

Zásady ochrany osobných údajov

Verzia 1.0., účinné od 25. mája 2018

Komunikujeme s vami pod značkou ebajk® - Svet elektrobicyklov, sme nadšenci a snažíme sa toto nadšenie s Vami zdieľať pri využívaní našich služieb a v tom čo robíme. Patrí k tomu patrí aj starostlivosť o osobné údaje, ktoré s nami zdieľate. Chceme, vás zabezpečiť, že robíme všetko preto aby vaše údaje boli u nás v bezpečí a používame ich na to, aby sme vám mohli ponúknuť lepšie služby.

Kto je prevádzkovateľ osobných údajov

Prevádzkovateľom sú spoločnosti

- **Gulaverse s.r.o.**, Za Mlynom 32, 831 07 Bratislava, IČO: 47967714
- **GG bike s.r.o.**, Kováčska 247/29, 040 01 Košice IČO: 50556011,

ktoré sa zmluvne dohodli, že budú vystupovať ako spoločný prevádzkovateľ: **ebajk® - Svet elektrobicyklov**. Sme dve firmy, zdieľame niektoré procesy, technické riešenia a pre správu vašich osobných údajov máme vytvorený spoločný kódex správania a to formou týchto spoločných Zásad." (ďalej len ako „ebajk®“ alebo „my“ alebo „naše“).

Pri získavaní, využívaní a ochrane vašich osobných údajov chceme postupovať správne na základe týchto zásad ochrany osobných údajov a súkromia, ktoré sme vypracovali v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ (2016/679) Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov („GDPR“), ako aj s inými platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, ktoré menia a dopĺňajú nariadenie GDPR.

Čo zahŕňajú Zásady ochrany osobných údajov

(ďalej len „Zásady“)

- definujú typy osobných údajov, ktoré získavame;
- popisujú akým spôsobom a prečo získavame a využívame vaše osobné údaje;
- popisujú kedy a prečo ich zdieľame s inými organizáciami
- popisujú práva a možnosti, ktoré máte v súvislosti s vašimi osobnými údajmi.

Tieto Zásady sa Vás týkajú ak využívate naše Služby, čo znamená:

- nakupovanie v našich predajniach Bratislava, Zvolen, Košice,
- nakupovanie prostredníctvom nášho eshopu na našej webovej stránke www.ebajk.sk;
- využívanie požičovne, či už priamo v našich priestoroch alebo u našich partnerov vrátane využívania rezervačného systému na našej webstránke.
- využívanie služieb servisu elektrobicyklov a bicyklov
- registrácia na našej WEB stránke na odber našej priamej marketingovej komunikácie, ako napríklad žurnál, ktorý od nás dostávate cez e-mail.

- registrácia na testovaciu jazdu na podujatiach, ktoré organizujeme alebo účasť na súťažiach alebo prezentáciách, udalostiach našich partnerov, ktoré podporujeme.
- výmena informácií keď spolu komunikujeme v súvislosti s našimi Službami
- vaše náhodné zaznamenanie našimi kamerovými systémami pri pohybe v predajniach

Naša Webová stránka môže obsahovať odkazy na iné webové stránky, ktoré prevádzkujú iné organizácie s vlastnými zásadami ochrany súkromia. Pred poskytnutím vašich osobných údajov na webovej stránke sa uistite, že ste si dôkladne prečítali podmienky a zásady ochrany súkromia, keďže naša spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť za webové stránky iných organizácií.

Aké osobné údaje získavame?

Chceme Vás informovať aké typy údajov môžeme získať počas využívania našich Služieb.

