Zásady ochrany osobných údajov

Platforma QOMORA

1. ÚVOD

1.1. Základné informácie

Tieto Zásady ochrany osobných údajov vysvetľujú, ako spoločnosť Papaya POS s.r.o. spracúva osobné údaje v súvislosti s prevádzkou a používaním platformy QOMORA dostupnej prostredníctvom webovej domény qomora.sk.

Dokument je určený najmä fyzickým osobám, ktoré konajú v mene Dodávateľa alebo Odberateľa, používajú účet v Platforme, sú uvedené ako kontaktné osoby, osoby oprávnené konať, osoby zapojené do objednávky, fakturácie, doručenia, platby alebo komunikácie, prípadne kontaktujú spoločnosť Papaya POS s.r.o. v súvislosti s Platformou.

Ak je Dodávateľom alebo Odberateľom fyzická osoba podnikateľ, tieto Zásady sa vzťahujú aj na jej osobné údaje spracúvané v súvislosti so zmluvným vzťahom a používaním Platformy.

1.2. Základné pojmy

„Prevádzkovateľ“ sa rozumie spoločnosť Papaya POS s.r.o., so sídlom Tomášikova 28D, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 47 070 153, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 88097/B, ktorá pri účeloch uvedených v týchto Zásadách určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov.

„Platforma“ sa rozumie digitálna B2B platforma QOMORA prevádzkovaná Prevádzkovateľom, ktorá slúži najmä na digitálne objednávanie tovarov, správu objednávok, faktúr, reportov, skladových údajov, platobných tokov a súvisiacu komunikáciu medzi Dodávateľmi a Objednávateľmi.

„Dodávateľ“ sa rozumie fyzická osoba-podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená dodávať tovar, používa Platformu na základe zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom a prostredníctvom Platformy prijíma Objednávky na dodanie tovaru Odberateľom.

„Odberateľ“ sa rozumie fyzická osoba-podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá používa Platformu na základe zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom a prostredníctvom Platformy zadáva Objednávku na dodanie tovaru Dodávateľom.

„Dotknutá osoba“ sa rozumie fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú, najmä štatutárny orgán, zamestnanec, splnomocnená osoba, kontaktná osoba alebo iná osoba uvedená v objednávke, faktúre, doručovacích údajoch alebo komunikácii.

„Osobné údaje“ sa rozumejú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby.

„**Sprostredkovateľ**“ sa rozumie osoba, ktorá spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa podľa jeho pokynov. Vo vzťahu k Papaya POS s.r.o. môže ísť napríklad o poskytovateľa hostingu, technickej podpory alebo inej podpornej služby.

„Príjemca“ sa rozumie osoba alebo subjekt, ktorému sa osobné údaje sprístupňujú, napríklad poskytovateľ IT služieb, účtovník, platobná brána, právny poradca alebo iný subjekt zapojený do poskytovania Platformy.

„Objednávka“ sa rozumie objednávka Odberateľa na dodanie tovaru Dodávateľom, zadaná Odberateľom cez Platformu.

1.3. Kontakt

Otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môžete poslať na:

E-mail: info@papayapos.sk

Korešpondenčná adresa: Papaya POS s.r.o., Tomášikova 28D, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov

1.4. Postavenie spoločnosti Papaya POS pri spracúvaní

Pri účeloch opísaných v týchto Zásadách vystupuje Papaya POS s.r.o. ako samostatný prevádzkovateľ, najmä pri vytváraní a správe účtov, prevádzke Platformy, fakturácii, reportoch, podpore, bezpečnosti, marketingu, nahrávaní hovorov, plnení zákonných povinností a ochrane právnych nárokov.

Ak by Papaya POS s.r.o. pri konkrétnom spracúvaní spracúvala osobné údaje výlučne v mene Dodávateľa alebo Odberateľa a podľa jeho pokynov, práva a povinnosti strán sa upravia samostatnou dohodou o spracúvaní osobných údajov. Takéto spracúvanie nie je nahradené týmito Zásadami.

Dodávateľ a Odberateľ zodpovedajú za to, že osobné údaje, ktoré vkladajú do Platformy alebo sprístupňujú Prevádzkovateľovi, získali a sprístupňujú v súlade s právnymi predpismi.

