

Zásady ochrany osobních údajů

1. Úvodem

Dobrý den,

tyto Zásady ochrany osobních údajů upravují nakládání s osobními údaji, k němuž dochází při provozování E-shopu dostupného na adrese www.smokeheaven.cz („Zásady“). Součástí těchto Zásad je i naše Cookie Policy dostupná na [webová adresa].

Berte prosím na vědomí, že tyto Zásady jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek e-shopu SmokeHeaven („Podmínky“).

Tyto Zásady popisují, jak nakládáme s vašimi osobními údaji při provozu E-shopu, přičemž dodržujeme Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, známé také jako GDPR (dále budeme používat zkratku „GDPR“), zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

2. Definice

Pro účely těchto Zásad, pokud v nich není uvedeno jinak, používáme terminologii, kterou jsme stanovili již v našich Podmínkách, a dále doplňujeme terminologii uvedenou níže:

Osobní údaje jsou veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, např. o vás, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat.

Zpracování osobních údajů je jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů.

Správce osobních údajů je fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; **v drtivé většině případů dle těchto zásad tak budeme správcem my.**

Zpracovatel osobních údajů fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce.

Provozovatel Webu jsme my, společnost Food Truck Rent s.r.o., Na Ladech 414, 250 84 Květnice, IČ 07788177, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C vložka 307601, telefon +420 777 014 262, e-mail: info@smokeheaven.cz (dále můžeme také používat jen „my“).

3. Jsme v pozici správce osobních údajů

3.1. V důsledku vaší návštěvy našeho E-shopu může docházet ke zpracování osobních údajů při **založení uživatelského účtu, zpracování objednávky pamlsků, dodání pamlsků a/nebo při využití zákaznické podpory.**

3.2. Vždy zpracováváme výhradně osobní údaje získané od vás, nebo z veřejně dostupných databází (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík), a dodržujeme zásady stanovené pro takové zpracování GDPR, tj.

3.2.1. informujeme vás v těchto Zásadách detailně o tom, jakým způsobem a v jakém rozsahu dochází ke zpracování vašich osobních údajů, i o tom jakým způsobem vůči nám můžete uplatňovat svá práva,

3.2.2. zpracováváme výlučně takové údaje, které potřebujeme k naplnění účelů vymezených v těchto Zásadách, a to v rozsahu, ve kterém nám tyto údaje sdělíte,

- 3.2.3. neuchováváme ani nezpracováváme vaše data po delší dobu, než je nezbytně nutné pro výkon činností vymezených v těchto Zásadách, pro archivaci v souladu s platnou právní úpravou,
- 3.2.4. přičemž zpracování vždy provádíme tak, abychom zachovali integritu i důvěrnost Vašich osobních údajů.
- 3.2.5. Neuzavíráme s vámi žádné smlouvy, jejichž předmětem by bylo opakující se plnění, ani licenční či jiné smlouvy, které by vás zavazovaly k plnění po blíže neurčenou dobu.

Založení uživatelského účtu a jeho další užívání

3.3. Při založení uživatelského účtu začínáme zpracovávat vaše osobní údaje přijetím vámi vyplněného registračního formuláře. Další informace začínáme zpracovávat v okamžiku, kdy je vyplníte do svého uživatelského účtu, kdy je do svého účtu uložíte při nakupování na našem E-shopu, případně se do něj automaticky uloží na základě vašich objednávek. V rámci tohoto účelu zpracováváme následující osobní údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR:

- 3.3.1. jméno a příjmení,
- 3.3.2. obchodní firma a název společnosti,
- 3.3.3. e-mailová adresa,
- 3.3.4. výchozí fakturační a dodací adresa,
- 3.3.5. telefonní číslo,
- 3.3.6. IČ a DIČ,
- 3.3.7. IP adresy zařízení, z nichž probíhala komunikace s námi,
- 3.3.8. uživatelské identifikátory vám přiřazené systémem,
- 3.3.9. zálohy faktur a případných dalších dokumentů spojených s užíváním účtu a vytvářením objednávek.

