

# Základné informácie

## Správca osobných údajov

Sme spoločnosť **REGULUS s.r.o.**, so sídlom Kaštielska 20, 821 05 Bratislava, Slovenská republika, IČO 31 572 928, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sro, vložka č. 77562/B, a sme správcom vašich osobných údajov.

## Aké osobné údaje spracovávame

### Osobné údaje, ktoré nám poskytnete

Spracovávame osobné údaje, ktoré nám sami poskytnete.

### Osobné údaje, ktoré získavame inak než priamo od vás

V rámci spoločných marketingových kampaní môžeme vaše osobné údaje spracovávať aj my a pre účely marketingových kampaní, prípadne pre účely riadneho splnenia zmluvy a môžeme ich kombinovať.

V prípade, že vaše osobné údaje budú predané inému subjektu, budeme vás o tom vopred informovať vrátane uvedenia toho, komu osobné údaje predávame. Taktiež ak niekto predá vaše osobné údaje nám, musí vás o tom rovnako vopred informovať.

### Osobné údaje tretích osôb, ktoré nám poskytnete

Ak nám poskytujete osobné údaje tretích osôb, je vašou povinnosťou informovať o tom dotyčnú osobu a zaistiť si jej súhlas s týmito podmienkami ochrany osobných údajov.

### Osobné údaje, ktoré spracovávame automaticky

Pri návšteve našej webovej stránky o vás môžeme zhromažďovať určité informácie, ako sú napr. IP adresa, dátum a čas prístupu na našu webovú stránku, informácie o vašom internetovom prehliadači, operačnom systéme či nastavení vášho jazyka. Môžeme taktiež spracovávať informácie o vašom správaní na našich webových stránkach, tj. napr. aké odkazy na našich webových stránkach navštívite a ktorý tovar je vám zobrazený. Informácie o vašom správaní na webe sú však z dôvodu vášho maximálneho súkromia anonymizované, a preto ich ani sami nedokážeme priradiť konkrétnemu užívateľovi, tj. konkrétnej osobe.

Ak pristupujete na naše webové stránky z mobilného telefónu či obdobného prístroja alebo prostredníctvom niektorej z našich mobilných aplikácií, môžeme spracovávať aj informácie o vašom mobilnom zariadení (dáta o vašom mobilnom telefóne, prípadné záznamy o zlyhaní aplikácie a pod).

### Cookies

Automaticky spracovávame aj cookies.

## Verzie pre mobilné telefóny a mobilné aplikácie

Ak vstupujete na naše webové stránky z telefónu, tabletu alebo podobného zariadenia, tak ich pre tieto prístroje optimalizujeme. Vaše osobné údaje v takom prípade spracovávame obdobným spôsobom, ako v prípade prístupu z počítača.

# Prečo zhromažďujeme a spracovávame Vaše osobné údaje

Vaše osobné údaje spracovávame z týchto dôvodov:

