

Pareiškimas apie privatumo, susijusio su ECC-Net duomenų baze (IT-Tool), apsaugą

Šiame pareiškime apie privatumo apsaugą aiškinama, kaip Europos vartotojų centrai (EVC) tvarko vartotojų, kurie kreipiasi į centrus su prašymais pateikti informaciją, prašo pagalbos nagrinėjant skundą/ginčą su prekių pardavėju/paslaugų teikėju kitoje ES valstybėje narėje, Norvegijoje ar Islandijoje, asmens duomenis. Aiškinama, kokių priemonių imamasi, siekiant apsaugoti surinktus asmens duomenis.

I. ECC-Net tikslas ir dalyviai

II. Kokia asmeninė informacija yra renkama, kokiais tikslais ir kokiomis techninėmis priemonėmis tai daroma?

III. Kas gali naudotis Jūsų pateikta informacija ir kam ji atskleidžiama?

IV. Kaip saugoma Jūsų pateikta informacija?

V. Kaip galite patikrinti, pakeisti arba panaikinti savo pateiktą informaciją?

VI. Kiek laiko saugomi Jūsų duomenys?

VII. Kontaktai

VIII. Kreipimasis dėl pagalbos

I. ECC-Net tikslas ir dalyviai

ECC-Net tikslas – stiprinti vartotojų pasitikėjimą patariant dėl jų, kaip vartotojų, teisių, ir sudarant galimybes gauti kompensaciją tais atvejais, kai vartotojas ką nors įsigyja kitoje šalyje (užsienyje). EVC vartotojams siūlo įvairias paslaugas – teikia informaciją apie jų teises, konsultuoja ir teikia pagalbą tarpvalstybinių skundų atveju bei informuoja apie galimus ginčų sprendimo būdus neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijose.

Kad ECC-Net galėtų teikti minėtas paslaugas, būtiniems duomenims rinkti ir tvarkyti yra naudojama ECC-Net elektroninė duomenų bazė (IT-Tool). Šią duomenų bazę valdo Europos Komisija.

Europos vartotojų centrai renka šią informaciją remdamiesi 2006 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimo Nr. 1926/2006/EB dėl Bendrijos veiksmų programos vartotojų politikos srityje sukūrimo (2007–2013 m.) 1 ir priedo 10 straipsniu (OL L 404, 2006 12 30).

Asmens duomenys ECC-Net duomenų bazėje renkami ir apdorojami laikantis 2000 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 45/2001 dėl asmenų apsaugos Bendrijos institucijoms ir įstaigoms tvarkant asmens duomenis ir laisvo tokių duomenų judėjimo 2, ypač jo 5 str. a ir b dalimi.

II. Kokia asmeninė informacija yra renkama, kokiais tikslais ir kokiomis techninėmis priemonėmis tai daroma?

A. Identifikavimo duomenys, kurie yra įvedami į ECC-Net duomenų bazę

ECC-Net renka asmens duomenis, kurie padeda nustatyti Jūsų tapatybę, ir kada Jūs, kaip vartotojas, prašote informacijos arba Jums reikia pagalbos nagrinėjant skundą/ginčą su prekių pardavėju/paslaugų teikėju kitoje ES valstybėje narėje, taip pat Norvegijoje ar Islandijoje. EVC, su kuriuo Jūs susisiekiate, renka dalį arba visą toliau nurodytą asmeninę informaciją: Jūsų vardą ir pavardę, adresą, kontaktinius duomenis, įskaitant telefono ir fakso numerius, elektroninio pašto adresą, lytį ir kalbą.

Prireikus taip pat gali būti renkami dokumentai, kuriais remiantis nagrinėjamas skundas/ginčas.

B. Techninė informacija

Europos vartotojų centrai Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinio direktorato vardu visus duomenis suveda į ECC-Net duomenų bazę (IT-Tool). Programos priegloba – Europos Komisijos Informatikos generaliniame direktorate esantys serveriai.

Jokie asmens duomenys nesaugomi su duomenų baze susijusiuose slaptukuose ar dienynų bylose.