3.4. Výše uvedené osobní údaje zpracováváme za účelem:

- 3.4.1. Provozování Uživatelského účtu, prostřednictvím kterého je možné objednat si pamlsky, administrovat své objednávky, aktualizovat své osobní údaje, přistupovat k fakturám a dalším uloženým dokumentům a tyto stahovat. Údaje zpracováváme pro plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Smlouvou se rozumí smlouva o zpřístupnění Uživatelského účtu, kupní smlouva na pamlsky (administrace objednávky, zaslání pamlsků, administrace platby, reklamační řízení). Dále můžeme údaje využít v rámci plnění smlouvy při poskytování zákaznické podpory.
- 3.4.2. Osobní údaje můžeme dále využívat proto, abychom vás kontaktovali o plánovaných odstávkách nebo technické údržbě E-shopu a informovali o změnách v pamlscích nebo v jeho užívání, jaká zlepšení a novinky plánujeme, jestli budeme do prodeje zařazovat další související pamlsky apod., abyste měli vždy aktuální a přesný přehled dostupných pamlsků, a to ve smyslu recitálu 47 GDPR (oprávněný zájem společnosti). IP adresu zpracováváme, abychom předešli kybernetickým útokům a zvýšili zabezpečení našeho E-shopu.
- 3.4.3. Osobní údaje z vašich objednávek a s nimi spojené faktury a další dokumenty ukládáme do vašeho uživatelského účtu proto, abychom vám usnadnili nakupování na našem E-shopu, a abyste měli vždy aktuální a přesný přehled o objednaných pamlscích, což je naším i vaším oprávněným zájmem.

3.5. Osobní údaje podle tohoto podčlánku zpracováváme po dobu trvání Uživatelského účtu, s výjimkou e-mailu, se kterým můžeme nakládat ještě 2 roky po zrušení účtu za účelem uvedeným v písm. b) a c) předchozího odstavce.

Objednávka zboží

3.6. Od okamžiku objednávky pamlsků mimo náš E-shop začínáme zpracovávat tytéž údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR, a dále nad jejich rámec rovněž následující údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR:

- 3.6.1. jméno a příjmení,
- 3.6.2. obchodní firma a název společnosti,
- 3.6.3. e-mailová adresa,
- 3.6.4. výchozí fakturační a dodací adresa,
- 3.6.5. telefonní číslo,
- 3.6.6. IČ a DIČ,
- 3.6.7. bankovní spojení,
- 3.6.8. IP adresy zařízení, z nichž probíhala komunikace s námi,
- 3.6.9. uživatelské identifikátory vám přiřazené systémem,
- 3.6.10. zálohy faktur a případných dalších dokumentů spojených s užíváním účtu a vytvářením objednávek,
- 3.6.11. případné další fakturační údaje (objednávané pamlsky, datum zakoupení pamlsků, apod.)

3.7. Výše uvedené osobní údaje zpracováváme za účelem:

- 3.7.1. Splnění všech našich povinností vyplývajících z kupní smlouvy (tj. administrace objednávky, zaslání pamlsků, administrace platby, reklamace, řešení vašich požadavků skrze zákaznickou podporu apod.), tedy pro plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.
- 3.7.2. Osobní údaje můžeme dále využívat proto, abychom vás kontaktovali o plánovaných odstávkách nebo technické údržbě e-shopu a informovali o změnách ve Zboží nebo v jeho užívání, jaká zlepšení a novinky plánujeme, jestli budeme do prodeje zařazovat další související Zboží, abyste měli vždy aktuální a přesný přehled dostupného Zboží, a to ve smyslu recitálu 47 GDPR (oprávněný zájem společnosti). IP adresu zpracováváme, abychom předešli kybernetickým útokům a zvýšili zabezpečení e-shopu.
- 3.7.3. Vybrané osobní údaje můžeme v rámci našeho oprávněného zájmu (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR) mít uložené pro případ vzniku soudního sporu a uplatňování nároků soudní cestou.

