

# Zásady zpracování a ochrany osobních údajů

## I. Základní informace o správci osobních údajů

Správce osobních údajů je společnost: TOWNOUT s.r.o., se sídlem Prušánecká 4208/9, Židenice, 628 00 Brno, IČO: 08742341, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod oddílem C, vložka 115208, která jako správce zpracovává Vaše osobní údaje a která provozuje internetový obchod na webových stránkách [www.townout.cz](http://www.townout.cz).

Pro prodej zboží, poskytování služeb a provoz našich webových stránek zpracováváme některé Vaše osobní údaje.

## II. Osobní údaje, které zpracováváme

### a) Identifikační údaje

Kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, uživatelské jméno a heslo, IČO a DIČ, pokud jste podnikatel.

### b) Kontaktní údaje

Kterými se rozumí osobní údaje, které nám umožňují kontakt s Vámi, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa pro doručení, fakturační adresa a Váš kontakt na sociálních sítích.

### c) Vaše nastavení

Kterými se rozumí údaje ve Vašem uživatelském účtu, zejména uložené adresy a profily, nastavení newsletterů, členství ve věrnostních programech, nákupní seznamy, sledované produkty (tzv. hlídací psi), Vaše hodnocení zboží a služeb a vyplněné dotazníky.

### d) Údaje o Vašich objednávkách

Kterými jsou zejména údaje o zboží a službách, které jste si objednali, způsob doručení a platby včetně čísla platebního účtu a údaje o reklamacích.

### e) Newslettery (obchodní sdělení)

Pokud jste nakupující zákazník a nezakázali jste nám to při nákupu, použijeme Vaši e-mailovou adresu pro rozesílku našich novinek.

### f) Údaje o Vašem chování v rámci našeho internetového obchodu

Zejména se jedná o odkazy, na které klikáte, způsob pohybu po našich webových stránkách a posouvání obrazovky a také údaje o zařízení, ze kterého si naše webové stránky prohlížíte, jako je IP adresa, identifikace zařízení, jeho technické parametry jako operační systém a jeho verze, rozlišení obrazovky, použitý prohlížeč a jeho verze a také údaje získané ze souborů cookies a obdobných technologií pro identifikaci zařízení.

### g) Bezpečnostní a systémové informace

Kterými se rozumí zejména Vaše systémové přihlašovací údaje, identifikační údaje věcí a zařízení, které Vám byly svěřeny (např. počítač, mobilní telefon, automobil), identifikace vzdáleného připojení, informace o přístupu k aplikacím a systémům.

#### h) Údaje o vašem chování při čtení zpráv, které Vám zasíláme

Zejména časy otevření zpráv a také údaje o zařízení, na kterém zprávy čtete, jako je IP adresa a z ní odvozená poloha, identifikace zařízení, jeho technické parametry jako operační systém a jeho verze, rozlišení obrazovky, použitý prohlížeč a jeho verze.

### III. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v rámci objednávání zboží nebo služeb, vytváření a používání uživatelského účtu nebo při komunikaci s námi. Některé další údaje můžeme obdržet i od našich partnerů, např. bank nebo přepravních společností.

Osobní údaje přímo od Vás získáváme také sledováním Vašeho chování na našich webových stránkách. Pokud u nás nakoupíte, můžeme v souvislosti s plněním uzavřené kupní smlouvy obdržet dodatečné údaje o Vašich objednávkách od bank a našich partnerů provozujících platební systémy.

### IV. Důvody shromažďování a zpracovávání osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme z těchto důvodů:

- a) **Nákup zboží a služeb:** v první řadě zpracováváme Vaše osobní údaje k tomu, abychom řádně vybavili a doručili Vaši objednávku.
- b) **Péče o zákazníky:** pokud se na nás obrátíte s nějakým problémem, musíme k jeho zodpovězení zpracovávat Vaše údaje.
- c) **Uživatelský účet:** díky osobním údajům, které nám poskytnete ve svém uživatelském profilu, se Vám zpřístupní řada užitečných funkcí (např. pokud uvedete své telefonní číslo, můžeme Vás snadno informovat o tom, kdy Vám bude objednávka doručena).
- d) **Zákaznické hodnocení zboží a služeb:** poté, co u nás nakoupíte zboží či služby, můžete být požádáni o jejich ohodnocení. Hodnocení lze vložit i z vlastní iniciativy.
- e) **Uplatnění práv a právních nároků a kontroly orgánů veřejné moci:** 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). Dále můžeme Vaše osobní údaje zpracovávat i z důvodu, že je potřebujeme pro účely kontrol prováděných orgány veřejné moci a z dalších obdobně závažných důvodů.

