Q4U Loyalty

VERNOSTNÝ PROGRAM

PRAVIDLÁ OCHRANY SÚKROMIA

Ochrana osobných údajov

Aké údaje spracúvame, prečo, komu ich poskytujeme, ako dlho ich uchovávame a aké máte práva.

PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ	PRÁVNY RÁMEC	URČENÉ PRE
Od zverejnenia	**GDPR · 18/2018 Z. z.**	**Členov programu**

Obsah

1	Kto sme a na koho sa tieto pravidlá vzťahujú	3
2	Aké osobné údaje spracúvame	3
3	Na aké účely a na akom právnom základe	4
4	Kto má prístup k Vašim údajom?	5
5	Akú dobu uchovávame Vaše osobné údaje?	5
6	Aké máte práva?	6
7	Ako môžete uplatniť svoje práva	6
8	Právo podať sťažnosť dozornému orgánu	7
9	Profilovanie a Personalizované ponuky	7
10	Aplikácia, Webová stránka a cookies	8
11	Ako chránime Vaše údaje	8
12	Osoby mladšie ako 16 rokov	8
13	Kontakty a formulár na uplatnenie práv	8
14	Zmeny týchto Pravidiel	9

Na prvý pohľad

1 mesiac
Lehota na vybavenie žiadosti
ČL. 7.2

8 práv
Práva dotknutej osoby
ČL. 6

Kedykoľvek
Odvolanie súhlasu s marketingom
ČL. 3.3

16+ rokov
Minimálny vek člena
ČL. 12

EÚ / EHP
Miesto spracúvania údajov
ČL. 4.4

Bezplatne
Uplatnenie Vašich práv
ČL. 7.3

Prehľad slúži len na rýchlu orientáciu. Podrobnosti nájdete v jednotlivých článkoch.

1 Kto sme a na koho sa tieto pravidlá vzťahujú

1.1 Tieto Pravidlá ochrany súkromia (ďalej len „Pravidlá“) vysvetľujú, ako spracúvame Vaše osobné údaje v súvislosti s vernostným programom (ďalej len „Program“), s Aplikáciou a s Webovou stránkou. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú rovnaký význam ako vo Všeobecných obchodných podmienkach Programu (ďalej len „Podmienky“).

1.2 Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov je obchodná spoločnosť, ktorá Program prevádzkuje a ktorá je v Podmienkach označená ako Poskytovateľ (ďalej len „Prevádzkovateľ“, „my“). Jej obchodné meno, sídlo, IČO a údaje o zápise v obchodnom registri sú zverejnené na Webovej stránke a v Aplikácii.

1.3 Osobné údaje spracúvame v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „Nariadenie“) a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

1.4 Ak Prevádzkovateľ určil zodpovednú osobu, môžete ju kontaktovať vo všetkých otázkach týkajúcich sa spracúvania Vašich osobných údajov písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa s označením „Zodpovedná osoba“ alebo na e-mailovej adrese zverejnenej na Webovej stránke.

2 Aké osobné údaje spracúvame

2.1 V závislosti od toho, ako Program využívate, spracúvame najmä tieto kategórie osobných údajov:

KATEGÓRIA	PRÍKLADY ÚDAJOV
Identifikačné údaje	meno, priezvisko, dátum narodenia, pohlavie (dobrovoľné)
Kontaktné údaje	korešpondenčná adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo (dobrovoľné)
Údaje o členstve a Karte	číslo Karty, dátum vzniku členstva, stav bodov, informácia o blokácii, strate či odcudzení Karty, údaje o účasti v Rodinnom programe
Údaje o nákupoch	nakúpený tovar a služby, hodnota, čas a miesto (Čerpacia stanica) nákupu, spôsob platby, pripísané body
Údaje o odmenách	uplatnené odmeny a zľavy, počet vymenených bodov, spôsob doručenia, reklamácie
Údaje z Aplikácie a Webovej stránky	prihlasovacie údaje k Online účtu, IP adresa, približná poloha odvodená z IP adresy, údaje o používaní (prihlásenia, zobrazené ponuky, kliknutia), technické údaje o zariadení
Komunikácia	korešpondencia so Zákazníckym centrom, zvukové záznamy telefonických hovorov pri ústnej prihláške, odpovede v prieskumoch, reakcie na e-maily

2.2 Osobné údaje získavame predovšetkým priamo od Vás (prihláška, Online účet, Aplikácia, Zákaznícke centrum) a ďalej pri používaní Karty na Čerpacích staniciach prostredníctvom pokladničného systému.

