

Zasielanie dotazníkov v rámci programu „Overené zákazníkmi“ (získovanie spokojnosti zákazníkov po nákupe)

Účel spracúvania osobných údajov:

Zasielanie dotazníkov spokojnosti zákazníkom po uskutočnení objednávky prostredníctvom programu „Overené zákazníkmi“ za účelom hodnotenia nákupu, kvality tovaru a služieb, získavania a vyhodnocovania spätnej väzby a zlepšovania služieb e-shopu.

Poznámka: Ako súčasť nášho záväzku zlepšovať služby a rozumieť Vaším potrebám, zasielame Vám, našim zákazníkom, dotazníky spokojnosti prostredníctvom e-mailovej komunikácie po každom nákupe v našom e-shope. Tieto dotazníky sú súčasťou programu 'Overené zákazníkmi', do ktorého je náš e-shop zapojený a ktorý nám umožňuje získavať a spracovávať reakcie od zákazníkov prostredníctvom automatizovanej elektronickej komunikácie - formou dotazníkov, ktoré sú zasielané a následne zákazníkmi vyplňované s cieľom vyhodnocovania spätnej väzby zákazníkov. Informácie, ktoré získavame, nám slúžia na zlepšovanie našich služieb a posúdenie nášho trhového postavenia.

Na zasielanie dotazníkov, zber, vyhodnocovanie spätnej väzby zákazníkov a analýzu trhového postavenia využívame služby Sprostredkovateľa, ktorým je Heureka Group a.s. Táto spoločnosť zodpovedá za generovanie dotazníkov a spracovanie získaných odpovedí. Využitie Sprostredkovateľa nám umožňuje efektívne spracúvať získané údaje a poskytovať relevantné informácie na zlepšenie našich služieb a marketingových stratégií.

Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:

Účastníci programu Overené zákazníkmi - zákazníci, ktorí nakúpili tovar alebo službu v našom e-shope.

Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

E-mailová adresa, informácie o kúpenom tovare.

Právny základ spracúvania osobných údajov:

Spracúvanie osobných údajov na účely zasielania dotazníkov spokojnosti v rámci programu „Overené zákazníkmi“ sa vykonáva na základe **oprávneného záujmu Prevádzkovateľa podľa čl. 6 ods. 1 písm.**

f) Nariadenia GDPR, ktorým je:

- získavanie spokojnosti zákazníkov s nákupom,
- získavanie spätnej väzby na kvalitu tovaru a služieb,
- zlepšovanie zákazníckej skúsenosti a úrovne poskytovaných služieb.

Oprávnený záujem:

- nadväzuje na existujúci zmluvný vzťah medzi Prevádzkovateľom a zákazníkom,
- zodpovedá primeranému očakávaniu zákazníka po uskutočnení nákupu,
- je vykonávaný v obmedzenom rozsahu osobných údajov (e-mailová adresa, informácia o kúpenom tovare),
- je vyvážený právom dotknutej osoby kedykoľvek namietať alebo odmietnuť ďalšie zasielanie dotazníkov (opt-out).

Spracúvanie je zároveň vykonávané v súlade s § 116 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, ktorý umožňuje zasielanie elektronickej komunikácie po nákupe za predpokladu, že zákazník má možnosť takéto zasielanie jednoducho a bezplatne odmietnuť.

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Spracúvanie osobných údajov na základe osobitného právneho predpisu sa nevykonáva.

Príjemcovia alebo kategória príjemcov, ktorým budú osobné údaje poskytnuté:

Na technické zabezpečenie zasielania dotazníkov, zber a vyhodnocovanie spätnej väzby Prevádzkovateľ využíva služby sprostredkovateľa **Heureka Group a.s.**, Karolínská 706/3, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO: **07822774**, ktorý spracúva osobné údaje výlučne v postavení sprostredkovateľa podľa čl. 28 Nariadenia GDPR, na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov a v súlade s pokynmi Prevádzkovateľa.

Prevádzkovateľ poskytuje sprostredkovateľovi e-mailovú adresu zákazníka a informácie o kúpenom tovare výlučne na účely zasielania dotazníkov spokojnosti a vyhodnocovania spätnej väzby v rámci programu „Overené zákazníkmi“.

Osobné údaje dotknutých osôb nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov poskytované žiadnej tretej strane na jej vlastné účely.