Pri nakupovaní v našich predajniach	vaše osobné údaje vrátane poštovej a fakturačnej adresy, e-mailovej adresy, telefónneho čísla a ceny za službu
Pri nakupovaní v našom eshope alebo pri prehliadaní našej Webovej stránky	informácie o vašich online nákupoch (napríklad čo ste si kúpili, kedy ste si to kúpili, ceny za službu a akým spôsobom ste za to zaplatili) informácie o vašom online správaní počas prehliadania našich Webových stránok a informácie o tom, keď kliknete na jednu z našich reklám (vrátane našich reklám na webových stránkach iných organizácií) informácie o zariadeniach, prostredníctvom ktorých ste využili naše Služby (vrátane výrobcu, modelu a operačného systému, IP adresy, typu prehliadača a identifikátorov mobilného zariadenia, dátumu a času vášho prístupu do našich Služieb, adresy webovej stránky, z ktorej ste boli presmerovaný/á na našu webovú stránku, iných údajov prenášaných cez štandardné http(s) protokoly)
Pri využití služieb požičovne	vaše osobné údaje vrátane rodného čísla, čísla občianskeho preukazu, poštovej adresy, e-mailovej adresy, telefónneho čísla a ceny za službu
Pri využití servisu	vaše osobné údaje vrátane poštovej a fakturačnej adresy, e-mailovej adresy, telefónneho čísla a ceny za službu
Pri registrácii na našej WEbovej stránke	vaše osobné údaje vrátane poštovej a fakturačnej adresy, e-mailovej adresy, telefónneho čísla, vaše prihlasovacie údaje, ako napr. prihlasovacie meno a heslo, ktoré ste si zvolili informácie o vašom online správaní počas prehliadania našich Webových stránok a informácie o tom, keď kliknete na jednu z našich reklám (vrátane našich reklám na webových stránkach iných organizácií) informácie o zariadeniach, prostredníctvom ktorých ste využili

	naše Služby (vrátane výrobcu, modelu a operačného systému, IP adresy, typu prehliadača a identifikátorov mobilného zariadenia, dátumu a času vášho prístupu do našich Služieb, adresy webovej stránky, z ktorej ste boli presmerovaný/á na našu webovú
Pri registrácii na testovaciu jazdu v predajniach a na našich podujatiach	vaše osobné údaje vrátane dátumu narodenia a čísla občianskeho preukazu, poštovej adresy, e-mailovej adresy, telefónneho čísla a ceny za službu
Pri našej vzájomnej komunikácii v súvislosti s našimi službami alebo pri účasti na propagačných akciách, súťažiach, alebo recenziách o našich Službách, môžeme získať	osobné údaje, ktoré nám o vás poskytnete kedykoľvek, keď s nami komunikujete (napríklad vaše meno a kontaktné údaje, vrátane telefonickkej, emailovej či poštovej komunikácie, alebo keď nás kontaktujete cez sociálne siete údaje o emailových a iných digitálnych správach, ktoré sme vám odoslali a ktoré ste otvorili, vrátane ich odkazov, na ktoré ste klikli (napríklad tých, ktoré nám umožnia zistiť, či ste správu otvorili a kedy). Vašu spätnú väzbu a prispievanie do zákazníckych prieskumov či recenzií
Pri návšteve a pohybe v našich predajniach	naš kamerový systém vás môže zaznamenať a tento záznam je v ňom uložený spolu s dátumom a časom vašej návštevy

Akým spôsobom a prečo budeme osobné údaje využívať

Chceme Vám vysvetliť ako a dôvod prečo využívame Vaše osobné údaje.

Účel využitia	Čo nám to umožňuje	Dôvod prečo spracúvame vaše osobné údaje	Právny základ
Poskytovanie a sprístupnenie našich Služieb	Spracovanie vašich objednávok a rezervácií Prípadné riešenie reklamácií, vrátenie peňazí Správa užívateľských účtov v eshope	Vaše osobné údaje potrebujeme spracúvať na to aby sme mohli zrealizovať vaše objednávky, zabezpečiť služby, zapožičať vám tovar pomáhať vám pri riešení reklamácií a vrátení peňazí	Nevyhnutné na plnenie zmluvy: Získavame tieto údaje - Údaje o nákupe - Kontaktné údaje - Podrobnosti o profile - Údaje o doručení/vyzdvihnutí

Riadenie a zlepšovanie dennej prevádzky	Správa a optimalizácia našej Webovej stránky a eshopu	<p>Na Webovej stránke využívame súbory cookies a podobné technológie na zlepšenie jej čitateľnosti, prehľadnosti, zrýchlenie a Vášho komfortu pri obsluhu.</p> <p>Niektoré súbory cookies sú nutné, preto ak chcete mať možnosť využívať všetky funkcie našej Webovej stránky nevypínajte ich. Ďalšie informácie o súboroch cookies a ich vypnutí nájdete v časti súbory cookies a podobné technológie. TU</p>	Oprávnený záujem
	Pomáhať ďalšiemu vývoju, riadeniu ponuky produktov, rozširovaní služieb, predajní, rozvoju informačných systémov, spôsobu komunikácie so zákazníkmi	Spoliehame sa na využívanie osobných údajov pri prieskumoch trhu, zbieraní recenzií, vnútorných prieskumoch a to pri zlepšovaní našej ponuky, rozvoju a vybavenia predajní, pri zlepšovaní nášho IT a bezpečnosti. A týmto spôsobom poskytovať naše Služby lepšie.	Oprávnený záujem
	Rozpoznať podvod a iný trestný čin a predchádzať im	Monitorujeme a analyzujeme využívanie našich Služieb s cieľom rozpoznať a predchádzať podvodom, iným trestným činom a zneužívaniu služieb. To nám pomáha zabezpečiť, že môžete naše Služby využívať bezpečne v súlade s platnými podmienkami.	Oprávnený záujem
Možnosť byť s vami v kontakte	Kontaktovať vás v súvislosti s našimi	Vaše osobné údaje vyžívame pre dennú starostlivosť o vás ako	Oprávnený záujem