### V. Právní tituly zpracovávání osobních údajů

- a) **Plnění a uzavření smlouvy:** Vaše osobní údaje potřebujeme k tomu, abychom s Vámi mohli uzavřít kupní či jinou smlouvu ohledně zboží či služeb, které si u nás chcete zakoupit. Jakmile je smlouva uzavřena, tak Vaše osobní údaje zpracováváme k tomu, abychom Vám řádně doručili zakoupené zboží, popř. abychom vám řádně poskytli zakoupené služby.
- b) **Oprávněné zájmy:** Vaše osobní údaje používáme i k tomu, abychom Vám poskytli relevantní obsah, tedy obsah, který je pro vás zajímavý. Na základě oprávněného zájmu takto zpracováváme zejména osobní údaje, které zpracováváme automaticky a cookies. Ze stejného právního důvodu Vám jako našim zákazníkům můžeme zasílat e-mailové a SMS zprávy.

- c) **Souhlas:** Pro účely zasílání obchodních sdělení (e-mail marketing) zpracováváme Vaše osobní údaje na základě Vašeho souhlasu. Pokud nám souhlas neudělíte a jste naším zákazníkem, tak vám můžeme obchodní sdělení zaslat i bez toho, abyste nám udělili Váš souhlas. Pokud s takovouto marketingovou komunikací z naší strany nesouhlasíte, zašlete nám prosím svůj nesouhlas na následující e-mailovou adresu [objednavky@townout.cz](mailto:objednavky@townout.cz)

## VI. Informace k předávání osobních údajů třetím osobám

Vaše data zůstanou u nás. Přesto pro nás pracují některé společnosti nebo jiné osoby, které se k datům dostanou proto, že nám pomáhají s chodem našeho e-shopu. Jsou to:

- a) provozovatel e-shopové platformy Shoptet a.s Dvořeckého 628/8, Břevnov, 169 00, Praha 6
- b) společnosti podílející se na expedici zboží
  - Zásilkovna s.r.o., se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9
  - PPL CZ s.r.o., K Borovému 99, Jažlovice, 251 01 Říčany
- c) společnosti podílející se na expedici plateb
  - pays.cz s.r.o., Štefánikova 836/1, 602 00 Brno
- d) marketingová agentura TvůjBrand, s.r.o., Vodova 2277/99, Brno, 612 00

Vaše osobní údaje se dále mohou dostat k těmto dalším subjektům:

- a) společnost zpracovávající účetnictví DIGAMMA Brno s.r.o., Vídeňská 134/102, 619 00 Brno
- Osobní údaje zpracováváme pouze na území Evropské unie.

## VII. Jak dlouho vaše osobní údaje zpracováváme?

V prvé řadě zpracováváme Vaše osobní údaje po celou dobu trvání smluvního vztahu mezi Vámi a námi.

V případě zpracování osobních údajů, ke kterému byl udělen souhlas, budou Vaše osobní údaje obecně zpracovávány po dobu 2 let, nebo do odvolání takového souhlasu.

V případě, že se přihlásíte k odběru obchodních sdělení, tak Vaše osobní údaje budeme zpracovávat po dobu 10 let, popř. do doby vyslovení vašeho nesouhlasu s jejich dalším zasíláním. Tento nesouhlas můžete učinit následujícím způsobem: zasláním e-mailu na naši e-mailovou adresu: [objednavky@townout.cz](mailto:objednavky@townout.cz), ve kterém sdělíte svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení.

Dále upozorňujeme, že ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro řádné poskytnutí našich služeb, resp. pro splnění všech našich povinností, ať již tyto povinnosti vyplývají ze smlouvy mezi námi či z obecně závazných právních předpisů musíme zpracovávat bez ohledu na Vámi udělený souhlas po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi (např. u daňových dokladů je touto dobou doba nejméně 10 let).

