

## ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Tieto zásady ochrany osobných údajov stanovujú, akým spôsobom sú používané a chránené Vaše osobné údaje, ktoré poskytujete v súvislosti s používaním našej webovej stránky [www.yves-rocher.sk](http://www.yves-rocher.sk) (ďalej ako "**Webová stránka**") a nákupom tovaru a služieb u nás, či už prostredníctvom Webovej stránky alebo iným spôsobom, pri Vašej interakcii s nami (napr. prostredníctvom zákaznickej linky či web chatu) a ďalej pri Vašej účasti v našom vernostnom programe.

Prevádzkovateľom je spoločnosť Yves Rocher Slovakia, s.r.o., so sídlom Gajova 4, 81109 Bratislava, IČO: 45 676 518, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 66683/B (ďalej ako "**Prevádzkovateľ**" alebo "**Yves Rocher**").

Všetky Vaše osobné údaje budeme používať iba v súlade s týmito zásadami ochrany osobných údajov. Tým, že nám poskytnete Vaše osobné údaje, súhlasíte so spracovaním a správou poskytnutých údajov na účely a za podmienok stanovených nižšie. Všetky osobné údaje, ktoré od Vás získame, budú zhromaždené, uložené a použité v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 (Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej ako "**Nariadenie**") a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej ako "**Zákon**").

Tieto Zásady ochrany osobných údajov sa považujú za splnenie informačnej povinnosti Prevádzkovateľa vo vzťahu k zákazníkom a návštevníkom Webovej stránky ako dotknutým osobám v zmysle čl. 13 Nariadenia a § 19 Zákona.

### Údaje, ktoré zhromažďujeme a spracúvame

Osobné údaje sú informácie, ktoré Vás môžu identifikovať ako žijúceho jedinca, či už samy o sebe alebo v spojení s ďalšími informáciami.

Prevádzkovateľ môže zhromažďovať a spracúvať tieto Vaše osobné údaje:

- **Identifikačné údaje**, tieto údaje zahŕňajú najmä: meno, priezvisko, užívateľské meno, titul, dátum narodenia, pohlavie,
- **Kontaktné údaje**, tieto údaje zahŕňajú najmä: korešpondenčnú/fakturačnú adresu, email, telefónne číslo,
- **Platobné a transakčné údaje**, tieto údaje zahŕňajú najmä: bankové a platobné údaje, históriu objednávok, platieb a pohľadávok;
- **Technické údaje**, tieto údaje zahŕňajú najmä: informácie o Vašich návštevách Webovej stránky a o zdrojoch, z ktorých ste sa k nej pripojili;
- **Profilové údaje**, tieto údaje zahŕňajú najmä: Vaše heslo pre prístup do zákaznickeho účtu a históriu objednávok, informácie o Vašej účasti vo vernostnom programe, Vaše záujmy, preferencie, údaje týkajúce sa služieb a produktov, ktoré u nás hľadáte, spätnú väzbu, výsledky v súťažiach organizovaných Prevádzkovateľom, históriu Vašej interakcie v rámci Webovej stránky;
- **Marketingové údaje**, tieto údaje zahŕňajú najmä: Vaše preferencie vo vzťahu k marketingovým materiálom Prevádzkovateľa a preferovaný spôsob komunikácie;
- **Obrazový záznam** (kamerový systém vo vyznačených kamenných predajniach),
- **Záznamy telefonických hovorov** (pri kontaktovaní Yves Rocher prostredníctvom zákaznickej telefónnej linky).

Môžeme tiež spracovávať určité **citlivé** alebo tzv. "**osobitné kategórie**" Vašich osobných údajov (ako napr. údaje o zdravotných obmedzeniach pre použitie určitých kozmetických služieb či výrobkov, ako sú napr. informácie o alergiách a údaje vzťahujúce sa na diagnostiku Vašej pleti).

Všeobecne platí, že zhromažďujeme a získavame osobné údaje priamo od Vás, ako výsledok Vašej interakcie s nami a v dôsledku Vášho zakúpenia tovaru a služieb od nás či v dôsledku Vašej účasti v našom vernostnom programe. Technické údaje môžu byť získavané Vašou návštevou Webovej stránky spôsobom nižšie opísaným v sekcii "**Technické údaje a údaje o návšteve Webovej stránky**" týchto zásad.

