

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 (dále také „**My**“), jako správce osobních údajů, Vás jako uživatele webových stránek www.rohlik.cz („**webové stránky**“) a naše zákazníky nebo potenciální zákazníky informuje o níže popsaném zpracování osobních údajů a zásadách ochrany Vašeho soukromí.

Dále v textu se dozvíte zejména:

1. jaké Vaše osobní údaje budeme zpracovávat;
2. za jakými účely a jakým způsobem budeme Vaše osobní údaje zpracovávat;
3. komu mohou být Vaše osobní údaje předány;
4. po jakou dobu budeme Vaše osobní údaje zpracovávat a
5. jaká máte ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů práva.

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 nebo privacy@rohlikgroup.com.

1. Rozsah zpracování osobních údajů

1.1. Když nás kontaktujete prostřednictvím webových stránek, můžete být požádáni o vyplnění určitých údajů o sobě nebo Vaší společnosti. Těmito údaji mohou být zejména:

- a. Vaše jméno a příjmení,
- b. adresa,
- c. obchodní firma,
- d. sídlo společnosti,
- e. identifikační číslo a daňové identifikační číslo,
- f. telefonní číslo nebo
- g. e-mailová adresa.

Údaje, které nám poskytnete, používáme k tomu, abychom Vás kontaktovali zpět a poskytli Vám informace, o které jste nás požádali.

1.2. Když si na našich webových stránkách zakoupíte zboží, pro uzavření a splnění smlouvy potřebujeme Vaše osobní údaje. Těmito osobními údaji jsou:

- a. Vaše jméno a příjmení,
- b. adresa pro doručení,
- c. telefonní číslo,
- d. e-mailová adresa.

Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem splnění smlouvy.

V případě, že u nás nakoupíte, uložíme Vámi zadané údaje (především jméno a příjmení, adresa pro doručení, telefonní číslo, e-mailová adresa) 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 webu či v mobilní aplikaci. Pokud budete chtít získat přístup k historii objednávek pod svým e-mailem, můžete si k němu nastavit heslo.

Pakliže na našich webových stránkách **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 u nás, 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 (proti tomuto zpracování můžete vznést námitku) a za účelem zasílání nabídek našeho zboží (s tímto zpracováním můžete vyjádřit nesouhlas). Pro přístup k zákaznickému účtu **můžete také využít přístupu ze sociální sítě Facebook**, v takovém případě nebudete muset Vaše údaje vyplňovat ručně a My od sociální sítě Facebook získáme Vaše osobní údaje (v rozsahu jméno a příjmení, e-mailová adresa), které jsou nezbytné k tomu, abychom Vám zákaznický účet řádně vytvořili.

Pakliže se stanete naším zákazníkem, Vaše jméno, příjmení, e-mailovou adresu a telefonní číslo můžeme vedle toho využít k tomu, abychom Vám elektronickými prostředky (e-mail, sms) zasílali obchodní sdělení, tj. abychom Vás informovali o zboží nebo službách, které poskytujeme a které by Vás, podle našeho názoru, mohly dle kategorie zboží, které jste si u nás zakoupili, zajímat. Z odebrání obchodních sdělení zasílaných elektronickými prostředky se můžete kdykoliv odhlásit odkazem v e-mailech nebo zasláním zprávy na zakaznici@rohlik.cz. Změnu nastavení komunikace s námi a odběru obchodních sdělení můžete provést také v nastavení Vašeho účtu.

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

- **poštou**, přičemž pro tyto účely budeme zpracovávat Vaše jméno, příjmení a adresu;
- **telefonicky** (živý hovor), přičemž pro tyto účely budeme zpracovávat Vaše jméno, příjmení a telefonický kontakt.

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

Vyplníte-li nám po provedeném nákupu dotazník spokojenosti, přiřadíme ho k údajům o Vaší objednávce a budeme údaje Vámi uvedené v dotazníku zpracovávat za účelem zvyšování kvality našich služeb. Vyplnění dotazníku je dobrovolné.

