

ZÁSADY SPRACOVANIA A OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Čo sú osobné údaje?

Osobným údajom sa rozumie akákoľvek informácia týkajúca sa určeného alebo identifikovateľného subjektu údajov. Subjekt údajov sa považuje za určený alebo identifikovateľný, ak možno subjekt údajov priamo alebo nepriamo identifikovať najmä na základe čísla, kódu alebo jedného či viacerých prvkov, špecifických pre jeho fyzickú, fyziologickú, psychickú, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu.

Medzi osobné údaje teda spadajú najmä meno, priezvisko, adresa fyzickej osoby, e-mail, IP adresa, môžu nimi byť informácie o využívaní služieb alebo o činnostiach a preferenciách fyzickej osoby. Ochrana osobných údajov je upravená zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení ("zákon o ochrane osobných údajov").

Čo je spracovanie osobných údajov?

Spracovaním osobných údajov sa rozumie akákoľvek operácia alebo súbor operácií, ktoré správca alebo spracovateľ systematicky vykonávajú s osobnými údajmi, a to automatizovane alebo inými prostriedkami, najmä zhromažďovanie, ukladanie na nosiče informácií, sprístupňovanie, úprava alebo zmena, vyhľadávanie, používanie, odovzdávanie, šírenie, zverejňovanie, uchovávanie, výmena, triedenie alebo kombinovanie, blokovanie a likvidácia.

Spoločnosť OTELO s.r.o., so sídlom Pri Pramene 462/9, 951 01 Štítare, zapísaná v OR OS Nitra, odd. Sro, vl.č. 41191/N (ďalej ako „OTELO s.r.o.“), prevádzkovateľ internetového obchodu www.otelo.sk, vyhlasuje, že všetky osobné údaje (ďalej aj „údaje“) sú považované za prísne dôverné a je s nimi nakladané v súlade s platnými zákonnými ustanoveniami v oblasti ochrany osobných údajov. Bezpečie vašich osobných údajov je pre nás prioritou. Osobným údajom a ich ochrane venujeme preto náležitú pozornosť. V týchto Zásadách spracovania a ochrany osobných údajov („Zásady“) by sme vás chceli informovať o tom, aké osobné údaje o vás zhromažďujeme a akým spôsobom ich ďalej používame.

1. OSOBNÉ ÚDAJE A ICH SPRACOVANIE

Zhromažďujeme rôzne údaje v závislosti od toho, ktoré z našich služieb využívate.

1.1. TYP NAMI SPRACOVANÝCH OSOBNÝCH ÚDAJOV:

Pokiaľ u nás nakupujete bez registrácie, zhromažďujeme:

- Meno a kontaktné údaje - meno a priezvisko, e-mailovú adresu, poštovú adresu, fakturačnú adresu, telefónne číslo a bankové spojenie
- Údaje vzniknuté na základe trvania zmluvy – nakúpené produkty, zákaznícky segment, objem poskytnutých služieb

Pokiaľ u nás nakupujete ako registrovaný zákazník, zhromažďujeme:

- Meno a kontaktné údaje - meno a priezvisko, e-mailovú adresu, poštovú adresu, fakturačnú adresu, telefónne číslo a bankové spojenie
- Údaje vzniknuté na základe trvania zmluvy – nakúpené produkty, zákaznícky segment, objem

poskytnutých služieb

- Prihlasovacie údaje - prihlasovacie mená a heslá. Nemáme prístup ku skutočnému heslu.

Pokiaľ od nás odoberáte marketingové správy (newsletter a i.), zhromažďujeme:

- Meno a kontaktné údaje – e-mailová adresa a krstné meno.

Ďalej spracovávame tieto osobné údaje:

- Údaje z komunikácie medzi OTELO, s.r.o. a zákazníkom
- Záznamy o správaní na internetových stránkach spravovaných OTELO, s.r.o.

