

Ochrana osobních údajů

Internetový obchod naturalprotein.cz (dále jen “**naše stránky**”) patří pod společnost NaturalProtein s.r.o. se sídlem na ulici Jaurisova 515/4, Praha 4, 14000 a identifikačním číslem 07685084 (dále jen “**my**”). Ochrane osobních údajů věnujeme velkou pozornost a těmito daty zacházíme velice opatrně. Níže se dočtete jaké údaje o našich převážně návštěvnících zpracováváme, zda je zpracováváme na základě jejich souhlasu nebo na základě jiného právního důvodu, za jakými účely tyto údaje zpracováváme a také jak dlouho je máme u sebe uložena.

Jaké osobní údaje zpracováváme?

Osobní údaje, které zpracováváme

Primárně zpracováváme ty údaje, které nám sami poskytnete skrze naše stránky.

Osobní údaje potřebné k plnění kupní smlouvy

Nejčastější údaje, které nám návštěvníci předávají jsou údaje, získané skrze **objednávkový formulář**. V tomto formuláři jsou pole rozdělena na dva druhy.

Povinná, která jsou nutná pro vytvoření kupní smlouvy a následnou realizaci kupní smlouvy. Zjednodušeně řečeno, tyto údaje potřebujeme k tomu, abychom byli schopni vaši objednávku vyřídit. Jde o jméno, příjmení, doručovací údaje, fakturační údaje, e-mail a telefon. V tomto případě e-mail a telefon slouží pro zaslání potvrzení o úspěšném přijetí vaší objednávky, doručení potvrzení o platbě, zaslání EET účtenky je-li potřeba, k průběžnému informování o vývoji stavu vaší objednávky a k následné případné komunikaci ohledně objednávky.

Nepovinná, můžete vyplnit dobrovolně. Pomáhají nám upřesnit vaše požadavky a také nám pomáhají lépe a efektivněji vyřídit vaši objednávku, ale pro samotné vyřízení nejsou nutné.

Uživatelský účet

Abyste mohli využívat výhody uživatelského účtu, je potřeba se nejdříve registrovat na našich stránkách. Tím u nás vznikne místo, kde budeme shraňovat veškeré vaše osobní údaje, doručovací a fakturační adresy, nastavení, členství ve věrnostních programech, nákupní seznamy, oblíbené, vyplněnou zpětnou vazbu z dotazníků a další podobná data.

Poskytování údajů třetích osob

Poskytnete-li nám údaje o třetí osobě, je vaší povinností tuto osobu o tom informovat a zajistit si její souhlas s těmito podmínkami ochrany osobních údajů.

Tato situace nastává například ve chvíli, kdy objednáváte nějaké zboží, ale potřebujete doručení delegovat na jinou osobu, která zásilku bude přebírat. V té chvíli musíte tuto osobu o této skutečnosti informovat a zajistit si její souhlas s těmi podmínkami pro ochranu osobních údajů.

Souhlas třetí osoby musíte být schopni kdykoliv dokázat do 48 hodin po našem vyžádání. Jde o případy, kdy si od nás třetí osoba vyžádá doložení souhlasu se zpracováním jeho osobních údajů.

Údaje o přečtení našich zpráv, které vám zasíláme

Pokud vám odešleme například e-mail, evidujeme čas, kdy jste si zprávu otevřeli, zařízení na kterém jste si zprávu otevřeli a další technické parametry o tomto zařízení.

Automaticky zpracovávané osobní údaje

V průběhu vaší návštěvy našich stránek si shromažďujeme informace, jako například vaši IP adresu, nastavení prohlížeče, které nám pomáhá určit jaký jazyk preferujete, navštívené stránky včetně data a času návštěvy, na jaké odkazy klikáte, díky kterým vám můžeme upravit obsah, tak aby byl pro vás zajímavější a nabízeli jsme vám produkty a obsah, který oceníte.

Zákaznická linka

Pokud voláte na jakékoliv naše číslo uvedené na našich stránkách může být váš hovor monitorován z důvodů zlepšení zákaznické podpory či monitorování vašich požadavků. Pokud se hovor nahrává, vždy jste na začátku hovoru na tuto skutečnost automaticky upozorněni.

