

Zásady zpracování osobních údajů

Tento dokument popisuje, jakým způsobem RespawnZone s.r.o. (IČO: 24970824), provozovatel e-shopu **RespawnZone.cz** a B2B portálu **b2b.respawnzone.cz**, zpracovává osobní údaje svých zákazníků v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) a příslušnými právními předpisy České republiky. Dokument je strukturován do jednotlivých oblastí pro lepší přehlednost.

1. Identifikace správce údajů

Správce osobních údajů: RespawnZone s.r.o., IČO: 24970824, DIČ CZ24970824 (neplátce DPH).

Sídlo: Uralská 689/7, 160 00 Praha - Bubeneč, Česká republika.

Kontaktní údaje: e-mail: obchod@respawnzone.cz, tel.: +420 792 212 217, datová schránka: g44ftbq.

RespawnZone s.r.o. vystupuje jako správce osobních údajů, což znamená, že určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů v rámci provozu internetového obchodu RespawnZone.cz (dále jen „**E-shop**“).

2. Rozsah a typ zpracovávaných údajů

Jaké údaje zpracováváme: Zpracováváme pouze takové osobní údaje, které jsou nezbytné pro naplnění níže uvedených účelů. Jedná se zejména o:

- **Identifikační a kontaktní údaje:** jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa pro doručení, fakturační adresa, v případě že se zákazníkem podnikatel nebo právnická osoba, tak také IČO, DIČ a adresa sídla. Tyto údaje nám poskytnete při vytvoření objednávky nebo registraci účtu v E-shopu.
- **Údaje o objednavce:** informace o zakoupeném zboží či službách, zvolený způsob platby a doručení, číslo objednávky, případně číslo bankovního účtu (např. pro účely vrácení platby či refundace).
- **Technické údaje:** IP adresa a údaje o zařízení nebo prohlížeči, který používáte pro přístup na náš E-shop. Tyto informace se zaznamenávají automaticky při návštěvě webu a mohou zahrnovat také soubory cookies (viz sekce Cookies níže). Technické údaje využíváme k zajištění bezpečnosti našich systémů a uživatelského účtu (např. prevence neoprávněných přístupů).
- **Další údaje v rámci externích služeb:** Pokud v rámci nákupu využijete některé externí služby integrované v našem E-shopu (například platební či ověřovací služby) může dojít ke zpracování doplňujících údajů, jako je **rodné číslo** nebo **kopie Vašich osobních dokladů či fotografie obličeje**. Tyto citlivější údaje jsou vyžadovány pouze ve specifických případech – například při využití služby odložené platby či ověření identity zákazníka. Upozorňujeme, že takové údaje zadáváte **přímo do rozhraní dané externí služby** (např. ověřovací aplikace iDenfy) a **neukládáme je do naší databáze**. Správce má k nim případně přístup jen skrze zabezpečené uživatelské rozhraní dané služby, nikoli jako samostatné soubory v našem systému (Viz také části o platbách a ověřování identity níže.).

3. Zpracování údajů pro vyřízení objednávky a poskytování služeb

Vaše osobní údaje zpracováváme primárně za účelem **vyřízení Vaší objednávky a dodání zboží či služby**, které jste si u nás objednali. Zpracování údajů je nezbytné k provedení všech kroků spojených s objednávkou – sem spadá např. vyplnění a zpracování objednávkového formuláře, potvrzení objednávky, přijetí a zaúčtování platby, vystavení účetního dokladu (faktury) a organizace doručení zboží. Bez těchto údajů bychom nemohli uzavřít a plnit kupní smlouvu (např. doručit Vám objednané zboží). Právním základem tohoto zpracování je plnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.

Abychom mohli objednávku úspěšně vyřídit, využíváme také služeb externích partnerů. Těmto subjektům předáváme Vaše údaje pouze v nezbytném rozsahu pro splnění dané služby a všichni jsou smluvně zavázáni k bezpečnému zpracování údajů v souladu s GDPR. Vaše údaje neprodáváme ani neposkytujeme žádným třetím osobám pro jejich vlastní marketing či jiné účely nesouvisející s vyřízením Vaší objednávky nebo poskytnutím Vámi zvolené služby. Konkrétně při vyřizování objednávky spolupracujeme s těmito typy partnerů:

- **Platební brány (online platby):** Pro zpracování plateb kartou, Google Pay, Apple Pay, Click to Pay a platebními tlačítky využíváme platební bránu **GPwebpay** provozovanou společností **Global Payments s.r.o.**, IČO: 04235452, se sídlem V olšínách 626/80, 100 00 Praha. Citlivé platební údaje (např. úplné číslo karty) jsou zadávány přímo na zabezpečené platební stránce GPwebpay a nepřecházejí do našich systémů. **Žádné citlivé platební údaje (např. celé číslo karty) u nás neukládáme.** Při každé platbě prostřednictvím GPwebpay předáváme této bráně e-mailovou adresu Zákazníka a částku objednávky, a to nezávisle na ostatních nastaveních. GPwebpay vystupuje jako zpracovatel osobních údajů naším jménem a zpracovává předané údaje výlučně za účelem provedení platební transakce. V případě, že Zákazník využije možnost uložení platební karty (tokenizace), ukládáme v naší databázi: **platební token** (identifikátor vydaný GPwebpay), **datum expirace** karty (měsíc a rok), **maskované číslo karty** (prvních 6 a poslední 4 číslice) a **značku (brand) karty**. Uložení karty je dostupné pouze registrovaným zákazníkům, probíhá výlučně na základě jejich aktivního souhlasu a slouží výhradně pro platby, které Zákazník sám iniciuje výběrem uložené karty. Právním základem zpracování údajů pro provedení platby a tokenizaci je plnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR; v rozsahu, v němž tokenizace závisí na souhlasu, je právním základem souhlas dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.
- **Odložená platba (nakup nyní, zaplat později):** Pokud si zvolíte speciální platební metodu PlatímPak (poskytuje Raiffeisenbank a.s.) nebo Twisto (Twisto payments a.s.), zaplatíte za zboží až po jeho obdržení (typicky do 30 dnů, nebo rozložení plateb na třetiny, kdy třetina je uhrazena ihned a zbytek později) a platbu za Vás ihned uhradí banka/služba. Pro využití této služby mohou tito poskytovatelé vyžadovat ověření Vaší identity a posouzení platební schopnosti – může být tedy nutné poskytnout osobní údaje nad rámec běžné objednávky, například rodné číslo či jiné identifikační údaje. Tyto údaje zadáváte přímo v zabezpečeném formuláři Raiffeisenbank (PlatímPak) nebo Twisto, který může být integrován v našem E-shopu. My jako provozovatel E-shopu obdržíme od banky/služby pouze informaci o výsledku transakce (zda byla platba schválena) a nezbytné údaje o provedené platbě. Kopie Vašich dokladů či rodné číslo u nás neukládáme – slouží pouze pro proces ověření v