2.3 Nespracúvame osobitné kategórie osobných údajov (napr. údaje o zdraví, politických názoroch či náboženskom presvedčení). Prosíme Vás, aby ste nám ich v komunikácii neposkytovali.

3 Na aké účely a na akom právnom základe

3.1 Vaše osobné údaje spracúvame len na jasne určené účely a vždy na základe niektorého z právnych základov podľa článku 6 ods. 1 Nariadenia:

ÚČEL SPRACÚVANIA	PRÁVNY ZÁKLAD
Vznik a správa členstva, vedenie Karty a Online účtu, pripisovanie a odpisovanie bodov, poskytovanie odmien a zliav	plnenie zmluvy – čl. 6 ods. 1 písm. b)
Komunikácia s Členom súvisiaca s prevádzkou Programu (napr. zmena Podmienok, blokácia Karty, stav žiadosti)	plnenie zmluvy – čl. 6 ods. 1 písm. b)
Vybavovanie reklamácií, sťažností a žiadostí prostredníctvom Zákazníckeho centra	plnenie zmluvy – čl. 6 ods. 1 písm. b); plnenie zákonnej povinnosti – čl. 6 ods. 1 písm. c)
Vedenie účtovníctva a plnenie daňových povinností	plnenie zákonnej povinnosti – čl. 6 ods. 1 písm. c)
Priamy marketing všeobecného charakteru (newsletter, SMS, notifikácie)	súhlas – čl. 6 ods. 1 písm. a)
Personalizované ponuky založené na analýze nákupov a používania Aplikácie a Webovej stránky	súhlas – čl. 6 ods. 1 písm. a)
Predchádzanie zneužitiu Programu, ochrana pred podvodmi, zabezpečenie systémov, preukazovanie a obhajoba právnych nárokov	oprávnený záujem – čl. 6 ods. 1 písm. f)
Štatistické vyhodnocovanie Programu v anonymizovanej alebo agregovanej podobe	oprávnený záujem – čl. 6 ods. 1 písm. f)

3.2 Poskytnutie údajov označených v prihláške ako povinné je zmluvnou požiadavkou. Bez nich nemôže členstvo v Programe vzniknúť. Poskytnutie ostatných údajov je dobrovoľné a ich neposkytnutie nemá na Vaše členstvo vplyv.

3.3 Súhlas so spracúvaním na marketingové účely je dobrovoľný a nie je podmienkou členstva. Súhlas môžete kedykoľvek odvolať spôsobom uvedeným v článku 7. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred jeho odvolaním.

4 Kto má prístup k Vašim údajom?

4.1 K Vašim osobným údajom majú prístup len poverení zamestnanci Prevádzkovateľa a obsluha Čerpacích staníc, a to výlučne v rozsahu nevyhnutnom na plnenie ich pracovných úloh. Všetky tieto osoby sú viazané povinnosťou mlčanlivosti.

4.2 Osobné údaje môžeme v nevyhnutnom rozsahu poskytnúť týmto kategóriám príjemcov:

a) sprostredkovatelia, ktorí pre nás zabezpečujú prevádzku a vývoj informačného systému Programu, pokladničného systému, Aplikácie a Webovej stránky (vrátane spoločnosti Q4U, spol. s r.o.) a hostingové služby;

b) prevádzkovatelia Čerpacích staníc zapojených do Programu;

c) prevádzkovateľ Zákazníckeho centra, ak je prevádzkované treťou osobou;

d) poskytovatelia služieb rozosielania e-mailov, SMS a notifikácií;

e) zásielková firma, poštoví a kuriérski doručovatelia pri zásielkových odmenách;

f) zmluvní partneri poskytujúci odmeny alebo poukážky, v rozsahu potrebnom na uplatnenie odmeny;

g) účtovní, daňoví a právni poradcovia, audítori;

h) orgány verejnej moci, ak nám to ukladá právny predpis (napr. súdy, orgány činné v trestnom konaní, Slovenská obchodná inšpekcia).

