

Ochrana osobních údajů

V tomto dokumentu vysvětlujeme, jak společnost Fajny CZ s.r.o. zpracovává osobní údaje v souvislosti s e-shopem specialfm.cz, kamennou prodejnou, objednávkami, zákaznickými účty a vzájemnou komunikací. Dozvíte se, jaké údaje používáme, proč je potřebujeme, komu je můžeme předat, jak dlouho je uchováváme a jaká máte práva.

Správce osobních údajů

Fajny CZ s.r.o., IČO: 21126976, DIČ: CZ21126976
sídlo: Bruzovská 1824, Frýdek, 738 01 Frýdek-Místek
e-mail: vrublova@tiscali.cz
telefon: +420 731 505 870
e-shop: www.specialfm.cz

OBSAH

Jaké údaje zpracováváme
Účely, právní důvody a doby uchování
Odkud údaje získáváme
Příjemci osobních údajů
Předávání mimo EU a EHP
Cookies a měření návštěvnosti
Kamerový systém v prodejně
Povinné a dobrovolné údaje
Automatizované rozhodování
Vaše práva
Zabezpečení a změny dokumentu

1. Jaké osobní údaje zpracováváme

Podle konkrétní situace můžeme zpracovávat zejména:

- **identifikační údaje** - jméno, příjmení, název firmy, IČO a DIČ;
- **kontaktní údaje** - e-mail, telefon, fakturační a doručovací adresa;
- **objednávkové údaje** - objednané zboží, cena, způsob platby a dopravy, poznámka, stav a historie objednávky;
- **údaje jiného příjemce** - jméno, adresa a kontakt osoby, které má být zboží nebo dárkový poukaz předán;
- **platební údaje** - číslo účtu, jméno majitele účtu, částka, variabilní symbol a zpráva pro příjemce;
- **údaje zákaznického účtu** - přihlašovací údaje v zabezpečené podobě, uložené adresy a údaje související s nákupy;
- **údaje z komunikace** - obsah e-mailů, formulářů, telefonické komunikace, SMS a zpráv přes Messenger, Instagram nebo WhatsApp;
- **údaje o výměnách, vrácení a reklamacích** - doklady, číslo objednávky, číslo účtu pro vrácení peněz, popis vady a fotografie;
- **údaje o zákaznické evidenci** - kontaktní a fakturační údaje vedené pro dohledání nákupu a poskytnutí zákaznické slevy;
- **údaje z recenzí, anket a soutěží** - hodnocení, text příspěvku, kontaktní údaje a případně údaje potřebné k předání výhry;
- **technické údaje** - IP adresa, identifikátory cookies a zařízení, údaje o prohlížeči, navštívených stránkách a provedených akcích;
- **kamerové údaje** - obrazový záznam monitorovaného prostoru; zvuk se nenahrává.

Doklady totožnosti při běžném vrácení zboží ani reklamaci nepožadujeme, nekopírujeme ani nefotografujeme.

2. Účely, právní důvody a doby uchování

Každé zpracování má konkrétní účel a právní důvod. Uvedená doba se může prodloužit, pokud je to nutné pro probíhající reklamaci, spor, kontrolu nebo splnění jiné právní povinnosti.