bance. V rámci vytvoření platby předáváme PlatímPak či Twisto pouze nezbytné údaje o objednavce: jméno a příjmení, adresa, telefonní číslo, e-mail a informace o zakoupených produktech (počet kusů a cena), historie nákupů (počet, hodnota, objem refundací) a zákaznického účtu (datum registrace a posledního přihlášení, další relevantní informace).

- **Platba bankovním převodem:** Zvolíte-li platbu převodem na náš bankovní účet (vedený u Air Bank), budeme pracovat s údaji potřebnými pro zpracování této platby. Naše banka nám poskytne informaci o přijaté platbě, která obsahuje Vaše jméno, číslo účtu odesílatele a částku. Tyto údaje využijeme výhradně ke spárování platby s Vaší objednávkou; můžeme je také využít v rámci prevence zneužití plateb (např. odhalování podezřelých transakcí). Samotnou platbu provádíte ve svém internetovém bankovníctví – banka nám poskytuje jen nezbytné údaje pro identifikaci transakce a žádné další finanční informace o Vás nezískáváme.
- **Ověření identity zákazníka:** V určitých situacích (např. u větších objednávek nebo při podezření na podvodné jednání, případně při registraci do B2B portálu) můžeme využít službu **iDenfy** (UAB iDenfy, Litva) pro dodatečné ověření totožnosti zákazníka. Proces funguje tak, že zákazník sám nahraje fotografii svého dokladu totožnosti a případně selfie do zabezpečené aplikace iDenfy. Náš E-shop má následně přístup k výsledku ověření a náhledu dokladů pouze přes uživatelské rozhraní iDenfy – **dokumenty se neukládají do našich systémů** a kopie Vašeho občanského průkazu či pasu tedy nepřechází do naší databáze. Služba iDenfy vystupuje jako zpracovatel osobních údajů naším jménem a zaručuje bezpečné nakládání s Vašimi údaji (máme s ní uzavřenou zpracovatelskou smlouvu o ochraně dat).
- **Ověření telefonního čísla (SMS):** Pokud potřebujeme ověřit Vaše telefonní číslo (typicky kvůli prevenci podvodů nebo upřesnění dodávky), využíváme službu **SMSManager** (Interactive Marketing, s.r.o.). Této službě předáváme pouze Vaše telefonní číslo a text ověřovací SMS zprávy. Žádné jiné osobní údaje nejsou pro ověření předávány a telefonní číslo není využito pro žádné marketingové účely.
- **Účetní a daňová agenda:** Veškeré účetní doklady (např. faktury, pokladní doklady, bankovní výpisy) zpracováváme v souladu s platnými zákony o účetnictví a daních. Za tímto účelem spolupracujeme s externí účetní firmou **Finnon - účetnictví a daně s.r.o.**, která vystupuje jako zpracovatel osobních údajů. Této společnosti předáváme nezbytné fakturační údaje, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefon, informace o zakoupeném zboží a způsobu úhrady. Pokud byla objednávka uhrazena převodem, účetní firma zpracovává i informace z banky (např. číslo účtu odesílatele a jméno majitele účtu). Zpracování údajů je nezbytné pro splnění našich zákonných povinností v oblasti účetnictví a daní.

Veškeré výše popsané zpracování osobních údajů za účelem vyřízení objednávky a poskytování našich služeb probíhá v rozsahu nezbytném pro splnění smlouvy s Vámi. Pokud byste měli dotazy k předávání údajů těmto třetím stranám, můžete nás kdykoli kontaktovat (viz sekce Kontakt a aktualizace níže).

4. Zpracování údajů pro komunikaci se zákazníkem

Vaše kontaktní údaje (zejména e-mail a telefon) využíváme také pro komunikaci s Vámi ohledně stavu objednávky, doručení zboží a případného řešení reklamací či dotazů. Tento účel zahrnuje veškerou zákaznickou podporu – například odpovídáme na Vaše dotazy zaslané e-mailem nebo Vám voláme v souvislosti s upřesněním objednávky. Takové zpracování údajů je rovněž nezbytné pro plnění smlouvy (bez možnosti Vás kontaktovat bychom nemohli objednávku řádně vyřídit ani reagovat na Vaše požadavky).

