

Ochrana osobných údajov zákazníkov

V obchodnej spoločnosti Zebra Group s.r.o. IČO 46 803 564 (ďalej len „my“) venujeme ochrane osobných údajov veľkú pozornosť. V tomto dokumente nájdete informácie o tom, aké osobné údaje spracovávame najmä o našich zákazníkoch a užívateľoch nášho webu, či údaje spracovávame na základe súhlasu alebo na základe iného právneho dôvodu, k akým účelom ich používame, komu ich môžeme odovzdávať a aké máme v súvislosti so spracovaním vašich osobných údajov práva.

Aké osobné údaje spracovávame?

Keď používate naše služby, zbierame rôzne typy údajov, ako sú vaše užívateľské meno a heslo, vaše kontakty a ďalšie nastavenia. Sledujeme, aké produkty si prehliadate na našom webe a z akého zariadenia, čo z našich ponúk zaslaných e-mailom vás zaujalo a odvodzujeme z toho ďalšie údaje o vás, aby sme vám zobrazili ponuky na mieru a v budúcnosti mohli náš web ďalej zlepšovať. Pokiaľ u nás nakúpite, alebo si vytvoríte účet, pracujeme tiež s menom a priezviskom, vašimi objednávkami a údajmi, ktoré si nastavíte vo svojom účte.

Spracovávame nasledujúce osobné údaje:

1. **identifikačné údaje**, ktorými sa rozumie najmä meno a priezvisko, užívateľské meno a heslo, IČO a DIČ, ak ste podnikateľ;
2. **kontaktné údaje**, nimi sa rozumejú osobné údaje, ktoré nám umožňujú kontakt s vami, najmä e-mailová adresa, telefónne číslo, adresa pre doručenie, fakturačná adresa a váš kontakt na sociálnych sieťach;
3. **vaše nastavenia**, ktorými sa rozumejú údaje vo vašom účte, najmä uložené adresy a profily, nastavenie newsletterov, členstvo vo vernostných programoch, nákupné zoznamy, sledované produkty (tzv. strážne psy), vaše hodnotenie produktov a služieb a vyplnené dotazníky;
4. **údaje o vašich objednávkach**, ktorými sú najmä údaje o tovare a službách, ktoré ste si objednali, spôsobe doručenia a platby vrátane čísla platobného účtu a údaje o reklamáciách;
5. **údaje o vašom správaní na webe**, vrátane prípadov, keď ho prezeráte cez našu mobilnú aplikáciu, najmä tovary a služby, ktoré si zobrazujete, odkazy, na ktoré klikáte, spôsob pohybu po našom webe a posúvanie obrazovky a tiež údaje o zariadení, z ktorého si náš web prehliadate, ako je IP adresa a z nej odvodená poloha, identifikácia zariadenia, jeho technické parametre ako operačný systém a jeho verzia, rozlíšenie obrazovky, použitý prehliadač a jeho verzia a tiež údaje získané zo súborov cookie a podobných technológií pre identifikáciu zariadení;
6. **údaje o vašom správaní pri čítaní správ, ktoré vám zasielame**, najmä časy otvorenia správ a tiež údaje o zariadení, na ktorom správy čítate, ako je IP adresa a z nej odvodená poloha, identifikácia zariadenia, jeho technické parametre ako operačný systém a jeho verzia, rozlíšenie obrazovky, použitý prehliadač a jeho verzia;
7. **odvodené údaje**, ktorými sa rozumejú osobné údaje odvodené z vášho nastavenia, údaje o tovare a službách, ktoré si u nás nakúpite, údaje o vašom správaní na webe a údaje o vašom správaní pri čítaní e-mailov, ktoré vám posielame; ide najmä o údaje o vašom pohlaví, veku, finančnej situácii, nákupnom správaní a vzťahu k rôznemu tovaru a službám;

8. **iné údaje** - nahrávky z kamerových systémov na predajni, pokiaľ tento kamerový systém je v prevádzke a zaznamenáva dáta.

Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje?

Vaše osobné údaje spracovávame v rôznych situáciách pre rôzne účely. Ak používate náš web, na ktorom využívame i súbory cookies, používame vaše údaje najmä na sledovanie návštevnosti a zlepšovanie našich služieb. Ak sa u nás zaregistrujete, využívame vaše údaje pre vedenie vášho účtu účtov a poskytovanie súvisiacich funkcií. Ak u nás nakúpite, používame vaše údaje, aby sme vybavili vašu objednávku, chránili svoje právne nároky a plnili svoje zákonné povinnosti. Tiež vám s pomocou vašich kontaktov a ďalších údajov zobrazujeme a zasielame naše prispôsobené ponuky. S vaším súhlasom odovzdávame údaje tretím stranám pre zobrazenie ponúk na ďalších weboch a tiež aby sme vám sprístupnili niektoré dodatočné služby. Na spracovanie osobných údajov nás oprávňuje buď príprava či plnenie zmluvy s vami, dodržiavanie právnych povinností, naše oprávnené záujmy alebo váš súhlas.

V rámci našej činnosti spracovávame osobné údaje pre rôzne účely a v rôznom rozsahu buď:

1. bez vášho súhlasu na základe plnenia zmluvy, nášho oprávneného záujmu alebo z dôvodu plnenia právnej povinnosti, alebo
2. na základe vášho súhlasu.

