

Zásady ochrany osobních údajů

Vyplněním objednávky, registrací, přihlášením k odběru obchodních sdělení nebo prohlížením našich webových stránek umožňujete společnosti LUFOLI s. r. o., se sídlem Koubkova 3, 120 00 Praha 2, zapsané v obchodním rejstříku vedeném pod sp. zn. C 292487 vedená u Městského soudu v Praze, IČ: 07018525 (dále jen jako **Správce** či **Správce osobních údajů**) využívat Vaše osobní údaje. Tato stránka má za úkol Vás v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR) informovat o tom, jaké informace o Vás shromažďujeme, z jakého důvodu a jakým způsobem Vaše informace využíváme, jaká jsou Vaše práva ohledně námi využívaných osobních údajů a jakým způsobem je u nás můžete uplatnit v souladu s GDPR nařízením.

1. Jaké informace o Vás shromažďujeme?

- 1.1. V evidenci objednávek zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu e-mail, celé jméno, telefon, adresa a údaj o ceně. údaje nejprve potřebujeme pro vyřízení objednávky, tedy z důvodu plnění smlouvy. Po splnění smlouvy využíváme osobní údaje z evidence objednávek pro další účely. Je v našem oprávněném zájmu udržovat celou evidenci objednávek z důvodu právní ochrany před budoucími spory. Vzhledem k zákonné záruční lhůtě za jakost zboží, promlčecí lhůtě a fungování soudního systému musíme zpracovávat Vaše údaje z evidence objednávek po dobu 4 let. Údaje z evidence objednávek pak také využíváme k naplnění naší zákonné povinnosti archivovat dokumentaci z důvodu možné finanční kontroly, a to po dobu 10 let.
- 1.2. V evidenci uživatelů zpracováváme Vaše osobní údaje v tom rozsahu, v jakém nám je poskytnete při registraci či úpravě profilu, při vytvoření objednávky. Je v našem oprávněném zájmu vést databázi uživatelů, navíc databáze umožní jednotlivým zákazníkům vést a spravovat svůj profil v rámci registrace na webových stránkách. Tuto databázi kromě registračních účelů dále využíváme pro identifikaci osob při jednání se zákaznickým centrem, při vyřizování reklamací či při vyřizování objednávek na výdejně či k marketingovým účelům (o těch se více dozvíte níže). Údaje dále využíváme pro zpracování pro marketingové účely.
- 1.3. Vaše osobní údaje využíváme i z důvodů zajištění přepravy (naplnění naší části smlouvy). Tyto údaje předáváme přepravním společností a při předání vytvoříme o předání log, který slouží jako záloha pro případ chyby předání přes informační systém. Z důvodů možných reklamací jak ze stran zákazníka, tak ze strany přepravce tyto údaje zpracováváme za účelem zajištění přepravy po dobu 4 let od vytvoření objednávky.
- 1.4. Uložení osobních údajů z Vaší objednávky nám umožní usnadnit Vám další nákup a údaje dříve použité Vám předvyplnit do elektronického košíku. Osobní údaje z důvodu usnadnění nákupu zpracováváme na základě právního titulu oprávněného zájmu a udržujeme je v databázích společně s ostatními údaji, tedy po dobu 4 let od uskutečnění Vaší poslední objednávky.
- 1.5. Abychom Vám mohli poskytnout náležitou technickou podporu s využíváním našich webových stránek, ukládáme si i technické údaje o zařízení, které k přístupu na náš web využíváte (prohlížeč, který využíváte, zařízení, ze kterého přistupuje na náš web a operační systém, který využíváte). Poskytnutí technické podpory je v našem i Vašem oprávněném zájmu. Tyto informace jsou součástí našich interních logů a k jinému účelu, než poskytování technické podpory je nevyužíváme, přesto je z technických důvodů musíme udržovat po celou dobu životnosti námi zpracovávaných osobních údajů. Nejpozději tak tyto údaje o Vás vymažeme po 4 letech od uskutečnění Vaší poslední objednávky.

