

Ochrana osobních údajů

Společnost **EUROMEDIA GROUP, a.s., IČO 49709895**, se sídlem **Praha 5, Nádražní 896/30, PSČ: 150 00**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. **B 21754** (dále jen „my“), chrání veškeré osobní údaje poskytnuté jí jejími zákazníky, potenciálními zákazníky, případně dalšími osobami před zneužitím a zpracovává je v souladu s aktuální legislativou. Rádi bychom Vás touto formou seznámili s některými pravidly a informacemi v souvislosti s evropskou i českou legislativou na ochranu osobních údajů (nařízení GDPR a zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů), neboť bezpečnost vašich osobních údajů je naší prioritou.

V tomto dokumentu naleznete základní a přehledné informace o tom, jaké vaše osobní údaje zpracováváme, o právních důvodech, na základě kterých je zpracováváme, k jakým konkrétním účelům, komu je můžeme předávat a jaká máte v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů práva.

A. Jaké osobní údaje zpracováváme?

- a) identifikační údaje, kterými se rozumí jméno a příjmení, v některých případech datum narození, případně též uživatelské jméno a heslo;
- b) kontaktní údaje tedy e-mailovou adresu, telefonní číslo a poštovní adresu;
- c) vaše nákupní preference vyplývající z hodnocení našeho zboží a služeb, popř. údajů o zboží, popř. službách, které jste si na našich stránkách prohlíželi;
- d) údaje o vašich objednávkách, kterými jsou údaje o zboží a službách, které jste si objednali, způsobu doručení a platby včetně čísla platebního účtu, údaje o komunikaci s Vámi týkající se objednávek, vč. případných reklamací;
- e) **Při návštěvě našeho webu ukládáme do vašeho zařízení a následně z něj čteme malé soubory, tzv. cookies, a to většinou s Vaším souhlasem. Když nám souhlas neudělíte, zpracováváme pouze tzv. technická cookies nezbytná pro fungování našich stránek.**

B. Pro jaké účely vaše osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?

1. Pokud se u nás zaregistrujete nebo vytvoříte objednávku

- 1) Pokud se zaregistrujete či vytvoříte objednávku v našem e-shopu na našich stránkách, zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje o vašich objednávkách, za účelem plnění našich smluvních povinností (dodávka objednaných produktů), tedy bez vašeho souhlasu.

2) V případě registrace nebo nákupu zpracováváme rovněž Vaše identifikační a kontaktní údaje, jakož i údaje o vašich objednávkách, o vašem účtu (pokud jej u nás máte), o zboží a službách, které jste u nás nakoupili či objednali a údaje o vašem chování na našem webu na **základě našeho oprávněného zájmu** (tedy bez vašeho souhlasu), a to za účelem vytváření přizpůsobených nabídek a cílených reklam, které vám zobrazíme na našem webu. Naším oprávněným zájmem je zde možnost nabízet Vám jako našemu zákazníkovi relevantní zboží a služby. Jmenované údaje využíváme pro účel vytváření přizpůsobených nabídek a cílených reklam. Podle těchto údajů si také u Vás poznamenejeme zájem o určité segmenty zboží či služeb.

Pro lepší pochopení uvádíme příklad: Pokud jste si na našem webu prohlédli nabídku výuky francouzštiny, tento typ literatury vám můžeme při příští návštěvě zobrazit na první stránce našeho webu. Podle toho, jaký druh literatury jste si prohlédli, můžeme také usoudit, jaký segment zboží či služeb si u vás máme poznamenat, a podle toho vám na webu výhodně nabídnout další produkty, které by vás podle našeho posouzení mohly zajímat.

Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku.

2. Komunikace týkající se práv zákazníka, včetně vyřizování případných reklamací

Za účelem vyřizování případných reklamací, odstoupení od smlouvy, stížností, popř. uplatnění jiných vašich práv, shromažďujeme vaše osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa pobytu či doručovací adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa, údaje o průběhu vašeho nákupu, údaje o zakoupeném zboží či realizované či objednané službě, popř. zvukový záznam hovoru s naším call centrem. Tyto údaje zpracováváme buď na základě plnění právních povinností plynoucích nám ze smlouvy či ze zákona, anebo na základě našeho oprávněného zájmu, kterým je potřeba unést důkazní břemeno v případných správních řízeních či soudních a jiných podobných sporech.

3. Nabídky zboží a služeb a cílené reklamy, hodnocení spokojenosti

Pokud při poskytnutí kontaktních údajů nebo kdykoli později neodmítnete zasílání našich nabídek či zaslání žádosti o hodnocení spokojenosti s našimi službami, můžeme vaše kontaktní údaje použít pro zaslání žádosti o hodnocení spokojenosti e-mailem a zasílání našich nabídek e-mailem, textovou zprávou, včetně telefonního hovoru za podmínek platných právních předpisů, popř. vám je můžeme zaslat poštou. Pokud jste souhlasili se zpracováním reklamních cookies, mohou se vám naše nabídky zobrazit při používání sociálních sítí, podrobnosti v textu ke cookies. Tyto nabídky se budou týkat našich produktů a služeb.