3.8. Osobní údaje podle písm. a) předchozího odstavce budeme zpracovávat do splnění všech závazků plynoucích ze smlouvy, e-mail podle písm. b) předchozího odstavce po dobu 2 let od uskutečnění objednávky a údaje podle písm. c) předchozího odstavce po dobu trvání promlčecí doby, nejdéle však 15 let ode dne uzavření smlouvy, což je doba odpovídající promlčecí době pro náhradu škody.

Využití zákaznické podpory

3.9. Rozhodnete-li se využít naší zákaznické podpory, ať už prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky, začínáme vaše osobní údaje zpracovávat přijetím vašeho požadavku. Zpracováváme následující osobní údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR:

- 3.9.1. jméno a příjmení,
- 3.9.2. obchodní firma a název společnosti,
- 3.9.3. e-mailová adresa,
- 3.9.4. telefonní číslo,
- 3.9.5. obsah dotazu,
- 3.9.6. IP adresy zařízení, z nichž probíhala komunikace s námi,
- 3.9.7. a případně jakékoli další osobní údaje, které nám sdělíte v rámci svého dotazu.

3.10. Tyto osobní údaje zpracováváme za účelem plnění kupní smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, v níž se zavazujeme poskytovat zákaznickou podporu Kupujícím v případě, že mají jakýkoli problém s fungováním E-shopu či nákupem na něm.

3.11. Veškerou komunikaci (vč. telefonické) se zákaznickou podporou si vždy ukládáme po dobu 6 měsíců, abychom na základě ní mohli poskytovat kvalitnější služby a okamžitě a efektivně pomoci

v případech opakujícího se problému s pamlsky, a to opět v rámci plnění smlouvy a našeho i vašeho oprávněného zájmu.

Zpracování údajů na základě souhlasu

- 3.12. Vaše údaje, které jsme uvedli výše, zejména e-mail, jméno a příjmení a telefonní číslo, můžeme dále zpracovávat také tehdy, dáte-li nám k tomu dobrovolný a informovaný souhlas ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Užívání E-shopu ani objednávka na E-shopu nejsou nikdy vázány na poskytnutí souhlasu. Ale můžeme vám za něj nabídnout nějaký bonus nebo slevu.
- 3.13. Souhlas bude mít nejčastěji formu tickboxu dostupného poté, co prostřednictvím webového formuláře vyplníte kontaktní údaje pro zpřístupnění bonusu/slevy, ale můžete nám takový souhlas udělit rovněž prostřednictvím e-mailové korespondence, nebo nám jej udělíte aktivním krokem vyžadovaným v e-mailu.
- 3.14. Souhlas nám můžete udělit k různým účelům společně nebo jednotlivě:
- 3.14.1. Abychom vás informovali (např. prostřednictvím pravidelného newsletteru) o plánovaných změnách v pamlskách nebo v jeho užívání, jaká zlepšení a novinky plánujeme, jaké aktuálně probíhají věrnostní akce či jaké bonusy jsou aktuálně k dispozici, jaké nové pamlsky plánujeme zařadit do naší nabídky apod., abyste měli vždy aktuální a přesný přehled dostupných pamlsků.
 - 3.14.2. Aby vás mohli oslovovat telefonicky nebo e-mailem naši partneři a nabízet vám služby a výrobky, tj. zasílat vám obchodní sdělení, která přímo nesouvisí s našimi pamlsky a službami, a informovat vás o věrnostních akcích, událostech nebo bonusech.
 - 3.14.3. Aby vaše osobní údaje mohly být v pseudonymizované podobě předmětem sociologického výzkumu nebo průzkumu trhu prováděného třetími osobami ke zkvalitnění našich služeb nebo třetích osob. V takovém případě mohou třetí osoby námi poskytnuté osobní údaje spojovat a kombinovat s údaji, které mají k dispozici a které získaly v souladu s právními předpisy.
- 3.15. Zpracovávat osobní údaje na základě souhlasu můžeme po dobu 2 let. Lhůta pro zpracovávání může být kratší, pokud souhlas odvoláte.
- 3.16. Souhlas se zpracováním osobních údajů podle předchozího odstavce můžete odvolat kdykoli zasláním požadavku na adresu info@smokeheaven.cz nebo aktivním odhlášením z odběru dle následujícího odstavce.
- 3.17. Pokud od nás nebudete chtít nadále dostávat e-maily, můžete se z odběru vždy odhlásit kliknutím v zápatí každého e-mailu. To bohužel není možné u e-mailů, které jsou nezbytné, abyste obdrželi (např. plánovaná údržba našeho E-shopu, změna Podmínek nebo těchto Zásad, informování o změně v dodání pamlsků, změna našich kontaktních údajů apod.).
- 3.18. Odhlášení z odběru vždy považujeme za odvolání souhlasu ve smyslu čl. 7 odst. 3 GDPR nebo podání námítky podle čl. 21 GDPR v případě e-mailů, které jsou nezbytné, abyste obdrželi.
- 3.19. Souhlas udělený dle výše uvedených odstavců platí také pro společnosti pověřené zpracovatele dle následujícího článku.