Aké spracovanie môžeme vykonávať bez vášho súhlasu, závisí od toho, na aký účel príslušné spracovanie smeruje a v akej pozícii voči nám vystupujete - či ste len návštevníkom nášho webu, alebo sa u nás zaregistrujete či nakúpite. Vaše údaje môžeme tiež spracovávať, ak ste adresátom tovaru alebo služby, ktoré sú u nás objednané, ak s nami komunikujete alebo ak navštívite našu predajňu.

Ak navštívite náš web

Využívanie súborov cookies a ďalších technológií, odovzdanie údajov reklamným a sociálnym sieťam

Pokiaľ navštívite náš web, do vášho zariadenia ukladáme a následne z neho čítame malé súbory ako cookies. Cookie je malý súbor písmen a čísel, ktorý ukladáme vo vašom internetovom prehliadači alebo pevnom disku vášho počítača. Niektoré cookies nám umožňujú prepojiť vaše aktivity počas prezerania našich stránok od chvíle, keď otvoríte okno webového prehliadača, do okamihu, keď ho zatvoríte. Vo chvíli, keď zatvoríte okno internetového prehliadača, sa tieto cookies vymažú. Iné zostávajú v zariadení po nastavenú dobu a aktivujú sa zakaždým, keď navštívite webovú stránku, ktorá konkrétne cookie vytvorila. Ďalej používame pixelové značky (tiež známe ako web beacons), čo sú malé obrázky, ktoré majú podobnú funkciu ako cookies. Oproti cookies, ktoré sú ukladané na pevnom disku vášho počítača, sú pixelové značky pevnou súčasťou webových stránok. O všetkých týchto technológiách budeme pre zjednodušenie v tomto dokumente ďalej hovoriť ako o cookies. Cookies do vášho zariadenia nielen ukladáme, ale tiež čítame tie cookies, ktoré

do vášho zariadenia uložil náš web. Ďalej v tomto dokumente budeme pre jednoduchosť hovoriť len o ukladaní.

Niektoré cookies do vášho zariadenia ukladá priamo náš web. Tieto cookies nám pomáhajú:

- identifikovať vás pri prechádzaní medzi jednotlivými stránkami nášho webu a pri opätovných návštevách, napríklad aby sa vám pri nákupe nezmazal košík, aby sme si mohli zapamätať vaše prihlásenie z konkrétneho zariadenia a nežiadať vás opakovane o e-mail a heslo, alebo aby sme si uložili, ktorú verziu nášho webu vám máme zobraziť, ak web ponúka v danú chvíľu viac variantov;
- zaznamenať si, že ste nám udelili súhlas podľa tohto dokumentu, popr. či ste napr. ponúkli účasť v určitom prieskume;
- so zaistením bezpečnosti, napríklad aby sme skúmali, či niekto nezneužil vaše pripojenie k nášmu webu a nekoná namiesto vás;
- evidovať, skúmať a odstraňovať poruchy a nefunkčné súčasti nášho webu.

Takéto cookies a ďalšie súbory sú nevyhnutné pre fungovanie našej webovej stránky. Pokiaľ vo svojom prehliadači zablokujete tieto cookies, naša webová stránka nemusí fungovať správne a my vám nemusíme byť schopní poskytnúť naše produkty a služby.

Ďalej do vášho zariadenia:

- ukladáme cookies z nášho webu, ktoré nám umožňujú:
 - sledovať návštevnosť nášho webu, jeho jednotlivých stránok, vytvárať štatistiky a prehľady a merať účinnosť reklamy;
 - zobrazovať vám rôzne varianty nášho webu, ak testujeme nové funkcionality;
 - prispôbovať pre vás obsah nášho webu, napríklad vám zobrazíť prednostne produkty, ktoré ste si už prezreli, a zobrazovať vám ďalšie ponuky na mieru na našom webe;
- umožňujeme uložiť cookies tretím stranám, ktoré ich môžu použiť:
 - k zberu údajov o vašom správaní na našom webe a na ďalších webových stránkach;
 - pre zobrazenie prispôbených ponúk a cieľenej reklamy v rámci reklamných a sociálnych sietí na iných webových stránkach, než je náš web;
 - k prepojeniu so sociálnymi sieťami ako Facebook, vrátane automatického prihlásenia, zabezpečenie funkcií ako je tlačidlo "Páči sa mi to" alebo odoslanie notifikácií súvisiacich s vykonanou objednávkou prostredníctvom služby Messenger a zobrazenie prispôbených ponúk a cieľenej reklamy na týchto sociálnych sieťach a iných webových stránkach, než je náš web.

Za účelom zobrazenia prispôbených ponúk a cieľenej reklamy v rámci reklamných a sociálnych sietí na iných webových stránkach, než je náš web, tiež odovzdávame reklamným a sociálnym sieťam údaje o vašom správaní na webe. Takým partnerom však neposkytujeme vaše identifikačné údaje. Zoznam sociálnych a reklamných sietí, ktoré využívame, nájdete v časti [Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame?](#)

Ak využítie cookies tretích strán a odovzdanie vašich údajov reklamným a sociálnym sieťam nevypnete v sekcii [Nastavenia súkromia](#) a po našom upozornení kliknete na akýkoľvek odkaz na našom webe (mimo panel s upozornením) alebo kliknete na tlačidlo "Rozumiem", ktoré je súčasťou upozornenia, budeme mať za to, že s využívaním týchto cookies a odovzdávaním

vašich údajov reklamným a sociálnym sieťam súhlasíte. Svoj súhlas môžete kedykoľvek odvolať.