1.5. Právne základy spracúvania osobných údajov

Osobné údaje spracúvame len vtedy, ak na to máme právny základ. V súvislosti s Platformou môže ísť najmä o tieto právne základy:

- plnenie zmluvy alebo vykonanie opatrení pred uzavretím zmluvy, ak je dotknutá osoba priamo zmluvnou stranou alebo fyzickou osobou podnikateľom;
- oprávnený záujem Prevádzkovateľa alebo zmluvných strán na poskytovaní a prevádzke Platformy, správe používateľských účtov, komunikácii, bezpečnosti, vybavení objednávok, ochrane právnych nárokov a internej administratíve;
- splnenie zákonnej povinnosti, najmä v oblasti účtovníctva, daní, fakturácie a plnenia povinností voči orgánom verejnej moci;
- súhlas dotknutej osoby pri dobrovoľnom marketingu alebo inom dobrovoľnom spracúvaní, ktoré nie je podmienkou používania Platformy.

Ak je spracúvanie založené na súhlase, dotknutá osoba môže súhlas kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vykonaného pred jeho odvolaním.

2. AKÉ OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVAME

Konkrétny rozsah osobných údajov závisí od toho, akú rolu má dotknutá osoba, aké funkcie Platformy používa a aké údaje boli do Platformy vložené Dodávateľom, Odberateľom alebo inou oprávnenou osobou.

Osobné údaje získavame priamo od dotknutej osoby alebo od Dodávateľa, Odberateľa alebo inej oprávnenej osoby, ktorá ich poskytne alebo vloží do Platformy.

Kategória údajov	Príklady spracúvaných údajov
Identifikačné a kontaktné údaje	meno, priezvisko, funkcia, pracovné zaradenie, obchodné meno fyzickej osoby podnikateľa, IČO, adresa sídla alebo miesta podnikania, korešpondenčná adresa, e-mail, telefónne číslo, údaje o prevádzkarni
Údaje o účte a prístupoch	identifikátor účtu, prihlasovacie údaje, rola používateľa, oprávnenia, stav účtu, údaje o prihlásení, údaje o akceptácii VOP

Údaje o Dodávateľovi, Odberateľovi a prevádzkarni	údaje vložené pri registrácii alebo správe profilu, fakturačné údaje, doručovacie údaje, údaje o prevádzkarni a kontaktných osobách
Údaje o tovare, Objednávkach a Dodávateľských faktúrach	údaje o ponúkanom tovare, množstve, cene, lehote dodania, objednávke, stave Objednávky, odoslaní tovaru, Dodávateľskej faktúre, reportoch a vyúčtovaní Ceny alebo Poplatkov
Platobné údaje	údaje potrebné na presmerovanie na platobnú bránu a evidenciu platby, najmä identifikátor platby, identifikátor objednávky, suma, mena, stav platby, dátum a čas platby; údaje o platobnej karte alebo iné údaje potrebné na autorizáciu platby spracúva poskytovateľ platobnej služby alebo platobnej brány podľa svojich pravidiel
Údaje o používaní Platformy	história práce s účtom, zmeny údajov, potvrdenia úkonov, záznamy o správe objednávok, skladových zásobách, reportoch, prípadne hodnotenia alebo spätná väzba, ak sú v Platforme dostupné
Komunikácia a podpora	obsah e-mailov, požiadaviek, správ, chatu alebo konverzačného okna, systémových oznámení alebo notifikácií, telefonickej komunikácie, údaje potrebné na vybavenie požiadavky, prípadne záznam telefonického hovoru, ak je hovor nahrávaný
Technické a bezpečnostné údaje	IP adresa, identifikátory zariadenia alebo prehliadača (User-Agent), operačný systém, typ zariadenia, systémové a aplikačné logy (záznamy o činnosti systému), prevádzkové metriky, chybové hlásenia, bezpečnostné záznamy (vrátane údajov o prihlásení) a údaje potrebné k zaisteniu kybernetickej bezpečnosti na ochranu Platformy
Marketingové voľby	záznam o udelení alebo odvolaní súhlasu, dátum a čas, rozsah voľby, verzia textu súhlasu, e-mailová adresa alebo iný kontakt použitý na marketing
Cookies a podobné technológie	identifikátory a údaje z cookies alebo podobných technológií, ak sa používajú; presný rozsah bude uvedený v samostatných Zásadách cookies

Platforma nie je určená na vkladanie osobitných kategórií osobných údajov, napríklad údajov o zdraví, politických názoroch, náboženstve, biometrických údajov alebo iných citlivých údajov. Dodávateľ, Odberateľ ani používatelia Platformy by takéto údaje nemali do Platformy vkladať.