Vaše osobní údaje, které nám poskytnete v rámci objednávání zboží nebo služeb, vytváření a používání účtu, nebo při komunikaci s námi například na call centru, jakož i údaje o Vašich objednávkách, pohybu na našem webu či čtení newsletterů, jsou na základě našeho **výše uvedeného oprávněného zájmu** zpracovávány za účelem vytvoření pro Vás, jako našeho zákazníka, nejvhodnějších informací o slevových akcích či jiných nabídkách, zprávách a reklamách, které se Vám zobrazují na našich stránkách.

Kontaktní údaje pro tento účel dále doplňujeme o údaje o zboží a službách, které si u nás objednáte. Zpracovávat můžeme rovněž údaje o Vašem pohybu na našem webu z doby před vytvořením objednávky nebo před registrací, a sbírat můžeme také údaje o vašem pohybu na našem webu, i když se přes svůj zákaznický účet nepřihlásíte (např. když vás identifikujeme pomocí cookie nebo obdobné technologie). Také tyto údaje nám umožňují Vás zařadit do správného segmentu zákazníků při zasílání našich speciálních akčních nabídek. Pokud si tedy například na našem webu či pomocí newsletteru prohlédnete nabídku našich detektivek, zobrazíme Vám nejnovější tituly z toho žánru při Vaší příští návštěvě našich webových stránek.

Pokud nám při návštěvě naší webové stránky, aniž byste u nás měli účet nebo u nás vytvořili objednávku, udělíte souhlas ke zpracování vašich osobních údajů pro účel zasílání nabídek na míru a cílené reklamy, budeme pro tento účel používat pouze údaje o vašem chování na našem webu. Pokud se zároveň přihlásíte ke svému účtu, tyto informace zkombinujeme s vašimi ostatními osobními údaji.

4. Členství v Knižním klubu

V případě, že se stanete členem Knižního klubu, zpracováváme údaje o vašem jménu a příjmení, oslovení, váš e-mail a telefonní číslo, vaši adresu, datum narození, vaše heslo, datum registrace do Knižního klubu a údaje o objednávkách v rámci vašeho členství, to vše proto, abychom vám mohli poskytovat výhody spojené s členstvím v Knižním klubu, včetně nabídek zboží a služeb, speciálních slevových akcí apod. Právním důvodem zpracování údaje je v tomto případě plnění našich smluvních povinností vůči členům Knižního klubu.

5. Zasílání newsletterů a jiných obchodních sdělení

V případě, že se zaregistrujete k odběru newsletterů, budeme zpracovávat údaj o vaší e-mailové adrese na základě vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů za účelem zasílání nabídkových e-mailů a dalších obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků. Údaj o Vaší e-mailové adrese takto začneme zpracovávat až poté, kdy se zaregistrujete k odběru newsletterů na našich stránkách a následně dokončíte tuto registraci potvrzením souhlasu se zpracováním osobních údajů v doručené e-mailové zprávě. Nebude-li registrace výše uvedeným způsobem dokončena, Vaše e-mailová adresa bude bez zbytečného odkladu odstraněna.

Jste-li naším stálým zákazníkem, můžeme také pracovat Vaše osobní údaje v rozsahu – jméno, příjmení, e-mailová adresa a telefonní číslo za výše uvedeným účelem zasílání informací a nabídek souvisejících s Vaším nákupem, a to na základě právního titulu oprávněného zájmu.

6. Plnění povinností plynoucích z právních předpisů, právní nároky

Vaše osobní údaje můžeme rovněž zpracovávat z důvodu, že je potřebujeme k uplatnění našich práv a právních nároků (např. v případě, že vůči nám budete mít neuhrazenou pohledávku nebo v případě prokázání doručení objednaného zboží). V těchto případech zpracováváme vaše údaje na základě našeho oprávněného zájmu. Dále můžeme vaše osobní údaje zpracovávat i proto, že jsme k tomu povinni dle relevantních právních předpisů, zejména účetních a daňových zákonů – zde jde tedy o plnění naší právní povinnosti a z důvodu, že tyto údaje potřebujeme pro účely kontrol prováděných orgány veřejné moci (např. finančního úřadu, České obchodní inspekce apod.).

C. Kdo vaše osobní údaje zpracovává a komu je předáváme?

Všechny zmíněné osobní údaje zpracováváme my jako správce. To znamená, že my stanovujeme shora vymezené účely, pro které vaše osobní údaje shromažďujeme, určujeme prostředky zpracování a odpovídáme za jeho řádné provedení. Pro zpracování osobních údajů rovněž využíváme služeb dalších zpracovatelů, kteří osobní údaje zpracovávají pouze podle našich pokynů a pro účely, které jsou popsány v části B. „Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?“ Naše zpracovatele vždy pečlivě vybíráme, takovými **zpracovateli** jsou:

- a) poskytovatelé cloudových služeb a další dodavatelé technologií a podpory;
- b) provozovatelé marketingových nástrojů, kteří nám pomáhají s optimalizací webu a personalizací obsahu
- c) poskytovatelé SMS komunikačních a chatovacích nástrojů, v případě, kdy zpracovávají osobní údaje pro zprostředkování naší komunikace s vámi, jakož i externí call centra prezentující nabídky Knižního klubu;
- d) poskytovatelé služeb v souvislosti se zpracováním zásilek (katalogu a jiných sdělení), včetně zejména jejich doručovatelů.

