

M&R PAMARO CZ s. r. o.
Informace o zpracování osobních údajů

1. Obecné informace

1.1. Úvod

Tato informace o zpracování osobních údajů (dále jen „Dokument“) je určena k tomu, abychom Vás v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů č. 2016/679 („Nařízení GDPR“) a dalšími právními předpisy na ochranu osobních údajů informovali o rozsahu a způsobu zpracování Vašich osobních údajů naší společností a dále o Vašich právech týkajících se tohoto zpracování.

Tento Dokument je závazný pro následující subjekty údajů:

- registrované zákazníky společnosti M&R PAMARO CZ s. r. o.
- návštěvníky webové stránky www.pivnihotovost.cz
- jednotlivce, kteří nás kontaktovali prostřednictvím naší webové stránky.

1.2. Správce osobních údajů

Společnost M&R PAMARO CZ s. r. o., sídlem Frýdek-Místek - Místek, Václava Talicha 1869, PSČ 73802, IČO: 27798607, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, spisová značka C 52124 (dále jen „M&R PAMARO CZ“), je správcem osobních údajů ve smyslu Nařízení GDPR. V případě dotazů nebo žádostí týkajících se zpracování údajů se prosím obraťte na našeho pověřence pro ochranu údajů, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v článku 1.3 tohoto Dokumentu.

1.3. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Na pověřence pro ochranu osobních údajů naší společnosti se můžete kdykoliv obrátit prostřednictvím následujících kontaktních údajů:

- (i) písemně na adresu Krajským soudem v Ostravě spisová značka C 52124
- (ii) elektronicky na e-mailovou adresu info@pivnihotovost.cz.

1.3. Kontaktní údaje správce osobních údajů

V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů se na naší společnosti se můžete kdykoliv obrátit prostřednictvím následujících kontaktních údajů:

- (i) písemně na adresu Krajským soudem v Ostravě spisová značka C 52124
- (ii) elektronicky na e-mailovou adresu info@pivnihotovost.cz.

2. Informace týkající se právního důvodu pro zpracování osobních údajů

2.1. Plnění smlouvy

Ke zpracování Vašich osobních údajů dochází na základě plnění smluvního vztahu týkajícího se odběru našeho zboží a služeb, poskytnutí plnění či jiného zvýhodnění. V některých případech nemůžeme bez poskytnutí Vašich osobních údajů službu dodání zboží, poskytnutí plnění či zvýhodnění poskytnout nebo zprostředkovat, popřípadě nemůžeme vyhovět Vaší žádosti nebo jinému požadavku.

2.2. Oprávněný zájem

Ke zpracování Vašich osobních údajů dochází také na základě našeho oprávněného zájmu:

(i) za účelem zasílání přímých marketingových sdělení týkajících se našeho zboží a služeb a zákaznického průzkumu. Další informace týkající se zpracování vašich osobních údajů pro marketingové účely včetně informací týkajících se možnosti vyjádřit svůj nesouhlas se zpracováním Vašich osobních údajů pro tyto účely najdete v čl. 3.4. tohoto Dokumentu.

(ii) za účelem vyhodnocení rizik spojených s platebním chováním v souvislosti s případnou odloženou splatností faktur dle čl. 3.2. tohoto Dokumentu.

(iii) za účelem ochrany našeho majetku a zdraví zaměstnanců monitorujeme kamerovým systémem naše provozovny dle čl. 3.8. tohoto Dokumentu.

2.3. Souhlas

Ke zpracování Vašich osobních údajů dochází také na základě Vašeho souhlasu:

(i) za účelem zasílání reklamních a marketingových sdělení a zákaznického průzkumu týkajících se zboží a služeb společnosti Plzeňský Prazdroj, a.s. (včetně zasílání akčních časově limitovaných nabídek). Další informace týkající se zpracování vašich osobních údajů pro reklamní a marketingové účely společnosti Plzeňský Prazdroj, a.s. najdete v čl. 3.6. tohoto Dokumentu.

(ii) za účelem zasílání reklamních a marketingových sdělení a zákaznického průzkumu týkajících se zboží a služeb společnosti M&R PAMARO CZ s. r. o. a Plzeňský Prazdroj, a.s., pokud jste se jako neregistrovaný zákazník přihlásil k odběru newsletteru na našich webových stránkách.

