

OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. ÚVOD

- 1.1 Účelem tohoto dokumentu obecné zásady zpracování osobních údajů v e-shopu Dialab (dále jen „**zásady**“) je podrobné vysvětlení podmínek zpracování osobních údajů, k němuž dochází ze strany společnosti **Dialab spol. s r.o.**, se sídlem Náměstí Osloboditelů 1/11, 155 00 Praha 5 – Radotín, IČ: 14889200, DIČ: CZ14889200, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 670 (dále jen „**správce**“), při provozování e-shopu Dialab umístěného na stránkách <https://www.dialab.cz/> (dále jen „**e-shop**“). Správce určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů v e-shopu.
- 1.2 Při provozování e-shopu jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka, který je fyzickou osobou a který provede v e-shopu nákup či rezervaci zboží (dále také jen „**zákazník**“ či „**subjekt**“). Osobním údajem je jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného údaje subjektu. Subjekt se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu; osobním údajem je například jméno, příjmení, e-mail, mobilní telefon; osobním údajem může ve spojení s dalším osobním údajem být i údaj o nákupní preferenci (společně dále jen „**osobní údaj**“ či „**údaj**“).
- 1.3 Osobní údaje subjektu jsou zpracovávány v souladu s těmito zásadami. Zpracováním osobních údajů je jakákoliv operace nebo soustava operací prováděná s osobními údaji automatizovaně nebo manuálně, prostředky výpočetní techniky i jinými prostředky, a to zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, uchovávání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace (dále jen „**zpracování**“).
- 1.4 Subjekt je povinen si tyto zásady pečlivě prostudovat dříve, než provede nákup či rezervaci zboží v e-shopu (nákup a rezervace společně dále také jen „**transakce**“) či než udělí souhlas. V případě, že subjekt kterémukoliv bodu nebo podmínce dle těchto zásad nerozumí, může se obrátit na správce na kontaktech uvedených níže.
- 1.5 K ochraně poskytnutých osobních údajů přistupuje správce s vysokou pečlivostí. Osobní údaje jsou správcem zpracovávány transparentně a v souladu s příslušnou účinnou právní úpravou.
- 1.6 Správce zásadně shromažďuje jen ty osobní údaje, které skutečně potřebuje ke stanovenému účelu. Správce vše činí tak, aby průběžně hodnotil zpracování, ať již z hlediska náležitého zabezpečení, minimalizace osobních údajů, tak i z hlediska transparentnosti, korektnosti a zákonnosti. Správce dodržuje zásadu odpovědnosti, integrity, důvěrnosti, přesnosti a omezení uložení.
- 1.7 Správce při provozování e-shopu nezpracovává zvláštní kategorie osobních údajů, jimiž jsou údaje vypovídající o rasovém nebo etnickém původu, politických názorech, členství v odborech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení, zdravotním stavu, sexuálním životě či sexuální orientaci subjektu. V rámci provozování e-shopu jsou sice zpracovávány mimo jiné i údaje o léčivých přípravcích, zdravotnických prostředcích a potravinách pro zvláštní lékařské účely (společně dále jen „**přípravek**“), které si zákazník objednal, tyto údaje však nevypovídají o zdravotním stavu zákazníka, protože správcem není zjišťováno, pro koho je daný přípravek určen a ani k takovému zjištění nelze při zpracování údajů pro daný účel dojít. Pokud například zákazník objedná v e-shopu přípravek, který je určen pro jeho

rodinného příslušníka, objednávka bude správcem zaznamenána s údaji zákazníka, který ji učinil, tato skutečnost nicméně nevypovídá o zdravotním stavu tohoto zákazníka

- 1.8 Tyto zásady jsou platné a účinné od 1.10.2023. Správce je oprávněn v případě potřeby zásady změnit, avšak toto nemá dopad na podmínky již odsouhlaseného zpracování. Při užívání e-shopu je subjekt povinen znění zásad pravidelně kontrolovat.

2. KONTAKTNÍ ÚDAJE SPRÁVCE

- 2.1 Kontaktní údaje správce jsou následující:

- (a) adresa Náměstí Osvoboditelů 1/11, 153 00 Praha 5 Radotín;
- (b) telefon: +420 257 910 255;
- (c) mobil: +420 602 352 488;
- (d) e-mail: office@dialab.cz.

