

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

I. Úvodné ustanovenia

1. Pre potreby týchto Zásad sa rozumie:

- **Prevádzkovateľom** ELEKTROSPED, a. s., IČO: 35 765 038, so sídlom Pestovateľská 13, Bratislava 821 04
- Osobnými údajmi meno a priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, fakturačná adresa, doručovacia adresa, IP adresa, cookies, identifikačné číslo podnikajúcej fyzickej osoby a daňové identifikačné číslo podnikajúcej fyzickej osoby.

2. Prevádzkovateľ e-shopu www.hej.sk ako správca Osobných údajov týmto informuje o spôsobe a rozsahu spracovania Osobných údajov, vrátane rozsahu práv Účastníka (ako je tento definovaný nižšie) súvisiacich so spracovaním jeho Osobných údajov.

3. Prevádzkovateľ pri spracovaní osobných údajov postupuje v súlade s nasledujúcimi právnymi predpismi:

- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (ďalej len "Nariadenie")
- zákon č. 563/1991 Zb., o účtovníctve

4. Účastník je fyzickou osobou, ktorá nakupuje od Prevádzkovateľa tovar a služby, alebo je registrovaným členom vo VIP programe.

5. Prevádzkovateľ je právnickou osobou, ktorá prevádzkuje tento internetový obchod za účelom predaja tovaru a služieb koncovému zákazníkovi a kamenné predajny DATART a HEJHOUSE. V súvislosti s vyššie uvedeným dochádza k spracovaniu Osobných údajov:

- v rozsahu v akom boli poskytnuté v súvislosti s objednávkou produktov a /alebo služieb Prevádzkovateľa, resp. v rámci rokovaní o uzavretí zmluvy s Prevádzkovateľom, ako aj v súvislosti s uzatvorenou zmluvou
- za účelom / účelmi uvedenými nižšie v čl. II.

6. E-shop nie je určený pre deti mladšie ako 16-rokov. Osoba mladšia 16-rokov môže náš e-shop používať len, ak na to udelí súhlas jeho zákonný zástupca (rodič, alebo poručník). V prípade neudelenia súhlasu je nevyhnutné nás o tejto skutočnosti informovať na gdpr@hej.sk.

II. Účely a doby spracovania Osobných údajov

1. Prevádzkovateľ spracováva Osobné údaje pre nasledujúce účely:

a. plnenie zmluvy, prípadne iného záväzku, a poskytovanie služieb:

1. osobné údaje budú spracované po dobu rokovaní o uzavretí zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Účastníkom, a to za účelom uzavretia zmluvy, ako aj počas trvania zmluvného vzťahu;
2. marketingové akcie: na účely splnenia marketingovej akcie, vyhodnotenie, ukončenie, doručenie prípadnej výhry, atď. Doba spracovania: po dobu marketingovej akcie.
3. Poskytnutie zľavy: prevádzkovateľ sa na svojich webových stránkach môže zaviazat' k poskytnutiu zľavy na prvý nákup. Pre poskytnutie zľavy je nutné vyplniť e-mailovú adresu, na ktorú bude následne zaslaný zľavový voucher. Prevádzkovateľ spracováva tento osobný údaj výhradne na účely poskytnutia zľavy (splnenie záväzku poskytnúť zľavu). Prevádzkovateľ informuje subjekt údajov o skutočnosti, že po dobu 1 roka bude evidovať e-mailovú adresu subjektu údajov, aby dokázal zistiť, či nedošlo k opakovanému pokusu o čerpanie zľavy. Ak teda subjekt údajov požiadá o zľavu, zľavu vyčerpá, následne zažiada o výmaz osobných údajov, opakovane vyplní vo formulári na získanie zľavy svoju e-mailovú adresu, príde mu upozornenie, že zľavu už nie je možné čerpať).

b. do držanie právneho záväzku (najmä účtovného, daňového a archivačného, poskytnutie súčinnosti správnym orgánom, polícii, súdom, a pod.):