Účel	Právní důvod	Obvyklá doba uchování
Dotazy před nákupem, objednávka, platba, doručení a komunikace o objednávce	Plnění smlouvy a kroky před jejím uzavřením (čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR)	Po dobu vyřízení a následně zpravidla 3 roky; účetní a daňové doklady po zákonnou dobu
Zákaznický účet, uložené údaje a související nákupy	Plnění služby zákaznického účtu (čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR) a oprávněný zájem na správě zákaznického vztahu (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR)	Po dobu registrace; neaktivní účty průběžně kontrolujeme a zpravidla mažeme po 3 letech bez aktivity, nebrání-li tomu zákonná povinnost
Účetnictví, daně, evidence plateb a předcházení podvodům	Právní povinnost (čl. 6 odst. 1 písm. c GDPR) a oprávněný zájem na ochraně majetku (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR)	Podle druhu dokladu zpravidla 5 nebo 10 let; daňové doklady k DPH 10 let od konce příslušného zdaňovacího období
Výměny, vrácení zboží, odstoupení od smlouvy a reklamace	Plnění smlouvy, právní povinnost a ochrana právních nároků (čl. 6 odst. 1 písm. b, c a f GDPR)	Po dobu vyřízení a následně zpravidla 3 roky; účetní a daňové doklady po zákonnou dobu
Kontaktní formulář, e-mail, telefon, SMS a komunikace přes sociální síť či WhatsApp	Kroky před uzavřením smlouvy, plnění smlouvy nebo oprávněný zájem na vyřízení dotazu (čl. 6 odst. 1 písm. b a f GDPR)	Po dobu komunikace a zpravidla nejvýše 3 roky od jejího ukončení, není-li delší uložení nutné kvůli objednávce nebo právnímu nároku
Dárkové poukazy a údaje kupujícího nebo obdarovaného	Plnění smlouvy a právní povinnost (čl. 6 odst. 1 písm. b a c GDPR)	Po dobu platnosti a vypořádání poukazu; související účetní a daňové doklady po zákonnou dobu
Zákaznická evidence pro dohledání nákupu a poskytnutí zákaznické slevy	Oprávněný zájem na péči o stávající zákazníky (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR)	Zpravidla nejvýše 3 roky od posledního nákupu nebo využití výhody; proti zpracování lze vznést námitku

Účel	Právní důvod	Obvyklá doba uchování
Dotazník spokojenosti v programu Heureka - Ověřeno zákazníky	Oprávněný zájem na zjišťování spokojenosti zákazníků (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR); zaslání lze odmítnout	Po dobu nezbytnou k zaslání a vyhodnocení dotazníku podle podmínek služby; zveřejněná recenze podle nastavení služby
Zákaznické průzkumy a ankety	Souhlas nebo oprávněný zájem na zlepšování služeb (čl. 6 odst. 1 písm. a nebo f GDPR)	Zpravidla nejvýše 1 rok; anonymizované výsledky mohou být uchovány déle
Soutěže na sociálních sítích, určení výherce a předání výhry	Plnění podmínek soutěže, právní povinnost a případně souhlas se zveřejněním (čl. 6 odst. 1 písm. a, b a c GDPR)	Po dobu soutěže a zpravidla 3 roky po jejím ukončení; účetní doklady po zákonnou dobu
Nezbytné cookies a zajištění bezpečného fungování e-shopu	Oprávněný zájem na provozu a bezpečnosti webu a použití nezbytných technologií bez souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR)	Podle životnosti konkrétní cookie nebo po dobu nezbytnou k zajištění funkce
Měření návštěvnosti prostřednictvím analytického nástroje Piwik systému Webareal	Souhlas návštěvníka, pokud nástroj ukládá netechnické cookies nebo obdobné identifikátory (čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR)	Do odvolání souhlasu nebo po dobu nastavenou u konkrétní technologie
Ochrana prodejny, majetku a objasnění mimořádných událostí kamerovým systémem	Oprávněný zájem správce (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR)	Nejvýše 72 hodin; záznam konkrétní události může být oddělen a uchován po dobu nezbytnou k jejímu vyřízení

3. Odkud údaje získáváme

- přímo od vás při objednávce, registraci, návštěvě prodejny, komunikaci, reklamaci, soutěži nebo průzkumu;
- od osoby, která vás uvede jako příjemce zásilky nebo dárkového poukazu;
- z platformy Webareal, bankovních záznamů, přepravních systémů a účetního systému;
- od provozovatelů hodnotících a sociálních služeb v rozsahu daném vaší interakcí a nastavením;
- z veřejných rejstříků u podnikatelů a právnických osob, je-li to potřebné k ověření fakturačních údajů.