- Nákup tovarov a služieb: v prvom rade spracovávame vaše osobné údaje k tomu, aby sme riadne vybavili a doručili vašu objednávku. Ak nastanú akékoľvek problémy, vďaka vašim osobným údajom vieme, na koho sa môžeme obrátiť.
- Starostlivosť o zákazníkov: ak sa na nás obrátite s nejakým dotazom / problémom, musíme k jeho zodpovedaniu / vyriešeniu spracovávať vaše údaje. V niektorých prípadoch môžu byť osobné údaje odovzdané aj tretím subjektom (napr. dopravcovi tovaru).
- Užívateľský účet: vďaka osobným údajom, ktoré nám poskytnete vo svojom užívateľskom profile, sa vám sprístupní rad užitočných funkcií (napr. ak uvediete svoje tel. číslo, môžeme vás ľahko informovať o tom, kedy vám bude objednávka doručená). Vami zadané údaje pritom môžete kedykoľvek zmeniť, a to s výnimkou e-mailovej adresy, ktorá slúži pre prístup k vášmu užívateľskému účtu.
- Marketingová činnosť:
  - E-mail marketing: e-mailové obchodné oznámenia vám zasielame na základe vášho súhlasu. Z odberu sa môžete kedykoľvek mailom alebo telefonicky odhlásiť. Ak si vytvoríte viac užívateľských profilov, v rámci ktorých uvediete rovnaké kontaktné údaje (napr. máte niekoľko účtov pre rôzne e-mailové adresy, ale telefónne číslo bude na všetkých účtoch rovnaké), nie je možné z technických dôvodov vykonať odhlásenia z odberu obchodných správ pre všetky užívateľské profily na základe automatizovaných procesov. V takom prípade je na odhlásenie sa z odberu obchodných správ pre všetky užívateľské profily potrebné, aby ste nás kontaktovali telefonicky alebo prostredníctvom kontaktného formulára.
  - Telemarketing: marketingové hovory vykonávame za účelom ponuky našich tovarov a služieb a s tým súvisiacej marketingovej komunikácie. Právnym titulom pre spracovanie vášho tel. čísla je buď váš súhlas, alebo aspoň náš oprávnený záujem na konvenčnom priamom marketingu. Proti tomuto spracovaniu môžete namietť .
  - Marketingové súťaže: v niektorých prípadoch môže byť výherca súťaže vyfoteny, popr. natočený, a to najmä z dôvodu zvýšenia transparentnosti našich marketingových súťaží. Toto spracovanie osobných údajov vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva vo zvýšení vierohodnosti marketingových súťaží v očiach ostatných súťažiacich a vo zvýšení atraktivity týchto súťaží. Proti tomuto spracovaniu môžete namietť
- Zlepšovanie našich služieb: pomocou histórie vašich objednávok a správaniu na webe dokážeme ponúknuť relevantnejšie ponuky ďalšieho tovaru, napr. príslušenstvo k zakúpeným produktom. Na určitých miestach teda zobrazujeme také produkty, ktoré sú priamo pre vás a zodpovedajú vašim potrebám a záujmom. K optimalizácii prvkov na webe a mimo web (personalizovaná reklama na webe tretích strán) môžeme využívať aj nástroje na testovanie rôznych variantov (tzv. A/B testovanie), Google Analytics, Facebook Analytics a pod.
- Zákaznícke hodnotenia tovaru a služieb: potom, čo u nás nakúpíte tovar alebo služby, môžete byť požiadaní o ich ohodnotenie. Hodnotenie je možné vložiť aj z vlastnej iniciatívy.
- Call centrum: ak nás budete kontaktovať prostredníctvom nášho call centra (infolinka), budeme si váš telefónny hovor po predchádzajúcom upozornení nahrávať. Takéto záznamy nám slúžia ku kontrole kvality služieb poskytovaných našimi zamestnancami.

- Uplatnenie práv a právnych nárokov a kontroly orgánov verejnej moci: vaše osobné údaje môžeme taktiež spracovávať z dôvodu, že ich potrebujeme na uplatnenie našich práv a právnych nárokov (napr. v prípade, že voči nám budete mať neuhradenú pohľadávku). Ďalej môžeme vaše osobné údaje spracovávať aj z dôvodu, že ich potrebujeme na účely kontrol vykonávaných orgánmi verejnej moci a z ďalších obdobne závažných dôvodov.

## Osobné údaje spracovávame na týchto právnych podkladoch

### Plnenie a uzavretie zmluvy

Veľkú časť vašich osobných údajov potrebujeme k tomu, aby sme s vami vôbec mohli uzavrieť kúpnu či inú zmluvu ohľadom tovarov či služieb, ktoré si u nás chcete zakúpiť. Akonáhle je zmluva uzavretá, tak vaše osobné údaje spracovávame na to, aby sme vám riadne doručili zakúpený tovar, popr. aby sme vám riadne poskytli zakúpené služby. Na základe tohto právneho dôvodu teda spracovávame predovšetkým údaje fakturačné a doručovacie.

### Oprávnené záujmy

Vaše osobné údaje používame aj na to, aby sme vám poskytli relevantný obsah, teda obsah, ktorý je pre vás zaujímavý. Na základe oprávneného záujmu takto spracovávame najmä osobné údaje, ktoré spracovávame automaticky a cookies.

Z rovnakého právneho dôvodu vám ako našim zákazníkom môžeme zasielať e-mailové a SMS správy. Spracovanie vašich osobných údajov na tomto právnom podklade sa deje aj pri monitoringu vykonávanom prostredníctvom kamier na našich jednotlivých prevádzkach.

