dr.Max - www.drmax.sk/lekarna.

³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016, o ochrane osobných údajov ktorým sa zrušuje smernica 95/45/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) („GDPR“).

⁴ Zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („Zákon“).

Spoloční prevádzkovatelia sa dohodli, že žiadosti v súvislosti s právami dotknutých osôb sú dotknuté osoby oprávnené uplatniť u Dr.Max Holding SK, a to niektorým zo spôsobov uvedeným v časti III. (kontaktné miesta), pričom v prípade, ak sa obrátite na dpo@drmax.sk, budete kontaktovať zodpovednú osobu určenú spoločnými prevádzkovateľmi

III. Na koho sa môžem obrátiť s otázkami ohľadom spracúvania mojich osobných údajov a kde si môžem uplatniť svoje práva týkajúce sa spracúvania osobných údajov?

Ak máte akékoľvek otázky, týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov z našej strany, alebo ak si chcete uplatniť niektoré z Vašich práv, ktoré Vám ako dotknutej osobe, vyplývajú z platných právnych predpisov, môžete sa na nás kedykoľvek obrátiť nasledujúcimi spôsobmi:

- telefonicky na (bezplatnej) infolinke: 0800 60 60 70;
- kontaktovaním zodpovednej osoby Dr.Max Holding SK na e-mailovej adrese: dpo@drmax.sk;
- listinne, listom zaslaným na adresu: Dr.Max Holding SK, a.s., Digital Park II, Einsteinova 23, 851 01 Bratislava.

Zároveň môžete, v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov, kedykoľvek podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov, sídliacom na adrese: Námestie 1. mája, 811 06 Bratislava, webové sídlo: [Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky](#) alebo úradu na ochranu osobných údajov v členskom štáte svojho obvyklého pobytu alebo mieste výkonu Vašej práce, ktorý Vás informuje o pokroku a výsledku sťažnosti vrátane možnosti podať súdny prostriedok nápravy.

IV. Na aký účel a akým spôsobom spracúvate moje osobné údaje?

a. Spôsob získania Vašich osobných údajov

Vaše osobné údaje získavame priamo od Vás, počas využívania niektorej zo služieb zákazníckeho centra Dr.Max alebo nepriamo, prostredníctvom technických riešení, umožňujúcich nám zobrazenie čísla volajúceho, zaznamenanie času a dĺžky telefonátu ako aj samotného priebehu hovoru, prípadne umožňujúcim prepis hovorenej reči na text.

b. Kategórie, účely, právny základ a doba uchovávania Vašich spracúvaných osobných údajov

Účel spracúvania	Kategória údajov	Právny základ	Doba uchovávania
Prijatie a vybavovanie práv dotknutých osôb podľa Zákona a GDPR	Titul; meno a priezvisko; korešpondenčná adresa; e-mail; telefónne číslo; číslo vernostnej karty; používateľské meno; informácie vyplývajúce zo žiadosti/podania dotknutej osoby; dátum a čas doručenia žiadosti; za účelom vybavenia žiadosti všetky osobné údaje, spracúvané o dotknutej osobe; nahrávka a prepis telefonátu, pričom predmetom spracúvania môžu byť aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov)	Spracúvanie je nevyhnutné za účelom plnenia zákonných povinností vyplývajúcich najmä z GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov.	Do 3 roky odo dňa (oprávneného) uplatnenia žiadosti (práva) dotknutej osoby.
Prijatie a vybavenie reklamácií a odstúpení od zmlúv	Titul, meno, priezvisko, korešpondenčná adresa, e-mail, telefónne číslo, číslo	Plnenie zákonných povinností vyplývajúcich najmä z Občianskeho zákonníka,	4 roky od doručenia tovaru + doba vybavovania reklamácií.

	úctu (IBAN), informácie o mieste, čase a dátume nákupu, tovare, informácie o vadách tovaru, pokladničné doklady, informácie vyplývajúce z reklamácie dotknutej osoby, nahrávka a prepis telefonátu, pričom predmetom spracúvania môžu byť aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov), ak ich výslovne uvediete	Zákona o ochrane spotrebiteľa a Zákona o liekoch.	
Zisťovanie spokojnosti, vybavovanie sťažností a podnetov dotknutých osôb	Titul, meno, priezvisko, e-mail, telefónne číslo, informácie o poskytnutej službe/objednávke a spokojnosti s nimi, osobné údaje vyplývajúce zo sťažnosti a odpovedí, pričom predmetom spracúvania môžu byť aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov), ak ich výslovne uvediete v dotazníku spokojnosti, čas, dĺžka a obsah telefonického rozhovoru	Oprávnený záujem na zlepšovaní služieb a zvýšení spokojnosti zákazníkov, udržaní konkurencieschopnosti a v prípade Vašich osobných údajov týkajúcich sa zdravia Váš súhlas	60 dní od doručenia sťažnosti, poskytnutia odpovede v rámci prieskumu spokojnosti a v prípade osobných údajov, týkajúcich sa zdravia 30 dní odo dňa odvolania súhlasu
Manažment objednávok	meno, priezvisko, korešpondenčná/doručovacia adresa, fakturačné údaje, e-mail, telefónne číslo, informácie o objednávke a jej požadovaných zmenách, čas, dĺžka a obsah telefonického rozhovoru, pričom predmetom spracúvania môžu byť aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov), ak ich výslovne uvediete	Predzmluvné rokovania (o zmene zmluvy) a jej uzatvorenie a v prípade Vašich osobných údajov týkajúcich sa zdravia Váš súhlas	30 dní odo dňa doručenia objednávky a v prípade osobných údajov, týkajúcich sa zdravia 30 dní odo dňa odvolania súhlasu
Poskytovanie služieb zákazníckej podpory	Titul, meno, priezvisko, e-mail, telefónne číslo, korešpondenčná adresa, informácia o obsahu nákupného košíka v e-shope a osobné údaje uvedené v rámci nedokončenej objednávky v e-shope ako aj informácie uvedené v rámci nedokončenej registrácie do	Súhlas	30 dní od odvolania súhlasu