4. Komu mohou být osobní údaje zpřístupněny

Údaje předáváme pouze v rozsahu potřebném pro daný účel. Příjemci nebo zpracovateli mohou být zejména:

- **Bohemiasoft s.r.o. (Webareal)** - provoz e-shopové platformy, hostingu, zákaznických účtů, formulářů, objednávek a analytického nástroje Piwik;
- **PPL CZ s.r.o.** a případní další zákazníkem zvolení dopravci nebo provozovatelé výdejních míst - doručení zásilek a dobírka;
- **banka a případný poskytovatel platební služby** - provedení a spárování platby nebo vrácení peněz;
- **externí účetní kancelář a poskytovatel účetního řešení POHODA** - účetnictví, daně a vzdálený provoz účetního systému;
- **INTERNET CZ, a.s. (FORPSI)** a případně další používaný poskytovatel e-mailu - provoz firemní e-mailové komunikace;
- **Heureka Group a.s.** - program Ověřeno zákazníky; pokud zaslání dotazníku neodmítnete, můžeme předat vaši e-mailovou adresu a informace o zakoupeném zboží;
- **Meta Platforms** - Facebook, Instagram, Messenger a WhatsApp, pokud prostřednictvím těchto služeb komunikujete s naší firmou;
- **Google** - Google Drive, běžné odkazy na Mapy Google, případně ručně zasláný odkaz na hodnocení nebo budoucí vložený obsah YouTube;
- **dodavatelé, distributoři a výrobci v ČR, EU nebo EHP** - posouzení a vyřízení reklamace, pouze je-li předání potřebné;
- **dodavatel a servis kamerového systému Dahua/DMSS** - servis a technická správa v nezbytném rozsahu;
- **zaměstnanci a pověření spolupracovníci** - pouze podle pracovního zařazení a potřeby přístupu;

- **právní, daňové a IT poradci, pojišťovny a orgány veřejné moci** - pokud je to nutné k ochraně práv nebo splnění zákonné povinnosti.

Objednávky mohou být do účetního systému POHODA zadávány ručně nebo předávány zabezpečeným technickým propojením. Pokud zapojíme nového dopravce, výdejní síť nebo platební službu, obdrží údaje pouze tehdy, když je jejich služba pro danou objednávku využita.

Někteří příjemci, například banky, dopravci nebo provozovatelé sociálních sítí, mohou pro část svých činností vystupovat jako samostatní správci.

5. Předávání osobních údajů mimo EU a EHP

Při používání služeb Meta, WhatsApp, Google Drive, případně vloženého obsahu YouTube nebo technologií kamerového systému mohou být některé údaje zpracovávány také mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor. Předávání probíhá pouze při použití uznávaného právního mechanismu, zejména rozhodnutí o odpovídající ochraně, rámce EU-USA Data Privacy Framework nebo standardních smluvních doložek Evropské komise, doplněných podle potřeby dalšími ochrannými opatřeními.

6. Cookies a měření návštěvnosti

E-shop používá technické cookies potřebné pro fungování košíku, přihlášení, objednávky a zabezpečení webu. K měření návštěvnosti může platforma Webareal používat analytický nástroj Piwik. Analytické nebo jiné netechnické cookies a obdobné identifikátory smějí být aktivovány až na základě předchozího souhlasu návštěvníka.

Kategorie	Účel	Souhlas
Nezbytné	Provoz e-shopu, košíku, účtu, objednávky a bezpečnosti	Nevyžaduje se; bez těchto technologií nemusí e-shop správně fungovat
Analytické	Měření návštěvnosti a používání webu prostřednictvím Piwik/Webareal	Ano, pokud se ukládají netechnické cookies nebo obdobné identifikátory
Externí obsah, pokud je na web vložen	Zobrazení videí YouTube nebo jiného obsahu komunikujícího se službou třetí strany	Podle povahy prvku; obsah vyžadující souhlas se má načíst až po jeho udělení

Na webu mohou být běžné odkazy na externí služby, například na nový e-shop Fajny myslivec, sociální sítě nebo Mapy Google. Dokud na odkaz nekliknete, samotný odkaz nepředává provozovateli cílové služby údaje o vaší návštěvě. Po jeho otevření se zpracování řídí pravidly daného provozovatele. Nastavení prohlížeče můžete použít k odstranění již uložených cookies.

