

## Zásady zpracování osobních údajů – zákazníci

Společnost VELKÁ PECKA s.r.o., se sídlem Sokolovská 100/94, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 030 24 130, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 226550 („Rohlik.cz“ nebo „My“), jako správce osobních údajů, tímto dokumentem informuje především vás, naše zákazníky nakupující zboží nebo využívající služby, které nabízíme na našem e-shopu přístupném z webového portálu [www.rohlik.cz](http://www.rohlik.cz) nebo prostřednictvím mobilní aplikace Rohlik.cz („e-shop Rohlik.cz“), o níže popsaném zpracování osobních údajů a zásadách ochrany Vašeho soukromí.

Abychom vám usnadnili orientaci v našich Zásadách zpracování osobních údajů, uvádíme níže přehled kapitol s uvedením toho hlavního, co obsahují.

KAPITOLA	CO SE TAM DOZVÍTE?
<b>1. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ÚČEL A PRÁVNÍ ZÁKLAD ZPRACOVÁNÍ</b>	Informace o zpracování osobních údajů pro účely: <ul style="list-style-type: none"><li>• reakce na žádosti, dotazy, podněty, zrušení zákaznického účtu</li><li>• vypořádání objednávky</li><li>• vytvoření zákaznického účtu</li><li>• zasílání obchodních sdělení</li><li>• dotazníky spokojenosti</li><li>• nahrávání telefonických hovorů</li><li>• prodej tabákových výrobků a alkoholu</li><li>• provádění marketingových analýz a statistik</li><li>• provoz klubu Rohlíček</li><li>• přizpůsobení obsahu e-shopu Rohlik.cz</li><li>• využití virtuální (AI) asistentky Maia</li><li>• facilitace veřejné sbírky</li><li>• odmítnutí poskytování služeb</li></ul>
<b>2. KDO MÁ K VAŠIM OSOBNÍM ÚDAJŮM PŘÍSTUP</b>	Informace o přístupu k osobním údajům: <ul style="list-style-type: none"><li>• obecně</li><li>• v rámci využití platebních služeb</li><li>• v rámci sekce Lékárna</li><li>• v rámci sekce Nespresso</li><li>• v rámci Rohlik Point</li></ul>
<b>3. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ</b>	Informace týkající se doby zpracování osobních údajů: <ul style="list-style-type: none"><li>• pro účely plnění smlouvy, plnění právních povinností</li><li>• na základě oprávněného zájmu</li><li>• v rámci zákaznického účtu</li><li>• pro ověření věku</li><li>• pro zasílání obchodních sdělení</li><li>• pro facilitaci veřejné sbírky</li><li>• pro odmítnutí poskytování služeb</li></ul>
<b>4. COOKIES A SOCIÁLNÍ SÍŤ</b>	Seznámí vás s informacemi o cookies a propojení na sociální síť v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"><li>• nástroje třetích stran</li><li>• nastavení cookies</li><li>• tlačítka sociálních sítí</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odkaz na <a href="#">samostatný dokument</a> obsahující podrobné informace</li> </ul>
<b>5. MARKETINGOVÝ SOUHLAS</b>	<p>V této kapitole najdete informace o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tom, co je marketingový souhlas</li> <li>• jaké osobní údaje používáme v souvislosti s marketingovým souhlasem</li> <li>• jak marketingový souhlas získáváme</li> <li>• kde můžete změnit nastavení marketingového souhlasu</li> <li>• kdo jsou naši partneři a jaké údaje jim předáváme</li> <li>• jak dlouho používáme osobní údaje na základě marketingového souhlasu</li> <li>• jaké nástroje k cílení a personalizaci reklamy používáme</li> </ul>
<b>6. VAŠE PRÁVA PLYNOUCÍ ZE ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ</b>	<p>Informuje o právech, která máte ve vztahu k vašim osobním údajům:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• právo na přístup</li> <li>• právo na opravu</li> <li>• právo na výmaz</li> <li>• právo na omezení zpracování</li> <li>• právo vznést námitku</li> <li>• právo podat stížnost dozorovému orgánu</li> </ul>
<b>7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ</b>	<p>Informuje o účinnosti a změnách Zásad zpracování osobních údajů a obsahuje kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů</p>

V případě, že budete potřebovat kteroukoliv část textu vysvětlit, poradit anebo projednat další zpracování vašich osobních údajů, můžete se na nás kdykoliv obrátit na e-mailové adrese [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz) nebo [privacy@rohlikgroup.com](mailto:privacy@rohlikgroup.com).

## 1. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ÚČEL A PRÁVNÍ ZÁKLAD ZPRACOVÁNÍ

V této kapitole vás informujeme o tom, jaké vaše osobní údaje zpracováváme. Pro vaši lepší orientaci jsme kapitolu rozdělili podle účelů zpracování. U každého účelu zpracování je uveden také právní základ, který nám zpracování umožňuje. Právní základ vychází z čl. 6 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (EU) 2016/679 (GDPR).

