Ochrana osobních údajů

Internetový obchod Relyže

Tyto zásady vysvětlují, jak při provozu e-shopu www.relyze.cz nakládáme s osobními údaji návštěvníků, zákazníků a dalších osob, které nás kontaktují. Dozvíte se, k čemu údaje potřebujeme, jak dlouho je uchováváme a jak můžete uplatnit svá práva podle nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

1 Kdo za zpracování odpovídá

Správcem osobních údajů je Patrik Klas, IČO 21275742, se sídlem třída Vítězství 49/48, Hamrníky, 353 01 Mariánské Lázně, provozovatel obchodu Relyže.

Pro dotazy a žádosti týkající se osobních údajů použijte e-mail relyze@relyze.cz nebo poštovní adresu sídla. Adresa pro zasílání vraceného a reklamovaného zboží je Stará Voda 223, 353 01 Mariánské Lázně.

2 Jaké údaje získáváme

Podle využité služby zpracováváme jméno a příjmení, fakturační a dodací adresu, e-mail, telefon a u podnikatelů případně IČO a DIČ. Dále údaje o objednaném zboží a službách, platbě a doručení, vrácení zboží, reklamacích a související komunikaci. Při vrácení peněz může být potřebné číslo bankovního účtu.

Při založení zákaznického účtu zpracováváme registrační a přihlašovací údaje. Při návštěvě webu vznikají technické údaje, zejména IP adresa, informace o zařízení a prohlížeči, čase přístupu a používaných funkcích. Pravidla pro cookies uvádíme níže.

Údaje získáváme především přímo od vás. Od dopravců a poskytovatelů plateb získáváme informace o doručení a stavu platby. Je-li zásilka určena jiné osobě, její jméno a doručovací kontakt získáváme od objednatele a využijeme je pouze k doručení a související komunikaci.

3 Proč údaje používáme

Objednávky a služby. Údaje potřebujeme k přijetí a vyřízení objednávky, platbě, dodání, zákaznické podpoře, vrácení zboží a k poskytnutí zakoupeného prodlouženého vrácení. Právním základem je příprava a plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.

Dotazy a zákaznický účet. Na stejném základě odpovídáme na vaše dotazy před nákupem a vedeme účet, pokud si jej založíte. Ostatní komunikaci vyřizujeme na základě oprávněného zájmu zajistit zákaznickou podporu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

Povinnosti ze zákona. K vedení evidence pro daňové účely, vyřízení reklamací a plnění dalších zákonných povinností využíváme údaje podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, zejména v souvislosti s daňovými předpisy a ochranou spotřebitele.

Ochrana práv a bezpečnost. Nezbytné údaje používáme k doložení uzavření a splnění smlouvy, řešení sporů, vymáhání pohledávek a zabezpečení e-shopu. Jde o oprávněné zájmy podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Stejný základ používáme pro doručení osobě odlišné od objednatele.

Poskytnutí údajů potřebných k objednávce je smluvním požadavkem; bez nich nelze nákup vyřídit. Údaje na povinných dokladech zpracováváme ze zákona. Založení účtu, odběr novinek a souhlas s nepovinnými cookies jsou dobrovolné. Souhlas se zpracováním údajů nutných k nákupu nevyžadujeme.

4 Jak dlouho údaje uchováváme

Objednávky a související doklady uchováváme po dobu vyřízení a následně po dobu běhu promlčecích lhůt pro konkrétní nároky. Běžná promlčecí lhůta je tříletá; její počátek, případné přerušení či prodloužení se řídí zákonem. Pokud vznikne spor nebo jiný konkrétní nárok, uchováme potřebné podklady do jeho vypořádání. Delší zákonná archivace se týká pouze údajů, u kterých je povinná.

Daňové a případné účetní podklady uchováváme po dobu vyžadovanou příslušným předpisem. U evidence pro daň z příjmů vychází doba z běhu lhůty pro stanovení daně, zpravidla tří let od konce lhůty pro podání příslušného daňového tvrzení; může se zákonným způsobem prodloužit. Délka archivace se nevztahuje automaticky na všechny údaje zákazníka.