Hodnocení

Poté, co vám doručíme zboží, vám může přijít žádost o jejich hodnocení – jak jste byli spokojeni s nákupem u nás a jak jste spokojeni s jednotlivými produkty. K tomuto hodnocení využíváme nezávislé služby Heuréka.cz, která patří společnosti Heureka Shopping s.r.o. a Zboží.cz, které patří společnosti Seznam.cz, a.s. V rámci tohoto hodnocení předáváme data o obsahu vaší objednávky a váš e-mail, na který vám přijde výzva k ohodnocení. Žádné další osobní informace nepředáváme a je jen na vás, zda budete chtít vaši recenzi v této službě vytvořit a zveřejnit. V průběhu objednávkového procesu je možnost odmítnout účast v nezávislém hodnocení – stačí zaškrtnout pole "Nepřeji si obdržet nezávislý dotazník hodnocení nákupu".

Za jakým účelem zpracováváme vaše osobní údaje?

Nákup zboží

Nejčastěji vaše data zpracováváme za účelem dodržení kupní smlouvy tedy abychom úspěšně realizovali vaši objednávku a zdárně ji doručili. Za tímto účelem můžeme předávat vaše data třetím stranám, jako například dopravci, aby věděl na jakou adresu má váš balíček doručit.

Zákaznické péče

Snažíme se stále zlepšovat v zákaznické péči a abychom mohli co nejrychleji reagovat na vaše podněty a problémy, potřebujeme k tomu adekvátní podklady, tedy vaše údaje a maximum informací spojených právě s vámi.

E-mail marketing

Veškerá obchodní sdělení formou e-mailu vám zasíláme pouze na základě vašeho souhlasu nebo našeho oprávněného zájmu na základě vzniku obchodního vztahu. Z odběru těchto sdělení se můžete kdykoliv odhlásit a to přímo v marketingovém sdělení. Snažíme se vám posílat, co nejméně sdělení a jen ta, která věříme, že vás zaujmou nebo alespoň potěší. Proti tomuto zpracování můžete vznést námitku (info@naturalprotein.cz).

Přizpůsobení obsahu

Neradi bychom vám doporučovali něco, co pro vás nebude dávat smysl, protože využíváme nasbíraných údajů o vás k personalizaci obsahu a nabídky na našich stránkách a v marketingových sděleních. Využíváme k tomu například produkty, které často navštívujete, vaše předchozí objednávky (historii vašich objednávek), apod. Takto docílíme toho, že vám můžeme doporučit zboží, které by vám mělo s velkou pravděpodobností udělat radost, než nesmyslně náhodně zkoušet.

Zákonná nařízení

Některé vaše osobní údaje jsme povinni evidovat ze zákona. Jedná se především o údaje svázané s kupními smlouvami a další tomuto podobné, kvůli případným kontrolám prováděnými orgány veřejné moci a dalších oprávněných důvodů.

Na jakých právních podkladech zpracováváme vaše osobní údaje?

Plnění a uzavření kupní smlouvy

Pokud si u nás zakoupíte zboží respektive dokončíte objednávku, vzniká kupní smlouva. Abychom byli schopni ji úspěšně plnit, potřebujeme k tomu vaše osobní údaje, které jsou

popsané v sekci “Jaké osobní údaje zpracováváme?” včetně výpisu o jaké údaje konkrétně jde.

Oprávněný zájem

Dále zpracováváme vaše údaje na základě oprávněného zájmu, abychom mohli zlepšovat naše služby lépe je cílit a nabízet vám relevantnější obsah.

Získaný souhlas

Abychom vám mohli zasílat marketingová nebo-li obchodní sdělení, musíme tak činit na základě vašeho uděleného souhlasu. Výjimku umožňuje případ, kdy jste u nás provedli nákup, jelikož na základě něj máme oprávněný zájem vám tyto sdělení posílat. Samozřejmě máte právo se z těchto sdělení odhlásit a například přímo v obchodním sdělení (e-mailu) dole v patičce nebo si zasílání sdělení můžete nastavit v preferenčním centru po přihlášení v mém účtu.

V případě, že nám poskytnete souhlas mimo objednávku, máte také samozřejmě právo kdykoliv jej odebrat a to stejným způsobem, který je výše uveden.

Pokud si nevíte rady s odhlášením, kontaktujte nás prosím na info@naturalprotein.cz, naším cílem není vás zbytečně spamovat, pokud o naše sdělení nestojíte.