### 1.1. Reakce na žádosti, dotazy, podněty

Když nás kontaktujete s žádostí, dotazem nebo podnětem, můžete být požádáni o vyplnění určitých údajů o sobě nebo vaší společnosti.

Těmito údaji mohou být zejména:

- jméno a příjmení,
- adresa,
- obchodní firma,
- sídlo společnosti,
- identifikační číslo a daňové identifikační číslo,
- telefonní číslo,
- e-mailová adresa.

Údaje, které nám poskytnete, používáme k tomu, abychom vás kontaktovali zpět a poskytli vám informace, o které jste nás požádali. Poskytnutí osobních údajů pro účely odpovědi na vámi vznesené žádosti, dotazy nebo vámi požadované informace jsou naším požadavkem, a jejich neposkytnutí může mít za následek neposkytnutí odpovědi.

**Právním základem** tohoto zpracování je většinou náš oprávněný zájem, který spočívá ve vypořádání vaší žádosti, požadavku, podnětu.

## 1.2. Vypořádání objednávky

Když si na e-shopu Rohlik.cz zakoupíte zboží, pro uzavření a splnění smlouvy potřebujeme vaše osobní údaje.

Těmito osobními údaji jsou:

- a. jméno a příjmení,
- b. adresa pro doručení,
- c. telefonní číslo,
- d. e-mailová adresa,
- e. informace o objednaném zboží,
- f. informace o volbě platební metody,
- g. informace o platební kartě,
- h. komunikace s vámi, včetně případných fotografií, které nám poskytnete (např. v případě vyřizování reklamací).

Poskytnutí osobních údajů pro účely plnění smlouvy jsou naším smluvním požadavkem, a jejich neposkytnutí může mít za následek neuzavření smlouvy.

V případě, že na e-shopu Rohlik.cz nakoupíte, uložíme vámi zadané údaje (především jméno a příjmení, adresu pro doručení, telefonní číslo a e-mailovou adresu) pro použití při příštím nákupu, abyste je nemuseli znovu zadávat. Zároveň uložíme vámi nakoupené produkty do seznamu „*Mé oblíbené*“, díky kterému najdete tyto produkty při příštím nákupu rychleji z jednoho místa na e-shopu Rohlik.cz. Pokud budete chtít získat přístup k historii objednávek pod svým e-mailem, můžete si k němu nastavit heslo.

**Právním základem** tohoto zpracování je plnění smlouvy s vámi, plnění právních povinností, které se na nás vztahují a ochrana našeho oprávněného zájmu, který spočívá především v doložení podstatných okolností našeho smluvního vztahu s vámi.

## 1.3. Vytvoření zákaznického účtu

Pokud si na e-shopu Rohlik.cz vytvoříte zákaznický účet, který je zabezpečen heslem, nebo využíváte zákaznický účet námi zřízený, zpracováváme také ty osobní údaje, které nám o sobě prostřednictvím svého účtu poskytnete, včetně historie vašich nákupů na e-shopu Rohlik.cz, a to za účelem správy zákaznického účtu, vytváření seznamu oblíbených položek pro další nákup, přizpůsobení obsahu webových stránek, aby byl váš nákup pohodlnější a rychlejší (viz kapitola 1.10. Přizpůsobení obsahu e-shopu Rohlik.cz níže).

Pro přístup k zákaznickému účtu **můžete také využít přístupu ze sociální sítě Facebook, nebo vašeho účtu Google, Apple**. V takovém případě nebudete muset vaše údaje vyplňovat ručně a My získáme vaše osobní údaje (v rozsahu jméno a příjmení, e-mailová adresa), které jsou nezbytné k tomu, abychom vám zákaznický účet řádně vytvořili od sociální sítě Facebook nebo společností Google, Apple. Využití osobních údajů, které nám budou takto předány, budou zpracovány v rozsahu a pro účely dle vašeho nastavení účtu na sociální síti Facebook nebo v rámci vašeho účtu Google, Apple.

**Právním základem** tohoto zpracování je plnění smlouvy s vámi.

## 1.4. Zasilání obchodních sdělení

Stanete-li se naším zákazníkem, jsme na základě oprávněného zájmu a výjimky dle §7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti oprávněni vaše jméno, příjmení, e-mailovou adresu a telefonní číslo využít k tomu, abychom vám elektronickými prostředky (e-mail, SMS)

zasílali obchodní sdělení, tj. abychom vás informovali o zboží nebo službách, které poskytujeme, pokud jste takové zasílání neodmítli. Odmítnout zasílání obchodních sdělení máte možnost prostřednictvím nastavení komunikace v nastavení vašeho zákaznického účtu v rámci registračního procesu.

