

Zásady ochrany osobních údajů

Chceme, abyste měli jasno v tom, jak nakládáme s Vašimi osobními údaji. Proto jsme připravili tyto Zásady ochrany osobních údajů, kde najdete srozumitelný přehled o tom:

- jaké údaje o Vás shromažďujeme,
- proč je potřebujeme,
- jak je chráníme,
- a jaká práva máte podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a příslušných českých právních předpisů.

Tyto Zásady se vztahují zejména na používání našeho internetového obchodu www.zvicinske.cz vyřizování objednávek a další komunikaci s Vámi jako našimi zákazníky.

Zásady ochrany osobních údajů

1. Správce osobních údajů a kontaktní údaje

Kontaktní údaje

2. Jaké osobní údaje zpracováváme

3. Účely a právní tituly zpracování osobních údajů

4. Doba uchování osobních údajů

5. Příjemci osobních údajů

6. Vaše práva jako subjektu údajů

7. Jak chráníme Vaše osobní údaje

8. Závěrečná ustanovení

1. Správce osobních údajů a kontaktní údaje

Správce Vašich osobních údajů je:

Zvičinské uzeniny a lahůdky s.r.o.

Sídlo: Dolní Brusnice 78, 544 72 Dolní Brusnice, Česká republika

IČ: 47471450

DIČ: CZ47471450

Spisová značka: C 3017 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové

Kontaktní údaje

Máte dotaz, chcete vytvořit objednávku, nebo něco nefunguje? Podle účelu využijte prosím odpovídající kontakt:

E-mail pro obecné dotazy

info@zvicinske.cz

Určeno pro běžné dotazy, připomínky, zpětnou vazbu nebo komunikaci, která nesouvisí přímo s konkrétní objednávkou, a také pro dotazy týkající se ochrany osobních údajů (GDPR).

E-mail pro objednávky a správu objednávek

eshop@zvicinske.cz

Používejte pro dotazy k doručení, reklamace, odstoupení od smlouvy a hlášení technických problémů na e-shopu.

Telefon pro zákazníky

+420 777 721 451

Slouží pro telefonické objednávky, změny v objednávkách, reklamace, odstoupení od smlouvy a další zákaznickou podporu. K dispozici ve všední dny od 6:00 do 14:30.

Datová schránka

ID schránky: nu9tq5i

Pro doručování úředních dokumentů a komunikaci s orgány veřejné moci.

Osobní údaje zpracováváme nejen v sídle společnosti, ale také prostřednictvím našich poboček po celé České republice.

Jak nás můžete kontaktovat v otázkách ochrany osobních údajů?

Pokud budete mít jakékoli dotazy nebo budete chtít uplatnit svá práva v oblasti ochrany osobních údajů, můžete nás kontaktovat:

- e-mailem na adrese info@zvicinske.cz
- písemně na adrese sídla společnosti,
- telefonicky na čísle +420 777 721 451.

Jako správce osobních údajů jsme povinni Vás jasně informovat o tom, **jaké osobní údaje zpracováváme, za jakým účelem, jak dlouho a jaká máte práva**. Tyto zásady proto slouží jako přehledné vysvětlení celého procesu zpracování.

2. Jaké osobní údaje zpracováváme

V souvislosti s provozem našeho e-shopu, vyřizováním objednávek a poskytováním našich služeb zpracováváme následující kategorie osobních údajů:

- **Identifikační údaje**
 - jméno a příjmení,
 - název firmy, IČ, DIČ (pokud nakupujete jako podnikatel nebo právnická osoba).
- **Kontaktní údaje**
 - e-mailová adresa,
 - telefonní číslo,
 - fakturační a doručovací adresa.
- **Údaje o objednávkách a transakcích**
 - objednané produkty, množství, cena, datum a čas objednávky,
 - způsob a stav platby, číslo účtu či platební karty (prostřednictvím poskytovatele platebních služeb),
 - historie nákupů a reklamací.
- **Údaje z komunikace a formulářů**
 - obsah e-mailové nebo telefonické komunikace,
 - zprávy zaslané prostřednictvím kontaktních formulářů na webu (např. poptávky, dotazy, objednávky),
 - údaje, které uvedete ve webových formulářích (jméno, e-mail, telefon, případně další údaje potřebné k vyřízení vaší žádosti).
- **Údaje pro daňové a účetní účely**
 - fakturační údaje, daňové doklady, platební transakce, které jsme povinni uchovávat podle zákona.