Beriete na vedomie, že odmietnutie poskytnutia osobných údajov v prípadoch, keď je ich poskytnutie nevyhnutné na uzavretie a plnenie zmluvy medzi nami, alebo v prípadoch, kedy sme povinní Vaše osobné údaje spracúvať na plnenie nami uloženej zákonnej povinnosti, môže mať za následok neuzavretie nášho zmluvného vzťahu.

### **Dôvody spracúvania osobných údajov**

Hlavným dôvodom, prečo spracúvame Vaše osobné údaje, je, aby sme mohli **spravovať Vaše zákaznicke účty k našim službám**, aby sme Vám **mohli poskytovať služby a produkty**, o ktoré ste prejavili záujem (vrátane administrácie a vykonania platby v prípade objednávky), umožnili Vám **účasť v spotrebiteľských súťažiach a akciách**, ktoré organizujeme, a aby sme mohli zabezpečiť a **neustále zvyšovať bezpečnosť našich služieb a tým aj Vašich údajov**.

### **Účely a právne základy spracúvania osobných údajov**

#### **Spracúvanie osobných údajov**

##### **a) bez súhlasu**

Vaše osobné údaje môžeme spracúvať v súlade s platnými právnymi predpismi aj bez Vášho súhlasu, a to ak:

- spracúvanie je nevyhnutné **na plnenie zmluvy** alebo vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy (tzv. predzmluvné vzťahy),
- spracúvanie je nevyhnutné na **splnenie právnych (zákonných) povinností**, ktoré pre nás vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
- spracúvanie je nevyhnutné na účely **našich oprávnených záujmov**.

#### **Plnenie zmluvy**

Vaše identifikačné, kontaktné, transakčné a platobné údaje používame na uzavretie a plnenie zmluvy pri nákupe našich produktov a služieb, čo zahŕňa najmä:

- vybavenie objednávky, spracovanie platby a dodanie tovaru,
- komunikácia ohľadom stavu objednávky resp. stavu doručovania tovaru,
- vrátenie tovaru resp. vrátenie platby v prípade odstúpenia od zmluvy,
- vybavenie reklamácie v prípade uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru.

#### **Plnenie zákonnej povinnosti**

Vaše osobné údaje spracúvame v obmedzenom rozsahu aj za účelom plnenia účtovných, daňových a iných povinností podľa príslušných právnych predpisov, najmä zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení a zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení.

#### **Oprávnené záujmy**

Vaše osobné údaje spracúvame aj na základe nášho oprávneného záujmu, ktorým je:

- náš záujem informovať Vás o našich produktoch a službách a poskytovať Vám osobnú a relevantnú reklamu – t.j. aby sme Vám mohli ponúknuť služby a tovar, ktoré Vás môžu zaujímať; podrobnosti sú uvedené v sekcii "**Priamy marketing**" týchto zásad,
- náš záujem zabezpečiť vzájomnú komunikáciu – t.j. aby sme mohli prijať a vybaviť Vašu otázku resp. požiadavku, keď ste nás kontaktovali na zákazníckej linke, prostredníctvom web chatu alebo prostredníctvom elektronickej alebo štandardnej pošty,
- náš záujem zlepšovať kvalitu našich produktov a služieb
- náš záujem na ochrane a uplatňovaní našich práv – t.j. aby sme zamedzili podvodným konaniam, v snahe predchádzať a zabrániť porušeniam našich zmluvných podmienok, na účely presadzovania prípadných pohľadávok a na zabezpečenie ochrany našich zákonných práv,
- náš záujem na ochrane majetku a zdravia osôb – t.j. v priestoroch predajní Yves Rocher môžeme prevádzkovať kamerový systém so záznamom, ktorý spracúva Vaše identifikačné údaje; priestory kamenných predajní, kde je v prevádzke kamerový systém, sú vždy označené pri vstupe do predajne a podrobné informácie týkajúce sa kamerového systému sú uvedené vo vnútorných predpisoch a na požiadanie Vám umožníme sa s týmto predpisom oboznámiť v konkrétnej predajni.

## **b) so súhlasom**

V prípade spracúvania, ktoré nemožno podradiť pod účely uvedené vyššie, môžeme vykonávať spracúvanie na základe udeleného platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov, ktorý si od Vás vyžiadame.

Na tento druh spracúvania budete vždy upozornení a bude Vám umožnené vyjadriť svoj súhlas alebo nesúhlas s týmto spracúvaním. Udelenie súhlasu je vždy prejavom slobodnej a dobrovoľnej vôle a máte právo udelený súhlas kedykoľvek čiastočne alebo úplne odvolať s účinkami do budúcnosti. Bez príslušného súhlasu nebudeme dané spracúvanie vykonávať.