	Službami, napríklad telefonicky, emailom alebo poštou, alebo odpovedaním na príspevky na sociálnych sieťach, ktoré ste nám odoslali.	zákazníka, napríklad na poskytovanie vysvetlenia alebo pomoci pri odpovedaní na vaše správy ako aj nato, aby sme vás informovali o zmenách Služieb, ktoré sme vykonali alebo sa chystáme vykonať a ktoré sa vás dotýkajú (ako napríklad zmeny týchto Zásad alebo podmienok používania našich Služieb).	
Riešenie reklamácií a sporných situácií	Pripravovať a organizovať podujatia a súťaže, ktorých sa zúčastňujete, vrátane tých ktoré usporadúvame s našimi dodávateľmi a partnermi	Aby sme mohli riadiť propagačné podujatia a súťaže, do ktorých sa zapájate, potrebujeme spracúvať vaše osobné údaje	Oprávnený záujem
	Pozývať vás na účasť a spravovanie zákazníckych prieskumov, recenzií v mene ebajk®	Na zlepšenie našich Služieb potrebujeme poznať Váš názor, pri spracovaní takýchto podkladov musíme spracovať vaše osobné údaje. Účasť je dobrovoľná, na aktivite sa nemusíte zúčastniť	Oprávnený záujem
Riešenie reklamácií a sporných situácií	Riešiť zákonné nároky a sťažnosti alebo spory ktoré sa týkajú vás alebo nás	Napríklad ak nie ste spokojní s produktmi ktoré ste u nás kúpili, alebo kvôli pochybeniam pri poskytnutí našich služieb	Zriaďovanie, uplatňovanie alebo obhajoba zákonných nárokov, Osobitné ustanovenie zákona.
Riešenie sporných situácií s podporou kamerového systému	Monitorovať bezpečnosti našich predajní s účelom zabrániť a rozpoznať trestný čin a anti-sociálne	Na ochranu nášho obchodu, miestnej komunity, zákazníkov a našich zamestnancov.	Oprávnený záujem

	správanie.		
--	------------	--	--

Niektoré vyššie uvedené spôsoby využívania vašich osobných údajov sa zakladajú na „oprávnených záujmoch“, ktoré zahŕňajú:

- starostlivosť o potreby našich zákazníkov, vrátane dodania našich produktov a služieb;
- propagáciu a predaj našich produktov a služieb;
- starostlivosť o váš eshop účet;
- porozumenie vám, našim zákazníkom vrátane vzorov správania, ako aj sledovanie toho, čo sa vám páči a nepáči;
- ochranu a podporu nášho obchodu, kolegov, zákazníkov;
- predchádzanie a rozpoznanie anti-sociálneho správania, podvodu a iného trestného činu;
- spravovanie sťažností a riešenie sporov;
- testovanie a vývoj nových produktov a služieb, ako aj vylepšovanie tých existujúcich.

Zdieľanie osobných údajov s poskytovateľmi služieb

Chceme vás informovať, že v niektorých prípadoch zdieľame osobné údaje so starostlivo vybranými poskytovateľmi služieb.

Keď s týmito spoločnosťami zdieľame osobné údaje, požadujeme od nich, aby zachovávali ich bezpečnosť a nepoužívali vaše osobné údaje na vlastné marketingové účely, pokiaľ im na to sami neudelíte súhlas.