Komu vaše osobní údaje předáváme?

V některých případech potřebujeme vaše osobní údaje předat třetím stranám, které však dodržují podmínky s ochranou osobních údajů, které se shodují v hlavních bodech s těmi našimi a nijak vás neomezují na vašich právech. Jde o tyto případy:

Doručení zboží – Aby mohl dopravce, kterého si zvolíte doručit vaši zásilku, musí vědět kam a komu. Tedy v zájmu plnění kupní smlouvy, předáváme dopravci vaše jméno a příjmení (případně jméno a příjmení osoby, která bude zásilku přebírat),

doručovací údaje, vaše telefonní číslo, na které vám dopravce zašle informace o doručení, případně zavolá k upřesnění doručení a v případě, že jste si zásilku objednali na dobírku, tak předáváme i celkovou částku, kterou dopravci máte uhradit. Dopravci potřebují tyto údaje pouze k doručení zásilky a nejsou oprávněni tyto údaje nijak jinak využívat, tedy mají povinnost tyto údaje bezprostředně smazat po doručení zásilky.

Smluvní výdejní místa – Pro naše smluvní výdejní místa, která jsou provozována třetími osobami platí podobná pravidla jako pro klasické doručování zboží. V zájmu plnění kupní smlouvy, předáváme provozovateli výdejního místa základní osobní údaje (jména, příjmení) a údajů o objednavce (č. objednávky, hodnota objednávky), které provozovatel vidí v námi provozovaném informačním systému. Tyto údaje jsou nutné k realizaci úspěšnému předání zásilky zákazníkovi. Předání probíhá skrze nahlášení tajného hesla pro vyzvednutí zákazníkem obsluze výdejního místa, která heslo zadá do informačního systému a po spárování umožní obsluze vydat zákazníkovi zásilku. Pokud zákazník heslo ztratil, je možné na jeho žádost provést výdej zásilky po ověření totožnosti občanským průkazem, pokud se jméno na občanském průkazu shoduje se jménem u zásilky, může obsluha po opsání čísla občanky do informačního systému zásilku vydat. Obsluha výdejního místa nemá zpětně přístup k těmto údajům a údaje slouží pouze jako doklad o předání zásilky. Pokud zákazník o tuto možnost požádá či nabídku akceptuje, automaticky tím dává souhlas k uložení těchto informací v informačním systému, který provozujeme my.

Logistika – Pro skladové hospodářství využíváme Auto CRM od společnosti Apertia tech s.r.o. a abychom byli schopni vaši objednávku správně vychystat a připravit k předání dopravci či převozu na naši pobočku k osobnímu vyzvednutí potřebujeme do tohoto systému nahrát údaje spojené s danou objednávkou. Jde o jméno a příjmení (případně jméno a příjmení osoby, která bude zásilku přebírat), doručovací údaje, vaše telefonní číslo, e-mailovou adresu, fakturační údaje, číslo objednávky a položky vaší objednávky včetně cen. Tyto data jsou uloženy na serverech společnosti Apertia tech, s.r.o., které jsou přiměřeně zabezpečeny proti úniku dat a přístup k našim datům je ze strany Aperti tech, s.r.o. organizačně omezen.

Platba kartou – Pro platbu kartou využíváme společnost GoPay, s.r.o. se sídlem V Planá 67, Planá, 370 01, Česká republika, IČ: 26046768. S vašimi platebními kartami nemanipulujeme ani s těmito údaji nepřicházíme do styku. Při platbě kartou pouze této společnosti poskytneme platební údaje, jako číslo objednávky (případně variabilní symbol), vaše jméno a příjmení, e-mail a celkovou částku, kterou chcete zaplatit. My pak po dokončení procesu na straně společnosti GoPay, s.r.o. dostaneme informaci, zda platba proběhla úspěšně či nikoli.

Obchodní a transakční sdělení – Většinu našich obchodních a transakčních sdělení rozesíláme skrze služby třetích stran, které jsou vázány svou mlčenlivostí. Zde předáváme dané službě obsah sdělení a kontakt, na který se má sdělení odeslat. Obsah sdělení může obsahovat některé z vašich osobních údajů, avšak daná služba nemá právo s tímto obsahem nakládat žádným způsobem, mimo servisní zásahy. Pro e-mailové rozesílky využíváme evropské verze nástrojů od firmy Klaviyo.