2. Jak data využíváme pro marketingové účely?

- 2.1. Pro marketingové účely zpracováváme Vaše kontaktní údaje, které nám vyplníte při objednávce, registraci či při přihlášení k odběru obchodních sdělení a které využíváme k zasílání obchodních sdělení a k větší relevantnosti námi zasílaných sdělení. Snažíme se, aby Vás informace od nás bavily a byly vám inspirací, proto je pro nás důležité znát Vaši reakci na tato sdělení, a proto si zpětnou vazbu o nich uchováváme. Odběr našich obchodních sdělení samozřejmě můžete kdykoli odhlásit nebo si změnit frekvenci jejich zasílání, například v zákaznickém profilu. Po úplném odhlášení (ze všech informačních kanálů) již Vaše kontaktní osobní údaje k zasílání obchodních sdělení využívat nebudeme.

- 2.2. Nechceme Vám nabízet zboží, které Vás nezaujme a není to Váš styl. Chceme Vás naopak upozorňovat na novinky od Vaší oblíbené značky nebo na slevy ve Vámi preferovaných kategoriích. Proto potřebujeme krom jiného vědět, co si na našem webu nejčastěji prohlížíte, co objednáváte, co nakupujete nebo i to, jaké zboží vrátíte a proč.
- 2.3. Na základě informací, co Vás v našem obchodě nejvíce zajímá, Vás zařazujeme do různých skupin (například podle oblíbené značky, kategorie, ceny, velikosti atd.), kterým jsme pak schopni zaslat přesné informace o našich speciálních nabídkách. Nechceme, aby Vás naše obchodní sdělení obtěžovala, proto se je snažíme co nejvíce zpřesňovat a „šít“ je Vám přímo na míru. Toto by bez zpracovávání dat o Vašich návštěvách na webu, objednávkách, nákupech a reakcích na naše marketingové kampaně nebylo možné.
- 2.4. Váš názor je pro nás důležitý. Zpětnou vazbu, kterou od vás obdržíme nejčastěji formou odpovědí na otázky z dotazníků, si proto pečlivě ukládáme. Zajímá nás, jak jste spokojeni s naším zbožím, webem, dopravci, Výdejními a mnoho dalšího. Stejně tak potřebujeme sledovat užití slevových voucherů, které u nás uplatníte. Snažíme se tím ochránit nás i Vás před jejich zneužitím a zároveň nám to umožňuje operativně řešit problémy s vouchery za pomoci zákaznického centra.
- 2.5. Všechny osobní údaje použité v marketingu využíváme z právního titulu oprávněného zájmu a pro marketingové účely je uchovávané po dobu 4 let od Vaší poslední objednávky. Protože si jsme vědomi toho, že údaje o tom, co konkrétně Vás u nás zajímá, co se Vám líbí a Vaše zpětná vazba na zasílání obchodních sdělení mohou být vnímány jako citlivější data, ukládáme je pouze po dobu 2 let od doby, kdy tato data získáme.

3. Komu data předáváme?

- 3.1. Vaše osobní údaje jsou užívány výhradně pro naše interní potřeby a to pouze z výše uvedených důvodů. Veškeré nezbytné služby ohledně osobních údajů však nezajišťujeme pouze vlastními silami, využíváme i služeb třetích stran (specializovaných společností). Se třetími stranami, kterým Vaše osobní údaje poskytneme, máme uzavřenou smlouvu, na základě které jsme schopni zajistit a chránit Vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů.
- 3.2. V rámci Vaší objednávky proto mohou být osobní údaje předávány dopravním společností, např. společností:
 - i. Česká pošta s.p., se sídlem Praha 1, Politických vězňů 909/4
 - ii. PPL CZ s.r.o., se sídlem K Borovému 99, 251 01 Říčany – Jažlovice,
 - iii. INTIME, s.r.o., se sídlem Senecká cesta 1, Ivanka pri Dunaji 900 28 Slovensko
- 3.3. Mimo objednávku zpracováváme Vaše osobní údaje v informačních, analytických a marketingových systémech třetích stran, které nezbytně potřebujeme pro naše podnikání, jako např.:
 - i. Exponea s.r.o., se sídlem Twin City B, Mlýnské Nivy 12, Bratislava, Slovensko,
 - ii. GoodData s.r.o., se sídlem Moravské náměstí 1007/14, Veveří, Brno
 - iii. účetní program Money provozovaný spol. Solitea česká republika, a.s., se sídlem Drobného 49, Brno.
- 3.4. Žádné třetí straně přitom osobní údaje nepředáváme za účelem jejich dalšího zpracování.