3. NA AKÉ ÚČELY ÚDAJE SPRACÚVAME

V nasledujúcej tabuľke uvádzame účely spracúvania, právne základy a doby uchovávania.

Účel	Čo spracúvame / prečo	Právny základ	Doba uchovávania
Registrácia a správa účtu	vytvorenie, správa a zabezpečenie účtu Dodávateľa alebo Odberateľa, správa používateľov, rolí a prístupov	plnenie zmluvy pri dotknutej osobe, ktorá je zmluvnou stranou; pri osobách konajúcich za Dodávateľa alebo Odberateľa oprávnený záujem	po dobu trvania účtu alebo zmluvy a následne po dobu potrebnú na ochranu právnych nárokov max. 3 roky od zrušenia účtu

		na poskytovaní Platformy a správe používateľských účtov	
Uzavretie a plnenie zmluvy	evidencia zmluvného vzťahu, objednávky služby, akceptácia všeobecných obchodných podmienok a cenníka, komunikácia so zmluvnou stranou	plnenie zmluvy; pri kontaktných osobách oprávnený záujem na administrácii zmluvy	po dobu trvania zmluvy a následne po dobu 10 rokov na plnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov
Prevádzka Platformy a poskytovanie Služby-QOMORA-D	umožnenie používania Platformy, nahratie tovaru, prijímanie Objednávok, nahratie faktúr, evidencia skladových zásob, reporty, synchronizácia procesov	plnenie zmluvy pri dotknutej osobe, ktorá je zmluvnou stranou; pri osobách konajúcich za Dodávateľa alebo Odberateľa oprávnený záujem na poskytovaní a prevádzke Platformy	po dobu používania Platformy a následne 3 roky od ukončenia používania / ukončenia zmluvného vzťahu
Spracovanie Objednávok	evidencia a vybavenie Objednávky, zobrazenie údajov Dodávateľovi alebo Odberateľovi, potvrdenie odoslania, doručovacie a fakturačné údaje	plnenie zmluvy; oprávnený záujem zmluvných strán na vybavení Objednávky	po dobu potrebnú na vybavenie Objednávky a následne 10 rokov v súlade s účtovnými a daňovými predpismi
Fakturácia, reporty, Cena a Poplatky	vyhotovenie Reportu, vyúčtovanie Ceny a Poplatkov, elektronická fakturácia, účtovníctvo a daňová evidencia	plnenie zmluvy a splnenie zákonnej povinnosti	10 rokov v súlade s účtovnými a daňovými predpismi
Platby a platobná brána	presmerovanie na platobnú bránu, prenos údajov potrebných na platbu, evidencia stavu platby alebo úhrady	plnenie zmluvy; oprávnený záujem na zabezpečení platby; zákonná povinnosť pri účtovných dokladoch	po dobu potrebnú na spracovanie platby a následne 10 rokov v súlade s účtovnými a daňovými predpismi
Technická podpora a komunikácia	vybavenie požiadaviek cez e-mail, telefón, chat, konverzačné okno alebo inú dostupnú komunikačnú funkciu Platformy, odpovede na otázky, riešenie problémov a reklamácií, evidencia komunikácie	oprávnený záujem na vybavení požiadavky a poskytovaní podpory; prípadne plnenie zmluvy	po dobu vybavenia požiadavky a následne po dobu potrebnú na ochranu právnych nárokov, max. 1 rok; v prípade reklamácie 3 roky