Údaje získané prostřednictvím uživatelského účtu či jiným obdobným způsobem, zpracováváme po dobu využívání našich služeb a dále obvykle 5 let po jejich zrušení. Následně jsou obvykle ukládány po přiměřenou dobu pouze základní identifikační údaje a údaj o tom, z jakého důvodu byl uživatelský účet zrušen či údaje tvořící součást provozních záloh.

Cookies: cookies zahrnující chování uživatele mažeme po 30 dnech s tím, že starší data jsou dostupná v anonymizované podobě v Google Analytics.

## VIII. Osobní údaje osob mladších šestnácti let

Náš internetový obchod není určen pro děti mladší 16 let. Osoba mladší 16 let může náš internetový obchod používat pouze, pokud k tomu udělí souhlas jeho zákonný zástupce.

## IX. Co byste dále měli vědět

V naší společnosti nemáme jmenovaného pověřence pro ochranu osobních údajů.

Určité technické údaje o zákaznících a návštěvnících webových stránek, jako jsou IP adresa, typ prohlížeče, typ operačního systému, přibližná lokace apod., mohou být automaticky získány a shromažďovány.

Pokud byste měli k osobním údajům otázky, kontaktujte nás na e-mailové adrese [objednavky@townout.cz](mailto:objednavky@townout.cz) nebo zavolejte na tel. č. +420 736 776 858.

## X. Používání souborů cookies

Cookies jsou textové soubory obsahující malé množství informací, které se při návštěvě našich webových stránek stahují do Vašeho zařízení. Soubory cookies se následně při každé další návštěvě odesílají zpět na webovou stránku nebo jinou webovou stránku, která je rozpozná.

Soubory cookies plní různé úlohy, například umožňují efektivní navigaci mezi webovými stránkami, zapamatování si Vašich preferencí a celkově zlepšují zkušenost uživatele. Dokážou také zajistit, aby reklamy zobrazované on-line byly lépe přizpůsobené Vaší osobě a Vaším zájmům.

Na našich webových stránkách používáme následující cookies:

- a) **Nezbytné cookies:** jsou zapotřebí k provozu webových stránek, aby fungovaly správně. Umožňují například přihlásit se do zabezpečených částí stránek a další základní funkčnosti stránek. Tato kategorie cookies se nedá zakázat.
- b) **Analytické/statistické cookies:** umožňují nám například rozpoznat a zjistit počet návštěvníků a sledovat, jak naši návštěvníci používají webové stránky. Pomáhají nám zlepšovat způsob, jakým stránky fungují, například tak, že umožňují uživatelům snadno najít to, co hledají. Tyto soubory spouštíme pouze s Vaším předchozím souhlasem.
- c) **Reklamní/marketingové cookies:** používají se ke sledování preferencí a umožňují zobrazit reklamu a další obsah, které nejlépe odpovídají vašemu zájmu a online chování. Tyto soubory spouštíme pouze s Vaším předchozím souhlasem.

Upozorňujeme, že třetí strany (včetně např. poskytovatelů externích služeb) mohou rovněž používat cookies a/nebo přistupovat k údajům shromažďovaným cookies na webových stránkách.

Používané soubory cookies:

#### Analytické/statistické cookies

Technický název	Vydavatel	Účel o popis cookies
Google Analytics	Google Inc., sídlem 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA	Sledování jednotlivých stránek webu a událostí, vytváření statistik o návštěvnosti. trvale
Hotjar	Hotjar Limited, sídlem Level 2, St Julian's Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julian's ST	Sledování průchodu webem, zobrazení dotazníků, anket. Slouží k vytváření heatmap a anonymizovaných nahrávek pohybu myši. 6 měsíců

#### Reklamní/marketingové cookies

Technický název	Vydavatel	Účel o popis cookies
Seznam Zboží.cz	Seznam.cz, a.s., Radlická 3294/10, Praha 5, PSČ 150 00	Sledování dat o odeslané objednávce, vytváření statistik o dokončené objednávce z portálu Zboží.cz. 6 měsíců
Google Analytics	Google Inc., sídlem 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA	Sledování jednotlivých stránek a událostí za účelem vytváření publik pro remarketing. 6 měsíců
Sklik	Seznam.cz, a.s., Radlická 3294/10, Praha 5, PSČ 150 00	Sledování jednotlivých stránek webu. Slouží ke sledování konverzí z reklam na Skliku a behaviorální cílení. 30 dní, max 540 dní
Facebook	Facebook, sídlem Hacker Way, Menlo Park, California 94025	Sledování jednotlivých stránek webu a událostí, k vytváření statistik o návštěvnosti. Sledování jednotlivých stránek webu. Slouží k vytváření publik pro cílení reklam na Facebooku. trvale

Další informace o cookies a jejich aktuální seznam naleznete prostřednictvím jednotlivých internetových prohlížečů, nejčastěji v položce Nástroje pro vývojáře.