Využívanie osobných údajov návštevníkov webu

Ak navštívite web www.holenie.com, spracovávame **údaje o vašom správaní na webe** na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) na účely:

- získanie informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť web v budúcnosti vylepšiť, aby sa vám u nás nakupovalo ešte lepšie; naším oprávneným záujmom je tu zlepšovanie našich služieb pre vás;
- vytváranie štatistík a prehľadov, najmä sledovanie návštevnosti nášho webu, jeho jednotlivých stránok a meranie účinnosti reklamy; naším oprávneným záujmom je tu meranie efektivity nášho webu a výdavkov na reklamu; na tento účel môžeme z vášho správania na webe získavať ďalšie odvodené údaje a na tento účel ich použiť, popr. môžeme pseudonymizované údaje odovzdať našim partnerom pre zúčtovanie provízií, ako je popísané v časti [Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame?](#)
- testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením, najmä aby sme predišli problémom s funkčnosťou týchto novínok v skutočnej prevádzke, ktoré by mohli zhoršiť váš zážitok z nakupovania u nás; naším oprávneným záujmom je tu bezproblémová funkčnosť našich služieb pre vás;
- predchádzanie útokom na náš web a ohrozenie jeho funkčnosti i bezpečnosti vašich dát; naším oprávneným záujmom je tu bezproblémová funkčnosť našich služieb pre vás a bezpečnosť vašich dát.

Údaje o vašom správaní na webe nezískavame iba z cookies. Dopĺňame ich tiež o údaje:

- IP adresa vášho zariadenia (adresa vášho zariadenia, pomocou ktorej komunikujete s inými zariadeniami v sieti internet);
- operačný systém vášho zariadenia, jeho verzie a jazykové nastavenie;
- prehliadač, ktorý na svojom zariadení používate, jeho verzie a jazykové nastavenie;
- adresa webovej stránky (URL adresa), z ktorej prichádzate na náš web.

Pre tieto účely osobné údaje používame na obdobie maximálne 38 mesiacov, pričom po túto dobu údaje uchováваме iba v pseudonymizovanej podobe. Proti tomuto spracovaniu máte právo uplatniť námietku.

Údaje o vašom správaní na webe tiež spracovávame **na základe nášho oprávneného záujmu** (teda bez vášho súhlasu), a to za účelom vytvárania **prispôbených ponúk a cielených reklám**, ktoré vám zobrazíme na webe. Naším oprávneným záujmom je tu maximálne personalizovaná a efektívna ponuka pre vás. Menované údaje na tento účel tiež obohacujeme pomocou analýzy a získavame z nich **odvodené údaje**. Podľa týchto údajov tiež rozčleňujeme našich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku. Pokiaľ u nás následne nakúpíte, využívame pre tieto účely navyše údaje o **vašich objednávkach**.

Ak ste si teda na našom webe prezreli ponuku domáceho spotrebiča, alebo ju rozklikli v e-maile, ktorý sme vám poslali, tento spotrebič vám môžeme pri ďalšej návšteve zobraziť na prvej stránke nášho webu. Podľa toho, aký spotrebič ste si prezreli, môžeme tiež usúdiť, do

akej skupiny zákazníkov patríte, a podľa toho vám na webe ponúknuť ďalšie produkty, ktoré by vás podľa nášho posúdenia mohli zaujímať.

Pre prispôsobenie ponúk a cielených reklám používame údaje o vašom správaní na webe po dobu 1 mesiaca. Túto funkciu môžete kedykoľvek vypnúť v sekcii [Nastavenia súkromia](#).

Ak sa u nás zaregistrujete

Aby ste sa mohli zaregistrovať, musíte navštíviť náš web, preto sa vás týkajú spracovania opísané v časti [Ak navštívite náš web](#). V prípade, že sa zaregistrujete, potom navyše vykonávame nasledujúce spracovanie:

Spracovanie na základe plnenia zmluvy

Ak si vytvoríte účet na webe www.holenie.com, spracovávame vaše **identifikačné a kontaktné údaje, vaše nastavenia a údaje o vašich objednávkach** (pokiaľ u nás neskôr nakúpíte), na základe plnenia zmluvy s vami (bez vášho súhlasu), aby sme mohli viesť váš užívateľský účet. Zmluva, o ktorú sa naše spracovanie opiera, vzniká vytvorením vášho účtu. Pre tento účel osobné údaje používame po dobu existencie vášho účtu, ktorý môžete kedykoľvek vymazať.