Servis a reklamace – Nezbytné osobní údaje také předáváme našim dodavatelům zboží nebo servisnímu centru při vyžádané reklamaci zboží.

Jak dlouho vaše osobní údaje uchováváme?

Osobní údaje rozdělujeme do dvou skupin, dle kterých se určuje i doba jejich uchování.

Povinné – To jsou ty údaje, které nám nařizuje zákon, jak dlouho je musíme mít uschované. Tyto údaje nelze vymazat ani na vaši žádost. Jedná se především o údaje vázané s kupní smlouvou (např. u daňových dokladů je tato doba stanovena na nejméně 10 let). V rámci možnosti plnit vaše požadavky a poskytovat vám kvalitní zákaznickou podporu si necháváme i vaše kontaktní údaje do uzavření obchodního vztahu a to do doby vypršení záruky vámi zakoupeného zboží plus 2 měsíce navíc.

Nepovinné – To jsou všechny údaje, které nám slouží pro zlepšování služeb, cílení našich sdělení apod. O vymazání těchto údajů máte kdykoliv právo požádat. Tyto

údaje uchováváme také po dobu trvání obchodního vztahu, případně 26 měsíců od poslední vaší aktivity. Po expiraci tyto data automaticky mažeme, včetně vašeho uživatelského účtu.

Jak zabezpečujeme vaše osobní údaje?

Osobní údaje a nasbíraná data primárně ukládáme na našich serverech, které jsou přiměřeně zabezpečeny. Průběžně toto zabezpečení vylepšujeme a přístup k těmto datům neustále monitorujeme.

Pro komunikaci vašeho prohlížeče s naším serverem používáme šifrovaný přenos, který zajistí, že nikdo tuto komunikaci nemůže odchyťovat a vaše data jsou tak v bezpečí.

Hesla k uživatelským účtům ukládáme v šifrované podobě a tedy i v případě prolomení přístupu do naší databáze, nebude mít útočník vaše heslo v čitelné podobě.

Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?

Stejně jako my máme určitá práva na zpracování osobních údajů, tak i vy máte svá práva, která můžete kdykoliv uplatnit.

Právo na přístup k osobním údajům, které o vás zpracováváme

Máte právo po nás žádat seznam všech osobních údajů, které o vás zpracováváme. Tento seznam vám můžeme vygenerovat po řádném ověření vaší totožnosti. Pokud o něj máte zájem, zašlete váš požadavek na e-mailovou adresu info@naturalprotein.cz.

Právo na opravu osobních údajů

Pokud zjistíte, že evidujeme o vás osobní údaje, které nejsou správně, máte právo po nás žádat opravu. Budeme za tyto podněty velice rádi a rádi vám je opravíme v co nejkratším čase. Opět nás stačí kontaktovat na e-mail info@naturalprotein.cz.

Právo na výmaz osobních údajů

Máte právo požádat o vymazání všech osobních informací, které o vás zpracováváme, vyjma těch, jejichž uchování nám nařizuje zákon, nebo tyto informace slouží k plnění dosud neuzavřené kupní smlouvy a bez těchto dat bychom nebyli schopni úspěšného uzavření docílit. O výmaz osobních údajů nás prosím kontaktujte na e-mail info@naturalprotein.cz.

Právo vznášet námitky proti zpracování osobních údajů

Pokud máte pocit, že některé osobní údaje zpracováváme neoprávněně, můžete proti tomuto jednání vznést námitku. Některé údaje zpracováváme v rámci našeho oprávněného zájmu a rádi vám tyto důvody upřesníme, stačí nám napsat na e-mail info@naturalprotein.cz a upřesnit jaké nasbírané údaje po nás žádáte obhájit.

Právo podat stížnost na zpracování osobních údajů

Budeme rádi, když budete veškeré námitky či dotazy ohledně ochrany osobních údajů posílat přímo nám, abychom vám mohli poskytnout okamžitou pomoc či podporu ve vaší věci řešení. Stačí nám napsat na e-mail info@naturalprotein.cz. Avšak uplatnění postupů výše uvedených nijak neomezuje vaše právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Podmínky ochrany osobních údajů jsou platné a účinné od 1. 1. 2022.