K výše uvedenému zpracování osobních údajů dochází na základě Vašeho souhlasu dle čl. 6 odst. 1 věty 1 písm. a) GDPR. Zpracování Vašich dat pro reklamní a marketingové účely dle tohoto článku bude tedy prováděno na základě Vašeho výslovného souhlasu, o jehož udělení Vás požádáme v samostatném dokumentu.

3. Informace týkající se účelů zpracování osobních údajů a kategorií osobních údajů, jenž jsou pro daný účel zpracovávány

3.1. Registrace zákazníka a vedení zákaznického účtu v elektronické podobě

Poskytnutí osobních údajů uvedených v tomto článku je třeba k tomu, abychom byli schopni uzavřít s Vámi/nově registrovaným zákazníkem smluvní odběratelsko-dodavatelský vztah a aby bylo možné zpracovat a vést vaši registraci:

(i) jméno a příjmení fyzické osoby, jenž zřizuje registraci nového zákazníka, (ii) fakturační údaje: jméno či název zákazníka (jméno společnosti, Vaše jméno jste-li OSVČ), právní forma, adresa sídla a místa podnikání (je-li dodací adresa odlišná od fakturační adresy), firemní telefonní číslo, identifikační číslo IČ, daňové identifikační číslo DIČ (registrační číslo pro účely DPH pro zákazníky v rámci EU, Vaše rodné číslo s předponou CZ jste-li OSVČ).

(iii) e-mailová adresa, heslo fyzické osoby, jenž zřizuje registraci nového zákazníka, logy a eventy (data o Vašich přístupech o o Vaší aktivitě do online obchodu M&R PAMARO CZ s. r. o. dostupného na adrese www.pivnihotovost.cz).

Poskytnutí těchto osobních údajů je předpokladem k tomu, abychom byli schopni zpracovat novou registraci zákazníka. Osobní údaje poskytnuté prostřednictvím vyplnění registračního formuláře nebo prostřednictvím další případné dokumentace pro registrované zákazníky závozní služby, včetně následné pravidelné aktualizace těchto údajů, budeme zpracovávat za účelem dokončení a vedení Vaší zákaznické registrace.

3.2 Žádost o povolení platby za fakturu bankovním převodem s odloženou splatností

Registrovaní zákazníci mohou požádat o povolení platby za fakturu bankovním převodem s odloženou splatností u společnosti M&R PAMARO CZ s. r. o., v takovém případě předáme Vaše osobní údaje, které nám poskytnete v příslušném formuláři/žádosti, také scoringovým agenturám pro účely zákaznického scoringu - hodnocení. Tyto agentury jsou provozovateli databází, ve kterých se uchovávají úvěrové a scoringové informace o spotřebitelích a vlastnících právnických osob. V těchto databázích mohou být uchovávány zejména následující kategorie osobních údajů:

(i) jméno a příjmení, adresa, datum narození, platební morálka a případně další informace týkající se spotřebitele nebo majitele právnické osoby.

Právním důvodem pro toto zpracování je oprávněný zájem, ve smyslu čl. 6 odst. 1, písm. f) GDPR a slouží především pro účely vyhodnocení případných rizik spojených s Vaší platební schopností, abychom byli schopni kvalifikovaně posoudit Vaši žádost o odložené platby.

Vaše osobní údaje budou uchovávány pouze po dobu platnosti smlouvy o vedení zákaznického účtu s výjimkou případů, kdy máme podle právních předpisů právní povinnost Vaše údaje dále uchovávat a předložit je v případě požádání veřejným orgánům na základě naší právní povinnosti, například daňovým orgánům.

Toto zpracovávání Vašich osobních údajů veřejným orgánům pro účely splnění právní povinnosti je realizováno na základě čl. 6 odst. 1 věty 1 písm. c) GDPR.

3.3. Bonusové a věrnostní programy

Jste-li členem bonusového a věrnostního programu společnosti M&R PAMARO CZ s. r. o., zpracováváme Vaše osobní údaje za účelem poskytování slev, bonusů či jiných zvýhodnění na základě Vašich předchozích nákupů zboží a služeb dle příslušných pravidel věrnostního programu a jeho evidence včetně čerpání. Právním důvodem pro toto zpracování je oprávněný zájem, ve smyslu čl. 6 odst. 1, písm. f) GDPR, když bez poskytnutí příslušných osobních údajů nemůžeme registraci do věrnostního programu zrealizovat a poskytovat Vám příslušné slevy, bonusy a případná jiná zvýhodnění.