1. daňový doklad bude uchovaný 10 rokov od ukončenia zmluvy: Za účelom plnenia zákonnej povinnosti archivácie účtovných dokladov na základe zákona č. 563/1991 Zb., o účtovníctve v znení neskorších predpisov budú Osobné údaje ďalej spracované a uchované po dobu 10 rokov od roka nasledujúceho po roku, v ktorom došlo k uzatvoreniu zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Účastníkom;

2. plnenie povinností v súvislosti s uplatnením práv z chybného plnenia, poskytnutia súčinnosti správnym orgánom, polícií, súdu: Prevádzkovateľ je oprávnený spracovávať základné osobné, identifikačné a kontaktné údaje zákazníka, údaje o tovare a údaje z komunikácie medzi zákazníkom po dobu 4 rokov odo dňa uplynutia záručnej doby na tovar.

c. oprávnené záujmy Prevádzkovateľa, ochrana práv a právom chránených záujmov Prevádzkovateľa:

1. účinná obhajoba v prípade sporu. Doba spracovania sa tu stanovuje na 4 roky od uplynutia záručnej doby na tovar a predlžuje sa o dobu, po ktorú je spor vedený (Správca uchováva taktiež e-mailovú komunikáciu so zákazníkom, drží informáciu o skutočnosti, že prebehol telefónny hovor alebo online chat komunikácie).
2. oprávneným záujmom Prevádzkovateľa je ďalej zasielanie obchodných oznámení (plošných ponúk a individuálnych ponúk) v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 480/2004 Zb., o niektorých službách informačnej spoločnosti a v súlade s bodom 47 Nariadenia, ak Prevádzkovateľ získal podrobnosti elektronického kontaktu v súvislosti s predajom tovaru a služieb Účastníkovi. Oprávnený záujem vzniká v nadväznosti na vytvorenú objednávku zákazníka na našom e-shope alebo registráciou vo VIP programe.
3. Zasielanie dotazníkov spokojnosti: zasielanie dotazníkov spokojnosti za účelom skvalitnenia poskytovaných služieb zákazníkom v nadväznosti na vytvorenú objednávku, rezerváciu alebo priamy predaj. Prevádzkovateľ v rámci hodnotenia spokojnosti posúva osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, telefónne číslo a e-mailová adresa tretej strane – ďalšiemu spracovateľovi – spoločnosti CustomerGauge. Doba spracovania osobných údajov je v tomto prípade 3 roky.

d. marketingové a obchodné ponuky služieb Prevádzkovateľa:

1. plošné zasielanie obchodných ponúk produktov a služieb: zasielanie všeobecných reklamných oznámení bez zacielenia na konkrétnu skupinu adresátov. Doba spracovania osobných údajov je v tomto prípade 3 roky;
 2. individuálna ponuka: zasielanie reklamných oznámení po zhodnotení niektorých osobných aspektov vzťahujúcich sa k fyzickej osobe. Prevádzkovateľ nevykonáva profilovanie v súlade s čl. 22 Nariadenia, keďže nejde o automatizované spracovávanie, ale ručnú tvorbu individuálnych ponúk. Doba spracovania osobných údajov je v tomto prípade 3 roky;
 3. Zasielanie dotazníkov Heureka - overené zákazníkmi: zasielanie dotazníkov Heureka za účelom skvalitnenia poskytovaných služieb zákazníkom. Prevádzkovateľ v rámci hodnotenia spokojnosti a iných prieskumov prenáša osobné údaje v rozsahu a e-mailová adresa tretej strane - ďalšiemu správcovi - spoločnosti Heureka Shopping s.r.o. Doba spracovania osobných údajov je v tomto prípade 3 roky. (Tu je nutný výslovný súhlas Účastníka);
 4. cookies: krátke textové súbory generované webovým serverom a ukladané v počítači prostredníctvom prehliadača. Rozlišujú sa dva typy. V prvom rade sú to cookies potrebné na zabezpečenie fungovania a analýzu webu (uskutočnenie prenosu elektronickej komunikácie prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete, s použitím týchto cookies nemožno vysloviť nesúhlas). Ďalej ide o cookies, ktoré hodnotia niektoré osobné aspekty vzťahujúce sa ku konkrétnej fyzickej osobe. S použitím druhého typu cookies musí Účastník vysloviť súhlas. Doba spracovania je v tomto prípade 3 roky.
- Pre účely re-marketingu sú odovzdávané cookies iným spracovateľom iba v prípade, že u nich bol udelený súhlas na tento účel, a to s expiračnou dobou maximálne 540 dní. Ak dôjde k odobratiu súhlasu s reklamnými cookies, nie je technicky možné už raz odovzdanú cookies u spracovateľa ihneď odstrániť. Na odstránenie cookies u spracovateľa dôjde automaticky po uplynutí expiračnej doby. Okamžitým riešením pre zamedzenie re-marketingových aktivít spracovateľom je zmazanie cookies z prehliadača, viď návod na adrese www.hej.sk/cookies/.