Poskytnutí osobních údajů pro účely plnění smlouvy a poskytnutí osobních údajů pro účely odpovědi na Vámi vznesené dotazy nebo Vámi požadované informace jsou naším smluvním požadavkem, a jejich neposkytnutí může mít za následek neuzavření smlouvy nebo neposkytnutí odpovědi na Vámi vznesené dotazy.

1.3. 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, nevolejte nám a buďte s námi v kontaktu prostřednictvím e-mailu.

1.4 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 je kurýr povinen si vyžádat 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).

1.5. Udělíte-li nám k tomu na webových stránkách www.rohlik.cz Váš souhlas, budeme Vámi poskytnuté osobní údaje, včetně Vaší nákupní historie, zpracovávat taktéž pro následující účely:

- provádění marketingových analýz a statistik;

- zasílání obchodních sdělení týkajících se našeho zboží a služeb a zboží a služeb našich partnerů na Váš e-mail, a to s přihlédnutím k Vaším nákupům, preferencím, či jinak uzpůsobených za účelem výběru zboží a služeb nejlépe odpovídajících Vaším potřebám;
- využití osobních údajů, které nám budou předány sociální sítí Facebook, pokud se přihlásíte prostřednictvím této sociální sítě, v rozsahu dle Vašeho nastavení, k výše uvedeným účelům.

Udělení tohoto souhlasu je dobrovolné a jeho poskytnutí Vám neukládá žádný právní předpis. Váš souhlas můžete kdykoli odvolat, tím není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

1.6. Udělíte-li nám k tomu na webových stránkách www.rohlik.cz Váš souhlas, budeme Vámi poskytnuté osobní 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:

- provádění marketingových analýz a statistik;
- zasílání obchodních sdělení týkajících se našeho zboží a služeb a zboží a služeb našich partnerů na Váš e-mail, a to s přihlédnutím k Vaším nákupům, preferencím, či jinak uzpůsobených za účelem výběru zboží a služeb nejlépe odpovídajících Vaším potřebám;
- využití osobních údajů, které nám budou předány sociální sítí Facebook, pokud se přihlásíte prostřednictvím této sociální sítě, v rozsahu dle Vašeho nastavení, k výše uvedeným účelům.

Udělení tohoto souhlasu je dobrovolné a jeho poskytnutí Vám neukládá žádný právní předpis. Udělení tohoto souhlasu je však nezbytné pro členství v klubu Rohlíček, přičemž bez udělení tohoto souhlasu Vám členství v klubu Rohlíček nevzniká a při jeho odvolání Vám členství v klubu Rohlíček zaniká. Váš souhlas můžete kdykoli odvolat, tím není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

2. Kdo má k Vaším osobním údajům přístup

Vaše osobní údaje budeme jako správce zpracovávat My. 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:

- externí účetní společnosti,
- externí advokátní kanceláře;
- zpracovatelům, kteří nám poskytují serverové, webové, marketingové cloudové nebo IT služby.

Jestliže si zakoupíte zboží ze sekce "Lékárna", předáme některé 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.

Jestliže si zakoupíte zboží ze sekce „Nespresso“, předáme za účelem uzavření kupní smlouvy s Vámi a, pokud to předem neodmítnete, též zasílání obchodních sdělení, některé údaje společnosti Nestlé Česko s.r.o., se sídlem Praha 4 – Modřany, Mezi vodami 2035/31, PSČ 14320, IČO: 457 99 504. Jedná se o informace o produktech, které jste v sekci „Nespresso“ zakoupili, a dále Vaše jméno a příjmení, telefonní číslo, emailovou adresu a adresu pro doručení, a údaj o ne/odmítnutí obchodních sdělení. Podrobné informace o tom, jak nakládá s Vašimi

osobními údaji a jakým způsobem je chrání společnost Nestlé Česko s.r.o., se můžete dozvědět v dokumentu „Ochrana osobních údajů“ na stránce <https://www.nespresso.com/cz/cs/podminky-uziti>.”

V případě, že využíváte služeb nákupních boxů [ROHLIK 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

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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:

- jste u nás za posledních 6 měsíců nakoupili; nebo
- jste se za posledních 12 měsíců do Vašeho zákaznického účtu přihlásili; nebo
- jestliže jste nám udělili souhlas dle bodu 1.3. a 1.4.