Vaše osobní údaje jsou zpracovávány výhradně na území EU/EHP, nepředáváme je do jiných zemí.

D. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete přímo vy v rámci objednávání zboží nebo služeb, vytváření a používání Vašeho účtu na našem e-shopu, nebo při komunikaci s námi například na call centru, anebo při Vašem pohybu na našem webu.

E. Doba uchování

Vaše osobní údaje zpracovávají pro jednotlivé účely uvedené výše uchováváme po dobu

- a) na jakou jste nám udělili souhlas, pokud vaše údaje zpracováváme na základě souhlasu, anebo do odvolání souhlasu.
- b) Tří let od Vašeho posledního nákupu, pokud jde o údaje zpracováváné pro účely zasílání nabídek.
- c) Čtyř let od Vašeho posledního nákupu, pokud jde o údaje zpracováváné pro účely vyřizování práv z uplatněných reklamací, anebo ochrany našich práv v soudních a jiných podobných řízeních.
- d) Tří let od skončení smlouvy o členství v Knižním klubu, jde-li o údaje zpracováváné pro účely členství v Knižním klubu.
- e) Deseti let od Vašeho nákupu, pokud jde o údaje zpracováváné pro účely plnění našich povinností plynoucích z účetních a daňových předpisů, anebo dvou let, pokud jde o údaje zpracováváné pro účely kontrol jiných správních orgánů, než jsou orgány finanční správy.

F. Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?

Právo na přístup: Máte právo vědět, jaké údaje o vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme, kdo je mimo nás zpracovává a jaká máte další práva související se zpracováním vašich osobních údajů. To vše se můžete dozvědět v tomto textu. Pokud si však nejste jistí, které osobní údaje o vás zpracováváme, můžete nás požádat o potvrzení, zda osobní údaje, které se vás týkají, jsou či nejsou z naší strany zpracovávány, a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům. V rámci práva na přístup nás můžete požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů, přičemž první kopii vám poskytneme bezplatně.

Právo na opravu: Chybovat je lidské. Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

Právo na výmaz: V některých případech máte právo, abychom vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud je splněn některý z následujících důvodů: vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali; odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je váš souhlas nezbytný a zároveň nemáme jiný právní důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat; využijete svého práva vznést námitku proti zpracování u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů a my shledáme, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nemáme nebo se domníváte, že námi prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy. Toto právo se neuplatní v případě, že zpracování vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

Právo na omezení zpracování: V některých případech můžete kromě práva na výmaz využít právo na omezení zpracování osobních údajů. Toto právo vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení vašich osobních údajů a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Zpracování osobních údajů musíme omezit, když: popíráte přesnost osobních údajů, než se dohodneme, jaké vaše údaje jsou správné; pokud by se stalo, že vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (např. nad rámec toho, co zpracovávat musíme), ale vy budete před výmazem takových údajů upřednostňovat pouze jejich omezení (např. pokud očekáváte, že byste nám v budoucnu takové údaje stejně poskytli); pokud vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo vznesete námitku proti zpracování. Po dobu, po kterou šetříme, je-li vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování vašich osobních údajů omezit.

Právo vznést námitku proti zpracování: Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu. Jde-li o marketingové aktivity, přestaneme vaše

osobní údaje bez dalšího zpracovávat; v ostatních případech tak učiníme, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

Právo odvolat souhlas v případě, kdy vaše osobní údaje zpracováváme na základě souhlasu.

Právo na přenositelnost těch údajů, které jste nám poskytli a které zpracováváme na základě nezbytnosti jejich zpracování pro účely plnění smlouvy nebo na základě vašeho souhlasu. V případě, kdy byste měli zájem předat tyto údaje jinému správci, vám umožníme získat vaše osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, případně, bude-li to technicky proveditelné, je přímo předáme jinému správci.

Právo podat stížnost: Uplatněním práv výše uvedeným způsobem není nijak dotčeno Vaše právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Stížnost proti námi prováděnému zpracování osobních údajů můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Budeme rádi, když se ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním vašich osobních údajů, ať již jde o dotaz, uplatnění práva, podání stížnosti či cokoliv jiného, budete obracet v první řadě na nás; věříme, že dokážeme efektivně a k vaší spokojenosti vyřešit veškeré vaše oprávněné požadavky, snažíme se našim zákazníkům i potenciálním zákazníkům v maximální možné míře vycházet vstříc. Takto se můžete na nás obracet:

- a) vyplněním formuláře zde: <https://zadost.euromedia.cz/>, pokud jste s námi komunikovali elektronicky, nebo
- b) kontaktujte našeho pověřence pro ochranu osobních údajů na již uvedené adrese osobni.udaje@luxor.cz.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění vás samozřejmě budeme informovat.

Tento informační text je účinný od 1. září 2023.