Pokud nám k tomu udělíte souhlas můžeme pro vás připravit speciální nabídky dle kategorie zboží, které jste si u nás už zakoupili. V takovém případě vám budeme na e-mail zasílat obchodní sdělení týkajících se našeho zboží a služeb a zboží a služeb našich partnerů, a to s přihlédnutím k vašim nákupům, preferencím, či jinak uzpůsobené za účelem výběru zboží a služeb nejlépe odpovídajících Vaším potřebám.

Změnit nastavení, tj. **odmítnout zasílání obchodních sdělení, odvolat souhlas nebo jakkoliv jinak upravit zasílání obchodních sdělení** můžete kdykoliv prostřednictvím nastavení komunikace v nastavení vašeho zákaznického účtu nebo zasláním zprávy na [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz). Odmítnout zasílání obchodních sdělení můžete také prostřednictvím odkazu, který je umístěn v každém našem obchodním sdělení.

Naše nabídky, informace o novinkách a slevách či jiná obchodní sdělení vám můžeme zaslat/poskytnout také:

- a. **poštou**, pro tyto účely budeme zpracovávat vaše jméno, příjmení a adresu;
- b. **telefonicky** (živý hovor), pro tyto účely budeme zpracovávat vaše jméno, příjmení a telefon.

Informujte nás, prosím, pokud od nás nechcete dostávat obchodní sdělení telefonicky nebo poštou.

#### **Právní základ:**

Jste-li naším zákazníkem a neodmítnete zasílání obchodních sdělení, je právním základem zpracování náš oprávněný zájem, který spočívá především v podpoře prodeje našeho zboží a služeb našim zákazníkům.

Jste-li naším zákazníkem a zasílání obchodních sdělení na základě oprávněného zájmu odmítnete a poté si v nastavení vašeho zákaznického účtu možnost zasílání obchodních sdělení aktivně zvolíte, je právním základem zpracování váš souhlas.

### **1.5. Dotazníky spokojenosti**

Vyplníte-li nám dotazník spokojenosti, průzkum trhu, dotazník vztahující se k dostatečnosti sortimentu e-shopu Rohlik.cz apod., budeme údaje vámi uvedené v dotazníku/průzkumu zpracovávat za účelem zvyšování kvality našich služeb. Vyplněný dotazník spokojenosti po provedení nákupu přiřadíme k údajům o vaší objednávce. Vyplnění dotazníků/průzkumů je zcela dobrovolné.

#### **Právní základ:**

Jste-li naším zákazníkem a neodmítnete zasílání dotazníků spokojenosti, je právním základem zpracování náš oprávněný zájem, který spočívá v možnosti zlepšení našich služeb.

Jste-li naším zákazníkem a zasílání dotazníků spokojenosti na základě oprávněného zájmu odmítnete a poté si v nastavení vašeho zákaznického účtu tuto možnost aktivně zvolíte, je právním základem zpracování váš souhlas.

### **1.6. Nahrávání telefonických hovorů**

Když s námi komunikujete telefonicky, jsou všechny naše hovory nahrávány. Nahrávky hovorů jsou uloženy v našem interním systému a jste-li naším zákazníkem, jsou přiřazeny k vašemu zákaznickému účtu. Nahrávky hovorů slouží především k doložení plnění našich povinností vyplývajících ze smlouvy, plnění vašich požadavků a zodpovězení dotazů. V případě, že s nahráváním hovorů nesouhlasíte, buďte s námi v kontaktu prostřednictvím e-mailu.

**Právním základem** tohoto zpracování je náš oprávněný zájem, který spočívá především k doložení podstatných okolností našeho smluvního (či jiného) vztahu.

### **1.7. Prodej tabákových výrobků a alkoholu**

V případě, že u nás nakupujete tabákové výrobky a e-cigarety, jsme ze [zákona](#) povinni ověřit Váš věk. Musíme tak zajistit, že naším prostřednictvím nebudou tabákové výrobky, kuřácké pomůcky, bylinné výrobky určené ke kouření nebo e-cigarety prodávány osobám mladším 18 let. Při doručení nákupu obsahujícího tabákový výrobek a/nebo alkohol je kurýr povinen vyžádat si předložení průkazu totožnosti osoby, která přebírá nákup. Abychom byli kontrolním orgánům schopni doložit systém ověřování věku, kurýr z průkazu totožnosti vloží do našeho interního systému jméno, příjmení, datum narození a poslední čtyři čísla průkazu totožnosti (celé číslo dokladu nezpracováváme).

