

Podmínky ochrany osobních údajů

Jsem obchodník Tomáš Trojan IČ: 49993658 se sídlem K Jeslím 444, Semily 51301.

Provozujeme CZ Reklamace na webových stránkách www.reklamace.cz. Pro poskytování našich služeb, prodej zboží a provoz našich webových stránek zpracováváme některé osobní údaje.

Zpracování osobních údajů upravuje zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“)

I. Zpracování osobních údajů

1. Zpracování osobních údajů v případě použití kontaktního formuláře

Pokud poptáváte naše produkty a služby, budeme pracovat s vašimi kontaktními údaji, které nám sdělíte, hlavně prostřednictvím poptávkového formuláře. Jsou to: jméno, příjmení, adresa bydliště, telefon, e-mail.

Z jakého důvodu?

Kontaktujeme vás přes ně pro další domluvu ohledně reklamovaného zboží a služeb, případně poptávky nového zboží.

Na základě jakého právního důvodu?

Jedná se o zpracování na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR – jednání o smlouvě, resp. provedení opatření před uzavřením smlouvy na vaši žádost.

Jak dlouho budeme osobní údaje zpracovávat?

Osobní data zpracováváme po dobu 3 let od poslední reklamace nebo poptávky zboží. Současně má uživatel nárok kdykoli požádat o výmaz svých dat.

1. Zpracování osobních údajů v případě reklamace

Pokud u nás reklamujete zboží, budeme pracovat s údaji, které nám vyplníte. Jsou to hlavně fakturační údaje: jméno, příjmení, adresa, e-mail a telefon.

Z jakého důvodu?

Osobní údaje potřebujeme zpracovat, abychom splnili naši smlouvu - správně zpracovali reklamaci zboží nebo služby. Přes kontaktní údaje s vámi budeme také komunikovat ohledně stavu vaší reklamace, případně vašich dotazů.

Osobní údaje budeme dále zpracovávat pro splnění našich povinností, které nám plynou ze zákona (hlavně pro účetní a daňové účely).

Na základě jakého právního důvodu osobní údaje zpracováváme?

Jedná se o zpracování na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR – plnění smlouvy a čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR – plnění naší právní povinnosti.

Jak dlouho budeme osobní údaje zpracovávat?

Po dobu plnění naší služby a poté po dobu 3 let od posledního poskytnutí takové služby nebo dodání zboží.

1. Newslettery (obchodní sdělení)

Pokud jste reklamující zákazník a nezakázali jste nám to při podání reklamace nebo poptávce zboží, použijeme vaši e-mailovou adresu pro rozesílku našich novinek.

Na základě jakého právního důvodu?

Umožňuje nám to ust. § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, pokud jste nám to při nákupu nezakázali.

Jak dlouho budeme osobní údaje zpracovávat?

3 roky od vašeho poslední reklamace nebo poptávky po zboží. Z rozesílky se můžete kdykoliv odhlásit prostřednictvím e-mailu nebo nás kontaktujte na e-mailu: info@reklamace.cz

II. Kdo se k datům dostane?

Vaše data zůstanou u nás. Přesto pro nás pracují některé společnosti nebo jiné osoby, které se k datům dostanou proto, že nám pomáhají s chodem naší webové platformy. Jsou to:

provozovatel webhostingu Czechia by Zoner a.s. (společnost Zoner a.s., se sídlem Nové sady 18, 602 00 Brno, IČ 49437381)

Osobní údaje zpracováváme pouze na území Evropské unie.

III. Co byste dál měli vědět

V naší společnosti nemáme jmenovaného pověřence pro ochranu osobních údajů.

V naší společnosti nedochází k rozhodování na základě automatického zpracování či profilování.

Pokud byste měli k osobním údajům otázky, kontaktujte nás na e-mailové adrese info@reklamace.cz nebo zavolejte na tel. +420 602 368 525

IV. Používání souborů cookies

Cookies jsou textové soubory obsahující malé množství informací, které se při návštěvě našich webových stránek stahují do Vašeho zařízení. Soubory cookies se následně při každé další návštěvě odesílají zpět na webovou stránku nebo jinou webovou stránku, která je rozpozná.