Spolupracujeme s dôkladne vybranými poskytovateľmi služieb, ktorí v našom mene vykonávajú určité činnosti. Patria medzi nich napr. spoločnosti, ktoré nám poskytujú:

- technologické služby (napr. podporu pre naše webstránky, a obchodné systémy, ktoré používame pri poskytovaní našich služieb);
- účtovné služby pri spracovaní vašich nákupov;
- spoločnosti, cez ktoré zabezpečujeme priamy marketing a rozosielame elektronickú komunikáciu vrátane Žurnálu (napr. spoločnosť MailChimp), komunikáciu na sociálnych sieťach;
- doručovateľské služby, doručovanie našej poštovej komunikácie a distribúcia nakúpeného tovaru
- právne alebo iné odborné služby,
- ako aj spoločnosti, ktoré prípadne riadia priemyselné kamery v našich predajniach či vykonávajú ich údržbu.

Zdieľame iba tie osobné údaje, ktoré našim poskytovateľom služieb umožňujú poskytovanie služieb.

Niektorí poskytovatelia služieb, s ktorými spolupracujeme, prevádzkujú online mediálne kanály, pričom v našom mene poskytujú prostredníctvom týchto Online mediálnych kanálov relevantné Online reklamy na naše produkty a služby, ako aj na produkty a služby našich dodávateľov. Reklamu na naše produkty a služby môžete napr. vidieť, ak navštívite určitú stránku na sociálnych médiách alebo ak budete pozerat' video prostredníctvom služieb šíriacich video na internete.

Medzi takýchto poskytovateľov služieb patria napr. spoločnosti Facebook, Google, Youtube,

Zdieľanie osobných údajov s inými organizáciami

Osobné údaje môžeme s inými organizáciami zdieľať za nasledovných okolností:

- ak nám zdieľanie osobných údajov nariaďuje zákon alebo verejný orgán, prípadne ak je to potrebné na výkon spravodlivosti;
- ak je zdieľanie osobných údajov potrebné na to, aby sme si určili, uplatnili alebo obhájili naše právne nároky (sem patrí aj poskytovanie osobných údajov iným osobám s cieľom predchádzať podvodom);

Ako chránime osobné údaje

Vieme, že je dôležité chrániť a spravovať vaše osobné údaje, zaviedli sme preto určité opatrenia.

Využívame počítačové bezpečnostné opatrenia, ako sú firewally a šifrovanie údajov, pričom v záujme ochrany týchto údajov vyžadujeme kontrolu fyzického prístupu k našim budovám a súborom. Autorizovaný prístup majú zamestnanci, resp. poučené osoby, ktorí ho potrebujú na to, aby si mohli plniť pracovné povinnosti.

- V súvislosti so získavaním, ukladaním a zverejňovaním osobných údajov vyžadujeme prítomnosť fyzických, elektronických a procedurálnych bezpečnostných opatrení. V niektorých prípadoch si vyžiadame doklad totožnosti, skôr než začneme zdieľať vaše osobné údaje.
- Pri potvrdzovaní objednávky odhalíme iba posledné štyri číslice vášho čísla platobnej karty.

Kam prenášame vaše osobné údaje?

V rámci priamej marketingovej komunikácie v emailovej forme zamýšľame vaše osobné údaje preniesť do tretej krajiny, ktorou je USA. Táto krajina podľa rozhodnutia Európskej komisie zaručuje primeranú úroveň ochrany osobných údajov. Vaše osobné údaje – meno, priezvisko, emailová adresa a cielenie komunikácie (napr. zákazník, zákazník požičovne, tester, a pod.), bude spracovávať spoločnosť Mailchimp, ktorá je ročne certifikovaná v režime „Ochranný štít“ (EU Privacy Shield).

Akú dlhú dobu uchováваме osobné údaje

Osobné údaje si neopnecháme dlhšie, ako bude potrebné; o dĺžke tohto obdobia rozhodujú viaceré faktory vrátane:

- dôvod, ktorý sme mali na získanie údajov, údaje zlikvidujeme po dosiahnutí účelu;
- to, aké sú tieto údaje staré;
- to, či máme na ich uchovávanie právny/regulačný dôvod;
- to, či ich potrebujeme v záujme vašej alebo našej ochrany.

Osobné údaje získané s vašim súhlasom (odber žurnálu, poskytnutie fotografie) sme oprávnení spracúvať na tento účel do odvolania súhlasu.

Marketing a prieskum trhu

Ponuky a novinky týkajúce sa našich produktov a služieb vám môžeme posielat' viacerými spôsobmi vrátane e-mailu, ale len za predpokladu, že so zasielaním takejto marketingovej komunikácie najskôr vyjadríte súhlas. Pri registrácii sa vás opýtame, či by ste chceli dostávať marketingovú komunikáciu, pričom svoje rozhodnutie v otázke marketingu môžete kedykoľvek zmeniť online vyplnením kontaktného formulára na našej stránke alebo kliknutím na odkaz pre „Zrušenie odberu“, ktorý nájdete v každom našom e-maile na konci textu. Následne vám prestaneme zasielať ďalšie marketingové e-maily.