**Právním základem** tohoto zpracování je plnění právní povinnosti, která se na nás vztahuje.

### **1.8. Provádění marketingových analýz a statistik**

Udělíte-li nám k tomu na e-shopu Rohlik.cz souhlas, budeme vámi poskytnuté osobní údaje, včetně vaší nákupní historie, zpracovávat taktéž pro účely provádění marketingových analýz a statistik. Udělení tohoto souhlasu je dobrovolné a jeho poskytnutí vám neukládá žádný právní předpis. Váš souhlas můžete kdykoli odvolat, odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

**Právním základem** tohoto zpracování je váš souhlas.

### **1.9. Provoz klubu Rohlíček**

Pro registraci do klubu Rohlíček je nezbytné zadání údajů vztahujících se k vašemu již narozenému nebo očekávanému dítěti v rozsahu jméno, datum narození / předpokládané datum narození, pohlaví dítěte. Poskytnutí údajů je zcela dobrovolné, je však nezbytné pro členství v klubu Rohlíček, přičemž bez vyplnění těchto údajů vám členství v klubu Rohlíček nevzniká.

Udělíte-li nám k tomu souhlas, budeme vámi poskytnuté údaje, včetně vaší nákupní historie a údajů o tom, že čekáte miminko, že máte dítě do 12 let a údajů o datu narození a pohlaví dítěte zpracovávat taktéž pro následující účely:

- a. provádění marketingových analýz a statistik;
- b. zasílání obchodních sdělení týkajících se našeho zboží a služeb a zboží a služeb našich partnerů na váš e-mail, a to s přihlédnutím k vašim nákupům, preferencím, či jinak uzpůsobených za účelem výběru zboží a služeb nejlépe odpovídajících vašim potřebám.

Souhlas můžete kdykoli odvolat, tím není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů před jeho odvoláním. Bližší informace o zpracování osobních údajů členů klubu Rohlíček jsou k dispozici v samostatném dokumentu, který je v aktuálním znění dostupný [zde](#).

### **1.10. Přizpůsobení obsahu e-shopu Rohlik.cz**

E-shop Rohlik.cz využívá číslo vašeho zákaznického účtu a nákupní historii pro zobrazení přizpůsobeného obsahu e-shopu Rohlik.cz. Zobrazení přizpůsobeného obsahu spočívá pouze v tom, že vám v jednotlivých kategoriích produktů na prvních místech zobrazíme vaše oblíbené produkty tak, abychom vám nákup usnadnili. Účelem zpracování je poskytnutí služby nákupu na co nejméně kliknutí. Vezměte prosím na vědomí, že služba zajištění nákupu na co nejméně kliků je nedílnou součástí e-shopu Rohlik.cz. Účelem zobrazení individualizovaného obsahu není provádění marketingu, šíření reklamy ani motivace k nákupu konkrétních produktů.

Pro toto zpracování jsme v součinnosti s naším pověřencem pro ochranu osobních údajů vypracovali posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, abychom si ověřili, že toto zpracování, které Vám má poskytnout funkční službu, která vám šetří čas, neznamená jakékoliv zvýšené riziko pro vaše soukromí.

**Právním základem** tohoto zpracování je plnění smlouvy s vámi.

### **1.11. Informace o zahájení činnosti**

Když nám předáte své kontaktní údaje s žádostí, abychom vás informovali o novinkách ohledně zahájení činnosti v lokalitě, která vás zajímá, použijeme tyto kontakty k tomu, abychom vám poskytli informace, o které jste nás požádali.

**Právním základem** tohoto zpracování je přijetí opatření před možným uzavřením smlouvy na vaši žádost.

### **1.12. Využití virtuální (AI) asistentky Maia**

Pokud využijete naší virtuální asistentky Maia, aby Vám pomohla s výběrem produktů, dala tipy na vaření a usnadnila nákup, vezměte na vědomí, že Maia využívá pro odpovědi prvky umělé inteligence. Aby byla Maia schopná poskytnout Vám navazující odpovědi, uchovává údaje o proběhlých konverzacích (obvykle jde o pět posledních konverzací). Maia nevyužívá získaná data pro obecné zdokonalování algoritmů, ale pouze pro vytvoření co nejlepší odpovědi na Vaši otázku. Pokud však upozorníte virtuální asistentku na špatnou odpověď, poučí se a tyto údaje použije, aby se to už neopakovalo. Virtuální asistentka Maia je doplňkovou službou, kterou můžete, ale nemusíte využívat – její využití je zcela dobrovolné.

#### **Právní základ:**

Právním základem tohoto zpracování je Váš souhlas, který nám po upozornění udělíte tím, že virtuální asistentku použijete. Pokud nám souhlas udělit nechcete, virtuální asistentku nepoužívejte. Použití virtuální asistentky není pro využití e-shopu nezbytné.