4. Společné ustanovení o ochraně osobních údajů

- 4.1. Při činnostech zpracování osobních údajů uvedených výše nám mohou pomáhat následující zpracovatelé, přičemž zpracovávání osobních údajů třetími stranami je upraveno jejich vlastními podmínkami poskytování služeb. Souhlasíte, že můžeme předat Vaše osobní údaje i dalším zpracovatelům, bude-li to nezbytné pro naplnění výše uvedených účelů:

4.1.1. Služby společnosti Partnermind s.r.o. a Rej-dění s.r.o., které zajišťují hosting našeho E-shopu.

- 4.1.2. Společností pays.cz s.r.o., která pro nás společně zpracovává online platby za pamlsky nakoupené přes nás E-shop. Podmínky služby jsou dostupné [zde](#).
- 4.1.3. Službu Microsoft Azure, cloudová úložiště společnosti Microsoft, která společnost využívá pro ukládání svých podnikových dat. Informace o službě jsou dostupné [zde](#). Osobní údaje neopouští území Evropské unie.
- 4.1.4. E-mailingovou službu MailChimp pro zasílání hromadných sdělení. Osobní údaje společnosti MailChimp mohou být předávány do USA, přičemž společnost MailChimp splňuje adekvátní podmínky ochrany pro předání osobních údajů.
- 4.2. Zpracovatelé, které pověříme zpracováním, musí splňovat vysoký standard ochrany a budou vždy nakládat s údaji v mezích těchto zásad.
- 4.3. Společně se zavazujeme poskytnout si vzájemnou součinnost v případě podezření ze zneužití osobních údajů subjektů údajů, a vynaložit maximální úsilí a přijmout taková opatření, aby se zamezilo vzniku rizika zneužití osobních údajů.
- 4.4. Nezpracováváme osobní údaje dětí ani zvláštní kategorie osobních údajů, tzv. citlivé osobní údaje, ve smyslu čl. 9 GDPR.
- 4.5. Prostřednictvím webového prohlížeče můžeme shromažďovat a využívat technické údaje a související informace, mimo jiné včetně technických informací o zařízení Uživatele, systému, aplikačním softwaru a periferních zařízeních, které jsou pravidelně sbírány s cílem usnadnit poskytování podpory a dalších služeb souvisejících s nákupem na našem e-shopu. Tyto informace můžeme využívat, dokud jsou ve formě, která Uživatele a další subjekty údajů osobně neidentifikuje, k vylepšení svých produktů nebo k poskytování služeb či technologií, a to po neomezeně dlouhou dobu.
- 4.6. Prostřednictvím našich webových stránek mohou být na vaše zařízení ukládány cookies v souladu s naší Cookie Policy.
- 4.7. Po ukončení zániku důvodu pro zpracovávání údajů osobní údaje zlikvidujeme.
- 4.8. Vždy vynaložíme maximální úsilí, aby nedošlo k neoprávněnému zpracování osobních údajů jinými osobami, nicméně neodpovídáme vám ani jiným subjektům údajů za újmu způsobenou neoprávněným zpracováním osobních údajů třetí osobou.
- 4.9. E-maily, které vám budeme zasílat, nepovažujeme my ani vy za nevyžádané obchodní sdělení ve smyslu zákona č. 40/1995, o reklamě, a zákona č. 480/2004, o některých službách informační společnosti.
- 4.10. V případě, že se dozvíme o bezpečnostním riziku spojeném s osobními údaji, bez zbytečného odkladu vás na to upozorníme.
- 4.11. Zavazujeme se, že v případě vzniku újmy v souvislosti s únikem osobních údajů či jiné skutečnost která vede ke vzniku újmy, vám poskytneme součinnost a právní asistenci při vymáhání náhrady po odpovědných zpracovatelích. Sami však neneseme odpovědnost za pochybení námi pověřených zpracovatelů.
- 4.12. Potvrzujete nám, že poskytnuté osobní údaje jsou pravdivé, přesné a že se vztahují výhradně k vaší osobě nebo že jste uvedli údaje, jejichž užitím nedošlo k zásahu do práv třetích osob. Vždy nás, prosíme, informujte o změnách v osobních údajích, aby byly zpracovávány pouze aktuální a úplné údaje, a to na naši žádost nebo i bez žádosti. Pokud vás o to požádáme, vždy nám poskytněte aktuální a pravdivé údaje.
- 4.13. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě neautomatizovaným způsobem. Anonymizované osobní údaje mohou být zpracovávány také automatizovaně. Vy ani další subjekty údajů však nebudete předmětem individuálního automatizovaného rozhodnutí ve smyslu čl. 22 GDPR.