Z dôvodu ochrany pred nelegálnym šírením a sprístupňovaním vami zakúpenej elektronickej knihy (či iného elektronickeho obsahu) je v tejto elektronickej knihe zobrazené vaše meno, priezvisko a vaša adresa.

Ak potom vaše osobné údaje spracovávame na základe tohto právneho dôvodu, môžete proti tomuto spracovaniu namietat.

### Súhlas

Na účely zasielania obchodných oznámení (e-mail marketing) a telemarketing spracovávame vaše osobné údaje na základe vášho súhlasu. Ak nám súhlas neudelíte a ste naším zákazníkom, tak vám môžeme obchodné oznámenia zaslať (popr. vám v rámci telemarketingu zavolať) aj bez toho, aby ste nám udelili váš súhlas. V každom prípade však platí, že môžete takúto marketingovú komunikáciu z našej strany jednoducho zakázať tým, že nás kontaktujete prostredníctvom infolinky na tel. čísle 0903 789 837.

Ak nám udelíte svoj súhlas so spracovaním osobných údajov, môžete ho kedykoľvek odvolať prostredníctvom nášho kontaktného formulára.

## Odovzdávanie osobných údajov tretím subjektom

V týchto prípadoch odovzdávame vaše osobné údaje tretím subjektom:

- **Doručenie tovaru:** vami zvolený dopravca by vám nikdy nebol schopný doručiť objednaný tovar, ak by sme mu oi. neodovzdali údaje, kam a komu konkrétne má

tovar doručiť. Tieto údaje dopravcovi odovzdáme podľa toho, ako ich vyplníte v objednávke. Takto odovzdané údaje zahŕňajú predovšetkým vaše meno a priezvisko, doručovaciu adresu, tel. číslo, na ktorom vás môže dopravca kontaktovať a pokiaľ nebol tovar uhradený vopred, tak aj prípadne sumu, ktorú treba pri prevzatí tovaru uhradiť. Dopravca je vo vzťahu k osobným údajom, ktoré mu odovzdáme, oprávnený spracúvať ich len na účely doručenia tovaru a potom osobné údaje bezodkladne zmazať.

- **Doručenie tovaru, ktorý pre nás uskladňuje zmluvný partner:** ak si od nás objednáte tovar, ktorý sa nachádza v sklade nášho zmluvného partnera, musíme na dokončenie objednávky odovzdať vaše osobné údaje tomuto zmluvnému partnerovi, ktorý objednávku vybaví. Takto odovzdané údaje zahŕňajú predovšetkým vaše meno a priezvisko, doručovaciu adresu, tel. číslo, na ktorom vás môže dopravca kontaktovať a pokiaľ nebol tovar uhradený vopred, tak aj prípadne sumu, ktorú treba pri prevzatí tovaru uhradiť. Tento zmluvný partner potom uvedené osobné údaje musí odovzdať dopravcovi, ktorý bude tovar doručovať, pretože inak by vám dopravca nebol schopný tovar doručiť. Ako zmluvný partner, ktorý pre nás skladuje tovar, tak i dopravca, sú vo vzťahu k osobným údajom, ktoré im odovzdávame, povinní tieto osobné údaje použiť len na účely skladovania / doručenia tovaru a potom ich bezodkladne zmazať.
- **Platobné karty:** naša spoločnosť **nemá** údaje o platobných kartách, ktorými u nás platíte. Údajmi o vašich platobných kartách disponuje iba zabezpečená platobná brána a príslušná banková inštitúcia.
- 

## Viac informácií

- **Obchodné oznámenia:** v prípade rozosielania obchodných oznámení (napr. e-mailom či prostredníctvom SMS správy) alebo telemarketingu môžeme k rozosielke či telefónnym hovorom využiť tretí subjekt. Tento subjekt je viazaný povinnosťou mlčanlivosti a vaše osobné údaje nesmie použiť na žiadny ďalší účel.
- **Štátne orgány:** v prípade vymáhania našich práv môžu byť vaše osobné údaje odovzdané tretiemu subjektu (napr. advokátovi). Ak nám právny poriadok, alebo orgán štátnej moci (napr. PZ SR), uloží povinnosť, aby sme mu odovzdali vaše osobné údaje, musíme tak urobiť.
- pričom proti tomu môžete namietať prostredníctvom nášho kontaktného formulára.