Yves Rocher si vyžiada Váš súhlas na spracúvanie Vašich osobných údajov najmä v nasledujúcich prípadoch:

- pri Vašej registrácii do vernostného programu
- pri registrácii k Vášmu zákazníckemu účtu
- pri spracúvaní Vašich citlivých osobných údajov
- pri registrácii k odberu nášho newsletteru
- tento zoznam môže byť aktualizovaný.

Na účely Vašej účasti vo vernostnom programe používame Vaše identifikačné, kontaktné a profilové údaje.

## **Priamy marketing**

Ak ste náš zákazník, môžu byť Vaše identifikačné, kontaktné a marketingové údaje použité na účely vyhodnotenia toho, čo je pre Vás relevantné a čo Vás zaujíma. Na základe nášho oprávneného záujmu Vám môžeme prostredníctvom emailu či SMS správ zasielať marketingové ponuky ohľadom tovarov či služieb, ktoré ste si u nás zakúpili, prípadne informácie, ktoré ste si od nás vyžiadali. Z odberu zasielania obchodných informácií elektronickej cestou sa môžete kedykoľvek odhlásiť.

V prípade, ak sa prihlásite na odber našich obchodných oznámení, Vaše osobné údaje môžu byť použité na účely priameho marketingu, t.j. zasielanie obchodných informácií elektronickej cestou (emailom alebo SMS).

## **PROTI SPRACÚVANIU NA ÚČELY PRIAMEHO MARKETINGU MÔŽETE KEDYKOĽVEK NAMIETAŤ A VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE PRESTANEME NA TENTO ÚČEL SPRACÚVAŤ.**

V rámci spracúvania osobných údajov u nás bude dochádzať k automatizovanému spracúvaniu údajov, vrátane profilovania, spočívajúcom v štatistickom a analytickom spracúvaní údajov. V rámci tohto spracúvania bude dotknutá osoba automaticky zaradená do skupín zákazníkov, na základe čoho jej následne bude Prevádzkovateľ zasielať cieleňé ponuky tovaru a služieb. Toto rozhodovanie však nemá pre dotknuté osoby žiadne právne účinky.

### **Technické údaje a údaje o návšteve Webovej stránky**

#### **cookies**

Ako väčšina internetových stránok, aj Webová stránka používa cookies. Na základe anonymných dátových objektov Yves Rocher napríklad sleduje celkový počet návštevníkov na Webovej stránke.

"Cookies" sú informácie, ktoré sú z internetovej stránky prevádzané na hard disk počítača užívateľa. Cookies umožňujú internetovej stránke zapamätať si dôležité informácie, ktoré užívateľovi uľahčia jej ďalšie používanie.

Osoba užívateľa nie je na základe týchto informácií identifikovateľná, a to ani s využitím ďalších informácií, ktoré máme. Informácie môžu zahŕňať napríklad typ použitého zariadenia a prehliadača, jazykové preferencie alebo stránky, ktoré boli navštívené. Tiež môžu zabezpečiť, aby ste sa z reklam dozvedeli o produktoch, ktoré zodpovedajú Vašim záujmom a preferenciám a Vy sa tak nemuseli pozeráť na niečo, čo s Vami nemá nič spoločné. **Cookies nepredstavujú nebezpečenstvo, neslúžia na získavanie akýchkoľvek citlivých osobných údajov, majú však význam pre ochranu súkromia. Cookies nepoužívame pre zistenie totožnosti užívateľov webových stránok ani k zneužitiu prihlasovacích údajov.**

Súbory cookie používame na rozpoznávanie opakovaných návštev na našich Webových stránkach pre uľahčenie pohybu na webe. Súbor cookie ukladá preferenčné miestne a jazykové nastavenia užívateľa a náhodne priradený identifikátor Vašej návštevy.

Informácie zo súboru cookie zhromažďujeme na našich stránkach preto, aby sme mohli lepšie sledovať počet nových a opakovaných návštevníkov a tiež pre potreby internej analýzy navštívených stránok, aby sme lepšie porozumeli spôsobu ich používania. Tieto informácie používame pre vylepšenie navigácie na našich Webových stránkach a poskytovaných služieb.