5. Vaše práva při zpracování osobních údajů

5.1. Kdykoliv u nás můžete uplatnit svá práva a to e-mailem na info@smokeheaven.cz. Váš požadavek se budeme snažit vyřešit co nejdříve, nejpozději ve lhůtě 30 dní. Můžete nás tedy např. požádat o:

- 5.1.1. vysvětlení, zda a jaké osobní údaje o vás zpracováváme; a případně nás požádat o jejich zpřístupnění;
- 5.1.2. opravu vašich osobních údajů, budete-li mít pocit, že jsou některé z nich nepřesné, nebo že některé z nich chybí;
- 5.1.3. omezení zpracování, budete-li mít pocit, že zpracováváme víc údajů, než je nutné;
- 5.1.4. výmaz osobních údajů, přičemž nebude-li existovat jiný důvod pro jejich další zpracování, rádi vaši žádosti vyhovíme;
- 5.1.5. vydání kopie osobních údajů zpracovávaných automatizovaně na základě vašeho souhlasu nebo v souvislosti s plněním povinností vyplývajících ze smlouvy, a to ve strojově čitelném formátu, nebo nás požádat abychom takovou kopii předali jinému správci osobních údajů;
- 5.1.6. to, abychom dočasně přestali zpracovávat vaše údaje za účelem našeho oprávněného zájmu, a to e-mailem na adresu info@smokeheaven.cz.
- 5.1.7. podat stížnost přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz), budete-li přesvědčeni, že vaše údaje zpracováváme v rozporu s těmito Zásadami nebo s právním řádem.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Je-li některá část těchto Zásad neplatná nebo zdánlivá, nemá to vliv na platnost ostatních ujednání. Smluvní strany výslovně vylučují ustanovení § 557 občanského zákoníku.
- 6.2. Veškeré soukromoprávní právní vztahy vznikající na základě nebo v souvislosti se zpracováváním osobních údajů se řídí právním řádem České republiky, a to bez ohledu na to, odkud byl přístup k nim realizován. K řešení případných sporů vzniklých v souvislosti s ochranou soukromí mezi uživatelem a společností jsou příslušné české soudy, které budou aplikovat české právo.
- 6.3. Tyto Zásady ochrany osobních údajů mají přednost před Obchodními podmínkami ohledně ochrany osobních údajů.
- 6.4. Zásady můžeme jednostranně změnit či doplnit. O změně Zásad vás budeme informovat elektronickou zprávou prostřednictvím emailu na e-mailovou adresu uvedenou při registraci.

Podmínky jsou platné a účinné od 1. 3. 2021.