Poznámka:

V prípade, že zákazník dobrovoľne a z vlastnej iniciatívy zverejní hodnotenie priamo na portáli Heureka.sk (napr. prostredníctvom odkazu v e-maile), spoločnosť **Heureka Group a.s.** vystupuje v tomto rozsahu ako samostatný prevádzkovateľ osobných údajov. Takéto spracúvanie prebieha mimo kontroly Prevádzkovateľa e-shopu a riadi sa podmienkami ochrany osobných údajov spoločnosti Heureka Group a.s.

Iný oprávnený subjekt:

Oprávnený subjekt podľa § 13 ods. 1 písm. c) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a GDPR, zahŕňa:

- **Kontrolné a dozorné orgány:** Orgány, vrátane Úradu na ochranu osobných údajov, ktoré môžu vyžadovať prístup k osobným údajom pre kontrolné a dozorné úlohy.
- **Súdy a orgány trestného konania:** Majú prístup k osobným údajom v rozsahu potrebnom pre vyšetrovania, súdne konania a právne procesy.
- **Slovenská obchodná inšpekcia:** Orgán dozoru nad spotrebiteľskou legislatívou, oprávnený vykonávať kontrolu osobných údajov.
- **Iné zákonom oprávnené subjekty:** Štátne a verejné inštitúcie s právomocou spracúvať osobné údaje na základe zákona, ako napr. daňové úrady a sociálne zabezpečenia.

Do tretích krajín:

Osobné údaje nie sú poskytované do tretích krajín.

Do medzinárodných organizácií:

Osobné údaje nie sú poskytované do medzinárodných organizácií.

Zverejňovanie osobných údajov:

Prevádzkovateľ osobné údaje nezverejňuje.

Doba uchovávania osobných údajov/ kritérium jej určenia:

Spracúvanie osobných údajov na vyššie uvedené účely trvá:

Osobné údaje sa spracúvajú **len po dobu nevyhnutnú na zaslanie a vyhodnotenie dotazníka spokojnosti**, najdlhšie však **do uplatnenia námietky alebo opt-out**, pričom e-mailová adresa je následne zaradená do zoznamu opt-out a ďalej sa na tento účel nepoužíva.

Doba a podmienky spracúvania osobných údajov Heureka:

Heureka Group a.s. spracúva osobné údaje počas platnosti zmluvy o spolupráci v programe 'Overené zákazníkmi'. Ak zákazník namieta, odmietne ďalšie zasielanie dotazníkov cez odkaz v dotazníku, jeho e-mailová adresa je okamžite pridaná do 'Zoznamu opt-out'. Heureka musí po ukončení zmluvy

vymazať alebo anonymizovať všetky osobné údaje do 30 dní, pokiaľ zákazník nevyžiada kópiu údajov alebo právne predpisy nevyžadujú ich ďalšie uchovávanie.

Poučenie o forme požiadavky na poskytnutie osobných údajov od dotknutých osôb:

Poskytnutie osobných údajov (e-mailová adresa a informácia o zakúpenom tovare) nie je zákonnou alebo zmluvnou povinnosťou.

Údaje sú získavané automaticky ako súčasť objednávky a sú potrebné výlučne na zaslanie dotazníka spokojnosti.

Právo namietat' / opt-out:

Dotknutá osoba má možnosť:

- odmietnuť zasielanie dotazníkov už v rámci objednávkového procesu,
- ako aj **pri každom zaslanom dotazníku prostredníctvom odkazu na odhlásenie.**

Uplatnením námietky alebo odmietnutím zasielania dotazníkov sa osobné údaje dotknutej osoby **prestanú na tento účel spracúvať**, bez akéhokoľvek vplyvu na možnosť ďalšieho nákupu v e-shope.

Zdroj osobných údajov:

Osobné údaje sú získavané:

- **priamo od zákazníka** v rámci jeho objednávky na e-shope (e-mail, informácia o kúpe),
- z interného systému objednávok Prevádzkovateľa, v rozsahu potrebnom pre zaslanie dotazníka spokojnosti.

Osobné údaje nie sú získané z verejne dostupných zdrojov ani od tretích strán.

Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:

Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri spracúvaní osobných údajov na účely zasielania dotazníkov spokojnosti nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu ani k profilovaniu podľa čl. 22 GDPR