Ďalšiu skupinu predstavujú cookies tretích strán (napr. Google Analytics pre analýzu návštevnosti danej konkrétnej webovej stránky či niektorej služby či cookies prevádzkovateľov reklamných systémov, ktoré sú na našich stránkach prevádzkované). Tieto cookies sú riadené tretími stranami a my nemáme prístup k čítaniu alebo zápisu týchto údajov.

Mnoho prehliadačov súbory cookie automaticky prijíma už v predvolenom nastavení, ale zvyčajne ich môžete odmietnuť alebo selektívne prijímať iba niektoré súbory cookie pomocou nastavenia svojho prehliadača. Ak však používanie súborov cookie úplne vypnete, môže dôjsť k tomu, že niektoré vlastnosti našich stránok nemusia byť prístupné alebo sa nemusia správne zobrazovať. Ďalšou možnosťou je prezerať stránky v tzv. Režime inkognito, kedy sa cookies neukladajú.

**Pokiaľ bude mať Váš prehliadač použitie cookies povolené, budeme vychádzať z toho, že súhlasíte s využívaním štandardných cookies zo strany našej Webovej stránky.**

#### **Doba spracúvania**

Vaše osobné údaje spracúvame a uchováme po dobu nevyhnutne potrebnú na zabezpečenie všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy a ďalej po dobu, po ktorú je Yves Rocher ako prevádzkovateľ povinná uchovávať tieto údaje podľa všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na ktorú ste nám udelili súhlas. V ostatných prípadoch vyplýva doba spracúvania z účelu spracúvania alebo je daná právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.

Osobné údaje spracúvame podľa účelu a právneho základu ich spracúvania po takto uvedenú dobu:

- Plnenie zmluvného vzťahu – po dobu trvania konkrétneho zmluvného vzťahu a následne po dobu zákonných premlčacích lehôt, najdlhšie po dobu 10 rokov odo dňa realizácie príslušného zmluvného vzťahu či uplynutia inej zákonom stanovenej lehoty na archiváciu,
- Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu (napr. zasielanie obchodných oznámení a obsahových newsletterov) – do odvolania súhlasu,
- Účtovné a daňové účely – 10 rokov od nasledujúceho kalendárneho roka po poskytnutí plnenia,
- Zlepšenie kvality poskytovaných produktov a služieb a vývoja nových – max. 2 roky,
- Vykonávanie analýz a meraní Vašej aktivity na našej Webovej stránke, analýzy Vašich preferencií a zobrazovanie obsahu – max. 6 mesiacov,
- Získanie a doručenie výhry v spotrebiteľských súťažiach – po dobu nevyhnutne potrebnú na vyhodnotenie súťaže a zaslanie prípadnej výhry,
- Zodpovedanie Vašej otázky, s ktorou ste nás kontaktovali – po dobu nevyhnutne potrebnú na vybavenie Vašej otázky resp. záležitosti,
- Záznamy z kamerového systému – 15 dní, ak nie je záznam použitý v konaní o priestupku alebo trestnom čine prípadne na iné konanie.

### **Zabezpečenie osobných údajov**

Osobné údaje sú spracúvané v elektronickej podobe automatizovaným spôsobom alebo v tlačenej podobe neautomatizovaným spôsobom, a to zamestnancami spoločnosti Yves Rocher a zamestnancami poverených sprostredkovateľov.

Osobné údaje sú uchovávané na zabezpečených serveroch v IT systémoch a nedochádza ani nebude dochádzať k ich prenosu do štátov mimo Európskej Únie. Yves Rocher prijala primerané technické a organizačné opatrenia proti strate a zničeniu osobných údajov, proti prístupu neoprávnených osôb k údajom, ich pozmeňovaniu alebo rozširovaniu.

Prístup do Vášho zákazníckeho účtu a vernostného programu, je možný len po zadaní osobného hesla. Je nevyhnutné, aby ste neoznamovali prístupové údaje tretím osobám a po ukončení činnosti v zákazníckom účte vždy zavreli okno svojho webového prehliadača, najmä vtedy, ak používate počítač spoločne s inými užívateľmi. Yves Rocher nepreberá zodpovednosť za zneužitie použitých hesiel, iba ak by túto situáciu priamo spôsobila.

### **Sprostredkovatelia a príjemcovia osobných údajov**

Yves Rocher môže poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, či prevádzkovateľa franšízového projektu Yves Rocher. Osobné údaje môžu byť ďalej poskytnuté iným spoločnostiam, ktoré sú Yves Rocher angažované preto, aby jej pomohli s obchodnými aktivitami, napr. poskytovateľom IT služieb, či marketingovým agentúram.