3.4. Přímý marketing a zákaznický průzkum

Zpracováváme Vaše osobní údaje na základě našeho oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 věty 1 písm. f) GDPR za účelem zasílání přímých marketingových sdělení týkajících se našeho zboží a služeb a zákaznického průzkumu.

Zpracování osobních údajů dle tohoto článku realizujeme za účelem zlepšování našich služeb a zákaznického vztahu s Vámi, což je nezbytné pro náš obchodní úspěch. Tyto osobní údaje a jejich vyhodnocování, nám pomáhají zjistit více o preferencích a potřebách našich zákazníků a umožňují nám neustále zlepšovat naše služby, které jsou uzpůsobeny potřebám našich zákazníků.

Zpracování osobních údajů pro marketingové účely dle tohoto článku zahrnuje:

(i) budování odběratelsko-dodavatelských vztahů se zákazníky a zákaznické analýzy prostřednictvím našeho call centra; včetně průzkumu trhu, průzkumů zákaznické zpětné vazby, analýzy zákazníka, segmentace zákazníka a monitorování sloužícího k předvídání chování zákazníka například tj. předvídání zájmu o ukončení spolupráce, opakování nákupů určitého zboží a předběžného datumu dalšího nákupu.

(ii) kontaktování za účelem přímého marketingu; nabídek zboží a služeb a dalších obchodních sdělení prostřednictvím reklamních a marketingových kampaní.

Kanály které pro reklamní a marketingové kampaně dle tohoto článku používáme zahrnují:

- (i) e-mail
- (ii) SMS
- (iii) telefon
- (iv) pošta
- (v) push notifikace

Chcete-li odmítnout kampaň či se odhlásit z odběru marketingových kampaní/newsletterů zcela, můžete tak učinit prostřednictvím e-mailu info@pivnihotovost.cz pro každý jednotlivý kanál. Popřípadě můžete následovat instrukce pro odhlášení z odběru novinek v patičce konkrétního marketingové kampaně.

3.5. Marketingové kampaně a zákaznický průzkum Plzeňského Prazdroje, a.s.

Zpracování osobních údajů dle tohoto článku realizujeme za účelem zlepšování našich služeb a zákaznického vztahu s Vámi, což je nezbytné pro náš obchodní úspěch. Tyto osobní údaje a jejich vyhodnocování naší společností a naším dodavatelem, společností Plzeňský Prazdroj, a.s., nám pomáhají zjistit více o preferencích a potřebách našich zákazníků a umožňují nám neustále zlepšovat naše služby, které jsou uzpůsobeny potřebám našich zákazníků.

Zpracování osobních údajů pro marketingové účely dle tohoto článku zahrnuje:

- (i) zákaznickou analýzu prostřednictvím reportování chování našich zákazníků na e-shopu; včetně průzkumu trhu, průzkumů zákaznické zpětné vazby, analýzy zákazníka, segmentace zákazníka a monitorování sloužícího k předvídání chování zákazníka například tj. předvídání zájmu o ukončení spolupráce, opakování nákupů určitého zboží a předběžného datumu dalšího nákupu.
- (ii) kontaktování za účelem marketingu ze strany Plzeňského Prazdroje, a.s.; nabídek zboží a služeb a dalších obchodních sdělení prostřednictvím reklamních a marketingových kampaní.

Kanály které pro reklamní a marketingové kampaně dle tohoto článku používáme zahrnují:

- (i) e-mail
- (ii) SMS

- (iii) telefon
- (iv) pošta
- (v) push notifikace

Chcete-li odmítnout kampaň či se odhlásit z odběru marketingových kampaní/newsletterů zcela, můžete tak učinit prostřednictvím e-mailu info@pivnihotovost.cz pro každý jednotlivý kanál. Popřípadě můžete následovat instrukce pro odhlášení z odběru novinek v patičce konkrétního marketingové kampaně.

3.6. Soubory cookie

Některé stránky na našem webu a mobilní aplikace používají soubory cookie, což jsou malé soubory, které jsou umístěny do internetového prohlížeče, když navštívíte náš web nebo použijete naši aplikaci. Soubory cookie používáme, abychom vám v budoucnu mohli nabídnout lépe přizpůsobené možnosti díky tomu, že poznáme a zapamatujeme si vaše konkrétní preference při prohlížení.