1.2. ÚČELY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV:

Vaše osobné údaje spracovávame za účelom poskytovania ponúkaných služieb a zlepšovania ich k vašej spokojnosti. Konkrétne sem patria:

- **Spracovanie objednávky** tovaru alebo služieb, objednaných či už prostredníctvom našej webovej stránky, alebo zákazníckej linky. Zákonným dôvodom je tu nevyhnutnosť pre splnenie kúpnej zmluvy a pri vybraných údajoch na splnenie právnych povinností (napr. účtovné doklady).
- **Zákaznícka podpora** - na zaistenie zákazníckeho servisu a na odstránenie prípadných problémov pri plnení kúpnej zmluvy spracovávame vaše osobné údaje na základe nevyhnutného splnenia týchto zmlúv.
- **Komunikácia** - zhromaždené údaje využívame s cieľom komunikácie s vami a jej individuálneho prispôsobovania. Môžeme vás napríklad kontaktovať telefonicky, e-mailom, alebo inou formou, aby sme vám pripomenuli, že máte tovar v online košíku, pomohli vám s dokončením vašej objednávky, oznámili vám aktuálny stav vašej žiadosti, objednávky alebo reklamácie alebo k nej od vás získali ďalšie informácie alebo vás upozornili, že musíte vykonať akciu nutnú na zachovanie aktívneho stavu vášho účtu. Ak u nás nakupujete ako nečlen, spracovávame tieto údaje z dôvodu oprávneného záujmu, ktorý tkvie v oprávnenom záujme spoločnosti OTELO s.r.o., ako je opísané vyššie.
- **Zlepšovanie služieb** - údaje používame na neustále zlepšovanie našich služieb a systémov vrátane pridávania nových funkcií a zároveň s cieľom robiť informované rozhodnutia za použitia súhrnných analýz a business inteligencie, to všetko na základe nášho oprávneného záujmu odvíjajúceho sa od slobody podnikania a spočívajúceho v nevyhnutnosti zlepšovania poskytovaných služieb kvôli úspechu v hospodárskej súťaži.

Aby sme zaistili dostatočnú ochranu vašim právam a záujmom, používame na účely zlepšovania osobné údaje v anonymizovanej podobe.

- **Ochrana, bezpečnosť a riešenie sporov** - údaje môžeme spracovávať aj z oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zaistení ochrany a bezpečnosti našich systémov a našich zákazníkov, na zisťovanie a prevenciu podvodov, riešenie sporov a presadzovanie našich dohôd na základe oprávneného záujmu.
- **Marketingové ponuky - zasielanie newsletterov** (obchodných oznámení) - vaše osobné údaje (e-mail a meno) využívame za účelom priameho marketingu - zasielanie obchodných oznámení. Ak ste naším zákazníkom, robíme tak z oprávneného záujmu, lebo dôvodne predpokladáme, že Vás naše novinky zaujímajú. Ak nie ste naším zákazníkom, zasielame Vám newslettery len na základe Vášho súhlasu. V oboch prípadoch môžete tento súhlas odvolať použitím odhlasovacieho odkazu v každej zaslanej e-mailovej správe. Na odhlásenie sa z odberu môžete tiež priamo kontaktovať náš zákaznícky servis prostredníctvom e-mailovej adresy info@otelo.sk. V prípade, že odoberanie obchodných

oznámení odhlásite, nebudeme naďalej vaše elektronické kontakty na tieto účely využívať. Začneme ich opäť využívať, pokiaľ ich zaregistrujete alebo si ich výslovne vyžiadate.

Marketingové ponuky, ktoré sa vám zobrazujú, môžu byť vybrané na základe ďalších informácií, ktoré sme o vás v priebehu času získali podľa kontaktných údajov, demografických údajov, obľúbených položiek a údajov o používaní z našich produktov a webov (cookies, IP adresa, údaje poskytnuté vaším prehliadačom, údaje o preklikoch, zobrazených obchodných oznámeniach, navštívených produktoch). Nevykonávame plne automatizované spracovanie, ktoré by pre vás malo právne účinky.

Ak u nás nakupujete ako nečlen, spracovávame tieto údaje z dôvodu oprávneného záujmu, ktorý tkvie v oprávnenom konvenčnom marketingu. Pokiaľ nie ste naším zákazníkom, spracovávame na základe vášho súhlasu. Máte právo kedykoľvek bezplatne vzniesť námietku proti týmto spracovaniam. Kontaktné údaje sú uvedené na konci tohto dokumentu.

• **Spracovávanie cookies** z internetových stránok prevádzkovaných spoločnosťou OTELO, s.r.o. - v prípade, že máte vo svojom webovom prehliadači povolené cookies, spracovávame záznamy správania z cookies umiestnených na internetových stránkach prevádzkovaných spoločnosťou OTELO s.r.o., a to na účely zaistenia lepšej prevádzky internetových stránok OTELO s.r.o. a na účely internetovej reklamy spoločnosti OTELO s.r.o. Viac informácií nájdete v "[Zásady používania cookies](#)".