Veškerou e-mailovou komunikaci (např. potvrzení objednávek, odpovědi na dotazy) provozujeme prostřednictvím služby **Email Profi** od společnosti Seznam.cz, a.s. To znamená, že Vaše e-maily a s nimi spojené osobní údaje (jako je e-mailová adresa, jméno či informace obsažené v textu zprávy) mohou být zpracovávány na serverech této společnosti. Seznam.cz vystupuje v pozici zpracovatele – zajišťuje technické doručení a uchování e-mailů, avšak bez práva využít obsah komunikace pro vlastní účely. S tímto poskytovatelem máme uzavřenou zpracovatelskou smlouvu a je zaručeno dodržení vysokého standardu zabezpečení a ochrany dat.

5. Zpracování údajů pro marketingové účely (cílená reklama a newslettery)

K marketingovým účelům zpracováváme Vaše údaje **pouze na základě Vašeho dobrovolného souhlasu**. Pokud nám udělíte souhlas s nepovinnými (marketingovými) cookies, využíváme nástroje třetích stran pro měření účinnosti reklamy, personalizovanou inzerci a remarketing. Konkrétně můžeme nasazovat například tyto nástroje:

- **Meta Pixel (Facebook Pixel):** Kód společnosti Meta Platforms Ireland Ltd., který zaznamenává Vaši návštěvu našeho webu a umožňuje nám následně zobrazovat personalizovanou reklamu na sítích Facebook/Instagram. Tento nástroj využívá cookies třetích stran a může shromažďovat údaje o Vašem zařízení, prohlížeči a aktivitě na našem webu (např. jaké stránky jste navštívili či zda jste dokončili nákup). Na straně společnosti Meta mohou být tyto informace propojeny s Vaším uživatelským účtem na Facebooku. **Bez Vašeho souhlasu Meta Pixel vůbec nenačítáme ani neukládáme žádná taková data.**
- **Konverzní měření Heureka.cz a Zboží.cz:** Náš web obsahuje měřicí skript služeb Heureka.cz a Zboží.cz, který informuje tyto portály o proběhlé objednávce, pokud k nám přijdete přes jejich odkaz. Po dokončení nákupu se těmto službám předá základní informace o objednávce (např. ID objednávky a hodnota nákupu) pro vyhodnocení úspěšnosti daného prokliku. Tyto údaje slouží výhradně k měření konverzí a statistikám na uvedených portálech; **neslouží k žádnému samostatnému marketingu** těchto třetích stran.
- **Google Ads (Google Nákupy):** Využíváme také konverzní kód od společnosti Google Ireland Ltd. (služba Google Ads) pro vyhodnocení účinnosti naší placené inzerce na Googlu (včetně kampaní v programu Google Nákupy). Pokud na náš web přijdete přes reklamu Google a dokončíte nákup, tento nástroj (pomocí cookie) zaznamená konverzi a umožní nám spárovat Vaši objednávku s naší reklamní kampaní. Případné

remarketingové tagy od Googlu (pro zobrazování našich reklam návštěvníkům, kteří u nás již byli) spouštíme jen v případě, že jste souhlasili s marketingovými cookies.

Všechny výše uvedené nástroje pro marketing a sledování konverzí používáme skutečně pouze **na základě Vašeho souhlasu**. Při návštěvě webu jsou tyto skripty ve výchozím stavu zablokované a aktivují se teprve po Vašem odsouhlasení příslušné kategorie cookies. Svůj souhlas můžete kdykoli odvolat prostřednictvím nastavení cookies na našem webu – po odvolání souhlasu již zmíněné nástroje dále nebudou sbírat data a jejich cookies se přestanou používat.

Obchodní sdělení a newslettery

Mimo níže zmíněné jednorázové e-mailové dotazníky po nákupu (sekce 6) Vám **nebudeme zasílat žádné obchodní či marketingové e-maily bez Vašeho souhlasu**. To znamená, že newslettery s novinkami, akcemi či například upozornění na opuštěný košík Vám zašleme pouze tehdy, pokud jste odebrání těchto sdělení výslovně povolili (např. zaškrtnutím souhlasu při registraci, v objednávce nebo vyplněním samostatného formuláře pro odběr novinek). Svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení můžete kdykoli odvolat – v každém takovém e-mailu naleznete odkaz pro odhlášení z odběru, případně nám můžete napsat a my zasílání ukončíme. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování údajů.

Pokud u nás **nakoupíte jako zákazník**, můžeme Vám v budoucnu zaslat obchodní sdělení týkající se obdobných produktů, které jste si zakoupili, i **bez Vašeho výslovného souhlasu**. Toto oprávnění vychází z § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. V takovém případě však vždy již při prvním nákupu máte možnost takové zaslání odmítnout, a stejně tak můžete kdykoli později odmítnout další e-maily kliknutím na odhlašovací odkaz v obchodním sdělení. Vaši volbu plně respektujeme – pokud si nepřejete newslettery dostávat, nebudeme Vám je zasílat. Právním základem pro toto **zasílání zákaznických newsletterů bez souhlasu** je náš oprávněný zájem na přímém marketingu vůči stávajícím zákazníkům (v souladu s výše uvedeným zákonem a čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), přičemž vždy umožňujeme jednoduché odmítnutí dalšího přijímání těchto zpráv.