4.3 So všetkými sprostredkovateľmi máme uzatvorené zmluvy podľa článku 28 Nariadenia, ktoré ich zaväzujú spracúvať údaje len podľa našich pokynov a zabezpečiť ich primeranú ochranu. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov Vám poskytneme na požiadanie.

4.4 Vaše osobné údaje spracúvame na území Európskej únie, resp. Európskeho hospodárskeho priestoru. Ak by došlo k prenosu do tretej krajiny, uskutoční sa len do krajiny, o ktorej Európska komisia rozhodla, že zaručuje primeranú úroveň ochrany, alebo na základe štandardných zmluvných doložiek schválených Európskou komisiou. Informácie o takýchto zárukách Vám poskytneme na požiadanie.

4.5 Vaše osobné údaje nepredávame ani neprenajímame tretím osobám na ich vlastné marketingové účely.

5 Akú dobu uchovávame Vaše osobné údaje?

5.1 Osobné údaje uchovávame len po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelu, na ktorý boli získané, alebo po dobu, ktorú vyžaduje právny predpis:

ÚDAJE	DOBA UCHOVÁVANIA
Údaje o členstve, Karte a bodoch	počas trvania členstva a následne do uplynutia premlčacích lehôt na uplatnenie nárokov, spravidla 3 roky od skončenia členstva
Údaje o nákupoch a odmenách viazané na účtovné doklady	10 rokov od konca roka, ktorého sa týkajú (zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve)

ÚDAJE	DOBA UCHOVÁVANIA
Údaje spracúvané na základe súhlasu (marketing, Personalizované ponuky)	do odvolania súhlasu alebo do skončenia členstva, podľa toho, čo nastane skôr
Zvukové záznamy telefonických hovorov	najviac 1 rok od uskutočnenia hovoru
Reklamácie a sťažnosti	5 rokov od ich vybavenia
Technické a bezpečnostné záznamy (logy)	najviac 12 mesiacov

5.2 Po uplynutí doby uchovávania osobné údaje bezpečne vymažeme alebo anonymizujeme tak, aby ich už nebolo možné priradiť ku konkrétnej osobe.

5.3 Členstvo zaniká aj uplynutím troch rokov od poslednej transakcie (bod 3.2.1 c) Podmienok). V takom prípade postupujeme rovnako ako pri inom skončení členstva.

6 Aké máte práva?

6.1 Ako dotknutá osoba máte v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov tieto práva:

a) **Právo na prístup (čl. 15)** – potvrdenie, či Vaše údaje spracúvame, a kópiu údajov, ktoré o Vás spracúvame, vrátane informácií o spracúvaní.

b) **Právo na opravu (čl. 16)** – opravu nesprávnych a doplnenie neúplných údajov. Väčšinu údajov si môžete upraviť aj sami v Online účte.

c) **Právo na vymazanie (čl. 17)** – vymazanie údajov, ak už nie sú potrebné, ak odvoláte súhlas alebo ak boli spracúvané nezákonne. Právo nie je absolútne, napr. údaje, ktoré musíme uchovávať podľa zákona, vymazať nemôžeme.

d) **Právo na obmedzenie spracúvania (čl. 18)** – dočasné pozastavenie spracúvania, napr. počas overovania správnosti údajov.

e) **Právo na prenosnosť (čl. 20)** – získanie údajov, ktoré ste nám poskytli na základe zmluvy alebo súhlasu, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, prípadne ich prenos k inému prevádzkovateľovi.

f) **Právo namietať (čl. 21)** – proti spracúvaniu na základe oprávneného záujmu. Proti spracúvaniu na účely priameho marketingu vrátane profilovania môžete namietať kedykoľvek a bez uvedenia dôvodu.

g) **Právo odvolať súhlas (čl. 7 ods. 3)** – kedykoľvek, rovnako jednoducho, ako ste ho udelili.

h) **Právo podať sťažnosť** – na dozorný orgán (článok 8).