1.3. ODOVZDANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV TRETÍM STRANÁM

K Vaším osobným údajom majú prístup naši zamestnanci a spolupracovníci. Pre zaistenie konkrétnych spracovateľských operácií, ktoré nedokážeme zabezpečiť vlastnými silami, využívame služby a aplikácie spracovateľov, ktorí vedia dáta ochrániť a na dané spracovanie dát sa špecializujú. Vaše osobné údaje budú odovzdané tretím osobám či inak sprostredkované iba vtedy, ak je to nevyhnutné v rámci plnenia kúpnej zmluvy na základe oprávneného záujmu alebo pokiaľ ste s tým vopred vyslovili súhlas.

Sú to títo spracovatelia:

- a) spoločnosti vydávajúce kreditné karty, poskytovateľom platobných služieb s cieľom spracovania platieb a bankám na základe vašej objednávky, plnenia kúpnej zmluvy
- b) prepravcom s cieľom dodania vami objednaných produktov alebo služieb a riešenia reklamácií vrátane odstúpenia od zmluvy
- c) ďalším poskytovateľom služieb, tretím stranám zapojeným do spracovania dát
- d) tretím stranám, napr. právnym zástupcom, súdom s cieľom vymáhania alebo uzavretia akejkoľvek zmluvy s vami
- e) verejným orgánom (napr. polícia)
- f) tretím stranám vykonávajúcim prieskumy medzi zákazníkmi Pokiaľ tretie osoby použijú údaje v rámci ich oprávneného záujmu, nenesie za tieto spracovania správca zodpovednosť. Tieto spracovania sa riadia zásadami spracovania osobných údajov príslušných spoločností a osôb.

Je možné, že sa v budúcnosti rozhodneme využiť ďalšie aplikácie či spracovateľov, pre uľahčenie a skvalitnenie spracovania. Sľubujeme Vám však, že v takomto prípade pri výbere budeme na spracovateľa klásť minimálne zákonom požadované nároky na zabezpečenie a kvalitu spracovania.

2. ZÁKAZNÍCKE KONTO A NÁKUP BEZ REGISTRÁCIE

V rámci uzavretia zmluvy o registrácii vám zakladáme zákaznicke konto, ktoré je zabezpečené heslom. V rámci zákaznickeho konta získavate priamy prístup k svojim údajom vrátane ich úpravy a môžete takto nahliadať do svojich údajov o dokončených aj nedokončených objednávkach. Prostredníctvom zákaznickeho konta môžete takisto spravovať svoje osobné údaje.

Pokiaľ si neprajete založiť pre uskutočnenie nákupu zákaznicke konto, môžete v našom e-shope takisto nakúpiť bez registrácie, t. j. ako nečlen. Máte právo ukončiť zmluvu o registrácii v súlade s príslušnými obchodnými podmienkami.

3. ZABEZPEČENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV A OBDOBIE UCHOVÁVANIA

3.1. ZABEZPEČENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

- Vaše osobné údaje sa k nám prenášajú v zakódovanej podobe. Zabezpečujeme naše webové stránky a ostatné systémy pomocou technických a organizačných opatrení proti strate a zničeniu vašich údajov, proti prístupu neoprávnených osôb k vašim údajom, ich pozmeňovaniu či rozširovaniu.
- U našich spracovateľov vyžadujeme preukázanie súladu ich systémov s nariadením GDPR.
- Prístup do vášho zákaznickeho konta je možný iba po zadaní vášho osobného hesla. V tejto súvislosti by sme vás chceli upozorniť, že je nevyhnutné, aby ste vaše prístupové údaje neoznamovali tretím osobám a po ukončení vašej činnosti v zákaznicke konte vždy zavreli okno svojho webového prehliadača, najmä vtedy, ak používate počítač spolu s inými používateľmi. OTELO s.r.o. nepreberá zodpovednosť za zneužitie použitých hesiel, ibaže by túto situáciu OTELO s.r.o. priamo spôsobil.