e. vyhodnocovanie a skvalitňovanie poskytovaných služieb:

1. Prevádzkovateľ nahráva hovory uskutočnené medzi jeho zákazníckym centrom a Účastníkom a uchováva online chat komunikáciu. Hovory sú uchovávané po dobu 6 mesiacov. Po rovnakom čase je uchovávaná taktiež online chat komunikácia. V prípade, že sa jedná o infolinku spoločnosti BNP Paribas Cardif Poistovňa, a.s. (Poistenie predĺženej záruky), je telefónny hovor uchovávaný po dobu 5 rokov.

2.VIP program: Registráciou subjektu údajov v klube VIP vzniká zmluvný vzťah o poskytovaní služieb medzi Prevádzkovateľom a subjektom údajov. Po dobu existencie a za účelom plnenia tohto zmluvného vzťahu spracováva Prevádzkovateľ osobné údaje (ďalej len „údaje“) subjektu údajov vo svojich systémoch, a to v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo, evidencia nákupov a nákupného správania na stránkach Prevádzkovateľa. Pretože existuje zmluvný vzťah medzi subjektom údajov a správcom (Prevádzkovateľom), je oprávneným záujmom Prevádzkovateľa zasielať členom VIP programu obchodné oznámenia (priamy marketing). Ak subjekt údajov nesúhlasí so zasielaním obchodných oznámení, môže sa odhlásiť e-mailom na túto adresu gdpr@hej.sk, alebo sa odhlásiť zo zasielania obchodných oznámení pomocou odkazu uvedenom v doručenom obchodnom oznámení. V rámci plnenia podmienok VIP programu môže byť subjekt údajov zaradený do spotrebiteľskej akcie alebo súťaže. V takom prípade budú vyššie zmienené údaje ďalej spracovávané za účelom výberu výhercu a za účelom oznámenia výhry. Spracovanie osobných údajov v rámci spotrebiteľskej akcie bude prebiehať tak, že Organizátor náhodným výberom vyberie výhercu z účastníkov VIP programu, ktorí splnili podmienky akcie, a tento výherca bude odmenený určitou výhrou. Následne bude výherca kontaktovaný za účelom doručenia výhry. S úplnými pravidlami konkrétnej spotrebiteľskej akcie bude účastník oboznámený e-mailovou formou. Účastník bude mať taktiež možnosť odmietnuť účasť v spotrebiteľskej akcii/akciách tak, že podá námietku proti vyššie uvedenému spracovaniu na e-mailovú adresu gdpr@hej.sk

3. Prevádzkovateľ je správcom Osobných údajov.

4. Správca je prevádzkovateľom viacerých internetových obchodov a kamenných predajní s podobným tovarom a službami. V rámci vzniku oprávneného záujmu tak môžu byť zasielané obchodné oznámenia viacerých rôznych internetových obchodov v skupine spoločnosti ELEKTROSPED, a.s.