7 Ako môžete uplatniť svoje práva

7.1 Svoje práva môžete uplatniť ktorýmkoľvek z týchto spôsobov:

a) písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa;

b)

e-mailom na adrese zverejnenej na Webovej stránke a v Aplikácii;

c) prostredníctvom Zákazníckeho centra;

d) prostredníctvom formulára uvedeného v článku 13 alebo dostupného na Webovej stránke;

e) súhlasy s marketingom môžete spravovať aj priamo v Online účte alebo v Aplikácii, prípadne odkazom na odhlásenie v každom marketingovom e-maile.

7.2 Vašu žiadosť vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch (napr. zložitosť alebo počet žiadostí) môžeme lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace; o predĺžení Vás budeme informovať aj s uvedením dôvodu.

7.3 Uplatnenie práv je bezplatné. Ak by boli žiadosti zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, môžeme požadovať primeraný poplatok alebo odmietnuť konať.

7.4 Aby sme Vaše údaje neposkytli nepovolanej osobe, môžeme Vás požiadať o overenie totožnosti (napr. overením údajov uvedených v prihláške alebo čísla Karty).

8 Právo podať sťažnosť dozornému orgánu

8.1 Ak sa domnievate, že pri spracúvaní Vašich osobných údajov dochádza k porušeniu Nariadenia alebo zákona o ochrane osobných údajov, máte právo podať návrh na začatie konania (sťažnosť) dozornému orgánu, ktorým je:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27
tel.: +421 2 3231 3214
dataprotection.gov.sk

8.2 Odporúčame Vám však, aby ste sa s akoukoľvek otázkou alebo podnetom najprv obrátili priamo na nás alebo na našu zodpovednú osobu. Pokúsime sa vec vyriešiť čo najrýchlejšie.

9 Profilovanie a Personalizované ponuky

9.1 Ak ste udelili súhlas so zasielaním Personalizovaných ponúk, vyhodnocujeme Vaše predchádzajúce nákupy, uplatnené odmeny a spôsob používania Aplikácie a Webovej stránky. Na tomto základe Vám ponúkame výhody, ktoré pravdepodobne zodpovedajú Vašim preferenciám (napr. vyšší koeficient bodov na obľúbený tovar).

9.2 Toto profilovanie nemá voči Vám právne účinky ani Vás podobne významne neovplyvňuje v zmysle článku 22 Nariadenia. Vaše základné práva v Programe, najmä zbieranie bodov a výmena za odmeny podľa všeobecnej Ponuky, od neho nezávisia.

9.3 Proti profilovaniu na marketingové účely môžete kedykoľvek namietať alebo odvolať súhlas; následne Vám budeme zasielať iba všeobecné Ponuky (ak ste s nimi súhlasili).

10 Aplikácia, Webová stránka a cookies

10.1 Pri používaní Webovej stránky a Aplikácie spracúvame technické údaje nevyhnutné na ich fungovanie a zabezpečenie (napr. IP adresa, typ zariadenia, prihlásenie do Online účtu).

10.2 Webová stránka používa súbory cookies. Nevyhnutné cookies používame vždy, pretože bez nich by stránka nefungovala. Analytické a marketingové cookies používame len s Vaším súhlasom, ktorý udeľujete a môžete kedykoľvek zmeniť v nastaveniach cookies na Webovej stránke.

10.3 Aplikácia môže so súhlasom udeleným v nastaveniach zariadenia zasielať notifikácie. Prístup k polohe zariadenia, ak ho Aplikácia využíva (napr. na zobrazenie najbližšej Čerpacej stanice), je možný len s Vaším súhlasom a môžete ho kedykoľvek vypnúť v nastaveniach zariadenia.