4. Kde data uchovávané?

- 4.1. Data jsou uchovávána na zálohovaných serverech naší společnosti a v datovém centru společnosti LUFOLI s. r. o., se sídlem Koubkova 3, Praha 2. Zabezpečení datového centra je plně v souladu s GDPR a více informací je možné dohledat přímo na stránkách datového centra.
- 4.2. Přístup k systémům zprostředkovávajícím osobní údaje našich zákazníků je umožněn pouze omezenému počtu interních uživatelů, pro něž je to vzhledem k náplni jejich práce nezbytné. Patří mezi ně mohou například zaměstnanci pracující v oddělení zákaznické péče, vyřizování objednávek apod. Jednotliví pracovníci mají vždy přístup jen k takovému objemu osobních dat, který ke své práci nezbytně potřebují. Do všech kritických systémů zpracovávajících osobní údaje našich zákazníků je přístup omezen pouze v rámci interní sítě a výše uvedené osoby v případě ukončení právního vztahu s námi automaticky ztratí k Vaším osobním datům přístup.

5. Jaká Vám GDPR dává práva a jak jich u nás využít

5.1. Právo na zpřístupnění informací a právo na jejich opravu

5.1.1. Kdykoliv v budoucnu budete chtít, můžete nás zasláním zprávy na e-mailovou adresu info@lufoli.cz požádat o zaslání potvrzení, zda námi jsou, či nejsou Vaše osobní údaje zpracovávány. V případě, že Vaše údaje námi budou zpracovány, můžeme Vás na Vaši žádost nad rámec informací poskytnutých ve Všeobecných obchodních podmínkách, v těchto Zásadách ochrany osobních údajů a v dokumentu obsahujícím údaje o užívání souboru cookies informovat i o případných třetích osobách, kterým byly nebo budou Vaše osobní údaje zpřístupněny. Pokud nezískáme osobní údaje od Vás, máte právo na veškeré nám dostupné informace o tom, odkud jsme Vaše osobní informace získali.

5.1.2. Pokud o Vás budeme zpracovávat Vaše osobní údaje nepřesně, můžete nás na tuto skutečnost zasláním zprávy na e-mailovou adresu info@lufoli.cz upozornit, my pak bez zbytečného odkladu nepřesné osobní údaje opravíme. Po registraci na našich webových stránkách budete mít možnost si své osobní údaje opravit sami za pomoci úprav Vašeho profilu. V případě, že byste nám chtěli doplnit některé osobní údaje, které jste nám dříve neposkytli, a tyto osobní údaje jsou nezbytné pro zajištění námi poskytovaných služeb, stačí je v příslušném místě úpravy profilu vyplnit ještě jednou. Písemnou žádostí na naše zákaznické oddělení je možné požádat o odstranění Vašeho uživatelského účtu a osobních údajů, které nejsou nezbytné pro další zpracování.

5.2. Právo vznést námitky proti zpracování osobních údajů

5.2.1. I v případě, že budeme Vaše osobní údaje zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu, máte právo proti takovému zpracování vznést námitky, a to včetně námitek vůči zpracování osobních údajů, které zpracováváme pro účely přímého marketingu. To provedete zasláním zprávy na e-mailovou adresu info@lufoli.cz. Pokud takovou námitku podáte, bez zbytečného prodlení vyhodnotíme, do jaké míry můžeme v souladu se zákonem tvrdit oprávněnost našich důvodů pro zpracování Vašich osobních údajů přes Vámi vznesené námitky a jak budeme s Vašimi osobními údaji v mezidobí nakládat. Dokud Vám naše oprávněné důvody pro zpracování neprokážeme, Vaše osobní údaje nebudeme dále zpracovávat.