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

3.5 Osobní údaje, které zpracováváme na základě Vašeho souhlasu dle bodu 1.3. a 1.4, budeme zpracovávat do doby, než Váš souhlas odvoláte. Pro odvolání souhlasu stačí **zaslat e-mail s příslušnou žádostí na zakaznici@rohlik.cz**.

3.6. 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.

3.7 Způsob jakým Vás můžeme kontaktovat a oblasti, které Vás zajímají, si můžete také snadno nastavit prostřednictvím Vašeho profilu v sekci „Nastavení komunikace“.

4. Cookies a sociální sítě

4.1. Cookies jsou malé textové soubory obsahující krátké údaje, které mohou být při návštěvě webové stránky uloženy do zařízení uživatele. Na našich webových stránkách používáme soubory cookie, které slouží k následujícím účelům:

- zapamatování si přihlášeného uživatele;
- uskutečňování přidávání do košíku a objednávání;
- komfortní funkce webu;
- anonymizované vyhodnocování pohybu uživatelů po webu;
- zákaznický chat;
- získávání dobrovolné zpětné vazby od uživatelů a
- 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.

4.2. Na našich webových stránkách používáme nástroje, díky kterým se Vám zobrazují (i na stránkách třetích stran) sdělení, která jsou v souladu s tím, co Vás zajímá. K tomu používáme soubory cookies, které využívají nástrojů externích společností.

Na našich Webových stránkách využíváme tyto nástroje:

- Reklamní funkce Google Analytics nad rámec základních analytických funkcí (bližší informace [ZDE](#));
- Doplnkové služby Hotjar, které v rámci optimalizace Webových stránek mohou zpracovávat informace o uživateli (bližší informace [ZDE](#));
- Adform –nástroj, který používá soubory cookie k zobrazování reklam relevantních pro uživatele, ke zlepšování přehledů výkonu kampaní nebo k zabránění tomu, aby uživatel viděl stejnou reklamu vícekrát (bližší informace [ZDE](#));
- Marketingové služby společnosti Facebook, které umožňují zobrazení reklamy uživatelům Webových stránek při návštěvě sociální sítě Facebook nebo jiných webů, které také používají tyto nástroje (bližší informace [ZDE](#));
- Marketingové nástroje společnosti Seznam.cz, a.s., které umožňují realizovat reklamu zobrazovanou ve vyhledávačích a v obsahové a partnerské síti Seznam.cz. (bližší informace [ZDE](#)).

4.3. Soubory cookies můžete v nastavení svého internetového prohlížeče odmítnout, nebo si nastavit užívání jen některých. Způsob nastavení souborů cookies v nejčastěji používaných prohlížečích najdete na následujících odkazech:

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Opera](#)
- [Microsoft Edge](#)

4.4. Tlačítka sociálních sítí jsou na našich webových stránkách umístěna zejména pro možnost interakce se sociálními sítěmi, abychom webové stránky 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. Vaše práva plynoucí ze zpracování osobních údajů

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

- právo na přístup k osobním údajům;
- právo na opravu;
- právo na výmaz („právo být zapomenut“);
- právo na omezení zpracování údajů;
- právo vznést námitku proti zpracování; a
- 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 nebo privacy@rohlikgroup.com.

Stížnost můžete podat u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

Právo na přístup znamená, že si 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.

Právo na opravu znamená, že nás kdykoliv můžete požádat o opravu či doplnění Vašich osobních údajů, pokud by byly nepřesné či neúplné.

Právo na výmaz znamená, že musíme vymazat Vaše osobní údaje 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.

Právo na omezení zpracování znamená, že 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.

Právo vznést námitku znamená, že 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.

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. Richard Otevřel, Mgr. Jaroslav Šuchman, LL.M., Mgr. Ing. Jana Duchková), e-mail: privacy@rohlikgroup.com, tel. +420 255 000 376.

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné od 25.5.2018 a jsou pravidelně aktualizovány. Termín poslední aktualizace: únor 2022.