Běžné dotazy bez následné objednávky uchováváme nejdéle 12 měsíců od poslední komunikace, nevyžaduje-li konkrétní právní nárok delší dobu. Účet vedeme do jeho zrušení; po zrušení účtu zůstávají uchovány jen údaje potřebné z jiného zákonného důvodu.

Kontakty pro novinky zpracováváme do odhlášení, odvolání souhlasu nebo námitky, nejdéle tři roky od posledního nákupu u zákaznických nabídek a tři roky od udělení či obnovení souhlasu u ostatních odběratelů. Nezbytný záznam o udělení souhlasu a odhlášení můžeme uchovat k doložení zákonného postupu a respektování odmítnutí, nikoli k dalším nabídkám.

Technické záznamy uchováváme jen po dobu potřebnou k ověření provozu a vyřešení chyb nebo bezpečnostních incidentů. Délku této doby určujeme podle účelu záznamu a trvání konkrétního incidentu; údaje nepotřebné pro provoz nebo ochranu práv mažeme. Doby základních cookies jsou uvedeny v článku 7. Po zániku všech důvodů uchování údaje vymažeme nebo anonymizujeme.

5 Komu mohou být údaje zpřístupněny

Údaje v nezbytném rozsahu zpřístupňujeme dodavatelům, kteří zajišťují provoz e-shopu nebo vyřízení nákupu:

- Shoptet, a.s., IČO 28935675, Dvořeckého 628/8, Břevnov, 160 00 Praha 6, jako poskytovateli e-shopové platformy a jejích technických služeb; při zpracování zákaznické databáze pro nás působí jako zpracovatel.
- dopravcům a poskytovatelům plateb podle způsobu dopravy a platby zvoleného v objednávce;
- poskytovatelům e-mailu, hostingu, technické podpory a případně rozesílání novinek, které využíváme pro příslušnou službu;
- účetním a daňovým poradcům, právním zástupcům a případně servisům, je-li to nutné pro vyřízení reklamace či uplatnění nároku;
- orgánům veřejné moci, pokud to ukládá zákon nebo je to potřebné k ochraně práv.

Se zpracovateli upravujeme ochranu údajů smluvně. Někteří příjemci, zejména banky, dopravci nebo orgány veřejné moci, mohou pro vlastní zákonné účely působit jako samostatní správci. Údaje poskytujeme pouze v rozsahu potřebném pro jejich činnost.

Pro případné předání mimo Evropský hospodářský prostor musí existovat podmínky podle kapitoly V GDPR, například rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně nebo standardní smluvní doložky spolu s potřebnými doplňkovými opatřeními. Pokud takové předání souvisí s konkrétní volitelnou službou, informace o příjemci, cílové zemi a použité záruce zpřístupníme před jejím použitím. Kopii příslušných záruk lze vyžádat na relyze@relyze.cz.

6 Novinky a obchodní sdělení

Pokud od nás obdržíte nabídky jako zákazník, týkají se našeho vlastního obdobného zboží nebo služeb. Využíváme kontakt získaný při prodeji a náš oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR za podmínek § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Při získání kontaktu i v každé zprávě vám dáváme možnost zasílání snadno a bezplatně odmítnout.

Pokud nejste zákazníkem a přihlásíte se k novinkám, je základem váš samostatný dobrovolný souhlas podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Nákup není podmíněn odběrem novinek. Souhlas můžete kdykoli odvolat odhlašovacím odkazem ve zprávě nebo e-mailem na relyze@relyze.cz.

Proti přímému marketingu můžete kdykoli vznést námitku. Po odhlášení nebo námitce již údaje pro tento účel nepoužijeme. Potvrzení objednávky a zprávy nutné k jejímu vyřízení vám můžeme zasílat i nadále.

7 Cookies a podobné technologie

Cookies jsou malé soubory ukládané do vašeho zařízení. Nezbytné cookies umožňují například fungování košíku, přihlášení a zapamatování volby cookies. K jejich uložení nepotřebujeme souhlas, pokud jsou skutečně nutné pro službu, kterou požadujete. Související osobní údaje zpracováváme podle účelu pro plnění smlouvy nebo na základě oprávněného zájmu na bezpečném a funkčním e-shopu.