III. Ochrana osobných údajov a informácie o spracovaní

1. Pokiaľ Účastník neposkytne svoje Osobné údaje, nie je možné uzavrieť zmluvu s Prevádzkovateľom a / alebo mu poskytnúť služby z nej vyplývajúce. Osobné údaje sú v tejto súvislosti nevyhnutné pre poskytnutie konkrétnej služby či produktu Prevádzkovateľa.
2. Po uplynutí lehôt uvedených v článku II. Prevádzkovateľ Osobné údaje vymaže alebo anonymizuje.
3. Účastník je povinný Prevádzkovateľovi poskytnúť len pravdivé a presné Osobné údaje. Za správnosť, presnosť a pravdivosť poskytnutých Osobných údajov je zodpovedný Účastník. Prevádzkovateľ za správnosť poskytnutých údajov nenesie zodpovednosť.
4. Prevádzkovateľ vynaloží maximálne úsilie, aby nedošlo k neoprávnenému spracovaniu.
5. Prevádzkovateľ je oprávnený odovzdať osobné údaje Účastníka tretím osobám, a to za nasledujúcimi účely: dokončenie objednávkového procesu, doručenie tovaru (jedná sa o dopravnú spoločnosť, prípadne o podnikajúce fyzické osoby), zasielanie obchodných oznámení (jedná sa o subjekty zaisťujúce tvorbu obchodných oznámení a ich rozosielanie, tvorbu marketingových kampaní a pod.), hodnotenie spokojnosti zákazníka, poskytovanie spotrebiteľského úveru (jedná sa o spoločnosť poskytujúce finančné služby), služby zákazníckej podpory (jedná sa o spoločnosť, ktoré Prevádzkovateľovi dodávajú systém, prostredníctvom ktorého Prevádzkovateľ vybavuje požiadavky svojich zákazníkov), poskytovanie poisťných produktov (jedná sa o poisťovne), vybavovanie reklamácií (jedná sa o spoločnosť poskytujúce služby autorizovaného servisu, prípadne o podnikajúce fyzické osoby a pod.), registrácia nového zákazníka, poskytovanie služby IBod.
6. Osobné údaje sú a budú spracované v elektronickej podobe neautomatizovaným spôsobom.

IV. Práva Účastníka súvisiace so spracovaním

1. Práva Účastníka v súvislosti s ochranou osobných údajov:

1. požadovať od Prevádzkovateľa prístup k jeho Osobným údajom;
2. na opravu poskytnutých Osobných údajov;
3. na vymazanie poskytnutých Osobných údajov;
4. na obmedzenie spracovania Osobných údajov;
5. podať sťažnosť na Úrade pre ochranu osobných údajov;
6. právo na prenos osobných údajov na iného správcu;
7. právo namietať proti spracovaniu osobných údajov

2. Účastník môže svoje práva podľa ods. 1 tohto článku uplatniť prostredníctvom odkazu uvedeného v pätičke e-mailu zaslaného zo strany Prevádzkovateľa alebo žiadosti na adrese gdpr@hej.sk alebo v prípade registrovaného zákazníka v zákazníckej sekcii na webových stránkach e-shopu (týka sa len práva na prístup k osobným údajom a na opravu osobných údajov).

3. Práva podľa ods. 1 tohto článku písm. c) a d) nie je možné uplatniť v rozsahu a na účely uvedené v čl. II ods. 1 písm. a), b) a c) s výnimkou čl. II ods. 1 písm. c) podods. 2, 3, kedy je možné uplatnenie všetkých práv uvedených v ods. 1 čl. IV.