11 Ako chránime Vaše údaje

11.1 Prijali sme primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov pred náhodným alebo nezákonným zničením, stratou, zmenou a neoprávneným prístupom. Ide najmä o:

- šifrovanú komunikáciu (HTTPS/TLS) medzi Aplikáciou, Webovou stránkou a serverom;
- riadenie prístupových oprávnení podľa pracovnej role a evidenciu prístupov;
- ukladanie hesiel výlučne v zašifrovanej (hašovanej) podobe;
- pravidelné zálohovanie a aktualizácie systémov;
- dočasné zablokovanie Online účtu po opakovaných neúspešných pokusoch o prihlásenie;
- poučenie a zmluvnú mlčanlivosť zamestnancov a sprostredkovateľov.

11.2 Ak by došlo k porušeniu ochrany osobných údajov, ktoré by mohlo viesť k vysokému riziku pre Vaše práva, budeme Vás o tom bez zbytočného odkladu informovať a postupovať podľa článkov 33 a 34 Nariadenia.

11.3 Aj Vy môžete prispieť k ochrane svojich údajov: chráňte heslo k Online účtu, neposkytujte ho iným osobám a stratu alebo odcudzenie Karty či mobilného zariadenia nám bezodkladne nahláste.

12 Osoby mladšie ako 16 rokov

12.1 Členom Programu sa môže stať len osoba, ktorá dovŕšila 16 rokov (bod 3.1.1 Podmienok). Vedome nespracúvame osobné údaje osôb mladších ako 16 rokov. Ak zistíme, že sme takéto údaje získali, bezodkladne ich vymažeme.

13 Kontakty a formulár na uplatnenie práv

13.1 Identifikačné údaje Prevádzkovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, zápis v obchodnom registri) sú zverejnené v časti Kontakty na Webovej stránke a v Aplikácii.

13.2 Zodpovednú osobu, ak bola určená, môžete kontaktovať na adrese sídla Prevádzkovateľa s označením „Zodpovedná osoba“ alebo e-mailom zverejneným na Webovej stránke.

13.3 Zákaznícke centrum je k dispozícii v pracovné dni od 8.00 do 17.00. Jeho telefónne číslo a e-mailová adresa sú zverejnené na Webovej stránke, v Aplikácii a na Čerpacích staniciach.

13.4 Na uplatnenie práv môžete použiť nasledujúci formulár. Vyplnený a podpísaný ho zašlite poštou na adresu sídla Prevádzkovateľa alebo naskenovaný e-mailom. Použitie formulára nie je povinné; žiadosť môžete podať aj v inej forme.

Žiadosť dotknutej osoby o uplatnenie práv

OSOBNÉ ÚDAJE ŽIADATEĽA

Meno a priezvisko _____

Dátum narodenia _____ Číslo Karty _____

Korešpondenčná adresa _____

E-mail / telefón _____

UPLATŇUJEM PRÁVO (OZNAČTE)

- ☐ na prístup k údajom
- ☐ na opravu
- ☐ na vymazanie
- ☐ na obmedzenie spracúvania
- ☐ na prenosnosť
- ☐ namietať spracúvanie
- ☐ odvolať súhlas – marketing
- ☐ odvolať súhlas – Personalizované ponuky

POPIS ŽIADOSTI

_____ _____

Miesto a dátum Podpis žiadateľa

14 Zmeny týchto Pravidiel

14.1 Tieto Pravidlá môžeme priebežne aktualizovať, najmä pri zmene právnych predpisov, rozsahu Programu alebo spôsobu spracúvania. Aktuálne znenie je vždy zverejnené na Webovej stránke a v Aplikácii. O podstatných zmenách Vás budeme vopred informovať e-mailom, v Online účte alebo Oznámením.

14.2 Toto znenie Pravidiel nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na Webovej stránke.