- 2.2 V rámci stanoveného účelu jsou vždy prováděny jen takové operace (činnosti) zpracování, které jsou nezbytně nutné pro naplnění daného účelu.

3. ZPRACOVÁVANÉ OSOBNÍ ÚDAJE, PRÁVNÍ ZÁKLAD, ÚČELY A DOBA ZPRACOVÁNÍ

- 3.1 Nákup zboží

Za účelem přijetí objednávky, uzavření a plnění kupní smlouvy se zákazníkem správce zpracovává osobní údaje zákazníka v následujícím rozsahu:

- (a) jméno, příjmení, telefonní číslo a e-mailová adresa zákazníka;
- (b) údaje o objednaném zboží (druh, množství, cena);
- (c) údaj o zvolené platební metodě;
- (d) údaj o zvoleném způsobu dodání zboží;
- (e) fakturační adresa (ulice, číslo popisné, město PSČ);
- (f) dodací adresa, pokud je zboží zasíláno na adresu určenou zákazníkem a tato adresa se liší od fakturační adresy;
- (g) údaj o místě, kde si zákazník přeje zboží vyzvednout, pokud zákazník zvolí možnost osobního odběru;
- (h) údaj o firmě, IČ a DIČ, pokud ho zákazník uvede;
- (i) případná poznámka k objednávce, pokud ji zákazník uvede;
- (j) údaj o komunikaci mezi správcem a zákazníkem související s nákupem.

Poskytnutí a zpracování těchto osobních údajů je nezbytné pro naplnění výše uvedeného účelu. Zpracování osobních údajů je současně nutné pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy a pro plnění smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a správcem, pro plnění povinností správce vyplývajících z právních předpisů, a to zejména z předpisů upravujících poskytování zdravotních služeb, zacházení s léčivými a ochranu spotřebitele, a rovněž pro ochranu oprávněných zájmů správce z důvodu prokázání souladu při kontrolách ze strany orgánů dozoru a pro obhajobu a výkon práv správce.

Údaje uvedené v tomto odstavci III.1. správce zpracovává po dobu 5 let od uzavření kupní smlouvy. Daňové doklady, které mohou obsahovat osobní údaje, se pak uchovávají po dobu 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo.

3.2 Reklamační a odstoupení od smlouvy

Za účelem vyřízení reklamace zákazníka správce zpracovává osobní údaje zákazníka v následujícím rozsahu: název firmy /jméno a příjmení zákazníka;

- (a) kontaktní údaje zákazníka (adresa bydliště, e-mailová adresa a/nebo telefonní číslo);
- (b) údaj o reklamovaném zboží, včetně pořizovací ceny zboží a data prodeje zboží;
- (c) údaj o důvodech reklamace a požadavku zákazníka na způsob vyřízení reklamace;
- (d) údaj o datu, kdy byla reklamace vyřízena, a o způsobu jejího vyřízení.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy uzavřené se správcem, správce za účelem vyřízení souvisejících úkonů zpracovává osobní údaje zákazníka v následujícím rozsahu:

- (a) název firmy/jméno a příjmení zákazníka;
- (b) údaj o zboží, kterého se odstoupení týká, včetně pořizovací ceny zboží a data prodeje zboží;
- (c) údaj o způsobu vrácení peněz zákazníkovi.

Poskytnutí a zpracování těchto osobních údajů je nezbytné pro naplnění výše uvedených účelů. Zpracování osobních údajů je současně nutné pro plnění smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a správcem, pro plnění povinností správce vyplývajících z právních předpisů, a to zejména z předpisů upravujících poskytování zdravotních služeb, zacházení s léčivými a ochranu spotřebitele, a rovněž pro ochranu oprávněných zájmů správce z důvodu prokázání souladu při kontrolách ze strany orgánů dozoru a pro obhajobu a výkon práv správce.

Poskytnutí osobních údajů je tak povinné a v případě neposkytnutí požadovaných údajů nemůže dojít k uplatnění práv zákazníka, která mu vznikla ze smlouvy uzavřené se správcem.

Údaje uvedené v tomto odstavci III.3. správce zpracovává po dobu 5 let od vyřízení reklamace či odstoupení od smlouvy.