## Ako dlho vaše osobné údaje spracovávame?

V prvom rade budeme Vaše údaje spracovávať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu medzi nami.

V prípade spracovávania osobných údajov, ku ktorému bol udelený súhlas, budú Vaše osobné všeobecne spracovávané po dobu 7 rokov, alebo do odvolania takého súhlasu.

Ďalej upozorňujeme, že tie osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné pre riadne poskytnutie služieb, resp. pre splnenie všetkých našich povinností, či už tieto povinnosti vyplývajú zo zmluvy medzi nami či zo všeobecne záväzných právnych predpisov musíme spracovávať bez ohľadu na Vami udelený súhlas na dobu stanovenú príslušnými právnymi predpismi či v súlade s nimi (napr. u daňových dokladov je touto dobou doba najmenej 10 rokov).

Údaje získané prostredníctvom používateľského účtu či iným obdobným spôsobom, spracovávame po dobu využívania našich služieb a ďalej zvyčajne 5 rokov po ich zrušení. Následne sú zvyčajne ukladané primeranú dobu iba základné identifikačné údaje a údaj o tom, z akého dôvodu bol užívateľský účet zrušený či údaje tvoriace súčasť prevádzkových záloh.

Nahrávky telefonických hovorov z Call centra sú uchovávané po krátku dobu, najdlhšie však po dobu 1 roku, pokiaľ pre nás bude z dôvodu oprávneného záujmu nevyhnutné uchovať si nahrávky po dlhšiu dobu (napr. pri podozrení zo zneužitia údajov, z podvodu a pod.)

## **Zabezpečenie osobných údajov**

Vaše osobné údaje sú u nás v bezpečí. Aby sme zamedzili neoprávnenému prístupu a zneužitiu vašich osobných údajov, zaviedli sme primerané opatrenia ako technického, tak organizačného rázu.

Veľmi nám záleží na ochrane vašich osobných údajov. Preto nielen pravidelne kontrolujeme ich zabezpečenie, ale ich ochranu priebežne zdokonaľujeme. Všetka komunikácia medzi vašim zariadením a našimi webovými servermi je šifrovaná. Prihlasovacie údaje sú zahashované a všetky vaše dáta sú uložené len na serveroch v zabezpečených dátových centrách s obmedzeným, starostlivo kontrolovaným a auditovaným prístupom.

Snažíme sa používať také bezpečnostné opatrenia, ktoré s ohľadom na aktuálny stav technológií poskytujú dostatočné zabezpečenie. Prijaté bezpečnostné opatrenia sú potom pravidelne aktualizované.

## **Zabezpečenie hesiel**

Vaše heslá v systéme vôbec nemáme, neukladáme ich ani do databázy.

## **Osobné údaje osôb mladších ako 16 rokov**

Náš internetový obchod nie je určený pre deti mladšie ako 16-rokov. Osoba mladšia ako 16-rokov môže náš internetový obchod používať iba, ak na to udelí súhlas jeho zákonný zástupca (rodič, alebo poručník).

## **Aké máte práva v súvislosti s ochranou Vašich osobných údajov**

Vo vzťahu k vašim osobným údajom máte najmä právo kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracovaním osobných údajov, právo opraviť či doplniť svoje osobné údaje, právo požadovať obmedzenie ich spracovania, právo vzniesť námietku alebo sťažnosť proti spracovávaniu vašich osobných údajov, právo na prístup k vašim osobným údajom, právo požadovať prenesenie vašich osobných údajov, právo byť informovaný o porušení zabezpečenia vašich osobných údajov a za určitých podmienok aj právo na vymazanie niektorých osobných údajov, ktoré v súvislosti s vami spracovávame (tzv. právo byť „zabudnutý“).

## Úprava a doplnenie

Svoje osobné údaje máte pod kontrolou predovšetkým prostredníctvom vášho užívateľského účtu. Môžete tu mazať, resp. meniť základné informácie o vašej osobe a meniť nastavenia ohľadom zasielania obchodných oznámení (popr. sa z odberu obchodných oznámení odhlásiť) a pod.