### **1.13. Veřejné sbírky**

Pokud se zúčastníte veřejné sbírky, do které můžete na našem e-shopu přispět, zpracováváme obvykle Vaše osobní údaje v rozsahu ID uživatele (e-shopu rohlik.cz) a výše daru. Jsme oprávněni zpřístupnit Vaše údaje organizátorovi veřejné sbírky v souladu se zákonem č. 117/2001 Sb., o veřejných sbírkách (obvykle v rozsahu jméno, příjmení, adresa, výše daru). O organizátorovi sbírky Vás budeme vždy informovat v souvislosti s Vaším příspěvkem do příslušné veřejné sbírky.

#### **Právní základ:**

Právním základem tohoto zpracování je plnění právních povinností.

### **1.14. Odmítnutí poskytování služeb**

V případě, že jste byli našimi zákazníky a registrujeme u Vás opakovaně neuhrazené objednávky, podvodné chování nebo jste nás nějakým způsobem významně poškodili, jsme oprávněni Vám poskytování služeb odmítnout. Pro tyto účely zpracováváme Vaše základní identifikační údaje, především jméno, příjmení, adresu, e-mail, telefon a historii problémového jednání.

#### **Právní základ:**

Právním základem tohoto zpracování je náš oprávněný zájem, který spočívá v ochraně našich právních nároků, našeho podnikání a prevenci dalších ztrát.

## **2. KDO MÁ K VAŠIM OSOBNÍM ÚDAJŮM PŘÍSTUP**

Vaše osobní údaje zpřístupňujeme pouze oprávněným zaměstnancům a spolupracujícím osobám nebo jednotlivým zpracovatelům osobních údajů smluvně sjednaným, případně dalším správcům, vždy však pouze v míře nezbytné pro naplnění jednotlivých účelů a na základě odpovídajícího právního titulu pro zpracování osobních údajů. Jedná se například o:

- a. externí účetní společnosti;
- b. smluvně sjednané dopravce;
- c. externí advokátní kanceláře;
- d. zpracovatelům, kteří nám poskytují serverové, webové, marketingové cloudové nebo IT služby.

Vezměte na vědomí, že jsme součástí skupiny společností vedené společností Rohlik Group a.s. se sídlem Sokolovská 100/94, Karlín, 186 00 Praha 8, Česká republika (dále jen "**Skupina**"). Všechny společnosti Skupiny mají sídlo v EU. Sdílení osobních údajů pro interní administrativní a provozní účely v rámci Skupiny probíhá na právním základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, tj. oprávněného zájmu, v souladu s bodem 48 odůvodnění GDPR.



## 2.1. Platební služby

Vaše osobní údaje zpřístupňujeme v odpovídajícím rozsahu poskytovatelům platebních služeb dle Vámi zvoleného způsobu úhrady. Vezměte na vědomí, že poskytovatel platební služby může být v pozici samostatného správce osobních údajů a zpracování Vašich osobních údajů pro účely iniciace platby (umožnění platby z Vašeho účtu na náš účet), resp. provedení platby prostřednictvím platební brány se pak řídí zásadami zpracování osobních údajů příslušného poskytovatele dané platební služby. Tyto zásady jsou dostupné pro poskytovatele služby iniciace plateb Everifin [zde](#) a pro poskytovatele platební brány Adyen [zde](#).

## 2.2. Sekce „Lékárna“

Jestliže si zakoupíte zboží ze sekce „Lékárna“, předáme vybrané údaje společnosti BENU Česká republika a.s., se sídlem Praha 10 – Hostivař, K pérovně 945/7, PSČ 10200, IČ: 49621173, aby vaši objednávku z lékárny vyřídila. Jedná se o informace o produktech, které jste v sekci Lékárna zakoupili, a dále vaše jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu a adresu pro doručení.

## 2.4. ROHLÍK POINT

V případě, že využíváte služeb nákupních boxů [ROHLÍK POINT](#) a např. zapomenete Váš PIN nebo budete řešit jiný problém s vyzvednutím zboží, mohou být pro ověření oprávněnosti vydání zboží vaše osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a telefonní číslo jednorázově zpřístupněny provozovateli vámi zvoleného nákupního boxu, a to prostřednictvím servisní telefonní linky. Po ověření oprávněnosti vydání zboží provozovatel nákupního boxu zpracování Vašich osobních údajů ukončí.

## 3. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat po dobu, po kterou vám budeme poskytovat naše služby či plnit vzájemnou smlouvu, nebo po dobu nezbytnou k plnění archivačních či jiných povinností podle platných právních předpisů, jako jsou například zákon o účetnictví, zákon o archivnictví a evidenci nebo zákon o dani z přidané hodnoty.

Po splnění smlouvy (uhrazení ceny a doručení zboží) vaše osobní údaje dále zpracováváme z důvodu našich oprávněných zájmů, kterými je ochrana našich nároků, po nezbytnou dobu, nejdéle však po dobu 4 let.