3.3 Marketing

Pokud zákazník udělí správci souhlas se zpracováním jeho osobních údajů pro marketingové účely, správce zákazníka oslovuje s nabídkami slev, výhod či jiných akcí a s informacemi o produktech a službách správce či jiných osob, přičemž tyto nabídky a informace jsou přizpůsobovány individuálním zájmům zákazníka. Toto oslovování je prováděno zejména formou zasílání profilovaných obchodních sdělení elektronickými prostředky (telefon, e-mailová adresa), mohou však být využity i jiné způsoby (např. personalizace stránek).

V rámci stanoveného účelu budou správcem prováděny zejména následující operace (činnosti) zpracování vedoucí k danému účelu:

- (a) evidence zákazníků, kteří dali souhlas se zpracováním dle tohoto odstavce III.4.;
- (b) segmentace pro zasílání vhodných nabídek;
- (c) segmentace pro zasílání vhodných informací;
- (d) provádění průzkumu a vyhodnocení trhu a nákupních zvyklostí zákazníků;
- (e) personalizace stránek www.dialab.cz;
- (f) zasílání obchodních sdělení profilovaných podle preferencí zákazníka;
- (g) zasílání informací z oblasti zdraví, kosmetiky a péče o tělo, včetně pozvánek na vzdělávací akce a návrhů na doplňkové služby;

- (h) zasílání tzv. transakčních sdělení týkajících se uděleného souhlasu, možnosti zapojení se do rozšířených programů správce.

Pro naplnění výše uvedeného účelu je správcem prováděno profilování (segmentace zejména dle údajů o transakcích prováděných zákazníkem v e-shopu, dle jeho preferencí a dle způsobu, jakým užívá stránky <https://www.dialab.cz/>), a to za účelem výběru vhodných nabídek ze strany správce a pro zajištění lepšího uživatelského komfortu a plné funkcionality stránek.

Osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány v rozsahu nezbytném ke splnění výše uvedeného účelu, a to v následujícím rozsahu:

- (a) údaje zjištěné na základě transakcí uskutečněných zákazníkem v e-shopu (výčet v odstavcích III.1. a III.2);
- (b) údaje o užívání stránek www.dialab.cz;
- (c) údaje o on-line identifikátorech (např. IP adresa, MAC adresa, otisk zařízení či prohlížeče);
- (d) údaje o využívání nabídek a informací zasílaných správcem;
- (e) údaje o účasti v soutěžích a akcích správce;
- (f) údaje z průzkumů a anket správce.

Právním základem zpracování je informovaný a dobrovolný souhlas zákazníka, který je udělován správci pro výše uvedený účel. Zákazník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat (blíže viz čl. V. těchto zásad).

Zákazník není povinen osobní údaje správci pro tento účel poskytovat a udělovat souhlas. Pokud zákazník souhlas neudělí či udělený souhlas odvolá, nebude ze strany správce marketingově oslovován. Udělení souhlasu není nutné pro provedení transakce v e-shopu.

Osobní údaje zákazníka budou pro výše uvedený účel zpracovávány do doby, než zákazník odvolá souhlas, který správci udělil, nejdéle však po dobu 3 let od poslední transakce, kterou zákazník v e-shopu provedl.

Osobní údaje zákazníka jsou po odvolání souhlasu uchovávány na základě oprávněného zájmu správce z důvodu prokázání souladu při kontrolách ze strany orgánů dozoru a pro obhajobu a výkon práv správce, a to pouze v omezeném nezbytném rozsahu po dobu nezbytně nutnou.

3.4 Personalizace stránek

Za účelem poskytnutí co nejkvalitnějších služeb a vytváření obsahu zajímavého pro daného zákazníka správce zpracovává osobní údaje zákazníka a využívá je pro personalizaci internetových stránek tak, aby co nejvíce odpovídaly zájmům zákazníka. Tato personalizace spočívá například ve zobrazování naposledy prohlíženého zboží či v návrzích zboží, které by pro zákazníka mohlo být zajímavé.

Osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány v rozsahu nezbytném ke splnění výše uvedeného účelu, a to v následujícím rozsahu:

- (a) e-mail zákazníka;
- (b) údaje o užívání stránek www.dialab.cz (údaje o prohlížení zboží a o frekvenci návštěvy stránek);
- (c) údaje o on-line identifikátorech (např. IP adresa, MAC adresa, otisk zařízení či

prohlížeče).