Spracovanie na základe oprávneného záujmu

Ak si vytvoríte účet na webe www.holenie.com, spracovávame vaše **identifikačné a kontaktné údaje, vaše nastavenie, údaje o vašich objednávkach** (pokiaľ u nás neskôr nakúpíte, a to aj keď nakúpíte bez prihlásenia) a **údaje o vašom správaní na webe a správanie pri čítaní e-mailov** aj na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu), a to za účelom:

- získanie informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť, aby sa vám u nás nakupovalo ešte lepšie, najmä zisťovanie vašej spokojnosti s našimi službami; naším oprávneným záujmom je tu zlepšovanie našich služieb pre vás a
- poskytovaním ponúk na mieru a cieľenej reklamy, ktorú vám môžeme **zaslať** e-mailom, textovou správou, pomocou sociálnych sietí, oznámiť ich po telefóne alebo inými elektronickými prostriedkami, zaslať vám ich poštou alebo **zobraziť** na našom webe; naším oprávneným záujmom je tu efektívna propagácia našich produktov a služieb.

Aby sme vám mohli ponuku na mieru pripraviť, vyššie uvedené údaje analyzujeme a získavame z nich ďalšie **odvodené údaje**, ktoré na tento účel používame. Takto môžeme použiť aj údaje o vašom správaní na webe, ktoré sme získali pred tým, než ste sa zaregistrovali (ak ste v Nastavenie súkromia v minulosti nevypli personalizáciu webu), a môžeme zbierať údaje o vašom správaní na webe aj keď sa neprihlásite (napr. keď vás identifikujeme pomocou cookie). Podľa týchto údajov tiež rozčleňujeme našich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku.

Ak ste si teda na našom webe prezreli ponuku domáceho spotrebiča, alebo ju rozklikli v e-maile, ktorý sme vám poslali, tento spotrebič vám môžeme pri ďalšej návšteve zobraziť na

prvej stránke nášho webu, alebo vám zaslať e-mailom ponuku na tento spotrebič. Podľa toho, aký spotrebič ste si prezreli, môžeme tiež usúdiť, do akej skupiny zákazníkov patríte, a podľa toho vám na webe alebo e-mailom ponúknuť ďalšie produkty, ktoré by vás podľa nášho posúdenia mohli zaujímať.

Na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) tiež použijeme **vaše nastavenia** pre testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením, ako je popísané v časti [Ak navštívite náš web](#).

Pre tieto účely osobné údaje používame po dobu po dobu existencie vášho účtu, ktorý môžete kedykoľvek vymazať. Proti týmto spracovaniam máte právo uplatniť námietku.

Pokiaľ u nás nakúpite

Aby ste u nás mohli nakupovať, musíte navštíviť náš web, preto sa vás týkajú spracovania opísané v časti [Ak navštívite náš web](#). V prípade, že u nás nakúpite, potom navyše vykonávame nasledujúce spracovanie:

Spracovanie na základe plnenia zmluvy

Pokiaľ u nás ako fyzická osoba nakúpite, spracovávame vaše osobné údaje za **účelom vybavenia vašej objednávky vaše identifikačné a kontaktné údaje a údaje o vašich objednávkach**. Pokiaľ u nás máte užívateľský účet, môžeme na tento účel použiť aj **vaše nastavenia**.

Ak u nás nakúpite ako zástupca právnickej osoby, spracovávame tie isté údaje za rovnakým účelom **na základe nášho oprávneného záujmu** spočívajúceho v uzatvorení a plnení zmluvy s osobou, ktorú zastupujete.

To, že tieto údaje použijeme za účelom vybavenia vašej objednávky, znamená, že ich použijeme najmä:

- aby ste mohli dokončiť svoju objednávku na webe, napríklad aby sa vám neodstránil tovar vložený do košíka, alebo údaje z rozpracovanej objednávky;
- aby sme s vami mohli o objednávke komunikovať, napríklad vám zaslať jej potvrdenie alebo vás upozorniť na odoslanie tovaru;
- pre potreby platby za tovar vrátane zaistenia odloženej platby a platby na splátky; v tejto súvislosti môžeme vaše údaje odovzdať tiež našim partnerom prevádzkujúcim platobné systémy alebo zaistujúcim odloženie platby a predaj na splátky, ako je popísané v časti [Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame?](#) pri platbe na splátky tiež môžeme spracovať niektoré ďalšie údaje v súvislosti s overením vašej totožnosti, ako je popísané v časti [Ak navštívite našu predajňu](#);
- pre potreby doručenia tovaru; v tejto súvislosti môžeme vaše údaje odovzdať aj našim prepravným partnerom a našim partnerom v rámci služby Mall Marketplace, ak vám tovar dodáva niektorý z týchto partnerov, a to výlučne pre potreby dodanie tohto tovaru; ako je popísané v časti [Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame ?](#);

- v súvislosti s reklamáciou objednaného tovaru alebo služby; v tejto súvislosti môžeme vaše údaje odovzdať tiež dodávateľom tovaru alebo servisnému centru, ako je popísané v časti [Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame?](#);
- v súvislosti s vašimi ďalšími požiadavkami, s ktorými sa na nás obrátite napr. Pomocou telefónu, ako je popísané v časti [Ak s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov](#).

Pre tento účel osobné údaje používame po dobu nevyhnutnú na vybavenie vašej objednávky, popr. vybavenie zmluvnej požiadavky, ako je reklamácia.