Hlídací pes (sledování ceny produktu)

Na našem E-shopu může zákazník nastavit funkci sledování ceny produktu, tzv. **hlídacího psa**. Za tímto účelem zákazník zadá svou e-mailovou adresu a požadovanou cílovou cenu daného produktu. Potvrzením nastavení hlídání ceny zákazník uděluje výslovný souhlas s tím, abychom ho na zadanou e-mailovou adresu informovali o dosažení sledované ceny. Tento souhlas je omezen výlučně na účely zasílání cenových upozornění k danému produktu. Právním základem tohoto zpracování je souhlas dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Souhlas trvá po dobu aktivního sledování ceny příslušného produktu, a to až do jeho odvolání zákazníkem či do splnění sledované podmínky. Pokud by zákazník souhlasil rovněž se zasíláním obchodních sdělení v širším rozsahu (viz níže), vyžaduje se k tomu samostatný souhlas.

Výslovný souhlas s marketingovým oslovením

Pokud zákazník kdekoli na E-shopu udělí výslovný souhlas se zasíláním marketingových sdělení (např. zaškrtnutím příslušného políčka), jsme oprávněni ho na základě tohoto souhlasu oslovovat prostřednictvím dostupných kontaktních údajů (zejména e-mailem nebo

telefonicky) s obchodními sděleními dle našeho uvážení. Taková sdělení mohou zahrnovat například nabídky nových nebo příbuzných produktů, které by mohly odpovídat zájmům zákazníka (upsell, cross-sell), informace o probíhajících akcích a slevových kampaních či upozornění na novinky v naší nabídce. Souhlas trvá do svého odvolání. Zákazník může souhlas kdykoli bezplatně a bez jakýchkoli podmínek odvolat – buď zasláním e-mailu na adresu **obchod@respawnzone.cz**, nebo kliknutím na odkaz pro odhlášení umístěný v patičce každého marketingového e-mailu. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonost předešlého zpracování. Právním základem tohoto zpracování je souhlas dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

6. Zpracování údajů pro hodnocení spokojenosti zákazníků

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím **e-mailových dotazníků spokojenosti** v rámci programů hodnocení zákazníků, do nichž je náš e-shop zapojen. Konkrétně využíváme službu **Ověřeno zákazníky** od Heureka.cz a obdobný program hodnocení na Zboží.cz. Po každém nákupu Vám tedy můžeme zaslat e-mail s dotazníkem spokojenosti – pokud jste zaslání dotazníku předem neodmítli při nákupu (dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.). **Nejedná se o klasická marketingová sdělení**, ale o jednorázový průzkum po nákupu za účelem zlepšování našich služeb. Zpracování osobních údajů pro zaslání těchto dotazníků provádíme na základě našeho **oprávněného zájmu** zlepšovat služby a hodnotit spokojenost zákazníků.

Pro rozesílku dotazníků a vyhodnocení zpětné vazby využíváme zpracovatele – provozovatele portálu **Heureka.cz** (Heureka Group, a.s.) a **Zboží.cz** (Seznam.cz, a.s.). Těmto partnerům můžeme předat informaci o zakoupeném zboží a Vaši e-mailovou adresu, aby Vám jménem našeho obchodu dotazník zaslali. Vaše odpovědi na dotazník jsou anonymní a slouží nám ke zlepšení našich služeb. E-mail s dotazníkem neobsahuje žádné komerční nabídky.

Kdykoli můžete další dotazníky odmítnout – buď předem při nákupu (např. odškrtnutím souhlasu se zasláním dotazníku v rámci programu Ověřeno zákazníky), nebo dodatečně kliknutím na odkaz pro odhlášení, který najdete v každém e-mailu s dotazníkem. Pokud odmítnete zasílání dotazníků, nebudou Vám již nadále v rámci daného programu chodit.

7. Zpracování údajů pro bezpečnost a provoz webu

Pro zajištění bezpečného a stabilního fungování našeho webu využíváme službu Cloudflare (Cloudflare Inc., USA), která poskytuje pokročilé nástroje pro ochranu před kybernetickými útoky (např. DDoS), zrychlení načítání obsahu a sledování výpadků. V rámci poskytování těchto služeb může Cloudflare zpracovávat technické údaje o připojení, jako je IP adresa, informace o prohlížeči, požadavky na server a další síťové metainformace.

Cloudflare vystupuje jako náš zpracovatel a data zpracovává výhradně za účelem zajištění bezpečnosti, výkonu a dostupnosti našeho webu. Všechna data jsou šifrována a Cloudflare splňuje standardy ochrany osobních údajů, včetně závazku zpracovávat data podle pravidel GDPR (tzv. Standard Contractual Clauses – SCC).

8. Zpracování údajů pro analytické účely

Za účelem **analýzy návštěvnosti a fungování webu** využíváme nástroje, které nám poskytují statistické a technické informace o tom, jak je náš E-shop používán. Tato data nám pomáhají optimalizovat stránky a zlepšovat uživatelský zážitek.

Google Analytics 4: Nástroj pro webovou analytiku od společnosti Google Ireland Ltd., který nám dává anonymizované statistiky o návštěvách webu a chování uživatelů na stránkách. Data jsou zpracovávána pouze v souhrnné podobě, **bez možnosti identifikace konkrétního uživatele** – IP adresa je anonymizována a data nepropojujeme s žádnými jinými údaji o uživateli. Tento způsob měření **nevyužívá cookies pro marketingové účely a neslouží k profilování** jednotlivců. Google Analytics používáme primárně pro technické a statistické účely v rámci našeho **oprávněného zájmu** dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR na zajištění funkčnosti a zlepšování webových stránek. Společnost Google může v rámci provozu této služby využít i servery umístěné mimo EU, přičemž přenos dat probíhá na základě standardních smluvních doložek EU (zajištění odpovídající ochrany dat).