Prípadne nás môžete kontaktovať prostredníctvom kontaktného formulára.

## Oprava

V prípade, že sa domnievate, že osobné údaje, ktoré o vás spracovávame, sú chybné, nás môžete kontaktovať prostredníctvom kontaktného formulára. Z dôvodu urýchlenia opravy vašich osobných údajov a vášho komfortu však odporúčame upraviť si svoje osobné údaje vo svojom užívateľskom profile.

## Prístup (portabilita)

Môžete nás požiadať, aby sme vám zaslali prehľad vašich osobných údajov, a to prostredníctvom kontaktného formulára.

Súčasne máte právo na prístup k týmto informáciám týkajúcich sa vašich osobných údajov:

- Aké sú účely spracovania vašich osobných údajov
- Aké sú kategórie dotknutých osobných údajov
- Kto, okrem nás, sú príjemcami vašich osobných údajov
- Plánovaná doba, po ktorú budú vaše osobné údaje uložené
- Či máte právo požadovať od nás opravu alebo vymazanie vašich osobných údajov alebo obmedzenie ich spracovania alebo vzniesť námietku proti tomuto spracovaniu
- Informácie o zdroji osobných údajov, ak sme ich nezískali od vás

## Výmaz

Ďalej môžete žiadať, aby sme údaje o vás vymazali (vymazanie sa však nedotkne údajov na dokumentoch, ktoré musíme podľa zákona uchovávať (napr. faktúry či dobropisy). Ak vaše osobné údaje budeme potrebovať pre určenie, výkon alebo obranu našich právnych nárokov, môže byť vaša žiadosť odmietnutá (napr. keď za vami evidujeme neuhradenú pohľadávku či v prípade prebiehajúceho reklamačného konania).

Upozorňujeme, že hlavné informácie o vašej platobnej karte nie sú ukladané v našej spoločnosti, ale u našej platobnej brány. Preto sa tieto dáta nedajú z našej strany vymazať a je potrebné kontaktovať platobnú bránu, cez ktorú ste platbu vykonávali.

S výnimkou prípadov uvedených máte právo na výmaz v týchto prípadoch:

- a. Osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli spracovávané
- b. Odvolal / a ste svoj súhlas, na základe ktorého boli údaje spracované a neexistuje žiadny ďalší právny dôvod pre ich spracovanie
- c. Vzniesol/a ste námietku proti spracovaniu os. údajov a máte za to, že pri posudzovaní námietky vyjde najavo, že v konkrétnej situácii prevažuje váš záujem nad naším záujmom na sprac. týchto os. údajov
- d. Osobné údaje sú spracované nezákonne
- e. Povinnosť vymazania ustanovuje osobitný právny predpis
- f. Ide os. údaje detí mladších ako 16 rokov

Svoje právo môžete uplatniť prostredníctvom kontaktného formulára.

## Obmedzenie spracovania

Ak (a) popierate presnosť vašich osobných údajov, (b) vaše osobné údaje sú spracovávané nezákonne, (c) my už vaše osobné údaje nepotrebujeme na účely spracovania, ale vy ich potrebujete pre určenie, výkon alebo obranu vašich právnych nárokov, alebo ak ste (d)

vzniesol / a námietku podľa predchádzajúceho bodu, tak máte právo na to, aby sme obmedzili spracovanie vašich osobných údajov.

V takom prípade môžeme vaše osobné údaje spracovávať len s vašim súhlasom (s výnimkou uloženia či zálohy predmetných osobných údajov).

### **Podanie sťažnosti**

Ak máte za to, že vaše osobné údaje spracovávame protiprávne, máte tiež právo podať sťažnosť Úradu pre ochranu osobných údajov. Budeme však radi, ak budete prešľapy riešiť najprv s nami. Vždy nás môžete ľahko kontaktovať prostredníctvom nášho kontaktného formulára, alebo prostredníctvom našej infolinky na tel. čísle 0903 789 837.

Tieto Podmienky ochrany osobných údajov vrátane ich súčastí sú platné a účinné od 1.11.2020, pričom sú k dispozícii elektronicky na [www.terramia.sk](http://www.terramia.sk)