	vernostného programu/spotrebiteľskej súťaže, čas, dĺžka a obsah telefonického rozhovoru, pričom predmetom spracúvania môžu byť aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov), ak ich výslovne uvediete		
Prevádzkovanie služby spýtajte sa lekárnik	e-mail, čas a obsah položenej otázky a odpovede na ňu, pričom predmetom spracúvania môžu byť aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov), ak ich výslovne uvediete	Súhlas	30 dní od odvolania súhlasu, najdlhšie 1 mesiac od polozenia otázky
Prevádzkovanie služby Dr.Max na predpis	Meno, priezvisko, rodné číslo, e-mail, telefónne číslo, informácie vyplývajúce z lekárskeho predpisu, najmä identifikácia a množstvo predpísaných liekov, zdravotníckych pomôcok/dietetických potravín na predpis, údaj o zvolenej lekárni Dr.Max, korešpondenčná adresa, pričom predmetom spracúvania sú aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov)	Súhlas	48 hodín odo dňa vykonania rezervácie.
Organizovanie spotrebiteľských súťaží	Titul, meno, priezvisko, e-mail, trvalý/prechodný pobyt, telefónne číslo, fotografia, čas, dĺžka a obsah telefonického rozhovoru, čas a obsah písomnej konverzácie	Plnenie zmluvy	30 dní po skončení spotrebiteľskej súťaže - odovzdaní výhier.
Prevádzkovanie služby lekárnik na telefóne/online	Meno, priezvisko, vek, e-mail, telefónne číslo, informácie o zdravotnom stave, dĺžka a obsah telefonického rozhovoru, čas a obsah písomnej konverzácie, pričom predmetom spracúvania môžu byť aj informácie o Vašom zdraví (osobitná kategória osobných údajov)	Súhlas	Bezodkladne po poskytnutí služby, najneskôr do 24 hodín

	údajov),ak ich výslovne uvediete		
Odosielanie, preberanie tovaru, pošty (zásielok)	Titul; meno; priezvisko; e-mail; telefónne číslo; názov obchodného partnera; pracovné zaradenie/funkcia; podpis; obsah korešpondencie.	Oprávnený záujem, ktorým je komunikácia s inými subjektmi prostredníctvom fyzickej alebo elektronickej pošty a následná evidencia odoslaných alebo prijatých zásielok ako aj prijímanie a vydávanie potvrdení o odoslaní/prevzatí tovaru.	Do 30 dní odo dňa jej odoslania, doručenia, prijatia.

Pri každom spracúvaní Vašich osobných údajov na skôr uvedené účely sa riadime zásadou minimalizácie spracúvania osobných údajov, a teda spracúvame ich na každý z účelov len v rozsahu nevyhnutnom na jeho naplnenie.

Po uplynutí doby spracúvania Vaše osobné údaje anonymizujeme a použijeme na štatistické účely a účely vykonávania analýz, pričom tieto údaje nemožno spätne spojiť s Vašou osobou.

c. Prijemcovia Vašich osobných údajov

Pri spracúvaní Vašich osobných údajov na jednotlivé skôr popísané účely, využívame nasledovných sprostredkovateľov, ktorí sa podieľajú na spracúvaní Vašich osobných údajov:

1. poskytujúcich právne služby;
2. dodávajúcich CMS systém;
3. dodávajúcich ERP podnikový softvér;
4. dodávajúcich špecializovaný lekárenský prevádzkový softvér;
5. dodávajúcich (hlasové a elektronické) komunikačné služby a softvér;
6. dodávajúcich cloudové (úložiskové) služby;
7. dodávajúcich softvér manažmentu tzv. marketplace objednávok;
8. dodávajúcich kancelársky softvér;
9. dodávajúcich softvérové riešenia pre manažment (vrátane evidencie skladových zásob) a automatizáciu skladov a vybavenia objednávok;
10. dodávajúcich softvérové vybavenie, doménové a webhostingové služby pre riadne fungovanie webového sídla drmax.sk, vrátane e-shopu Dr.Max ako aj mobilnej aplikácie Dr.Max;
11. zúčastňujúcich sa na tzv. Marketplace, partnerskom predaji prostredníctvom e-shopu Dr.Max a aplikácie Dr.Max;
12. poskytujúcich služby prieskumu spokojnosti;
13. sprostredkovatelia poskytujúci služby účtovných softvérov;
14. dodávajúcich archivačné a skartačné služby;
15. dodávajúcich reklamačné služby/servisné služby;
16. dodávajúcich poštové a kuriérske služby.