- **Technické a provozní údaje**
 - IP adresa, typ a verze prohlížeče, operační systém, informace o zařízení,
 - data o používání webu (logy přístupů),
 - cookies a obdobné technologie, detailně popsáno v Zásady používání cookies dostupné [ZDE](#).
- **Dobrovolné údaje**
 - údaje, které nám poskytnete sami nad rámec výše uvedeného (např. poznámka k objednávce, údaje uvedené v dotaznících spokojenosti, přihlášení k newsletteru).

3. Účely a právní tituly zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v rozsahu nezbytném a pro konkrétně vymezené účely. Každé zpracování je založeno na jednom z právních titulů dle čl. 6 GDPR:

- **Plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR)**
 - vyřízení Vaší objednávky,
 - doručení a předání zboží,
 - vyřízení reklamací a odstoupení od smlouvy,
 - vedení uživatelského účtu (pokud si jej zřídíte).
- **Plnění právních povinností (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR)**
 - vedení účetnictví a daňové evidence,
 - uchovávání dokladů a údajů stanovených právními předpisy,
 - povinnosti vůči orgánům státní správy (např. Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, finanční úřady).
- **Oprávněný zájem správce (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR)**
 - ochrana právních nároků a prevence podvodů,
 - zajištění bezpečnosti IT systémů a e-shopu,

- přímý marketing vůči stávajícím zákazníkům (nabídky obdobného zboží, pokud jste je neodmítli).
- **Souhlas subjektu údajů (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR)**
 - zasílání newsletterů a obchodních sdělení,
 - ukládání a využívání analytických a marketingových cookies,
 - účast v zákaznických soutěžích a marketingových akcích.

4. Doba uchování osobních údajů

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu jejich zpracování, případně po dobu stanovenou právními předpisy. Konkrétně:

- **Údaje z objednávek a fakturace**
 - uchováváme po dobu **10 let** od jejich vzniku, a to z důvodu povinností v oblasti účetnictví a daní.
- **Kontaktní údaje pro marketingové účely (newsletter, obchodní sdělení)**
 - uchováváme do doby, než odvoláte svůj souhlas nebo se odhlásíte z odběru.
- **Uživatelské účty**
 - údaje uchováváme po dobu existence Vašeho účtu, nejdéle však do doby jeho zrušení.
- **Údaje z reklamací a odstoupení od smlouvy**
 - uchováváme po dobu 3 let od vyřízení reklamace nebo odstoupení, a to z důvodu ochrany právních nároků.
- **Technické a provozní údaje (cookies, logy přístupů)**
 - uchováváme po dobu dle nastavení souborů cookies, nejdéle však **13 měsíců**.
- **Ostatní údaje**
 - uchováváme po dobu nezbytnou k ochraně našich práv a oprávněných zájmů, nejdéle po dobu obecné promlčecí lhůty (obvykle 3 roky).

Po uplynutí uvedených lhůt budou Vaše osobní údaje bezpečně vymazány nebo anonymizovány.

5. Příjemci osobních údajů

Vaše osobní údaje zpřístupňujeme pouze těm subjektům, které je nezbytně potřebují k zajištění našich služeb nebo plnění zákonných povinností. **Osobní údaje mohou být zpřístupněny také našim zaměstnancům a spolupracovníkům na jednotlivých pobočkách, pokud je to nezbytné pro vyřízení objednávky, doručení zboží nebo zákaznickou podporu.** Jedná se zejména o:

- **Dopravce a provozovatele výdejních míst**
 - pro doručení Vaší objednávky (např. kurýrní služby, provozovatelé poboček).
- **Poskytovatele platebních služeb a banky**
 - pro zajištění platebních transakcí (online platby, převody, vratky).
- **Účetní a daňové poradce**
 - pro plnění povinností vyplývajících z účetních a daňových předpisů.
- **Poskytovatele IT služeb a hostingu**
 - kteří nám zajišťují provoz e-shopu, správu serverů, zabezpečení dat a technickou podporu.
- **Orgány veřejné moci**
 - pokud nám tuto povinnost ukládá zákon (např. finanční úřady, Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce).
- **Marketingové a komunikační platformy (jen na základě souhlasu)**
 - například poskytovatelé newsletterových systémů nebo správy cookies, pokud jste nám k tomu udělili souhlas.
- **Příjemci kamerových záznamů**
 - Záznamy z kamerového systému mohou být zpřístupněny výhradně **pověřeným zaměstnancům společnosti**, kteří jsou vázáni mlčenlivostí. V odůvodněných případech mohou být záznamy zpřístupněny i **orgánům veřejné moci, orgánům činným v trestním řízení nebo soudům**, a to v rozsahu nezbytném pro vyšetření incidentu nebo uplatnění právních nároků. Provoz kamerového systému podléhá vnitropodnikové **směrnici č. 23**, která stanovuje účel, rozsah, dobu uchování záznamů (standardně 30 dní), okruh přístupových práv a zásady přiměřenosti dle GDPR a zákoníku práce (§ 316 odst. 3 ZP).