Spracovanie na základe oprávneného záujmu

Pokiaľ u nás nakúpíte, uchováme vaše **identifikačné a kontaktné údaje a údaje o vašich objednávkach** na základe nášho oprávneného záujmu (bez vášho súhlasu) za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly. Našími oprávnenými záujmami sú tu ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania našich služieb.

Ďalej spracovávame na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) vaše **identifikačné a kontaktné údaje, vaše nastavenia a údaje o vašich objednávkach** (pokiaľ u nás neskôr nakúpíte) na účely:

- získanie informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť, aby sa vám u nás nakupovalo ešte lepšie, najmä zisťovanie vašej spokojnosti s našimi službami; našim oprávneným záujmom je tu zlepšovanie našich služieb pre vás a
- prispôbenie funkcií nášho webu vašim potrebám, napríklad aby sme vám mohli pri nákupe ponúknuť najbližšiu pobočku a odberné miesto, a to na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zlepšovaní a prispôbení našich služieb; na tento účel spracovávame tiež **vašu IP adresu a z nej odvodenú polohu**,
- poskytovaním ponúk na mieru a cielenej reklamy, ktoré vám môžeme zaslať e-mailom, textovou správou, pomocou sociálnych sietí, oznámiť ich po telefóne alebo inými elektronickými prostriedkami alebo vám ich zaslať poštou; našim oprávneným záujmom je tu efektívna propagácia našich produktov a služieb. Aby sme vám mohli ponuku na mieru pripraviť, vyššie uvedené údaje (teda vaše identifikačné a kontaktné údaje a údaje o vašich objednávkach) analyzujeme a získavame z nich ďalšie **odvodené údaje**, ktoré na tento účel používame. Podľa týchto údajov tiež rozčleňuje našich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku. Ak sa u nás nezaregistrujete, nepoužívame na prípravu ponúk, s ktorými vás oslovujeme, údaje o vašom správaní na webe.

Ak ste si teda u nás zakúpili domáci spotrebič, môžeme vás osloviť s cieleňou ponukou na predĺženie záruky. Z vášho nákupu môžeme tiež usúdiť, do akej skupiny zákazníkov patríte, a podľa toho vám zaslať ponuku na súvisiace produkty, ktoré by vás mohli zaujímať. Pokiaľ u nás nemáte účet, ponuky nebudeme prispôbovať podľa toho, aký tovar ste si na našom webe prezreli, ani podľa toho, ktoré odkazy v zaslaných ponukách ste otvorili.

Za účelom vytvárania prispôbených ponúk a cieleňých reklám, ktoré vám zobrazíme na webe, ako je popísané v časti [Ak navštívite náš web](#), použijeme aj **údaje o vašich objednávkach**.

Vašu spokojnosť s našimi službami zisťujeme tiež prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je www.holenie.com zapojený. Tie vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpite, ak neodmietnete zasielanie našich ponúk. Pre zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz nášho trhového postavenia využívame spracovateľa, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk a najnakup.sk, ako je popísané v časti [Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame?](#) prevádzkovateľovi portálu Heureka.sk a najnakup.sk pre tieto účely môžeme odovzdať informácie o zakúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Vaše osobné údaje nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane pre jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môžete kedykoľvek uplatniť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-mailu s dotazníkom. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať.

S cieľom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly, spracovávame údaje počas trvania premlčacej doby 3 roky a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premlčacej doby. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracovávame vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení.

Pre ostatné uvedené účely osobné údaje používame po dobu najviac 6 mesiacov. Proti týmto spracovaniam realizovanými na základe nášho oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

Spracovanie na základe plnenia právnych povinností

Aj my musíme plniť určité zákonom stanovené povinnosti. Ak vaše osobné údaje spracovávame práve z tohto dôvodu, nemusíme získať pre takéto spracovanie váš súhlas. Na tomto právnom základe spracovávame **vaše identifikačné a kontaktné údaje, údaje o objednávkach**, a to z dôvodu dodržiavanie najmä nasledujúcich zákonov:

- zákon č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník,
- zákon č. 102/2014 Z.z., o ochrane spotrebiteľa,
- zákon č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty,
- zákon č. 431/2002 Z.z., o účtovníctve.

Pre tieto účely osobné údaje používame po dobu najviac 10 rokov od vydania posledného dokladu k vašej objednávke.

Ak ste adresátom tovaru alebo služby, ktoré sú u nás objednané

Ak ste adresátom tovaru alebo služby, ktoré sú u nás objednané, spracovávame vaše **identifikačné a kontaktné údaje**:

- na základe nášho oprávneného záujmu na prípravu, uzavretie a plnenie zmluvy s našim zákazníkom. Splnenie tejto zmluvy je naším oprávneným záujmom;
- na základe nášho oprávneného záujmu na získanie informácií, na základe ktorých budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť, alebo informácií pre vytváranie

našich vnútorných štatistík a prehľadov; našim oprávneným záujmom je tu zlepšovanie našich služieb pre našich zákazníkov;

- za účelom plnenia právnych povinností najmä podľa zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty a zákona č. 431/2002 Z.z., o účtovníctve.
- za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly; našimi oprávnenými záujmami sú tu ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania našich služieb.