III. Kas gali naudotis Jūsų pateikta informacija ir kam ji atskleidžiama?

Kad ECC-Net teikiama paslauga būtų veiksminga, svarbu, kad EVC galėtų naudotis su konkrečiu atveju susijusiais duomenimis, įskaitant asmens duomenis. Asmens duomenimis gali naudotis tik vartotojo ir prekių pardavėjo/paslaugų teikėjo šalyse veikiančios Europos vartotojų centrai, kurie padeda vartotojui išspręsti tarpvalstybinį skundą/ginčą, o, tuo atveju, kai prašoma pateikti informacijos, tik centras, kuris suteikia prašomą informaciją. Be to, su skundu/ginču susiję duomenys, įskaitant asmens duomenis, pateikiami Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinio direktorato kontrolieriui ir Europos Komisijos tarnyboms, dirbančioms pagal kontrolieriaus nurodymus, kad jie galėtų atlikti ECC-Net suteiktos paslaugos kokybės kontrolės patikrinimus.

Tarpvalstybinio skundo/ginčo su prekių pardavėju/paslaugų teikėju atveju EVC, su kuriuo Jūs, kaip vartotojas, susisiektė, įveda Jūsų informaciją į ECC-Net duomenų bazę. Tuomet minėta informacija per duomenų bazę perduodama prekių pardavėjo/paslaugų teikėjo, kurio parduotos prekės/suteiktos paslaugos yra Jūsų skundo objektas, šalies EVC. Abiejų EVC darbuotojai naudojami informacija, kad padėtų išspręsti Jūsų skundą/ginčą, ir, prireikus, tiesiogiai susisiektų su prekių pardavėju/paslaugų teikėju. Pastaruoju atveju Jūsų informacija perduodama prekių pardavėjui/paslaugų teikėjui.

Tuo atveju, jei prašoma pateikti informaciją, EVC įveda jūsų asmens duomenis į ECC-Net duomenų bazę, kad galėtų išnagrinėti Jūsų prašymą. Tokiais atvejais kitoms institucijoms neperduodama jokia informacija.

IV. Kaip saugoma Jūsų pateikta informacija?

Jūsų informacija saugoma saugioje sistemoje, kurios veikla grindžiama Europos Komisijos sprendimais dėl apsaugos ir Europos Komisijos Apsaugos generalinio direktorato tokio tipo serveriams ir paslaugoms nustatytais nuostatomis. Sistemą saugo vardiniai vartotojo ID ir slaptažodžiai bei papildomas skaitmeninis leidimas. Skaitmeninis leidimas – tai unikalūs sistemos kiekvienam EVC sukurtas 12 ženklų kodas. Tai papildoma apsauga, kuri veikia taip: po pirmosios prieigos teisės pripažinimo (įvedus galiojantį įėjimo vardą ir slaptažodį) duomenų bazė nurodo EVC darbuotojui įvesti 3 ženklų kombinaciją, kurią sistema atsitiktinai parenka iš 12 ženklų kodo. Ši 3 ženklų kombinacija kiekvienos prieigos prie programos metu yra kitokia.

V. Kaip galite patikrinti, pakeisti arba panaikinti savo pateiktą informaciją?

Vartotojai gali patikrinti ir pakeisti savo asmens duomenis. Be to, jie gali paprašyti užblokuoti arba panaikinti jų asmens duomenis ECC-Net duomenų bazėje. Prašymai užblokuoti arba panaikinti asmens duomenis bus įvykdyti per 2 mėnesius. Tokius prašymus galima pateikti:

Europos vartotojų centrui: Tel.: +370 5 2650368; Faks.: +370 5 2623123; El. p.: info@ecc.lt
arba Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų reikalų generaliniam direktoratui: Faks.: +32 2 292 13 66; El. p.: sancoB5@ec.europa.eu

VI. Kiek laiko saugomi Jūsų duomenys?

Visi asmens duomenys saugomi duomenų bazėje, kol vykdomi testiniai veiksmai ir ne ilgiau kaip vienerius metus įvykdžius užklausą. Vėliau visi asmens duomenys ištrinami. Informacija apie atvejį gali būti laikoma anonimine forma dėl statistikos.

VII. Kontaktai

Jei turite klausimų ar nusiskundimų dėl savo asmeninės informacijos naudojimo, turėtumėte pirmiausiai kreiptis į EVC, su kuriuo buvote susisiekę. Jei turite dar nusiskundimų, turėtumėte kreiptis į Europos Komisiją. Adresai, kuriais turėtumėte naudotis, yra nurodyti V punkte.

VIII. Kreipimasis dėl pagalbos

Konflikto dėl asmens duomenų apdorojimo atveju skundai gali būti pateikiami Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnui (https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor_lt).