Microsoft Clarity: Nástroj od společnosti Microsoft, který používáme pro **analýzu interakcí uživatelů** s naším webem. Clarity umožňuje vytvářet tzv. teplotní mapy (heatmaps) a nahrávat návštěvy webu (session replay), takže můžeme vidět např. kam návštěvníci klikají, jak daleko posouvají stránku a které části webu případně působí potíže. Clarity **neukládá žádné citlivé údaje**, které na webu zadáváte – pohyby myši a scrollování se sice zaznamenávají, ale obsah vstupních polí (hesla, čísla karet apod.) je automaticky maskován, takže ve záznamu není vidět. Data z Clarity využíváme výhradně k vylepšování použitelnosti webu a k diagnostice případných problémů v uživatelském rozhraní. Jelikož tento nástroj pracuje s cookies a podrobně sleduje chování uživatele, **pouštíme jej pouze s Vaším souhlasem**. Podmínky používání Clarity v režimu GDPR vyžadují **explicitní souhlas návštěvníka** před zahájením sledování. To znamená, že záznamy návštěv se aktivují jen, pokud v cookie liště povolíte analytické/volitelné cookies. Clarity vystupuje jako zpracovatel naším jménem; získaná data jsou agregována a **nejsou použita k identifikaci konkrétní osoby**. (Pozn.: Z hlediska právního základu považujeme zpracování prostřednictvím Clarity za **souhlas** dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR, vzhledem k povaze tohoto sledování.)

9. Zpracování údajů pro dodržení zákonných povinností

Některé údaje musíme zpracovávat a uchovávat proto, že nám to ukládá zákon či jiné závazné předpisy. Jde především o údaje nutné pro účetnictví, daňovou evidenci a další zákonné povinnosti podnikatele. Typicky musíme uchovávat údaje na vydaných fakturách a záznamy o provedených transakcích po stanovenou dobu danou právními předpisy (viz sekce Doba uchovávání údajů níže). Tyto údaje zpracováváme výhradně za účelem splnění našich právních povinností (právní základ dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR).

Dále můžeme Vaše osobní údaje poskytnout oprávněným orgánům veřejné moci v případě, že nám to ukládá zákon nebo obdržíme úřední výzvu. Jedná se zejména o orgány činné v trestním řízení (např. Policii ČR) či dozorové úřady. Údaje poskytujeme pouze na základě platného právního titulu a v nezbytně nutném rozsahu. Například můžeme předat informace o objednávce, platební údaje či IP adresy, pokud to bude vyžadovat zákon nebo pravomocné rozhodnutí soudu. O každém takovém předání pořizujeme záznam a dbáme na to, aby proběhlo v souladu s platnými právními předpisy. Právním základem těchto předání je splnění právní povinnosti (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR).

10. Právní základy zpracování

Pro zajištění zákonnosti každého zpracování osobních údajů musí být splněn alespoň jeden z právních důvodů dle čl. 6 odst. 1 GDPR. V rámci našeho E-shopu zpracováváme údaje na základě následujících právních titulů:

- **Souhlas subjektu údajů (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR):** V určitých situacích zpracováváme Vaše osobní údaje na základě Vašeho souhlasu. Jedná se zejména o případy, kdy nám údaje poskytnete dobrovolně nad rámec nezbytného minima (např. při registraci uživatelského účtu, přihlášení k newsletteru apod.). Svůj souhlas dáváte například tím, že zaškrtnete příslušné políčko potvrzující seznámení se Zásadami zpracování osobních údajů při odeslání objednávky či registraci. Upozorňujeme, že souhlas můžete kdykoli odvolat (viz sekce **Práva subjektů údajů** níže), avšak odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování.
- **Plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR):** Mnoho zpracování je nezbytných pro uzavření a **plnění kupní smlouvy** nebo smlouvy o poskytnutí služby mezi Vámi a správcem. Tento právní základ se vztahuje na veškeré zpracování údajů potřebné k vyřízení Vaší objednávky, dodání zboží a další úkony spojené s naplněním naší smlouvy (např. správa uživatelského účtu, pokud jste registrovaný zákazník). Bez těchto údajů bychom nemohli smlouvu uzavřít ani splnit naše závazky (nemohli bychom Vám doručit objednané zboží atd.).
- **Plnění právní povinnosti (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR):** Některé údaje musíme zpracovávat, protože nám to ukládá zákon. Typicky jde o **uchovávání účetních a daňových dokladů**, evidenci prodaného zboží podle účetních předpisů apod. (viz sekce **Doba uchovávání údajů** níže). Tyto povinnosti vyplývají zejména ze zákona o DPH a ze zákona o účetnictví – jako správce musíme být schopni doložit finanční transakce a vést účetnictví po stanovenou dobu.
- **Oprávněný zájem správce (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR):** Vaše údaje můžeme zpracovávat také na základě našeho oprávněného zájmu, pokud tím nepřiměřeně nezasahujeme do Vašich práv a svobod. Naším oprávněným zájmem je zejména **zajištění bezpečnosti a prevence podvodů**. Na tomto základě například zpracováváme záznamy o IP adresách a chování na webu, abychom odhalili a zabránili neoprávněným přístupům či podvodným objednávkám. Dále sem spadá i ochrana našich práv v případě případného sporu se zákazníkem (uchování nezbytných dat po dobu trvání promlčecích lhůt). Vždy pečlivě zvažujeme, zda naše oprávněné zájmy nepřevyšují Vaše práva – pokud byste s takovým zpracováním nesouhlasili, máte **právo vznést námitku** (viz sekce **Práva subjektů údajů** níže).

Poznámka: Ve specifických situacích se mohou uplatnit i další právní základy. Pokud bychom někdy zpracovávali Vaše údaje pro jiný účel, který by vyžadoval Váš souhlas nebo plnění jiné zákonné povinnosti, budeme Vás o tom předem informovat a případně si vyžádáme souhlas.