Hodnotenia a spätná väzba	evidencia hodnotení, komentárov alebo spätnej väzby k objednávkam, dodaniu, službe alebo používaniu Platformy, ak sú tieto funkcie dostupné	oprávnený záujem na zlepšovaní služby, riešení podnetov a podpore dôveryhodnosti Platformy	po dobu používania funkcie a následne po dobu potrebnú na riešenie podnetov alebo ochranu právnych nárokov, max. po dobu trvania používateľského účtu
Nahrávanie hovorov	kontrola kvality služieb, vybavenie požiadavky, preukázanie obsahu telefonickej komunikácie a ochrana právnych nárokov, ak sú hovory nahrávané	oprávnený záujem Prevádzkovateľa na kvalite podpory a ochrane právnych nárokov	30 dní; v prípade sporu, po dobu vyriešenia sporu
Bezpečnosť Platformy	ochrana účtov, logovanie, prevencia zneužitia, riešenie incidentov, chybové hlásenia, kontrola prístupov	oprávnený záujem na bezpečnej a spoľahlivej prevádzke Platformy; prípadne zákonná povinnosť	po dobu potrebnú na zabezpečenie Platformy a riešenie incidentov; konkrétne lehoty logov, max. 6 až 12 mesiacov
Ochrana právnych nárokov	preukazovanie práv a povinností, riešenie sporov, vymáhanie pohľadávok, obhajoba nárokov	oprávnený záujem na ochrane právnych nárokov	po dobu trvania sporu alebo premlčacích lehôt podľa príslušných právnych predpisov
Marketingová komunikácia	zasielanie reklamných a marketingových informácií na základe dobrovoľného súhlasu	súhlas dotknutej osoby	do odvolania súhlasu; záznam o udelení, rozsahu a odvolaní súhlasu po dobu trvania súhlasu a následne po dobu 5 rokov od jeho odvolania alebo skončenia jeho používania na preukázanie splnenia zákonných povinností
Zverejnenie spolupráce alebo referencie	zverejnenie informácie o spolupráci s Dodávateľom respektíve Odberateľom, názvu, označenia, prevádzkarne alebo loga; osobné údaje len ak sú nevyhnutné	oprávnený záujem na prezentácii spolupráce alebo zmluvné oprávnenie	po dobu trvania spolupráce alebo do uplatnenia námietky, ak prevažujú dôvody dotknutej osoby
Štatistické, analytické a vývojové výstupy	vyhodnocovanie fungovania Platformy, reportov, objednávkových	oprávnený záujem na zlepšovaní Platformy	osobné údaje len po dobu potrebnú na účel; anonymizované výstupy možno uchovávať bez

	trendov, vývoj a zlepšovanie služby; výstupy majú byť anonymizované alebo súhrnné		obmedzenia, ak z nich nemožno určiť osobu
Odporúčania pre optimalizáciu Objednávok	odporúčania založené na spotrebe, sezónnosti alebo nákupnej aktivite, ak je táto funkcia používaná	plnenie zmluvy pri poskytovaní funkcie Platformy	po dobu používania funkcie a následne max. po dobu trvania používateľského účtu

4. POVINNOSŤ POSKYTNÚŤ ÚDAJE

Ak sú osobné údaje potrebné na vytvorenie účtu, používanie Platformy, vybavenie Objednávky, fakturáciu, platbu, komunikáciu alebo plnenie zákonných povinností, bez ich poskytnutia nemusí byť možné poskytnúť príslušnú službu alebo funkciu Platformy.

Údaje používané na marketing alebo iné dobrovoľné účely nie sú podmienkou uzavretia zmluvy ani používania Platformy, ak pri konkrétnej voľbe nie je výslovne uvedené inak.

5. KOMU MÔŽEME OSOBNÉ ÚDAJE SPRÍSTUPNIŤ

Osobné údaje sprístupňujeme iba v rozsahu potrebnom na konkrétny účel. Príjemcami sú:

- Dodávateľ alebo Odberateľ, ak je to potrebné na vybavenie Objednávky, doručenie, fakturáciu, platbu alebo komunikáciu v Platforme;
- poskytovatelia hostingu, cloudových, technických, vývojárskych, bezpečnostných a podporných služieb;
- poskytovatelia e-mailovej, komunikačnej alebo zákazníckej podpory;
- poskytovateľ platobnej brány, poskytovateľ platobných služieb, banka alebo kartová spoločnosť v rozsahu potrebnom na vykonanie platby;
- účtovní, daňoví, právni a iní odborní poradcovia;
- subjekty zapojené do plnenia zmluvy, technickej prevádzky Platformy alebo podpory;
- obchodní partneri Prevádzkovateľa, ak je na takéto sprístupnenie daný platný súhlas dotknutej osoby;
- orgány verejnej moci, súdy, kontrolné orgány alebo iné osoby, ak to vyžaduje právny predpis alebo ochrana právnych nárokov.

6. PRENOSY DO TRETÍCH KRAJÍN

Osobné údaje sa budú spracúvať prednostne v Európskej únii alebo Európskom hospodárskom priestore. Ak by pri využití niektorého dodávateľa dochádzalo k prenosu osobných údajov do tretej krajiny mimo EÚ/EHP, Prevádzkovateľ zabezpečí, aby sa prenos uskutočnil len pri splnení podmienok podľa GDPR, najmä na základe rozhodnutia o primeranosti, štandardných zmluvných doložiek alebo iného vhodného mechanizmu.