Osobní údaje, které zpracováváme na základě vašeho souhlasu, budeme zpracovávat do doby, než váš souhlas odvoláte. Pro odvolání souhlasu stačí **zaslat e-mail s příslušnou žádostí na [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz)**.

### 3.1. Zákaznický účet

Osobní údaje týkající se vašeho zákaznického účtu, včetně údajů v něm obsažených, budeme zpracovávat za účelem správy zákaznického účtu po celou dobu, co bude účet aktivní. Za účelem zasílání nabídek našeho zboží budeme tyto vaše osobní údaje zpracovávat do té doby, než si účet zrušíte nebo dokud zasílání našich nabídek neodmítnete. Pokud si zřídíte zákaznický účet (nebo se k němu přihlásíte přes Facebook) a neprovedete u nás žádný nákup, budeme údaje zpracovávat po dobu 5 měsíců od jeho zřízení. Údaje o vašich nákupech uchováváme ve vašem zákaznickém účtu po dobu 4 let a po uplynutí této doby je smažeme, kromě situace, kdy:

- a. jste u nás za posledních 6 měsíců nakoupili; nebo
- b. jste se za posledních 12 měsíců do vašeho zákaznického účtu přihlásili; nebo
- c. jestliže jste nám udělili souhlas se zpracováním osobních údajů.

### 3.2. Doložení věku

Osobní údaje nezbytné pro doložení kontroly věku při prodeji tabákových výrobků a alkoholických nápojů uchováváme po dobu 4 let ode dne uskutečnění posledního nákupu tabákových výrobků nebo alkoholických nápojů.

### 3.3. Obchodní sdělení

Osobní údaje pro účely zasílání obchodních sdělení na základě oprávněného zájmu (přímý marketing) budeme zpracovávat po dobu trvání našeho smluvního vztahu a dále po dobu maximálně 12 měsíců po jeho ukončení nebo dokud takové zpracování neodmítnete.

Osobní údaje pro účely zasílání obchodních sdělení na základě vašeho souhlasu budeme zpracovávat po dobu udělení souhlasu. Zpracování vašich osobních údajů za účelem zasílání obchodních sdělení můžete kdykoliv odmítnout a nebude to mít vliv na naše jiné vzájemné vztahy. Stačí zasílání dalších sdělení odmítnout kliknutím na link umístěný v zaslaném obchodním sdělení, nebo nám můžete zaslat e-mail s příslušnou žádostí na [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz). Způsob, jakým vás můžeme kontaktovat a oblasti, které vás zajímají, si můžete také snadno nastavit prostřednictvím vašeho profilu v sekci „Nastavení komunikace“.

### 3.4. Veřejné sbírky

Pokud přispějete do veřejné sbírky, kterou facilitujeme (tj. jsme do sbírky zapojeni pro usnadnění její realizace), zpracováváme obvykle Vaše osobní údaje po dobu, která se odvíjí od charakteru sbírky a je dána právními předpisy (minimálně 5 let dle zákona o účetnictví, maximálně 10 let pro daňové účely).

### 3.5. Odmítnutí poskytování služeb

V případě, že jsme byli z důvodů popsaných v bodě 1.14. výše nuceni odmítnout Vám poskytnutí našich služeb, uchováváme údaje nezbytné pro ochranu našich práv a právem chráněných nároků po dobu maximálně 3 roky.

## 4. ON-LINE SLUŽBY A SOCIÁLNÍ SÍTĚ

Na našich webových stránkách používáme vlastní on-line služby i služby třetích stran. Služby obvykle využívají cookies nebo podobné technologie. Cookies jsou malé textové soubory obsahující krátké údaje, které mohou být při návštěvě webové stránky uloženy do zařízení uživatele. Na e-shopu Rohlik.cz používáme soubory cookies, které slouží k následujícím účelům:

- a. zapamatování si přihlášeného uživatele;
- b. uskutečňování přidávání do košíku a objednávání;
- c. komfortní funkce webu;
- d. anonymizované vyhodnocování pohybu uživatelů po webu;
- e. zákaznický chat;
- f. získávání dobrovolné zpětné vazby od uživatelů a
- g. personalizace zobrazování reklam.

Veškeré osobní údaje jsou zpracovány zákonným a transparentním způsobem a jsou vyžadovány pouze přiměřené, relevantní a nezbytné údaje ve vztahu k účelu zpracování. Bližší informace jsou v aktuálním znění dostupné [zde](#).