Okrem toho využívame na spracúvanie Vašich osobných údajov na účel prevádzkovania služby Dr.Max na predpis využívame aj sprostredkovateľov dodávajúcich softvérové a doménové služby pre prevádzku webu drmaxnapredpis.sk.

Za týmto účelom títo sprostredkovatelia spracúvajú Vaše osobné údaje, pričom takéto spracúvanie je vždy realizované na základe zmluvy uzatvorenej medzi sprostredkovateľom a prevádzkovateľom, resp. spoločnými prevádzkovateľmi v zmysle časti II. a v jeho/ich mene a na základe jeho/ich pokynov.

V týchto zásadách uvádzame len kategórie sprostredkovateľov, keďže konkrétny zoznam závisí od aktuálne využívaných služieb a nie je konečný. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov je dostupný na vyžiadanie na adrese dpo@drmax.sk.

Ďalšími príjemcami Vašich osobných údajov sú, resp. môžu byť aj súdy, rozhodcovské súdy, subjekty alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Štátny ústav pre kontrolu liečiv, daňové úrady, Slovenská obchodná inšpekcia a Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií, pričom títo spracúvajú Vaše osobné údaje vo svojom mene ako samostatní prevádzkovatelia (tretie strany), na nimi stanovené účely.

d. medzinárodný prenos Vašich osobných údajov

V rámci spracúvania Vašich osobných údajov nedochádza k prenosu Vašich osobných údajov mimo krajiny Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru.

O prípadnom inom prenose do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, ak by bol nevyhnutný, a o podmienkach jeho uskutočnenia Vás budeme informovať osobitne. V prípade, ak nepôjde o krajinu zaručujúcu primeranú úroveň ochrany osobných údajov v zmysle vykonávacieho rozhodnutia Európskej komisie, budú na prenos využité iné inštitúty v súlade s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov. Zároveň, v takomto prípade uskutočníme takýto prenos len na základe Vášho výslovného súhlasu (po tom, ako Vás informujeme o rizikách, ktoré takéto prenosi môžu pre Vás predstavovať z dôvodu absencie vykonávacieho rozhodnutia Európskej komisie o primeranej úrovni ochrany osobných údajov).

e. automatizované rozhodovanie a profilovanie

V rámci spracúvania Vašich osobných údajov nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu.

V. Vaše práva

V súvislosti so skôr popísaných spracúvaním Vašich osobných údajov máte nasledovné práva:

a. právo na prístup k osobným údajom

Podľa čl. 15 GDPR – máte právo získať potvrdenie, či sú Vaše osobné údaje spracovávané, a ak áno, máte právo získať prístup k týmto údajom;

b. právo na opravu

Podľa čl. 16 GDPR – ak sú Vaše osobné údaje nesprávne alebo neúplné, máte právo na ich opravu alebo doplnenie;

c. právo na vymazanie (právo na zabudnutie)

Podľa čl. 17 GDPR – v určitých prípadoch máte právo požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov;

d. právo na obmedzenie spracovania

Podľa čl. 18 GDPR – máte právo žiadať, aby spracovanie Vašich osobných údajov bolo obmedzené, ak je splnená niektorá z podmienok stanovených GDPR;

e. právo na prenosnosť údajov

Podľa čl. 20 GDPR – máte právo získať Vaše osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom formáte, a to v prípade, že ich spracovanie je založené na súhlase alebo zmluve;

f. právo na námietky

Podľa čl. 21 a 22 GDPR – môžete vzniesť námietky proti spracovaniu Vašich osobných údajov, ak sú spracovávané na základe oprávneného záujmu alebo pre účely priameho marketingu a rovnako môžete vzniesť námietky proti automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu;

g. právo na odvolanie súhlasu

Ak je spracovanie osobných údajov založené na Vašom súhlase, máte právo tento súhlas kedykoľvek odvolať, bez toho, aby bola dotknutá zákonnosť spracovania pred jeho odvolaním;

h. právo podať sťažnosť dozornému orgánu

Ak sa domnievate, že spracúvaním Vašich osobných údajov boli porušené platné právne predpisy. K spôsobu uplatnenia viď bod III. týchto zásad.

Tieto zásady spracúvanie osobných údajov sú platné o účinné ku dňu 18.7.2025