Pokud na našem webu soubory cookie používáme, můžete je kdykoli zablokovat. K tomu můžete aktivovat nastavení prohlížeče, které umožňuje odmítnout nastavení všech nebo některých souborů cookie. Pokud však použijete nastavení prohlížeče, které blokuje všechny soubory cookie (včetně nezbytných souborů cookie), nemusíte získat přístup k celému našemu webu nebo jeho částem nebo být schopni používat všechny nebo některé funkce, které jsou prostřednictvím webu poskytovány.

Podrobné informace o souborech cookie, které používáme, a účelech, pro které je používáme, jsou uvedeny v Informaci o používání našeho webu.

Pokud budete nadále náš web, mobilní aplikace a/nebo služby používat, souhlasíte s používáním souborů cookie z naší strany, jak je popsáno v naší Informaci o používání našeho webu.

3.7. Kontaktování zákazníků prostřednictvím call centra

Naše společnost realizuje prostřednictvím call centra pravidelné odchozí hovory s registrovanými zákazníky, tyto hovory se týkají objednávek zboží a služeb.

Zákazník je na začátku hovoru volajícím vždy upozorněn, že hovor s call centrem může být monitorován či nahráván. Nahrávky uchováváme jako celý záznam hovoru. Délka uchovávání záznamů závisí na účelu a předmětu hovoru, standardně 30 dní, ledaže potřeba uchování po delší dobu vyplývá z povahy předmětu hovoru.

Dochází tedy ke zpracování osobních údajů, které nám v rámci případně hovoru, sdělíte, součástí záznamu mohou být mj. následující údaje:

- název společnosti/jméno a příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo, IČO, DIČ, místo podnikání případně adresa provozovny, případně identifikační údaje volajícího jednajícího za zaměstnavatele, transakční informace o objednaném, rezervovaném či reklamovaném zboží, provedených objednávkách, apod.

- další informace, které byly případně uvedeny za Účelem

- vyřízení příslušné žádosti, dotazu, stížnosti nebo jiného požadavku, včetně kontroly a aktualizace zákaznických údajů;

- uzavření a zpracování objednávky (tedy uzavření kupní smlouvy),

- rezervace či reklamace zboží;

- následné uchování nahrávky nebo komunikace - důkazu, že došlo k obdržení/vyřízení žádosti, dotazu, popřípadě k uzavření smlouvy, k rezervaci či reklamování zboží apod.

Osobní údaje poskytnuté kterýmkoli z výše uvedených způsobů komunikace a s tím související obsah této komunikace uchováváme pouze po dobu nutnou ke zpracování příslušného požadavku a v případě zpracovávání záznamů o hovorech s call centrem po dobu stanovenou viz výše.

3.8. Monitoring kamerovým systémem

Za účelem zajištění bezpečnosti našich zákazníků a zaměstnanců a za účelem ochrany majetku a zařízení naší společnosti jsou prostory našich provozoven (prodejen a skladových prostor) nepřetržitě monitorovány kamerovým systémem se záznamem. Provozovny, jenž jsou monitorovány kamerami jsou rovněž označeny příslušnými piktogramy. Kamerové záznamy jsou v případě nutnosti předávány správním orgánům nebo orgánům činným v trestním řízení.

Právním důvodem pro toto zpracování je oprávněný zájem, ve smyslu čl. 6 odst. 1, písm. f) GDPR, tj. ochrana životně důležitých zájmů naší společnosti.

4. Příjemci osobních údajů

4.1. Okruh zpracovatelů a jiných příjemců dat

Za účelem dosažení účelů zpracování osobních údajů uvedených v člancích 3.1- 3.5. tohoto Dokumentu využíváme smluvní dodavatele služeb, jenž jsou vůči nám v roli zpracovatelů osobních údajů (ve smyslu čl. 28 GDPR). Jde například o dodavatele služeb pro cloud hosting, platformové služby, poskytovatele služeb pro zasílání e-mailů a SMS, kontakt prostřednictvím call centra nebo tisk a případné zobrazování personalizované reklamy individualizované reklamy v prostředí našeho e-shopu.

Jde také o naše dodavatele zboží a služeb, jimž reportujeme některá týkající se data týkající se Vašich objednávek konkrétního zboží a služeb. Tito dodavatelé Vám mohou zasílat speciální nabídky a jiná marketingová sdělení, pokud jste nám k tomuto udělili souhlas.

Jde o externí dodavatele služeb i o interní poskytovatele služeb v rámci skupiny, jíž je naše společnost součástí.