K prenosu osobných údajov do tretích krajín (mimo EÚ/EHP) dochádza pri využívaní cloudových a analytických služieb (napr. Amazon Web Services, Google Ireland Ltd., Microsoft Ireland Operations Ltd., Mailchimp/Intuit). Všetky prenosy sú zabezpečené prostredníctvom štandardných zmluvných doložiek (SCC) schválených Európskou komisiou alebo na základe rozhodnutia o primeranosti (EU-US Data Privacy Framework).

7. BEZPEČNOSŤ OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prevádzkovateľ prijíma primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov pred neoprávneným prístupom, stratou, zneužitím, zmenou alebo zverejnením. Tieto opatrenia zahŕňajú najmä riadenie prístupov, používanie prihlasovacích údajov, technické zabezpečenie účtov, logovanie, zálohovanie, obmedzenie prístupov iba na oprávnené osoby a bezpečnostné opatrenia na strane používaných technických dodávateľov.

Používatelia sú povinní chrániť svoje prihlasovacie údaje a bezodkladne oznámiť podozrenie na ich zneužitie alebo neoprávnený prístup do účtu.

8. AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE A ODPORÚČANIA

Platforma môže obsahovať odporúčania pre optimalizáciu Objednávok na základe spotreby, sezónnosti alebo nákupnej aktivity, ak je táto funkcia v Platforme dostupná. Tieto odporúčania slúžia ako podporná funkcia a nemajú právne účinky ani podobne významný účinok na dotknuté osoby.

9. MARKETINGOVÁ KOMUNIKÁCIA

Marketingová komunikácia sa zasiela len v rozsahu, v akom je na to daný platný súhlas dotknutej osoby. Súhlas je dobrovoľný, samostatný a môže byť kedykoľvek odvolaný.

Ak budú údaje poskytované obchodným partnerom na ich vlastné marketingové účely, budú títo príjemcovia vopred jasne určení a dotknutá osoba dostane zrozumiteľnú informáciu o rozsahu takejto voľby.

Marketingový súhlas je možné odvolať prostredníctvom kontaktu uvedeného v týchto Zásadách. Ak sa marketingová komunikácia zasiela elektronicky, každá marketingová správa bude obsahovať možnosť jednoduchého odhlásenia alebo iný jednoduchý spôsob odvolania súhlasu.

10. COOKIES A PODOBNÉ TECHNOLÓGIE

Ak web alebo Platforma používajú cookies, lokálne úložisko, analytické nástroje, marketingové nástroje alebo podobné technológie, podrobnosti budú uvedené v samostatných Zásadách používania cookies a podobných technológií a v príslušnom nastavení cookies.

Technicky nevyhnutné cookies alebo podobné technológie sa môžu používať na zabezpečenie fungovania Platformy. Nepovinné analytické alebo marketingové technológie sa použijú len so súhlasom dotknutej osoby.

11. PRÁVA DOTKNUTÝCH OSÔB

Dotknutá osoba má v rozsahu a za podmienok podľa GDPR najmä tieto práva:

- právo na prístup k osobným údajom;
- právo na opravu nesprávnych alebo neúplných osobných údajov;
- právo na výmaz osobných údajov;
- právo na obmedzenie spracúvania;
- právo namietať proti spracúvaniu založenému na oprávnenom záujme;
- právo na prenosnosť údajov, ak sú splnené podmienky podľa GDPR;
- právo kedykoľvek odvolať súhlas, ak je spracúvanie založené na súhlase;
- právo podať návrh alebo sťažnosť dozornému orgánu.

Žiadosť o výkon práv môžete poslať na e-mail info@papayapos.sk alebo na korešpondenčnú adresu Prevádzkovateľa. Pri vybavovaní žiadosti môžeme požiadať o overenie totožnosti, ak je to potrebné na ochranu osobných údajov.

Dozorným orgánom je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, Slovenská republika, webové sídlo: dataprotection.gov.sk.

12. ZMENY TÝCHTO ZÁSAD

Tieto Zásady môžeme aktualizovať najmä pri zmene Platformy, účelov spracúvania, kategórií údajov, príjemcov, právnych základov, lehôt uchovávania, používaných dodávateľov, cookies alebo nasadení nástrojov umelej inteligencie.

Aktuálne znenie Zásad bude dostupné na Platforme.

13. PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ

Tieto Zásady ochrany osobných údajov nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa: 30.06.2026.