Souhlas může být vyjádřen prostřednictvím zaškrtačacího políčka obsaženého v tzv. cookie liště. Soubory cookies můžete i následně v nastavení svého internetového prohlížeče odmítnout, nebo si nastavit užívání jen některých.

Další informace o správě cookies v jednotlivých prohlížečích naleznete na následujících odkazech:

- Internet Explorer - <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Google Chrome - <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=cs>
- Firefox - <https://support.mozilla.org/cs/kb/povoleni-zakazani-cookies>
- Safari - <https://support.apple.com/cs-cz/guide/safari/sfri11471/mac>
- Opera - <https://help.opera.com/cs/latest/security-and-privacy/>
- Microsoft Edge - <https://docs.microsoft.com/cs-cz/sccm/compliance/deploy-use/browser-profiles>

## XI. Vaše práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Stejně jako my máme svá práva a povinnosti při zpracování Vašich osobních údajů, máte také Vy při zpracování Vašich osobních údajů určitá práva. Mezi tato práva patří:

### a) **Právo na přístup k osobním údajům**

Kdykoliv můžete požádat o naše potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud jsou, pak jaké osobní údaje o Vás zpracováváme, za jakými účelem, v jakém rozsahu, po jakou dobu, komu jsou zpřístupněny, kde Vaše osobní údaje získáváme, jaká máte další práva související se zpracováním Vašich osobních údajů a zda dochází na základě zpracování Vašich osobních údajů k automatickému rozhodování, včetně případného profilování.

### b) **Právo na opravu či doplnění**

Kdykoliv nás můžete požádat o opravu či doplnění Vašich osobních údajů, pokud by byly nepřesné či neúplné.

### c) **Právo na výmaz („právo být zapomenut“)**

V některých případech máte právo, abychom Vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud je splněn některý z následujících důvodů:

- i. Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali;
- ii. odvoláte svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je Váš souhlas nezbytný a současně nemáme jiný důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat;
- iii. 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;
- iv. zpracování je protiprávní, nebo
- v. nám to ukládá zákonná povinnost.

V případě, že zpracování Vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo určení, výkon či obhajobu našich právních nároků, tak Vaše osobní údaje nebudou vymazány, i když toto právo uplatníte.

### d) **Právo na omezení zpracování osobních údajů**

Dokud nevyřešíme jakékoliv sporné otázky ohledně zpracování Vašich osobních údajů, musíme omezit zpracování Vašich osobních údajů tak, že tyto můžeme mít pouze uloženy a případně je můžeme použít z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků.

Zpracování osobních údajů musíme omezit když:

- i. popíráte přesnost osobních údajů, než se dohodneme, jaké údaje jsou správné;
- ii. 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);
- iii. Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo

iv. vznesete námitku proti zpracování osobních údajů. Právo na námitku je podrobněji popsáno níže. Po dobu, po kterou šetříme, je-li Vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování Vašich osobních údajů omezit.

e) **Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Můžete vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které zpracováváme pro účely přímého marketingu nebo z důvodu oprávněného zájmu. Jde-li o marketingové aktivity, přestaneme Vaše osobní údaje zpracovávat bez dalšího; v ostatních případech tak učiníme, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

f) **Právo na přenositelnost osobních údajů**

Právo získat osobní údaje, které se Vás týkají, které jste nám poskytli, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

g) **Právo podat stížnost na zpracování osobních údajů**

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 ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

Všechna Vaše práva můžete uplatnit tak, že nás kontaktujete na e-mailové adrese [objednavky@townout.cz](mailto:objednavky@townout.cz) nebo telefonicky na čísle +420 736 776 858.

Stížnost můžete podat u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

## XII. Účinnost zásad zpracování osobních údajů

Tyto zásady zpracování osobních údajů jsou účinné od 1. 1. 2023.