Aktuálny zoznam všetkých sprostredkovateľov a franšízantov je uvedený na webovej stránke [www.yves-rocher.sk](http://www.yves-rocher.sk) a môže byť priebežne aktualizovaný. Títo sprostredkovatelia zhromažďujú a spracúvajú osobné údaje dotknutých osôb podľa pokynov Yves Rocher.

Prístup týchto osôb a spracúvanie osobných údajov treťou stranou bude vždy vykonávané na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov a za podmienok stanovených právnymi predpismi.

## **Práva dotknutých osôb**

Yves Rocher pri zhromažďovaní, spracúvaní a uchovávaní Vašich osobných údajov dbá v plnom rozsahu na ochranu Vašich práv tak, ako vyplývajú z príslušných ustanovení právnych predpisov. V súvislosti so spracúvaním osobných údajov Vám patria nižšie uvedené práva, ktoré môžete využiť podľa Vášho uváženia:

- **právo na prístup k osobným údajom** – t.j. právo od nás požadovať bezplatnú informáciu o spracúvaní Vašich osobných údajov,
- **právo na prenosnosť údajov** – t.j. právo získať osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú a ktoré ste nám poskytli, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, a právo odovzdať tieto údaje inému prevádzkovateľovi.

V prípade spracúvania osobných údajov na základe Vášho súhlasu, máte **právo udelený súhlas kedykoľvek čiastočne alebo úplne odvolať** s účinkami do budúcnosti. Bez príslušného súhlasu nebudeme dané spracúvanie ďalej vykonávať. Súhlas môžete odvolať na nižšie uvedenej emailovej alebo poštovej kontaktnej adrese. Odvolaním Vášho súhlasu nebude dotknutá zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu udelenom pred jeho odvolaním.

Ak sa domnievate alebo zistíte, že Prevádzkovateľ alebo poverené tretie osoby vykonávajú spracúvanie Vašich osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou Vášho súkromného a osobného života alebo v rozpore s príslušnými právnymi predpismi, najmä ak sú Vaše osobné údaje nepresné, neúplné alebo dochádza k ich spracúvaniu pre daný účel bez príslušného právneho dôvodu, môžete požadovať aby sme:

- **opravili a/alebo doplnili** nepresné a/alebo neúplné osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú,
- vykonali **výmaz** Vašich osobných údajov – najmä vtedy, ak Vaše osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené,
- **alebo obmedzili** spracúvanie Vašich osobných údajov – najmä vtedy, ak napadnete správnosť osobných údajov alebo spracovanie je protizákonné a odmietnete vymazanie osobných údajov a žiadate namiesto toho obmedzenie ich použitia alebo Vaše osobné údaje už nepotrebujeme na účely spracúvania, ale Vy ich potrebujete na preukázanie, uplatňovanie a obhajovanie Vašich právnych nárokov.

Ďalej, môžete namietať z dôvodov týkajúcich sa Vašej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré je vykonávané na právnom základe oprávneného záujmu. V prípade takejto námietky prestaneme Vaše osobné údaje spracúvať, pokiaľ nebudú dané nevyhnutné oprávnené dôvody na ich ďalšie spracúvanie alebo dôvody na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Ak sa domnievate, že sme porušili právne predpisy na ochranu osobných údajov, máte právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, [www.dataprotection.gov.sk](http://www.dataprotection.gov.sk).

V súvislosti s výkonom Vašich práv a v prípade akýchkoľvek otázok či informácií ohľadom nakladania s osobnými údajmi v rámci Yves Rocher, prosím, kontaktujte Prevádzkovateľa na: [osobniudaje@yrnet.com](mailto:osobniudaje@yrnet.com) alebo písomne na: Yves Rocher Slovakia, s.r.o., oddelenie osobných údajov, Gajova 4, 81109 Bratislava.

## **Platnosť a aktualizácie**

Tieto zásady ochrany osobných údajov sú platné od 25.05.2018.

Naše procesy spracúvania a ochrany osobných údajov pravidelne kontrolujeme a revidujeme a preto môžeme z času na čas tieto zásady ochrany osobných údajov aktualizovať. Ak takáto aktualizácia bude zahŕňať podstatné zmeny, budeme Vás o tom informovať. Aktuálne platná verzia zásad ochrany osobných údajov bude vždy zverejnená na našej Webovej stránke.