Pre prípravy, uzavretie a plnenie zmluvy s naším zákazníkom osobné údaje používame po dobu nevyhnutnú na vybavenie objednávky. Po uplynutí tejto doby údaje ďalej uchováme na základe nášho oprávneného záujmu za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly, a to počas trvania premlčacej doby 3 roky a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premlčacej doby. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracovávame vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení. Našimi oprávnenými záujmami sú tu ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania našich služieb. Na účely plnenia právnych povinností osobné údaje používame počas maximálne 10 rokov k príslušnej objednávke.

Proti tomuto spracovaniu na základe oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov:

Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov, najmä prostredníctvom telefónu, e-mailu, chatovacích nástrojov a sociálnych sietí budeme spracovávať vaše **identifikačné a kontaktné údaje a záznamy o prebehnutých komunikáciách vrátane nahrávok hovorov** na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) na účely:

- vybavenie vašich požiadaviek; ak ste u nás nakúpili a vaša požiadavka sa vzťahuje k objednávke, môžeme toto spracovanie realizovať na základe plnenia zmluvy s vami;
- evidencia vašich požiadaviek, aby sme ich mohli kontrolovať, že ich plníme riadne a včas;
- preukazovanie, že sme vašu požiadavku prijali a vybavili, napr. Keď u nás touto cestou objednáte nejaký tovar alebo uplatníte reklamáciu;
- ich analýzy pre zlepšovanie kvality našich služieb.

Pre tieto účely osobné údaje uchováme po dobu 3 mesiacov. Pokiaľ u nás urobíte pomocou niektorého z kanálov objednávku, môžeme údaje uchovať pre ochranu právnych nárokov počas trvania premlčacej doby 3 roky a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premlčacej doby. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracovávame vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení.

Proti spracovaniu na základe nášho oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

Ak navštívite našu predajňu alebo jej okolie:

Ak navštívite našu predajňu alebo jej okolie, budeme spracovávať **nahrávku z kamerového systému**, na ktorej môžete byť zachytení, a to na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) za účelom ochrany nášho aj vášho majetku a osôb pohybujúcich sa v predajni a jej okolí, čo je súčasne náš oprávnený záujem.

Pre tento účel osobné údaje uchováваме po dobu 14 dní.

Proti tomuto spracovaniu máte právo uplatniť námietku.

Kto vaše osobné údaje spracováva a komu ich odovzdávame?

Vo väčšine prípadov spracováваме vaše údaje pre vlastné účely ako ich správca. V takom prípade vaše údaje odovzdávame našim partnerom pre zaistenie platby, prepravy a ďalších náležitostí vašej objednávky. Údaje tiež odovzdávame našim spracovateľom, ktorí ich spracovávajú podľa našich pokynov. S vašim súhlasom môžeme údaje odovzdať tiež reklamným a sociálnym sieťam pre zobrazenie reklamy na mieru na ďalších weboch.

Všetky spomenuté osobné údaje spracováваме my ako **správca**. To znamená, že my stanovujeme zhora vymedzené účely, pre ktoré vaše osobné údaje zhromaždíme, určujeme prostriedky spracovania a zodpovedáme za ich riadne vykonanie.

Vaše osobné údaje môžeme odovzdať tiež ďalším subjektom, ktoré sa nachádzajú v úlohe **správca**, a to:

- v súvislosti s vybavovaním vašej objednávky našim partnerom, ktorí sa na tomto vybavení podieľajú, ako je uvedené v časti [Keď u nás nakúpíte](#), konkrétne:
 - prepravným partnerom, najmä spoločnostiam, Slovenská pošta, a.s., IČO: 36631124; ReMax Courier Service, spol. s r.o., Letisko M. R. Štefánika, Cargo zóna, vstup č. 10, 823 12 Bratislava
 - pokiaľ vám doručujú vašu objednávku;
 - dodávateľovi tovaru alebo servisnému centru príslušného výrobcu v súvislosti s reklamáciou objednaného tovaru alebo služby;
- na základe vášho súhlasu reklamným a sociálnym sieťam, ako je popísané v časti [Využívanie súborov cookies a ďalších technológií, odovzdanie údajov reklamným a sociálnym sieťam](#), a to konkrétne:
 - Google Ireland Limited (registračné číslo: 368047), so sídlom Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko; podmienky ochrany súkromia tejto spoločnosti sú dostupné tu: <https://policies.google.com/technologies/ads>
 - Facebook Ireland Limited, so sídlom 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, D02 X525, Írsko; podmienky ochrany súkromia tejto spoločnosti sú dostupné tu: <https://cs-cz.facebook.com/about/privacy>
 - Criteo GmbH, so sídlom Gewürzmühlstraße 11, 80538 Mníchov, Nemecko; podmienky ochrany súkromia tejto spoločnosti sú dostupné tu: <https://www.criteo.com/privacy/>
 - Adform, Wildersgade 10B, 1408 Copenhagen, Denmark; podmienky ochrany súkromia tejto spoločnosti sú dostupné tu: <https://site.adform.com/privacy-policy-opt-out/>
 - ROI Hunter a.s., IČO: 03103048;

Pre spracovanie osobných údajov tiež využívame služby ďalších spracovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje iba podľa našich pokynov a na účely, ktoré sú popísané v časti [Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje?](#) Títo **spracovatelia** sú:

- poskytovatelia cloudových služieb a ďalší dodávatelia technológií a podpory, ako je, Bohemiasoft s.r.o. (prevádzkovateľ ehsopového systému WEBAREAL), firma Unihost s.r.o. (správca serverov) a firma Casablanca INT (prevádzkovateľ dátového centra),
- prevádzkovatelia marketingových nástrojov, ako je Diffolutions s.r.o. IČO: 24791288 (služba Yottly), Adobe Systems s.r.o. IČO: 27177815 (služba Neolane), Optimics s.r.o. IČO: 28942019 (služba Google Analytics), Inbehave s.r.o. IČO: 02692945 (služba Zeer), Optimizely B.V. so sídlom Nes 76 1012 KE Amsterdam, Google Ireland so sídlom v Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko (služba BigQuery), ChannelSight Ltd. so sídlom v 1 O'Connell Street, Dublin 1, Ireland alebo Hotjar Limited so sídlom v Level 2, St Julian 'Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julian' STJ 1000, Malta, ktorí nám budú pomáhať s optimalizáciou webu a personalizáciou obsahu a ponúk pre vás;

1.1. poskytovateľ služby zisťovanie spokojnosti Overené zákazníkmi a sprostredkovateľ našich predajov spoločnosť Heureka Shopping s.r.o., IČO: 023 87 727; [Minet s.r.o.](#) - Najnakup.sk (spracovanie emailu pre zasielanie emailového dotazníka spokojnosti)

- dodávatelia kamerových, prístupových a dochádzkových systémov umiestnených v priestoroch sídla spoločnosti a prevádzky spoločnosti.

Z akých zdrojov osobné údaje získavame?

Osobné údaje väčšinou získavame priamo od vás prostredníctvom nášho webu alebo pri komunikácii s vami. Niektoré ďalšie údaje môžeme obdržať aj od našich partnerov, napr. Bánk alebo prepravných spoločností.

Vo väčšine prípadov spracovávame osobné údaje, ktoré nám poskytnete v rámci objednávania tovaru alebo služieb, vytváranie a používanie účtu, alebo pri komunikácii s nami napríklad telefonicky. Osobné údaje priamo od vás získavame tiež sledovaním vášho správania na našom webe a pri čítaní správ, nahrávaním telefonických hovorov a kamerovým záznamom našej prevádzky a sídla a ich okolia.

Pokiaľ u nás nakúpíte, môžeme v súvislosti s plnením uzatvorenej kúpnej zmluvy získať **dodatočné údaje o vašich objednávkach** od bánk, našich partnerov prevádzkujúcich platobné systémy, zaisťujúcich predaj, prepravných partnerov. Napríklad údaj o čísle vášho účtu, úspešnom vykonaní platby, alebo doručenia a prevzatia tovaru.

Zasielanie údajov mimo EÚ

Vaše osobné údaje môžeme v niektorých prípadoch odovzdávať aj do krajín, ktoré nie sú súčasťou Európskeho hospodárskeho priestoru.

V rámci odovzdania údajov našim spracovateľom, uvedeným v časti Kto vaše osobné údaje spracúva a komu ich odovzdávame? Môžeme vaše údaje odovzdať tiež do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, ktoré nezabezpečujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov. Všetky takéto odovzdávania budeme uskutočňovať len v prípade, že sa príslušný spracovateľ zaviazal dodržiavať štandardné zmluvné doložky vydané Európskou komisiou a dostupné na adrese <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:385:0074:0084:CS:PDF>

Aké máte práva pri spracovaní osobných údajov?

Vo vzťahu k svojim osobným údajom máte rad práv. Jedná sa o právo na prístup, opravu, vymazanie, obmedzenia spracovania, prenositeľnosť, vznesenie námietky a podania sťažnosti.

Rovnako ako my máme svoje práva a povinnosti pri spracovaní vašich osobných údajov, máte tiež vy pri spracovaní vašich osobných údajov určité práva. Medzi tieto práva patria:

Právo na prístup

Zjednodušene povedané máte právo vedieť, aké údaje o vás spracovávame, za akým účelom, po akú dobu, kde vaše osobné údaje získavame, komu ich odovzdávame, kto ich okrem nás spracováva a aké máte ďalšie práva súvisiace so spracovaním vašich osobných údajov. To všetko sa môžete dozvedieť v tomto dokumente "Ochrana osobných údajov zákazníkov". Ak si však nie ste istí, ktoré osobné údaje o vás spracovávame, môžete nás požiadať o potvrdenie, či osobné údaje, ktoré sa vás týkajú, sú alebo nie sú z našej strany spracovávané, a ak je to tak, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom. V rámci práva na prístup nás môžete požiadať o kópiu spracúvaných osobných údajov, pričom prvú kópiu vám poskytneme bezplatne a ďalšie kópie už s poplatkom. Jednoducho povedané máte právo vedieť, aké údaje o vás spracovávame, za akým účelom, po akú dobu, kde vaše osobné údaje získavame, komu je predávame, kto ich mimo nás spracováva a aké máte ďalšie práva súvisiace so spracovaním vašich osobných údajov. Pokiaľ si však nie ste istí, ktoré osobné údaje o vás spracovávame, môžete nás požiadať o potvrdenie, či osobné údaje, ktoré sa vás týkajú, sú, či nie sú z našej strany spracovávané, a pokiaľ tomu tak je, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom. V rámci práva na prístup nás môžete požiadať o kópiu spracúvaných osobných údajov, pričom prvú kópiu vám poskytneme bezplatne a ďalšie kópie už iba s poplatkom.