11. Doba uchovávání údajů

Osobní údaje uchováváme pouze po nezbytně nutnou dobu, která je dána buď zákonem, nebo naší potřebou zajistit Vám služby a chránit naše oprávněné zájmy. **Doba uchování se liší podle druhu údajů a účelu zpracování:**

- **Údaje o objednávkách a fakturách:** Základní informace o Vašich nákupech (fakturační údaje, údaje uvedené na faktuře, záznam o objednavce) jsme povinni uchovávat **nejméně 10 let** od konce zdaňovacího období, ve kterém byl obchod uskutečněn. Tato lhůta vyplývá ze zákonných požadavků na archivaci daňových dokladů (např. zákon o DPH). Jinými slovy, faktury a účetní doklady musíme ze zákona archivovat deset let, a tudíž Vaše identifikační a kontaktní údaje spojené s konkrétními objednávkami budou po tuto dobu uloženy v naší evidenci.
- **Údaje spojené s uživatelským účtem:** Pokud jste se v našem E-shopu zaregistrovali a máte uživatelský účet, Vaše údaje (např. jméno, e-mail, adresa v profilu, historie objednávek) uchováváme po dobu aktivního využívání účtu. Pokud svůj účet zrušíte (nebo požádáte o jeho zrušení), data spojená s účtem buď **anonymizujeme, nebo vymažeme do 30 dnů** od zrušení účtu – pokud jejich další uchování již není nutné pro jiné zákonné účely (např. pokud ještě běží lhůty pro vrácení zboží nebo máme povinnost některé údaje dále archivovat).
- **Technické a logovací údaje:** Záznamy o přístupech na web (serverové logy, IP adresy) uchováváme po dobu minimálně 24 měsíců od jejich pořízení. Tato doba je nastavena s ohledem na bezpečnost – abychom mohli zpětně analyzovat případné bezpečnostní incidenty nebo podvody. Pokud logy slouží jako důkaz při řešení incidentu nebo sporu, můžeme je uchovat i déle, po dobu trvání daného řízení.
- **Údaje z externích služeb (ověření identity, platební služby):** Doklady a citlivé údaje, které případně poskytnete v rámci služeb jako je iDenfy, Twisto nebo PlatímPak, **neukládáme u nás vůbec** (jak bylo zmíněno výše). Tyto služby mají vlastní nastavení doby uchování údajů podle svých zákonných povinností a účelů (např. bankovní regulace, pravidla proti praní špinavých peněz apod.). My k těmto údajům přistupujeme pouze dle potřeby přes rozhraní služby a po vyřízení daného ověřovacího procesu k nim již aktivně nepřistupujeme.

Po uplynutí výše uvedených lhůt **údaje bezpečně mažeme nebo anonymizujeme**, aby již nebylo možné Vás identifikovat. Výjimkou jsou případy, kdy máme zákonnou povinnost uchovat data po delší dobu (např. v probíhajícím soudním sporu nebo na výzvu orgánů činných v trestním řízení).

12. Zabezpečení osobních údajů

Jak chráníme Vaše data: Zavádíme a udržujeme příslušná technická a organizační opatření, abychom zajistili, že Vaše osobní údaje jsou u nás v bezpečí a nedojde k jejich zneužití, neoprávněnému přístupu, pozměnění či ztrátě. Mezi klíčová opatření patří zejména:

- **Zabezpečená databáze:** Osobní údaje jsou uloženy v zabezpečené databázi (MySQL), ke které má přístup pouze omezený okruh oprávněných osob. Databázový server přijímá spojení pouze z určených (whitelistovaných) IP adres a všechna připojení vyžadují silné ověřovací údaje. Data v databázi jsou navíc chráněna před přístupem z internetu firewallem a dalšími bezpečnostními prvky.
- **Šifrování komunikace:** Náš web RespawnZone.cz využívá šifrovaný protokol **HTTPS**. To znamená, že veškerá komunikace mezi Vaším zařízením a naším serverem (včetně zadávání osobních údajů v objednávce či přihlašování k účtu) je šifrována. Šifrování zamezuje tomu, aby třetí strany mohly data po cestě internetem číst nebo pozměnit.

- **Kontrola přístupu k údajům:** K osobním údajům mají přístup pouze pověřené osoby (správce osobně, případně omezený okruh zaměstnanců či externích administrátorů, pokud by byli angažováni). Všichni, kdo s daty pracují, jsou vázáni povinností mlčenlivosti a jsou pravidelně školeni o bezpečnosti a ochraně dat. Přístupová práva jsou nastavena dle principu „need-to-know“ – každý vidí jen ty údaje, které nutně potřebuje pro svou práci.
- **Zabezpečení interních systémů:** Pro citlivé operace, jako je správa účetnictví, používáme oddělený **účetní systém/server**, do kterého mají přístup pouze odpovědné osoby. Přístup k tomuto systému je chráněn dvoufaktorovou autentizací (kromě hesla je vyžadován ještě další ověřovací prvek, např. jednorázový kód z mobilu). Průběžně také aktualizujeme software a instalujeme bezpečnostní záplaty, aby systémy nebyly zranitelné známými chybami.
- **Zálohování a obnova dat:** Pravidelně zálohujeme data, abychom předešli jejich ztrátě v důsledku technické poruchy či jiné události. Zálohy jsou ukládány v šifrované podobě a přístup k nim je stejně pečlivě střežen jako k ostrým datům. Pravidelně testujeme proces obnovy dat ze záloh, abychom měli jistotu, že v případě potřeby dokážeme data spolehlivě obnovit.