Základní technické cookies platformy Shoptet zahrnují podle využitých funkcí následující soubory:

Cookie	Účel	Doba uložení
PHPSESSID	Relace návštěvníka	Do konce relace
SRV_ID	Dostupnost a směrování provozu	Do konce relace
pcart	Uložení obsahu nákupního košíku	1 měsíc
CookiesConsent	Uchování volby týkající se cookies	6 měsíců
externalFontsLoaded	Načítání fontů	1 měsíc
informationBanner	Zapamatování informačního proužku	24 hodin

Analytické a marketingové cookies a obdobné nepovinné technologie aktivujeme pouze po vašem souhlasu pro příslušný účel. Analytika slouží k měření návštěvnosti a používání webu, marketing k měření a přizpůsobení reklam. Při nasazení takové služby vám před udělením souhlasu zpřístupníme informace o konkrétním nástroji, příjemcích, době uchování a případném předání mimo EHP. Právním základem zpracování je souhlas podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

Nepovinné cookies můžete odmítnout nebo svou volbu kdykoli změnit prostřednictvím odkazu „Upravit nastavení cookies“ v zápatí e-shopu. Odmítnutí nebrání nákupu. Samotné prohlížení webu, zavření lišty ani dokončení objednávky nepředstavuje souhlas. Cookies můžete také smazat v prohlížeči; tím se může vymazat i uložená volba souhlasu.

8 Jaká máte práva

Za podmínek GDPR můžete požadovat přístup ke svým údajům a jejich kopii, opravu nepřesných údajů, doplnění neúplných údajů, výmaz nebo omezení zpracování. U údajů, které jste nám poskytli a které zpracováváme automatizovaně na základě souhlasu či smlouvy, máte právo na přenositelnost.

Právo vznést námitku. Proti zpracování založenému na oprávněném zájmu můžete vznést námitku z důvodů týkajících se vaší konkrétní situace. Zpracování ukončíme, ledaže prokážeme závažné oprávněné důvody převažující nad vašimi zájmy a právy nebo je potřebujeme k určení, výkonu či obhajobě právních nároků. U přímého marketingu námitce vyhovíme vždy.

Souhlas můžete kdykoli odvolat stejně snadno, jako jste jej udělili. Odvolání nemění zákonnost dřívějšího zpracování. Právo na výmaz neznamená, že musíme odstranit údaje, které stále potřebujeme pro plnění smlouvy, zákonnou archivaci nebo oprávněné právní nároky.

Žádost zašlete na relyze@relyze.cz nebo na adresu sídla. Odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od obdržení. U složitých nebo početných žádostí lze lhůtu prodloužit o další dva měsíce; důvod a prodloužení sdělíme během prvního měsíce. Při důvodných pochybnostech můžeme požádat o přiměřené ověření totožnosti. Žádosti vyřizujeme zpravidla bezplatně; zákonné výjimky se týkají zejména zjevně nedůvodných či nepřiměřených opakovaných žádostí.

Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail posta@uoou.gov.cz, web uoou.gov.cz. Stížnost můžete podat i u dozorového úřadu ve státě svého obvyklého bydliště, pracoviště nebo místa údajného porušení. Předchozí kontaktování Relyže není podmínkou.

9 Zabezpečení a změny zásad

Osobní údaje zpracováváme elektronicky a podle potřeby také v listinné podobě. Přístup mají pouze osoby, které jej potřebují pro svou práci, a přijímáme přiměřená opatření proti neoprávněnému přístupu, ztrátě nebo zneužití údajů.

Při vyřízení objednávek nepoužíváme výhradně automatizované rozhodování, včetně profilování, které by pro vás mělo právní nebo obdobně významné účinky podle čl. 22 GDPR.

Při změně účelů nebo způsobu zpracování tyto zásady aktualizujeme a splníme odpovídající informační povinnost. Změna textu sama o sobě nenahrazuje souhlas, je-li pro nové zpracování potřebný.

Účinnost od 1. října 2026.