### 4.2. Nastavení on-line služeb

To, které on-line služby nám povolíte, můžete nastavit v rámci našeho banneru pro správu souhlasů. Nastavení on-line služeb můžete kdykoliv změnit tak, že si banner pro správu souhlasů znovu otevřete. Cookies můžete regulovat také v nastavení svého internetového prohlížeče. Způsob nastavení souborů cookies v nejčastěji používaných prohlížečích najdete na následujících odkazech:

- a. [Chrome](#)
- b. [Firefox](#)
- c. [Opera](#)
- d. [Microsoft Edge](#)

### 4.3. Tlačítka sociálních sítí

Tlačítka sociálních sítí jsou na e-shopu Rohlik.cz umístěna zejména pro možnost interakce se sociálními sítěmi, abychom e-shop Rohlik.cz učinili zajímavější pro vás jako uživatele. Spojení s příslušnou



sociální sítí nastane, pouze pokud aktivně kliknete na příslušné tlačítko. V tomto případě váš webový prohlížeč zahájí připojení k serverům příslušné sociální sítě.

## 5. MARKETINGOVÝ SOUHLAS

Pokud nám udělíte souhlas s použitím vašich údajů (konkrétní rozsah viz níže) za účelem přizpůsobení naší reklamy a reklamy našich partnerů vašim zájmům, umožníte nám zobrazovat vám reklamu naši a reklamu našich partnerů (jak jsou vymezeni níže), o které se domníváme, že by vás mohla zajímat. Takový souhlas nazýváme „**marketingový souhlas**“.

Pokud nám udělíte marketingový souhlas, cílíme a vyhodnocujeme úspěšnost kampaní na základě analýzy vašeho chování s využitím pseudonymizovaných údajů. Po udělení souhlasu můžeme také použít jedinečný identifikátor (ID uživatele) ke sledování vašeho chování na různých webových stránkách, prohlížečích nebo koncových zařízeních.

Upozorňujeme, že udělení marketingového souhlasu je zcela dobrovolné a neudělení souhlasu nijak neovlivní náš obchodní vztah.

### 5.1. Jaké osobní údaje používáme v souvislosti s marketingovým souhlasem?

Konkrétní údaje, které se používají pro cílení a přizpůsobení, závisí na tom, jak je reklama cílena/přizpůsobena. Ve většině případů se jedná o následující kategorie osobních údajů:

- a. údaje o místě, kde nakupujete, se používají především pro geografické cílení;
- b. pro zájmové a behaviorální cílení se používají údaje o vašich předchozích nákupech, o vašem pohybu na našem e-shopu, o vašich oblíbených kategoriích produktů, o tom, zda se vám líbí speciální nabídky, jak často nakupujete, jaká je průměrná hodnota vaší objednávky, zda jste členem některého z našich klubů (Premium, Rohlíček), zda nakupujete přes webové stránky nebo aplikaci atd.

Dále jsou zpracovávány údaje o vaší reakci na zobrazenou reklamu (např. prokliky, konverze do e-shopu apod.), které slouží k vyhodnocení úspěšnosti kampaní.

Pro cílení a přizpůsobení reklamy používáme pseudonymizované údaje. Pseudonymizace je zpracování osobních údajů, při kterém již nelze údaje spojit s konkrétní osobou bez použití dodatečných informací, přičemž tyto dodatečné informace jsou uloženy odděleně a podléhají technickým a organizačním opatřením, která zajišťují, že údaje nelze protiprávně spojit s konkrétní osobou.

### 5.2. Jak získáváme marketingový souhlas

Prostřednictvím banneru zobrazeného na stránkách e-shopu Rohlik.cz se můžete rozhodnout, zda nám souhlas udělíte prostřednictvím aktivního pole „*Ano*“, nebo neudělíte prostřednictvím aktivního pole „*Ne*“. Jakmile se rozhodnete, banner zmizí. Pokud nám souhlas neudělíte, nabídneme vám možnost udělit marketingový souhlas znovu po uplynutí 30 dnů od vašeho odmítnutí. Od té doby to necháme na vás. Pokud si to kdykoli rozmyslíte, můžete změnit nastavení, jak je popsáno níže.

### 5.3. Kde můžete změnit nastavení marketingového souhlasu

Svůj marketingový souhlas můžete kdykoli jednoduše spravovat (udělit/odvolat) v nastavení vašeho zákaznického účtu na e-shopu Rohlik.cz. Konkrétně komunikační centrum najdete pod svými iniciálami (ikona na e-shopu Rohlik.cz vpravo nahoře), poté klikněte na „*můj účet*“. Na stránce, která se otevře, najdete vlevo záložku „*nastavení komunikace*“.

### 5.4. Kdo jsou naši partneři a jaké údaje jim předáváme

Našimi partnery jsou především následující typy společností: společnosti vyrábějící / prodávající rychloobrátkové spotřební zboží, zástupci automobilového průmyslu, telekomunikací, cestování a pohostinství, médií a zábavy, zákaznické elektroniky a technologií, finančních služeb (bankovníctví, platební styk, pojištění) a maloobchodu.