5.3. Právo na omezení práce s osobními údaji

5.3.1. Máte právo požadovat, abychom omezili jakékoliv zpracování Vašich osobních údajů, včetně jejich vymazání, tedy abychom s nimi přestali nakládat:

- i. Pokud nám dáte vědět, že jsou námi shromážděné osobní údaje nepřesné, a to až do ověření jejich správnosti.
- ii. Pokud bude zpracování Vašich osobních údajů protiprávní a Vy, namísto o vymazání, požádáte zasláním zprávy na e-mailovou adresu info@lufoli.cz o omezení jejich použití.
- iii. Pokud Vaše osobní údaje již nebudeme potřebovat pro zajištění našich služeb, ale Vy je budete potřebovat pro uplatnění Vašich práv.
- iv. Pokud vznesete námitku proti zpracování dle odstavce výše, a to do doby, než ověříme, zda naše důvody zpracování převažují nad Vašimi zájmy.

5.4. Právo být zapomenut (právo na vymazání osobních údajů)

5.4.1. V případě, že zjistíte, že zpracováváme Vaše osobní údaje:

- i. přestože již není jejich zpracování potřebné pro účely, kvůli kterým jsme je získali,
- ii. pokud vznesete námitku podle odstavce uvedeného výše a my Vám nebudeme schopni prokázat oprávněné důvody pro jejich zpracování, které převáží nad Vašimi zájmy, Vašimi právy a svobodami či nad výkonem nebo obhajobou právních nároků, a/nebo
- iii. neoprávněně,

máte právo požadovat, abychom bez zbytečného odkladu od Vašeho oznámení takovýchto skutečností zasláním zprávy na e-mailovou adresu info@lufoli.cz takto zpracovávané osobní údaje vymazali. údaje však nemůžeme vymazat ani na Vaši žádost, pokud bude jejich zpracování nezbytné pro výkon práva na svobodu projevu a informace, pro splnění některé naší právní povinnosti nebo pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu či pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

5.5. Právo na poskytnutí údajů ve strojově čitelné formě

- 5.5.1. Pokud nás zasláním zprávy na e-mailovou adresu info@lufoli.cz požádáte, abychom Vám poskytli námi zpracovávané Vaše osobní údaje, zašleme Vám je ve strukturovaném běžně používaném a strojově čitelném formátu (např. *.xls, *.csv, nebo v obdobném formátu). Pokud nás požádáte, abychom Vaše osobní údaje zaslali jinému správci osobních údajů, Vaši žádosti samozřejmě vyhovíme.
- 5.6. Právo kdykoliv se odhlásit ze zasílání obchodních sdělení
- 5.6.1. V případě, že od nás již nebudete chtít dostávat obchodní sdělení, můžete jejich zasílání zamezit buď kliknutím na odkaz, který je součástí každého obchodního sdělení, nebo upravením odběru ve Vašem profilu vytvořeném na základě registrace na našich webových stránkách.
- 5.7. Právo kdykoliv odvolat souhlas se zasíláním obchodních sdělení
- 5.7.1. V případě, že od Vás v rámci našich speciálních akcí budeme chtít Vás souhlas se zpracováním osobních údajů, můžete tento souhlas vzít zpět, a to kdykoliv, i bez udání důvodů. Souhlas můžete vzít zpět buď způsobem přesněji popsáným v pravidlech spotřebitelské soutěže, nebo vždy zasláním odvolání souhlasu na e-mailovou adresu info@lufoli.cz.
- 5.8. Kontakt na nás a na naši osobu odpovědnou za ochranu osobních údajů
- 5.8.1. Osobou odpovědnou za ochranu osobních údajů je Tereza Rabasová a Jana Jusková a můžete ji kontaktovat na emailové adrese: info@lufoli.cz.
- 5.9. Právo podat stížnost u úřadu na ochranu osobních údajů
- 5.9.1. V případě, že podle Vašeho názoru neplníme všechny naše právní povinnosti vzniklé v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů, obraťte se prosím na naše Centrum zákaznické péče. Pokud by Vám snad naši kolegové nepomohli, máte samozřejmě právo obrátit se na úřad pro ochranu osobních údajů, a to buď na adrese sídla úřadu: Pplk. Sochora 27, Praha 7, PSČ 170 00, na e-mailu posta@uouu.cz či jakoukoliv jinou cestou, kterou bude úřad na ochranu osobních údajů akceptovat. Bližší informace o úřadu najdete na webových stránkách www.uouu.cz.