6. Vaše práva jako subjektu údajů

Vaše práva v souvislosti s ochranou osobních údajů

V souladu s GDPR máte ve vztahu ke svým osobním údajům následující práva:

- **Právo na přístup**
Můžete od nás získat potvrzení, zda Vaše osobní údaje zpracováváme. Pokud ano, máte právo obdržet jejich kopii a informace o tom, jak s nimi nakládáme.
- **Právo na opravu**
Pokud jsou některé údaje nepřesné nebo neúplné, máte právo požadovat jejich opravu nebo doplnění.
- **Právo na výmaz („právo být zapomenut“)**
V určitých případech můžete požadovat, abychom Vaše údaje vymazali – například pokud již nejsou potřebné pro původní účel, nebo pokud odvoláte svůj souhlas.
- **Právo na omezení zpracování**
Můžete nás požádat o omezení zpracování, například pokud zpochybňujete přesnost údajů nebo vznesete námitku proti jejich zpracování.
- **Právo na přenositelnost údajů**
Máte právo získat osobní údaje, které jste nám poskytli, ve strukturovaném a strojově čitelném formátu, a případně je předat jinému správci.
- **Právo vznést námitku**
Pokud Vaše údaje zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu (např. přímý marketing), můžete kdykoli vznést námitku. Pokud neprokážeme závažné oprávněné důvody, nebudeme údaje dále zpracovávat.
- **Právo odvolat souhlas**
Pokud je zpracování založeno na Vašem souhlasu (např. newsletter, cookies), můžete jej kdykoli odvolat – bez vlivu na zákonnost zpracování, které proběhlo před odvoláním.
- **Právo podat stížnost**
Pokud se domníváte, že s Vašimi údaji nakládáme v rozporu s právními předpisy, máte právo obrátit se na dozorový úřad:

Úřad pro ochranu osobních údajů
Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
www.uoou.cz

7. Jak chráníme Vaše osobní údaje

Vaše osobní údaje zpracováváme bezpečně a chráníme je před zneužitím, ztrátou či neoprávněným přístupem. Přijali jsme vhodná **technická a organizační opatření** v souladu s čl. 32 GDPR, zejména:

1. používáme **zabezpečené servery a šifrování přenosu dat (SSL/TLS)** při komunikaci s naším e-shopem,
2. přístup k osobním údajům mají pouze **pověření zaměstnanci** nebo smluvní partneři, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti,
3. systém je chráněn pomocí **pravidelně aktualizovaného softwaru a antivirových řešení**,
4. provádíme **pravidelné zálohy a kontrolu přístupových práv**,
5. dodržujeme zásadu **minimalizace údajů** – zpracováváme pouze údaje nezbytné pro daný účel,
6. pravidelně školíme naše pracovníky v oblasti **ochrany osobních údajů a bezpečnosti dat**.

Pokud by přesto došlo k incidentu, který by mohl ohrozit Vaše práva a svobody, postupujeme v souladu s GDPR a bez zbytečného odkladu informujeme jak dozorový úřad, tak i dotčené osoby, pokud je to vyžadováno.

8. Závěrečná ustanovení

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné od **1.9.2025**.

Společnost **Zvičinské uzeniny a lahůdky s.r.o.** si vyhrazuje právo tyto Zásady kdykoli upravit nebo aktualizovat, zejména v případě změn právních předpisů, technologií nebo způsobu zpracování osobních údajů.

Aktuální a platná verze Zásad je vždy k dispozici na našich webových stránkách www.zvicinske.cz v sekci *Ochrana osobních údajů*.

Pokud budete mít dotazy k ochraně osobních údajů nebo chcete uplatnit svá práva, obraťte se na nás – rádi Vám vše vysvětlíme.

- e-mailem na adrese info@zvicinske.cz
- telefonicky na čísle **+420 777 721 451**
- případně písemně na adresu našeho sídla.