**Našim partnerům nepředáváme žádné Vaše osobní údaje.** Výše uvedené kategorie vašich osobních údajů (v rozsahu dle metody cílení reklamy) jsou využívány pouze k vytvoření tzv. segmentů publika

pro zobrazení konkrétní reklamy podle parametrů, které si zvolíme (pokud se jedná o naši reklamu) nebo nám je poskytne náš partner. Způsob, jakým to celé funguje, vychází z údajů, které máme k dispozici a které jsme shromáždili v rámci vašeho nakupování a pohybu na e-shopu Rohlik.cz. Podle těchto údajů vás pouze (prostřednictvím vašeho zařízení) zařadíme do jednoho z publik a zobrazíme vám vybranou reklamu (naši nebo našeho partnera). Údaje o vaší reakci na zobrazení reklamy pak využíváme pro účely vyhodnocení úspěšnosti konkrétní reklamní kampaně a zvýšení účinnosti cílení/přizpůsobení reklamy.

### **5. 5. Jak dlouho používáme osobní údaje na základě marketingového souhlasu?**

Pokud nám udělíte marketingový souhlas, zpracováváme vaše osobní údaje po dobu platnosti souhlasu (tj. do jeho odvolání).

Vezměte prosím na vědomí, že pokud nám udělíte souhlas, zahrneme do zpracování celou škálu údajů (viz kategorie výše), které o vás máme od počátku našeho obchodního vztahu.

### **5.6. Jaké nástroje se používají k cílení a personalizaci reklamy?**

K cílení a přizpůsobení reklamy mimo e-shop Rohlik.cz používáme nástroje společnosti Criteo. Prostřednictvím nástrojů společnosti Criteo jsou však zpracovávány pouze pseudonymizované údaje. Společnost [Criteo](#) je naším zpracovatelem údajů.

## **6. VAŠE PRÁVA PLYNOUCÍ ZE ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Ve vztahu k námi prováděnému zpracování vašich osobních údajů máte následující práva:

- a. právo na přístup k osobním údajům;
- b. právo na opravu;
- c. právo na výmaz („právo být zapomenut“);
- d. právo na omezení zpracování údajů;
- e. právo vznést námitku proti zpracování; a
- f. právo podat stížnost na zpracování osobních údajů.

Vaše práva jsou níže vysvětlena, abyste si dokázal/a udělat jasnější představu o jejich obsahu.

**Všechna vaše práva můžete uplatnit tak, že nás kontaktujete na e-mailové adrese [zakaznici@rohlik.cz](mailto:zakaznici@rohlik.cz) nebo [privacy@rohlikgroup.com](mailto:privacy@rohlikgroup.com).**

**Stížnost můžete podat u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).**

### **6.1. Právo na přístup**

Kdykoliv můžete požádat o naše potvrzení, zda osobní údaje, které se vás týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud jsou, pak za jakými účely, v jakém rozsahu, komu jsou zpřístupněny, jak dlouho je budeme zpracovávat, zda máte právo na opravu, výmaz, omezení zpracování či vznést námitku, odkud jsme osobní údaje získali a zda dochází na základě zpracování vašich osobních údajů k automatickému rozhodování, včetně případného profilování. Také máte právo získat kopii vašich osobních údajů, přičemž první poskytnutí je bezplatné, za další poskytnutí pak můžeme požadovat přiměřenou úhradu administrativních nákladů.

### **6.2. Právo na opravu**

Kdykoliv nás můžete požádat o opravu či doplnění vašich osobních údajů, pokud by byly nepřesné či neúplné.

### **6.3. Právo na výmaz**

Vaše osobní údaje musíme vymazat, pokud (i) již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, (ii) zpracování je protiprávní, (iii) vznesete námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, nebo (iv) nám to ukládá zákonná povinnost.

### **6.4. Právo na omezení zpracování**

Dokud nevyřešíme jakékoliv sporné otázky ohledně zpracování vašich osobních údajů, musíme omezit zpracování vašich osobních údajů tak, že tyto můžeme mít pouze uloženy a případně je můžeme použít z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků.

#### **6.5. Právo vznést námitku**

Můžete vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů, které zpracováváme pro účely přímého marketingu nebo z důvodu oprávněného zájmu. Pokud vznesete námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, nebudou již vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávány.

### **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

#### **7.1. Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů**

V případě jakýchkoliv dotazů ohledně zpracování osobních údajů se můžete obrátit na našeho pověřence pro ochranu osobních údajů, kterým je společnost FairData Professionals a.s. (Mgr. Jaroslav Šuchman, LL.M., Mgr. Ing. Jana Schwarz Duchková), e-mail: [privacy@rohlikgroup.com](mailto:privacy@rohlikgroup.com), tel. +420 483 104 376.

#### **7.2. Účinnost, aktualizace**

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné od 25. 5. 2018 a jsou průběžně aktualizovány. Termín poslední aktualizace: leden 2025.