Právním základem pro toto zpracování je oprávněný zájem správce.

Osobní údaje zákazníka budou pro výše uvedený účel zpracovávány po dobu 45 dnů od poslední transakce, kterou zákazník v e-shopu provedl.

4. ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ, ZPRACOVATELÉ A PŘÍJEMCI

4.1 Osobní údaje budou zpracovávány automatizovaným i manuálním způsobem vlastními zaměstnanci správce nebo osobami v postavení zpracovatelů, které správce zpracováním osobních údajů pověřil a s nimiž uzavřel příslušné smlouvy o zpracování osobních údajů (taková osoba dále jen „zpracovatel“). Zpracování bude prováděno rovněž prostředky výpočetní techniky.

4.2 Subjekt bere na vědomí, že správce využívá ke splnění daného účelu zpracovatele, kteří mají přístup k nezbytnému rozsahu osobních údajů subjektu pro splnění svého úkolu. Jedná se o zpracovatele zejména z následujících kategorií:

- (a) osoby provádějící účetnictví, audit, právní služby;
- (b) osoby poskytující IT služby;
- (c) osoby zabývající se marketingem;
- (d) osoby zabývající se zpracováním tištěných materiálů;
- (e) osoby zabývající se vývojem, prodejem a servisem lékárenských systémů;
- (f) osoby zabývající se vývojem a implementací podnikových systémů;
- (g) osoby zabývající se vývojem webových a mobilních aplikací;
- (h) osoby zabývající se on-line komunikací, včetně komunikace na sociálních sítích;
- (i) osoby zabývající se zjišťováním zákaznické spokojenosti.

4.3 Osobní údaje subjektu mohou být poskytnuty též dalším příjemcům, kteří se podílejí na činnosti správce, a to v rozsahu nezbytném pro naplnění příslušného účelu zpracování.

4.4 Aktuální seznam příjemců, včetně zpracovatelů, si lze vyžádat na kontaktech správce uvedených v čl. II odst. 1 těchto zásad.

4.5 Osobní údaje mohou být rovněž poskytnuty orgánům veřejné moci oprávněným získávat osobní údaje dle příslušných právních předpisů. Zpracování osobních údajů těmito orgány veřejné moci musí být v souladu s použitelnými pravidly ochrany údajů pro daný účel zpracování.

5. UPLATNĚNÍ PRÁV, ODVOLÁNÍ SOUHLASU

5.1 Veškeré dotazy, poznámky či žádosti týkající se zpracování osobních údajů, a to včetně vznesení námítky proti zpracování osobních údajů, může subjekt směřovat na kontakty správce uvedené v čl. II odst. 1 těchto zásad.

5.2 Není-li dotaz či žádost subjektu ke zpracování osobních údajů dle předchozího odstavce uspokojivě vyřízena, či má subjekt jiný dotaz, může se obrátit na pověřence správce pro ochranu osobních údajů na kontaktech uvedených v čl. II odst. 2 těchto zásad.

5.3 O ukončení zasílání obchodních sdělení elektronickými prostředky může subjekt požádat též způsobem uvedeným v každém jednotlivém obchodním sdělení.

- 5.4 Žádost, dotaz, námitky, uplatnění práva, požadavek na přístup či jiný požadavek subjektu bude po přijetí správcem zpracován bez zbytečného odkladu, v odůvodněných případech nejdéle do 1 měsíce. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další 2 měsíce.
- 5.5 V případě potřeby mohou být při vyřizování požadavků dle tohoto ze strany správce vyžadovány dodatečné informace pro přiřazení osoby ke konkrétnímu subjektu. V odůvodněných případech, pro ochranu práv subjektů, může být požadována kontrola/ověření identifikace osoby žadatele.
- 5.6 Orgánem dozoru pro zpracování osobních údajů je Úřad pro ochranu osobních údajů, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny na www.uoou.cz. Subjekt je oprávněn podat stížnost k orgánu dozoru.

6. PODROBNÉ POUČENÍ O PRÁVECH

6.1 Právo na přístup

Subjekt má právo získat od správce potvrzení, zda jsou jeho osobní údaje zpracovávány, a pokud ano, má právo požadovat informaci o účelu, kategoriích, zdroji, příjemcích, době zpracování, existenci práva na opravu, výmaz, omezení, námitky a podání stížnosti u dozorového úřadu.