Právo na opravu

Chybovať je ľudské. Ak zistíte, že osobné údaje, ktoré o vás spracovávame, sú nepresné alebo neúplné, máte právo na to, aby sme ich bez zbytočného odkladu opravili, poprípade doplnili.

Právo na výmaz

V niektorých prípadoch máte právo, aby sme vaše osobné údaje vymazali. Vaše osobné údaje bez zbytočného odkladu vymažeme, pokiaľ je splnený niektorý z nasledujúcich dôvodov:

- vaše osobné údaje už nepotrebujeme na účely, na ktoré sme ich spracovávali;

- odvoláte súhlas so spracovaním osobných údajov, pričom sa jedná o údaje, na ktorých spracovanie je váš súhlas nevyhnutný a zároveň nemáme iný dôvod, prečo tieto údaje potrebujeme naďalej spracovávať;
- využijete svoje právo namietať proti spracovaniu u osobných údajov, ktoré spracovávame na základe našich oprávnených záujmov a my zistíme, že už žiadne takéto oprávnené záujmy, ktoré by toto spracovanie oprávňovali, nemáme alebo
- domnievate sa, že nami vykonávané spracovanie osobných údajov prestalo byť v súlade so všeobecne záväznými predpismi.

Ale majte prosím na pamäti, že aj keď pôjde o jeden z týchto dôvodov, neznamená to, že ihneď zmažeme všetky vaše osobné údaje. Toto právo sa totiž nepovoľuje, ak spracovanie vašich osobných údajov je naďalej potrebné pre splnenie našej právnej povinnosti alebo určenie, výkon alebo obranu našich právnych nárokov

Právo na obmedzenie spracovania

V niektorých prípadoch môžete okrem práva na vymazanie využiť právo na obmedzenie spracovania osobných údajov. Toto právo vám umožňuje v určitých prípadoch požadovať, aby došlo k označeniu vašich osobných údajov a tieto údaje neboli predmetom žiadnych ďalších operácií spracovania - v tomto prípade však nie navždy (ako v prípade práva na vymazanie), ale po obmedzenú dobu. Spracovanie osobných údajov musíme obmedziť keď:

- popierate presnosť osobných údajov, kým sa dohodneme, aké údaje sú správne;
- vaše osobné údaje spracovávame bez dostatočného právneho základu (napr. Nad rámec toho, čo spracovávať musíme), ale vy budete pred výmazom takýchto údajov uprednostňovať iba ich obmedzenie (napr. Ak očakávate, že by ste nám v budúcnosti takéto údaje aj tak poskytli);
- vaše osobné údaje už nepotrebujeme pre uvedené účely spracovania, ale vy ich požadujete pre určenie, výkon alebo obranu svojich právnych nárokov, alebo
- vznesiete námietku proti spracovaniu. Po dobu, počas ktorej zisťujeme, či je vaša námietka oprávnená, sme povinní spracovanie vašich osobných údajov obmedziť.

Právo na prenositeľnosť

Máte právo získať od nás všetky vaše osobné údaje, ktoré ste nám vy sami poskytli a ktoré spracovávame na základe vášho súhlasu a na základe plnenia zmluvy. Vaše osobné údaje vám poskytneme v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Aby sme mohli na vašu žiadosť údaje ľahko previesť, môže sa jednať iba o údaje, ktoré spracovávame automatizovane v našich elektronických databázach.

Právo namietať proti spracovaniu

Máte právo namietať proti spracovaniu osobných údajov, ku ktorému dochádza na základe nášho oprávneného. Ak ide o marketingové aktivity, prestaneme vaše osobné údaje spracovávať bez ďalšieho; v ostatných prípadoch tak urobíme, ak nebudeme mať závažné oprávnené dôvody pre to, aby sme v takomto spracovaní pokračovali.

Právo podať sťažnosť

Uplatnením práv vyššie uvedeným spôsobom nie je nijako dotknuté vaše právo podať sťažnosť u príslušného dozorného úradu. Toto právo môžete uplatniť najmä v prípade, že sa domnievate, že vaše osobné údaje spracovávame neoprávnene alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Sťažnosť proti nami vykonávanému spracovaniu osobných údajov môžete podať na Úrad pre ochranu osobných údajov, ktorý sídli na adrese Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky Hraničná 12 820 07 Bratislava 27. Vašu žiadosť vybavíme bez zbytočného odkladu, maximálne však do jedného mesiaca. Vo výnimočných prípadoch, najmä z dôvodu zložitosti vašej požiadavky, sme oprávnení túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace. O takom prípadnom predĺžení a jeho zdôvodnení vás samozrejme budeme informovať.

Poverený pracovník pre ochranu osobných údajov

Vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním vašich osobných údajov je vám k dispozícii náš pracovník. Možno ho kontaktovať na adrese info@holenie.com