3.2. OBDOBIE SPRACOVANIA A UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Osobné údaje spracovávame a uchovávame:

- v čase nevyhnutnom na zaistenie všetkých práv a povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, t. j. počas objednávky a záručnej lehoty
- počas trvania zmluvy o registrácii
- v čase, počas ktorého je OTELO s.r.o. povinný ako správca uchovávať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Účtovné doklady, napr. faktúry vystavené spoločnosťou OTELO s.r.o., sú v súlade so zákonom archivované 10 rokov od ich vystavenia.
- súhlas s marketingovými ponukami je platný 4 roky alebo do odvolania
- recenzia 6 rokov, komunikácia 2 roky

V ostatných prípadoch vyplýva obdobie spracovania z účelu spracovania alebo je dané právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.

4. VAŠE PRÁVA

V súvislosti s ochranou osobných údajov máte svoje práva. Ak budete chcieť niektoré z týchto práv využiť, prosím, kontaktujte nás prostredníctvom e-mailu: info@otelo.sk.

- Máte **právo na informácie**, ktoré sú plnené už touto informačnou stránkou so zásadami spracovania osobných údajov.
- Vďaka **právu na prístup** nás môžete kedykoľvek vyzvať a my Vám doložíme informácie, aké Vaše osobné údaje spracovávame a prečo. Ak sa u Vás niečo zmení alebo akékoľvek svoje osobné údaje budete považovať za neaktuálne alebo neúplné, máte právo na doplnenie a zmenu osobných údajov.

- **Právo na obmedzenie spracovania** môžete využiť, ak sa domnievate, že spracovávame Vaše nepresné údaje, myslíte si, že vykonávame spracovania nezákonne, ale nechcete všetky údaje zmazať alebo ak ste vzniesli námietku proti spracovaniu. Obmedziť môžete rozsah osobných údajov alebo účelov spracovania. (Např. odhlásením z newslettera obmedzujete účel spracovania pre zasielanie obchodných známení.).

- **Právo na prenosnosť** - ak by ste chceli svoje osobné údaje vziať a preniesť k niekomu inému, budeme postupovať rovnako ako pri využití práva na prístup - len s tým rozdielom, že vám informácie dodáme / pošlem v strojovo čitateľnej podobe.

- **Právo na výmaz** (byť zabudnutý) - vaším ďalším právom je právo na vymazanie (byť zabudnutý). V takom prípade vymažeme všetky Vaše osobné údaje z našich systémov aj zo systémov všetkých čiastkových spracovateľov a taktiež zo záloh. V niektorých prípadoch sme viazaní zákonnou povinnosťou, a např. musíme evidovať vystavené daňové doklady po lehotu stanovenú zákonom. V tomto prípade teda zmažeme všetky také osobné údaje, ktoré nie sú viazané iným zákonom. O dokončení výmazu Vás budeme informovať e-mailom.

- **Sťažnosť na Úrade na ochranu osobných údajov** - ak máte pocit, že s Vašimi údajmi nezaobchádzame v súlade so zákonom, máte právo sa so svojou sťažnosťou kedykoľvek obrátiť na Úrad pre ochranu osobných údajov. Budeme veľmi radi, pokiaľ najprv budete o tomto podozrení informovať nás, aby sme s tým mohli niečo urobiť a prípadné pochybenie napraviť.

- **Odhlásenie zo zasielania newsletterov a obchodných oznámení** - e-maily s inšpiráciou, článkami či produktovými informáciami a službami Vám zasielame ak ste náš zákazník na základe nášho oprávneného záujmu. Ak zákazníkom ešte nie ste, posielame Vám e-maily len na základe Vášho súhlasu. V oboch prípadoch môžete ukončiť odber našich e-mailov kliknutím na odhlasovací odkaz v každej zaslanej e-mailovej správe.

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- Odoslaním objednávky z internetového objednávkového formulára potvrdzujete, že ste zoznámený s podmienkami ochrany osobných údajov a že ich v celom rozsahu prijímate.

- S týmito podmienkami súhlasíte zaškrtnutím súhlasu prostredníctvom internetového formulára. Zaškrtnutím súhlasu potvrdzujete, že ste zoznámený s podmienkami ochrany osobných údajov a že je v celom rozsahu akceptujete.

- Správca je oprávnený tieto podmienky zmeniť. Novú verziu podmienok ochrany osobných údajov zverejní na svojich internetových stránkach a zároveň Vám zašle novú verziu týchto podmienok na Vašu e-mailovú adresu, ktorú ste správcovi poskytli.

Tieto podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 20.11.2020.