Správce má nastavena opatření, aby každému subjektu poskytl veškeré informace a sdělení o zpracování. Správce informace poskytne elektronicky, popřípadě písemně.

Správce neodmítne vyhovět žádosti subjektu při výkonu práv subjektu, ledaže nemůže věrohodně zjistit totožnost subjektu údajů, k němuž se dotčené údaje vztahují.

Veškeré informace, sdělení a úkony jsou udělovány bezplatně. Pokud jsou žádosti podané subjektem vyhodnocené jako zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, a zejména pokud se opakují, může správce buď: (i) uložit přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací, sdělení nebo s učiněním požadovaných úkonů, nebo (ii) odmítnout žádosti vyhovět.

Pokud má správce důvodné pochybnosti o totožnosti fyzické osoby, která podává žádost, může požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k potvrzení subjektu.

6.2 Právo na opravu

Subjekt má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se subjektu týkají.

S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt také právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

6.3 Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

Subjekt má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se subjektu týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:

- (a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
- (b) subjekt odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovávány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování;
- (c) subjekt vznesl námitky proti zpracování (podle níže uvedeného „Práva vznést

námítku“) a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování;

- (d) osobní údaje byly zpracovány protiprávně;
- (e) osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Evropské unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;
- (f) osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti v případě osoby mladší 16 let, u níž musí ke zpracování dle účinné právní úpravy dát souhlas osoba vykonávající rodičovskou zodpovědnost.

Výše uvedené se neuplatní, pokud je zpracování nezbytné:

- (a) pro výkon práva na svobodu projevu a informace;
- (b) pro splnění právní povinnosti, jež vyžaduje zpracování podle právních předpisů, nebo pro splnění úkolu provedeného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen;
- (c) z důvodů veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví;
- (d) pro účely archivace ve veřejném zájmu, pro účely vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely, pokud je pravděpodobné, že by výše uvedené právo znemožnilo nebo vážně ohrozilo splnění cílů uvedeného zpracování;
- (e) pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

6.4 Právo na omezení zpracování

Subjekt má právo na to, aby správce omezil zpracování, v kterémkoli z těchto případů:

- (a) pokud subjekt popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
- (b) zpracování je protiprávní a subjekt odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
- (c) správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- (d) pokud subjekt vznesl námítku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu.

Pokud bylo zpracování omezeno dle výše uvedeného „Práva na omezení zpracování“, mohou být tyto osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze se souhlasem subjektu, nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků, z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitého veřejného zájmu Evropské unie nebo některého členského státu.

6.5 Právo na přenositelnost údajů

Subjekt má právo získat osobní údaje, které se jej týkají, které sdělil správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil, a to v případě, že:

- (a) zpracování je založeno na souhlasu nebo na smlouvě; nebo
- (b) zpracování se provádí automatizovaně.

Předmětem „Práva na přenositelnost“ nejsou data získaná činností správce.

Při výkonu svého práva na přenositelnost údajů má subjekt právo na to, aby osobní údaje byly předány přímo správcem správci druhému, je-li to technicky proveditelné.

Výkonem výše uvedeného „Práva na přenositelnost údajů“ není dotčeno výše uvedené „Právo na výmaz“.

Výše uvedeným „Prámem na přenositelnost údajů“ nesmí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

6.6 Právo vznést námitku

Z důvodů týkajících se konkrétní situace subjektu, má subjekt právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají a které jsou zpracovávány na základě právního důvodu spočívajícím v oprávněném zájmu správce.

Pokud jsou osobní údaje zpracovávány pro účely obrany proti nárokům subjektu, vymáhání pohledávek správce, k doložení souladu při provádění kontroly ze strany orgánu dozoru, má subjekt právo vznést kdykoliv námitku. Správce na základě této námitky přezkoumá zpracování a osobní údaje dále nezpracovává, pokud nebudou existovat závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

6.7 Automatizované individuální rozhodování, včetně profilování

Subjekt má právo ne být předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro subjekt právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotýká.

Správce nezakládá žádná ze svých rozhodnutí při provozování klientské linky výhradně na automatizovaném zpracování a profilování, které je správcem prováděno, nemá pro subjekt právní účinky, ani se jej významně nedotýká.