Radi si tiež vypočujeme vaše názory na prípadné zlepšenie našich služieb, preto vás možno budeme kontaktovať v súvislosti s marketingovými prieskumami. Rozhodnutie, či sa na týchto marketingových prieskumoch zúčastníte, je však vždy len na vás.

Právo na informácie a ďalšie práva dotknutej osoby

1. Právo na prístup:

Máte právo vidieť osobné údaje, ktoré v súvislosti s vami uchovávame. Toto právo sa nazýva Požiadavka na prístup dotknutej osoby k osobným údajom.

Ak chcete dostať kópiu osobných údajov, ktoré v súvislosti s vami uchovávame, kontaktujte nás na email: ochrana.sukromia@ebajk.sk alebo telefónne číslo: +421 901 771 107.

2. Právo na opravu nesprávnych informácií:

Ak sa domnievate, že údaje, ktoré v súvislosti s vami uchovávame, sú nepresné alebo neúplné, kontaktujte nás a my to napravíme. Môžete zároveň požiadať aby sme obmedzili spracovanie vašich osobných údajov až do overenia ich správnosti.

3. Právo na vznesenie námietky voči nášmu využívaniu týchto údajov:

Ak vznesiete všeobecnú námietku – Následne zvážime vašu námietku voči nášmu využívaniu vašich osobných údajov. V prípade vyrovnaného stavu majú vaše práva prevahu nad našimi záujmami, pričom následne na základe vašej žiadosti buď obmedzíme rozsah nášho využívania týchto údajov (pozrite si časť č. 3 nižšie) alebo ich odstránime (pozrite si časť č. 4 nižšie). Vaše osobné údaje budeme ďalej spracúvať len v prípade, ak preukážeme existenciu nevyhnutných oprávnených dôvodov, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo ak sú tieto údaje potrebné na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Ak vznesiete námietku súvisiacu s priamym marketingom – Ak vznesiete takúto námietku, prestaneme využívať vaše osobné údaje na priame marketingové účely.

4. Právo na obmedzenie rozsahu nášho využívania týchto údajov:

Existuje viacero situácií, v rámci ktorých nám môžete obmedziť rozsah nášho využívania vašich osobných údajov, okrem iného ak:

- ste úspešne vzniesli všeobecnú námietku (uvedenú v časti 2 vyššie)
- spochybňujete presnosť osobných údajov, ktoré uchovávame

5. Právo požiadať o odstránenie týchto údajov:

Existuje viacero situácií, v rámci ktorých nás môžete požiadať o odstránenie vašich osobných údajov, okrem iného ak:

- už nemusíme uchovávať vaše osobné údaje
- ste úspešne vzniesli všeobecnú námietku (uvedenú v časti 2 vyššie)
- ste zrušili svoj súhlas s našim využívaním vašich osobných údajov (a my nemáme iný dôvod na ich využívanie)

6. Právo požiadať o presun alebo „prenos“ kópie týchto údajov:

Prenosnosť údajov je nové právo, ktoré umožňuje každému občanovi EÚ prenášať svoje údaje medzi organizáciami. Tento krok je bezplatný, pričom zákazníkom umožňuje zmenu poskytovateľov služieb. Jeho podstata spočíva v elektronickom odoslaní a doručení údajov v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, ako je napr. csv.

Žiadosť v súvislosti s vašimi údajmi nám môžete predložiť na emailovej adrese ochrana.udajov@ebajk.sk.

Môžete požadovať, aby sme správu s údajmi zaslali buď priamo vám, alebo tretej strane.

7. Právo na podanie sťažnosti kontrolnému orgánu pre ochranu osobných údajov:

Radi by sme vyriešili všetky vaše prípadné sťažnosti, ale máte tiež právo podať sťažnosť týkajúcu sa toho, ako sme využili vaše osobné údaje, Úradu na ochranu osobných údajov.

Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk
Webstránka: <http://www.dataprotection.gov.sk/>

Ako nás môžete kontaktovať

V prípade akýchkoľvek otázok o tom, ako zhromažďujeme, ukladáme alebo využívame osobné údaje, nás neváhajte kontaktovať na emailovej adrese: ochrana.udajov@ebajk.sk

Táto verzia Zásad 1.0 je účinná od 25. mája 2018