7. Kamerový systém v prodejně

Prodejna, vstup, pokladna, sklad a vybrané zázemí jsou monitorovány za účelem ochrany majetku a objasnění mimořádných událostí. Kamera u vstupu zabírá pouze bezprostřední prostor před prodejnou. Monitorované prostory jsou označeny informačním upozorněním.

- **Právní důvod:** oprávněný zájem správce na ochraně majetku a prokázání průběhu mimořádné události.
- **Rozsah záznamu:** pouze obraz; zvuk se nenahrává.
- **Uložení:** záznamové zařízení v prodejně; vzdálený přístup prostřednictvím aplikace Dahua/DMSS.
- **Doba uchování:** nejvýše 72 hodin; záznam konkrétní události může být oddělen a uchován po dobu nezbytnou k jejímu vyřízení.
- **Přístup:** jednatelka, určení zaměstnanci a v nezbytném rozsahu dodavatel či servis kamer.
- **Příjemci záznamu:** policie, pojišťovna, soud nebo jiný oprávněný orgán, je-li předání potřebné k řešení události nebo ochraně práv.

Kamerový systém není určen ke kontrole pracovního výkonu zaměstnanců. Informace pro zaměstnance jsou poskytovány také samostatně.

8. Kdy musíte údaje poskytnout

Údaje označené jako povinné potřebujeme k uzavření a splnění smlouvy, doručení zboží, platbě nebo splnění zákonné povinnosti. Bez nich nemusíme být schopni objednávku či požadavek vyřídit. Založení zákaznického účtu, účast v soutěži či anketě a souhlas s analytickými cookies jsou dobrovolné. Zaslání dotazníku Heureka - Ověřeno zákazníky můžete odmítnout v objednávce nebo později prostřednictvím odkazu v dotazníku.

Pokud nám sdělujete údaje jiné osoby, například příjemce zásilky nebo obdarovaného, odpovídáte za to, že je smíte pro daný účel použít a že tuto osobu přiměřeně informujete.

9. Automatizované rozhodování a profilování

Neprovádíme automatizované individuální rozhodování, které by pro vás mělo právní nebo obdobně významné účinky. Analytické nástroje mohou vytvářet souhrnné statistiky návštěvnosti; používají-li k tomu netechnické cookies nebo obdobné identifikátory, děje se tak pouze na základě vašeho souhlasu.

10. Jaká máte práva

Za podmínek stanovených GDPR máte zejména právo:

- získat potvrzení, zda zpracováváme vaše osobní údaje, a požádat o přístup k nim;
- požádat o opravu nepřesných nebo doplnění neúplných údajů;
- požádat o výmaz údajů, pokud již nejsou potřebné nebo chybí jiný důvod pro jejich uchování;
- požádat o omezení zpracování;
- získat údaje ve strukturovaném formátu a případně je nechat předat jinému správci, pokud se uplatní právo na přenositelnost;
- vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, včetně zasílání dotazníků spokojenosti;
- kdykoli odvolat souhlas, je-li zpracování založeno na souhlasu;
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Své právo můžete uplatnit e-mailem na vrublova@tiscali.cz, telefonicky na +420 731 505 870 nebo písemně na adrese správce. Před vyřízením žádosti můžeme přiměřeným způsobem ověřit vaši totožnost.

Dozorovým úřadem je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

11. Zabezpečení a změny dokumentu

Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření k ochraně údajů před neoprávněným přístupem, změnou, ztrátou nebo zneužitím. Přístup mají pouze osoby, které jej potřebují k plnění svých úkolů. Opatření průběžně vyhodnocujeme podle povahy údajů a rizik.

Tyto zásady můžeme aktualizovat zejména při změně funkcí e-shopu, služeb, dodavatelů nebo právních požadavků. Aktuální verze je vždy zveřejněna na této stránce.

Platnost a účinnost od: 12. 8. 2026