Prostřednictvím smluvních ustanovení a záruk zajišťujeme že tito dodavatelé služeb zpracovávají osobní údaje v souladu s evropskými právními předpisy o ochraně údajů, abychom zaručili adekvátní úroveň ochrany osobních údajů jako v EU i to i v případech jsou-li osobní údaje předávány do země mimo prostor EHP.

Další přenos osobních údajů jiným příjemcům se neprovádí, s výjimkou případů, kdy jsme povinni tak činit ze zákona například na žádost regulatorního úřadu. Pro více informací týkajících se příjemců Vašich osobních údajů prosím kontaktujte naši společnost.

5. Doba zpracování osobních údajů

5.1. Doba uchování osobních údajů

Osobní údaje, které jste nám poskytly za účelem dosažení účelů zpracování osobních údajů uvedených v článcích 3.1- 3.3. tohoto Dokumentu - tedy zpracování související s Vaší zákaznickou registrací, typem úhrady za zboží a služby na fakturu s odloženou splatností a věrnostními bonusovými programy dále zpracování týkající se všech nadcházejících obchodních transakcí, nebo zpracování týkající se Vašich následných žádostí, stížností, reklamací nebo jiných požadavků, budou zpracovávány po dobu trvání Vaší zákaznické registrace, není-li v předchozích bodech výslovně uvedeno jinak, pouze po nezbytnou dobu, standardně po dobu až 3 let, resp. v nezbytných případech až 10 let (maximální délka vyžadovaná právními předpisy, např. pro daňové a účetní účely, byly-li údaje poskytnuty v souvislosti s nákupem zboží nebo služeb) od okamžiku rozhodného pro běh dané lhůty pro uchování; za rozhodný okamžik se považuje např. uplatnění reklamace nebo případně jiného právního nároku, realizace objednávky zboží, ukončení zákaznické registrace nebo jiný úkon povahou spojený s nutností zpracovávat osobní údaje.

V případě, že zpracováváme osobní údaje na základě Vašeho souhlasu, budeme zpracování provádět po dobu, na kterou byl souhlas udělen, popřípadě do doby, než bude takový souhlas odvolán.

6. Vaše práva

Vy jako subjekt údajů se můžete kdykoliv obrátit ve věci uplatnění Vašich práv týkajících se zpracování Vašich osobních dat, Vaše práva jsou dle Nařízení GDPR následující:

- Právo dostat informace o zpracování údajů a kopii zpracovávaných údajů (právo na přístup, čl. 15 GDPR)

- Právo požadovat opravu nepřesných údajů nebo doplnění údajů neúplných (právo na opravu, čl. 16 GDPR),
- Právo požadovat výmaz osobních údajů a v případě, že osobní údaje byly zveřejněny, informování ostatních správců o žádosti o výmaz (právo na výmaz, čl. 17 GDPR),
- Právo požadovat omezení zpracování údajů (právo na omezení zpracování, čl. 18 GDPR),
- Právo získat osobní údaje týkající se subjektu údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a požádat o předání těchto údajů jinému správci (právo na přenositelnost údajů, čl. 20 GDPR),
- Právo vznést námitku proti zpracování údajů za účelem jeho zastavení (právo vznést námitku, čl. 21 GDPR),
- Právo udělený souhlas kdykoli odvolat za účelem zastavení zpracování údajů, které vychází z vašeho souhlasu. Odvolání souhlasu se nedotkne zákonnosti zpracování na základě souhlasu uděleného před takovým odvoláním (právo odvolat souhlas, čl. 7 GDPR).
- Právo podat stížnost u dozorového úřadu v případě, že se domníváte, že Vaše práva na ochranu osobních údajů byla porušena (právo podat stížnost u dozorového úřadu, čl. 77 GDPR).

7. Změny v tomto Dokumentu

Vyhrazujeme si možnost tento Dokument (Informaci o zpracování osobních údajů) upravovat v souvislosti s možnými změnami právních předpisů či podmínek zpracování naší společnosti

V takovém případě Vás budeme o takových změnách informovat, a to formou uveřejnění těchto změn na webových stránkách naší společnosti dostupných na www.pivnihotovost.cz, společně s oznámením zaslaným na Vámi uvedené kontaktní údaje.

V takovém rozsahu, v jakém se změny dotknou zpracování, které vychází z Vašeho souhlasu, Vás v případech, kdy to bude nutné, požádáme o nový souhlas.

Ve Frýdku Místku dne 1.10.2020
M&R PAMARO CZ s. r. o.