**Zasielanie dotazníkov v rámci programu „Overené zákazníkmi“**

# (Priamy marketing prostredníctvom elektronickej pošty)

**Účel spracúvania osobných údajov:**

Ako súčasť nášho záväzku zlepšovať služby a rozumieť Vašim potrebám, zasielame Vám, našim zákazníkom, dotazníky spokojnosti prostredníctvom e-mailovej komunikácie po každom nákupe v našom e-shope. Tieto dotazníky sú súčasťou programu 'Overené zákazníkmi', do ktorého je náš e-shop zapojený, a ktorý nám umožňuje získavať a spracovávať reakcie od zákazníkov prostredníctvom automatizovanej elektronickej komunikácie, formou dotazníkov, ktoré sú zasielané a následne zákazníkmi vyplňované s cieľom vyhodnocovania spätnej väzby zákazníkov. Informácie, ktoré získavame, nám slúžia na zlepšovanie našich služieb a posúdenie nášho trhového postavenia.

Na zasielanie dotazníkov, zber, vyhodnocovanie spätnej väzby zákazníkov a analýzu trhového postaveniavyužívame služby Sprostredkovateľa, ktorým je Heureka Group a.s.. Táto spoločnosť zodpovedá za generovanie dotazníkov a spracovanie získaných odpovedí. Využitie Sprostredkovateľa nám umožňuje efektívne spracúvať získané údaje a poskytovať relevantné informácie na zlepšenie našich služieb a marketingových stratégií.

**Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:**

Zákazníci, ktorí nakúpili tovar alebo službu v našom e-shope.

**Kategória osobných údajov:**

Bežné osobné údaje.

**Zoznam alebo rozsah osobných údajov:**

E-mailová adresa, informácie o kúpenom tovare.

**Právny základ spracúvania osobných údajov:**

**Oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR):** Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, ktorým je zisťovanie spokojnosti zákazníkov Prevádzkovateľa s nákupom v  e-shope.

**Spracúvanie je vykonávané v súlade s platnými právnymi predpismi:**

* Zákon o elektronických komunikáciách, ktorý reguluje podmienky pre vykonávanie priameho marketingu (§ 116 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách).
* Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.
* Všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR).

**Príjemcovia alebo kategória príjemcov, ktorým budú osobné údaje poskytnuté:**

Spoločnosť Heureka Group a.s., Karolínská 706/3, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO: 07 822 77  
pôsobí ako Sprostredkovateľ spracúvania osobných údajov v rámci programu 'Overené zákazníkmi'. Spoločnosť spracúva osobné údaje na základe Zmluvy o spracúvaní osobných údajov Sprostredkovateľom, ktorej predmetom je plnenie úloh Sprostredkovateľa. Poskytujeme jej e-mailovú adresu zákazníka a informácie o kúpenom tovare, ktoré sú používané výlučne na účely zasielania a vyhodnocovania dotazníkov. Všetky aktivity sú vykonávané v súlade s článkom 28 Nariadenia GDPR.

Osobné údaje dotknutých osôb nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane pre jej vlastné účely.

**Iný oprávnený subjekt:**Oprávnený subjekt podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a GDPR, zahŕňa:

* **Kontrolné a dozorné orgány:** Orgány, vrátane Úradu na ochranu osobných údajov, ktoré môžu vyžadovať prístup k osobným údajom pre kontrolné a dozorné úlohy.
* **Súdy a orgány trestného konania:** Majú prístup k osobným údajom v rozsahu potrebnom pre vyšetrovania, súdne konania a právne procesy.
* **Slovenská obchodná inšpekcia:** Orgán dozoru nad spotrebiteľskou legislatívou, oprávnený vykonávať kontrolu osobných údajov.
* **Iné zákonom oprávnené subjekty:** Štátne a verejné inštitúcie s právomocou spracúvať osobné údaje na základe zákona, ako napr. daňové úrady a sociálne zabezpečenia.