Průběžně také monitorujeme naše systémy a vyhodnocujeme možná rizika. Pokud bychom zjistili jakékoli narušení zabezpečení, které by mohlo představovat riziko pro Vaše práva a svobody (např. únik osobních údajů), budeme postupovat dle GDPR – přijmeme nezbytná opatření a v případě zákonné povinnosti ohlásíme incident Úřadu pro ochranu osobních údajů a dotčeným subjektům údajů (případně i Vám osobně).

13. Cookies

Co jsou cookies a jak je používáme: Cookies jsou malé textové soubory, které se ukládají ve Vašem zařízení (počítači, telefonu) při návštěvě webových stránek. Náš E-shop používá pouze **nezbytné cookies**, které slouží k zajištění správného fungování stránek. Konkrétně využíváme zejména tzv. **relační cookies (session cookies)** a omezeně též **analytické cookies**:

- **Relační (session) cookies:** Dočasné cookies, které se ve Vašem prohlížeči ukládají pouze po dobu trvání Vaší návštěvy na našem webu. Umožňují například udržet obsah Vašeho nákupního košíku při procházení stránek nebo Vás ponechat přihlášeného ke svému účtu během celé návštěvy (aniž byste museli na každé stránce znovu zadávat heslo). Jakmile zavřete prohlížeč, session cookies se vymažou.
- **Analytické cookies:** Používáme anonymizovanou analytickou službu Google Analytics 4, která ukládá krátkodobé cookies potřebné pro měření návštěvnosti a fungování webu. Tyto cookies **neobsahují osobní údaje** a nejsou využívány k marketingu nebo k sledování uživatele napříč weby. Slouží výhradně k vytváření statistických přehledů v anonymní podobě. IP adresa je anonymizována ihned po zpracování a neukládá se v plné podobě.

Právním základem pro použití uvedených cookies je náš **oprávněný zájem** na zajištění funkčnosti a optimalizace webu (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Správa cookies: V nastavení Vašeho webového prohlížeče můžete případně cookies omezit nebo zcela zakázat (a to i ty nezbytné). Mějte však na paměti, že bez cookies by některé

funkce E-shopu nemusely fungovat správně – například by se mohl vyprázdnit obsah košíku při přecházení mezi stránkami apod.. Nastavení cookies na našem webu jsme se snažili nastavit tak, aby bylo pro Vás maximálně vstřícné a respektovalo Vaše soukromí.

14. Práva subjektů údajů

Jako subjekt údajů (osoba, o jejíž údaje se jedná) máte ve vztahu k námi prováděnému zpracování osobních údajů **řadu práv**. Vaše práva garantovaná GDPR a způsob, jakým je můžete uplatnit, shrnujeme níže:

- **Právo na přístup k údajům:** Máte právo získat od nás potvrzení, zda zpracováváme Vaše osobní údaje, a pokud ano, máte právo získat k nim přístup. Na Vaši žádost Vám poskytneme kopii všech osobních údajů, které o Vás vedeme, včetně informací o účelech zpracování, kategoriích dotčených údajů, příjemcích, kterým byly údaje zpřístupněny, a plánované době uchování. První kopii Vám poskytneme zdarma; za další kopie můžeme účtovat přiměřený administrativní poplatek.
- **Právo na opravu:** Pokud zjistíte, že o Vás vedeme neaktuální nebo nepřesné údaje (např. změnili jste příjmení, adresu nebo je některý údaj chybně zaznamenán), máte právo požádat o jeho **opravu či doplnění**. Požadujeme, aby osobní údaje byly přesné, a jakoukoli nesrovnalost bez zbytečného odkladu opravíme.
- **Právo na výmaz („právo být zapomenut“):** Za určitých okolností máte právo požadovat, abychom Vaše osobní údaje vymazali. Můžete tak učinit například pokud údaje již **nejsou potřebné pro účely**, pro které byly shromážděny, nebo pokud odvoláte souhlas a neexistuje jiný právní důvod pro zpracování. Dále například pokud vnesete námitku proti zpracování na základě oprávněného zájmu a my shledáme, že již opravdu není důvod údaje dále zpracovávat. Mějte na paměti, že právo na výmaz **není absolutní** – v některých případech nemůžeme údaje vymazat, i když o to požádáte. Jde hlavně o situace, kdy zpracování je nadále nutné pro splnění právní povinnosti (např. nemůžeme smazat údaje na faktuře před uplynutím archivační lhůty) nebo pro určení, výkon či obhajobu právních nároků. V odpovědi na žádost o výmaz Vám vždy sdělíme, zda a které údaje můžeme smazat a které případně musíme ponechat a z jakého důvodu.
- **Právo na omezení zpracování:** Toto právo Vám umožňuje za určitých okolností **dočasně zablokovat zpracování** Vašich údajů. O omezení zpracování můžete požádat například tehdy, pokud popíráte přesnost údajů (po dobu, než ověříme správnost), anebo pokud namítáte proti zpracování (po dobu, než ověříme, zda náš oprávněný zájem převažuje nad Vašimi). Také pokud by zpracování bylo protiprávní, ale nepřejete si údaje vymazat, můžete místo toho žádat pouze omezení. Při omezení zpracování data zůstanou uložena, ale nebudeme je jinak aktivně zpracovávat bez Vašeho souhlasu (vyjma jejich uložení) ani jinak, než je nutné z právních důvodů. O zrušení omezení Vás předem informujeme.
- **Právo vznést námitku:** Máte právo **kdykoli vznést námitku** proti zpracování Vašich osobních údajů, které provádíme na základě našeho oprávněného zájmu. Pokud takovou námitku obdržíme, vyhodnotíme, zda náš oprávněný zájem na zpracování skutečně nepřevyšuje Vaše základní práva a svobody. Pokud nepřevyšuje, **ukončíme zpracování** Vašich údajů na základě námítky. Námitku lze také vznést proti zpracování pro účely přímého marketingu (i když my přímý marketing bez souhlasu neprovádíme) – v takovém případě **okamžitě ukončíme** zpracování pro tyto účely.