4. V prípade, že by sa Účastník domnieval, že Prevádzkovateľ vykonáva spracovanie jeho Osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou jeho súkromného a osobného života alebo v rozpore s príslušnými právnymi predpismi, najmä ak sú Osobné údaje nepresné s ohľadom na účel ich spracovania, môže:

1. požiadať Prevádzkovateľa o vysvetlenie, a to e-mailom na adresu gdpr@hej.sk
2. namietať proti spracovaniu a požadovať e-mailom zaslaným na adresu gdpr@hej.sk aby Prevádzkovateľ zabezpečil odstránenie takto vzniknutého stavu (napr. blokovaním, vykonaním opravy, doplnením alebo likvidáciou Osobných údajov). Prevádzkovateľ o námietke bezodkladne rozhodne a informuje Účastníka. Ak nevyhoví Prevádzkovateľ námietke, má Účastník právo obrátiť sa priamo na Úrad na ochranu osobných údajov. Týmto ustanovením nie je dotknuté oprávnenie Účastníka obrátiť sa so svojím podnetom na Úrad na ochranu osobných údajov priamo.

5. Ak uplatní Účastník právo podľa tohto článku, je Prevádzkovateľ povinný odpovedať do 30 dní od prijatia žiadosti Prevádzkovateľom.

6. Prijatie žiadosti o uplatnení práva z článku IV., Bodu 1 a) a f) je možné iba prostredníctvom dátovej správy alebo listom s úradne overeným podpisom na adresu sídla spoločnosti. Súčasťou žiadosti je potrebné uviesť e-mailovú adresu, na ktorú bude potom zaslaný overovací e-mail na potvrdenie totožnosti žiadateľa.

7. Pokiaľ Účastník uplatní niektoré z práv z článku IV., Odsek 1, má Prevádzkovateľ právo žiadať preukázanie totožnosti Účastníka. Žiadosť o prístup k osobným údajom tak musí byť zaslaná z e-mailovej adresy žiadateľa. Ak bude žiadosť podaná inou formou, či z inej e-mailovej adresy, má Prevádzkovateľ právo požadovať dodatočné overenie formou odpovede na overovací e-mail. V prípade, keď žiadateľ nepreukáže svoju totožnosť do 14 dní od zaslania verifikačného e-mailu, nebude jeho žiadosť na uplatnenie práv z článku IV., Odsek 1 prijatá. Prevádzkovateľ si v odôvodnených prípadoch vyhradzuje právo požiadať o presnejšie overenie totožnosti subjektu údajov, a to napr. prostredníctvom úradne overeného podpisu či prostredníctvom dátovej schránky (taká situácia môže nastať v prípade, kedy má prevádzkovateľ dôvod sa domnievať, že o prístup k osobným údajom nežiada subjekt údajov a mohlo by tak dôjsť k úniku osobných údajov).

8. Prevádzkovateľ je oprávnený v prípade opakovanej a neopodstatnenej žiadosti o poskytnutie fyzickej kópie spracúvaných Osobných údajov účtovať primeraný poplatok za administratívne náklady s tým spojené.

V. Záverečné ustanovenia

1. Všetky právne vzťahy vznikajúce pri spracúvaní Osobných údajov sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to bez ohľadu na to, odkiaľ bol prístup k nim realizovaný. K riešeniu prípadných sporov vzniknutých v súvislosti s ochranou súkromia medzi Účastníkom a Prevádzkovateľom sú príslušné slovenské súdy.

2. Dotknutá osoba má právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov (<https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk>).

3. Tieto Zásady nadobúdajú účinnosť dňom dňa 11. 2. 2019.

Prevádzkovateľ tohto internetového obchodu je zároveň prevádzkovateľom kamenných predajní DATART a HEJHOUSE. Ak sú tieto predajne monitorované kamerovým systémom, spracováva tieto kamerové záznamy spoločnosť ELEKTROSPED, a. s. Doba uchovania záznamov sa stanovuje na 30 dní. Kamerové záznamy sú zhotovované z bezpečnostných dôvodov za účelom zvýšenia ochrany majetku prevádzkovateľa.