**- do tretích krajín:** Osobné údaje nie sú poskytované do tretích krajín.

**- do medzinárodných organizácií:** Osobné údaje nie sú poskytované do medzinárodných organizácií.

**Zverejňovanie osobných údajov:**

Prevádzkovateľ osobné údaje nezverejňuje.

**Doba uchovávania / kritérium jej určenia:**

**Spracúvanie osobných údajov na vyššie uvedené účely trvá:**

1. Do podania námietky proti zasielaniu elektronickej pošty na účely priameho marketingu v súlade s § 116 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách. Zákazníkom je poskytnutá možnosť jednoducho a bezplatne kedykoľvek odmietnuť zasielanie e-mailov na tieto účely. Táto možnosť zahŕňa odmietnutie použitia ich kontaktných údajov už v čase ich získavania a pri každej doručenej správe, pokiaľ zákazník takéto použitie predtým neodmietol.
2. Prevádzkovateľ aktívne a zreteľne ponúka túto možnosť zákazníkom aspoň na jednej zo stránok, ktoré sú súčasťou objednávkového procesu e-shopu.
3. Zákazníci majú možnosť odmietnuť zasielanie dotazníkov počas každého zasielania e-mailu s dotazníkom prostredníctvom odkazu na odhlásenie. V prípade odmietnutia dotazníkov cez tento odkaz, ich e-mailová adresa je okamžite pridaná do 'Zoznamu opt-out', a žiadne ďalšie dotazníky im nebudú zasielané.
4. Do podania námietky proti spracúvaniu osobných údajov podľa GDPR. Táto námietka môže byť vyjadrená kedykoľvek a zahŕňa právo namietať proti spracúvaniu, ktoré sa týka dotknutej osoby na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f). Ak dotknutá osoba uplatní priamo u Prevádzkovateľa námietku voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu, vrátane profilovania, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať.
5. Najviac po dobu 5 rokov od začatia spracúvania osobných údajov na uvedené účely spracúvania.

**Doba a podmienky spracúvania osobných údajov Heurekou:**

Heureka Group a.s. spracúva osobné údaje počas platnosti zmluvy o spolupráci v programe 'Overené zákazníkmi'. Ak zákazník namieta, odmietne ďalšie zasielanie dotazníkov cez odkaz v dotazníku, jeho e-mailová adresa je okamžite pridaná do 'Zoznamu opt-out'. Heureka musí po ukončení zmluvy vymazať alebo anonymizovať všetky osobné údaje do 30 dní, pokiaľ zákazník nevyžiada kópiu údajov alebo právne predpisy nevyžadujú ich ďalšie uchovávanie.

**Prevádzkovateľ sa zaväzuje dodržiavať zásady spracúvania osobných údajov, ktoré zahŕňajú:**

* Osobné údaje poskytnuté dotknutou osobou budú spracúvané iba v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie stanovených účelov. V prípade, že účel spracúvania osobných údajov odpadne, tieto údaje budú bezodkladne vymazané.
* Prevádzkovateľ pravidelne reviduje uchovávané osobné údaje, aby zabezpečil, že ich uchovávanie je naďalej opodstatnené. Údaje, ktoré už nie sú potrebné alebo ktorých doba uchovávania uplynula, budú bezpečne vymazané alebo anonymizované.
* Dotknutá osoba bude informovaná o novom účele a právnom základe spracúvania osobných údajov, ak dôjde k zmene pôvodne stanoveného účelu. Tým sa zabezpečí, že všetky zmeny v spracúvaní údajov budú pre dotknuté osoby plne transparentné.
* Osobné údaje budú spracúvané len na vymedzený a oprávnený účel a nebudú ďalej spracúvané spôsobom nezlučiteľným s týmto účelom.
* Osobné údaje musia byť správne a aktualizované. Prevádzkovateľ zabezpečí opravu nesprávnych údajov bezodkladne po tom, čo sa o nesprávnosti dozvie.
* Osobné údaje budú chránené pred neoprávneným prístupom, spracovaním, zničením alebo stratou. Prevádzkovateľ je povinný nahlásiť závažné incidenty príslušnému úradu.
* Prevádzkovateľ je zodpovedný za dodržiavanie zásad spracúvania osobných údajov a musí byť schopný preukázať súlad s týmito zásadami na požiadanie úradu.

**Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia:**

Prevádzkovateľ implementoval rozsiahle organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov, ktoré sú detailne zdokumentované v interných predpisoch. Tieto opatrenia pokrývajú fyzickú a objektovú bezpečnosť, informačnú bezpečnosť, šifrovú ochranu informácií, personálnu a administratívnu bezpečnosť, ako aj ochranu citlivých informácií. Sú navrhnuté tak, aby efektívne predchádzali neoprávnenému prístupu a zabezpečovali komplexnú ochranu osobných údajov v rámci organizácie. Realizácia týchto opatrení sa riadi presne definovanými právomocami a povinnosťami, ktoré sú uvedené v bezpečnostnej politike prevádzkovateľa.

**Dôkaz oprávneného záujmu Prevádzkovateľa (podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR):**

Prevádzkovateľ má oprávnený záujem na zasielaní dotazníkov spokojnosti zákazníkov prostredníctvom e-mailovej komunikácie po každom nákupe v rámci programu 'Overené zákazníkmi'. Cieľom je zber a analýza spätnej väzby, ktoré umožňujú zlepšovanie služieb a produktovej ponuky. Zákazníci majú možnosť jasne a výslovne vyjadriť námietku proti prijímaniu dotazníkov a proti spracúvaniu ich osobných údajov na tento účel. Tento proces je plne transparentný a poskytuje zákazníkom možnosť aktívneho rozhodnutia, čím minimalizuje vplyv na ich súkromie a zároveň dodržiava zásady ochrany osobných údajov podľa GDPR.

**Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:**

Prevádzkovateľ vyhlasuje, že na základe poskytnutých osobných údajov nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu vrátane profilovania.

**Práva dotknutej osoby:**

**Právo na prístup** - získať potvrdenie o spracúvaní údajov a prístup k nim.

**Právo na opravu** - opraviť nepresné alebo doplniť neúplné údaje.

**Právo na vymazanie** (právo byť zabudnutý) - požiadať o vymazanie údajov, okrem prípadov, keď sú osobné údaje povinne archivované.

**Právo na obmedzenie spracúvania** - požiadať o obmedzenie spracúvania údajov v určitých situáciách.

**Právo na prenosnosť údajov** - toto právo nemá dotknutá osoba pri právnom základe spracúvania podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, a taktiež pri právnom základe podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.

**Právo podať sťažnosť** - podať sťažnosť dozornému orgánu, ak sa domnieva, že spracovanie osobných údajov je v rozpore s GDPR.

**Dotknutá osoba má právo kedykoľvek podať námietku** – z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených ustanoveniach. Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu na účely priameho marketingu, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať.

**Možnosť namietať proti zasielaniu dotazníkov:**

Zákazníci majú možnosť kedykoľvek jednoducho a bezplatne vyjadriť námietku proti zasielaniu dotazníkov spokojnosti. Táto možnosť námietky je zákazníkom jasne ponúkaná pri každej objednávke v našom e-shope a v každom e-maile obsahujúcom dotazník.

**Vaše právo na námietku proti spracúvaniu osobných údajov** si môžete uplatniť u nás kedykoľvek, a to písomnou formou alebo elektronicky doručením vašej žiadosti na uvedené kontaktné údaje Prevádzkovateľa, alebo kliknutím na odkaz na odhlásenie, ktorý je umiestnený v každom marketingovom e-maile alebo priamo v dotazníku.