Soubory cookies plní různé úlohy, například umožňují efektivní navigaci mezi webovými stránkami, zapamatování si Vašich preferencí a celkově zlepšují zkušenost uživatele. Dokážou také zajistit, aby reklamy zobrazované on-line byly lépe přizpůsobené Vaší osobě a Vaším zájmům.

Na webových stránkách používáme následující cookies:

- Nezbytné cookies: jsou zapotřebí k provozu webových stránek, umožňují například přihlásit se do zabezpečených částí stránek a další základní funkčnosti stránek. Tato kategorie cookies se nedá zakázat.
- Analytické/statistické cookies: umožňují nám například rozpoznat a zjistit počet návštěvníků a sledovat, jak naši návštěvníci používají webové stránky. Pomáhají nám zlepšovat způsob, jakým stránky fungují, například tak, že umožňují uživatelům snadno najít to, co hledají. Tyto soubory spouštíme pouze s Vaším předchozím souhlasem.
- Reklamní cookies: používají se ke sledování preferencí a umožňují zobrazit reklamu a další obsah, které nejlépe odpovídají vašemu zájmu a online chování. Tyto soubory spouštíme pouze s Vaším předchozím souhlasem.

Upozorňujeme, že třetí strany (včetně např. poskytovatelů externích služeb) mohou rovněž používat cookies a/nebo přistupovat k údajům shromažďovaným cookies na webových stránkách.

Používané soubory cookies:

Typ	Poskytovatel	Účel a popis cookies	Doba trvání
Remarketing	Facebook	Zákazníka oslovujeme 2 měsíce od uzavření objednávky reaktivní kampaní.	2 měsíce od poslední objednávky
Remarketing	AdSense, Google	Zákazníka oslovujeme 2 měsíce od uzavření objednávky reaktivní kampaní.	2 měsíce od poslední objednávky
Remarketing	Seznam.cz, a.s.	Zákazníka oslovujeme 2 měsíce od uzavření objednávky reaktivní kampaní.	2 měsíce od poslední objednávky

Analytické	Google Analytics	Pomáhají zvýšit uživatelské rozhodnutí našeho webu tím, že pochopíme, jak jej uživatelé používají.	12 měsíců persistent
Tracking	Click	/ kombinaci s konverzními pomáhají analyzovat výkon různých prodejních kanálů.	30 dní, max 540 dní
Tracking	Heureka	umožňují analyzovat výkon různých prodejních kanálů.	
Esenciální	CookiesOK	Důležité pro základní funkčnost webu.	persistent
Esenciální	externalFontsLoaded		persistent
Esenciální	informationBanner		persistent
Esenciální	cart		persistent
Esenciální	PHPSESSID		persistent
Esenciální	affiliateUniqueAccessId		může se lišit
Esenciální	RV_ID		může se lišit

Další informace o cookies a jejich aktuální seznam naleznete prostřednictvím jednotlivých internetových prohlížečů, nejčastěji v položce Nástroje pro vývojáře.

Souhlas může být vyjádřen prostřednictvím zaškrtnutí políčka obsaženého v tzv. cookie liště. Soubory cookies můžete i následně v nastavení svého internetového prohlížeče odmítnout, nebo si nastavit užívání jen některých.

Další informace o správě cookies v jednotlivých prohlížečích naleznete na následujících odkazech:

- Internet Explorer - <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Google Chrome - <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=cs>
- Firefox - <https://support.mozilla.org/cs/kb/povoleni-zakazani-cookies>
- Safari - <https://support.apple.com/cs-cz/guide/safari/sfri11471/mac>
- Opera - <https://help.opera.com/cs/latest/security-and-privacy/>

Microsoft Edge -

<https://docs.microsoft.com/cs-cz/sccm/compliance/deploy-use/browser-profiles>

V. Vaše práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Nařízení GDPR vám dává mimo jiné právo obrátit se na nás a chtít informace, jaké vaše osobní údaje zpracováváme, vyžádat si u nás přístup k těmto údajům a nechat je aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování, můžete požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů, požadovat po nás v určitých situacích výmaz osobních údajů a v určitých případech máte právo na jejich přenositelnost. Proti zpracování na základě oprávněného zájmu lze vznést námitku.

Pokud si myslíte, že s daty nenakládáme správně, máte právo podat stížnost u [Úřadu pro ochranu osobních údajů](#), případně se se svými nároky obrátit na soud.

Tyto podmínky jsou účinné od 1.5.2025