- **Právo na přenositelnost údajů:** Pokud zpracováváme některé Vaše údaje automatizovaně na základě Vašeho souhlasu nebo smlouvy, máte právo od nás získat tyto údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu (např. XML nebo CSV), abyste je mohli předat jinému správci. Případně máte právo požádat, abychom Vaše údaje **předali přímo jinému správci**, je-li to technicky proveditelné. Toto právo se týká zejména údajů, které jste nám poskytli Vy (např. při registraci či v objednávce), nikoli našich interních záznamů či obohacených údajů.
- **Právo odvolat souhlas:** Pokud zpracováváme některé Vaše osobní údaje na základě Vašeho souhlasu, máte právo tento souhlas kdykoli odvolat. Odvolání souhlasu proveďte stejným způsobem, jakým jste souhlas udělili (např. prostřednictvím nastavení účtu, kliknutím na odkaz v e-mailu nebo zasláním e-mailové žádosti o odvolání souhlasu). Po obdržení odvolání již nebudeme Vaše údaje pro daný účel zpracovávat. Upozorňujeme, že odvolání souhlasu **nemá zpětné účinky** – zpracování provedené před odvoláním zůstává zákonné.
- **Právo podat stížnost u dozorového úřadu:** Pokud se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů porušujeme platné právní předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, máte právo podat stížnost u dozorového orgánu. V České republice je tímto orgánem **Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)** (www.uoou.cz). Budeme nicméně rádi, pokud případné problémy nejprve zkusíte řešit s námi – ochrana Vašeho soukromí je pro nás důležitá a veškeré oprávněné požadavky se snažíme vyřešit k Vaší spokojenosti.

Uplatnění práv: Svá práva můžete uplatnit kdykoli, a to podáním žádosti prostřednictvím e-mailu na adresu **obchod@respawnzone.cz** nebo písemně na naši poštovní adresu (uvedenou v sekci 1 výše), případně datovou schránkou. Žádost by měla obsahovat Vaše identifikační údaje a specifikovat, jaké právo a v jakém rozsahu uplatňujete. Na Vaši žádost budeme reagovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **1 měsíce** od jejího doručení (ve výjimečných případech můžeme lhůtu prodloužit na 2 měsíce – o takovém prodloužení Vás včas informujeme). Uplatnění práv je **bezplatné**; pouze v případě zjevně nedůvodných nebo nepřiměřených žádostí si dle GDPR můžeme dovolit účtovat administrativní poplatek nebo takové žádosti odmítnout. O výsledku vyřízení Vaší žádosti Vás vždy informujeme.

15. Smlouvy se zpracovateli a partnery

Abychom zajistili ochranu Vašich údajů i při jejich zpracování ze strany třetích stran, uzavřeli jsme s našimi partnery příslušné **smlouvy o zpracování osobních údajů** (Data Processing Agreements) nebo využíváme jejich standardní podmínky, které obsahují závazky odpovídající požadavkům čl. 28 GDPR. To se týká zejména našich klíčových partnerů: **Global Payments s.r.o. (GPwebpay); Twisto payments a.s.; Raiffeisenbank a.s. (služba PlatímPak); a UAB iDenfy.**

Tyto společnosti v pozici zpracovatelů či (v některých případech) samostatných správců garantují ve svých smluvních podmínkách nebo zvláštních ujednáních, že zpracování osobních údajů pro nás bude probíhat v souladu s GDPR. Ve smlouvách je zejména zakotveno, že:

- Osobní údaje jsou zpracovávány **pouze pro stanovené účely a v rozsahu**, jaký jim svěříme (např. platební údaje jen pro provedení transakce; údaje pro ověření identity jen k ověření a nic víc).

- Zpracovatel přijímá **adekvátní technická a organizační opatření** k zabezpečení dat (stejně jako my).
- Zpracovatelé **nesmí využít data pro své vlastní účely** ani je předat dalším stranám bez našeho vědomí či odpovídajícího právního základu.
- Po ukončení spolupráce nebo splnění účelu musí data buď **vrátit, nebo vymazat** (pokud zákon nevyžaduje jejich další uchování).
- Zpracovatelé strpí případný **audit** nebo nám doloží potřebné informace, abychom mohli ověřit, že nakládají s údaji v souladu s předpisy.

Pravidelně sledujeme, zda naši partneři plní své povinnosti v oblasti ochrany dat. Doporučujeme také Vám jako uživatelům, abyste se seznámili s podmínkami ochrany osobních údajů těchto služeb, pokud je budete využívat (např. na webu Global Payments / GPwebpay, Twisto, Raiffeisenbank či iDenfy najdete jejich vlastní zásady ochrany osobních údajů). V případě dotazů k těmto smluvním ujednáním nás můžete kontaktovat.

16. Předávání údajů mimo EU

Ukládání dat v EU: Jako správce **nepředáváme Vaše osobní údaje do zemí mimo Evropskou unii (EU) nebo Evropský hospodářský prostor (EHP)**, pokud to není nezbytně nutné. Veškeré zpracování osobních údajů probíhá primárně na území EU – naše servery se nacházejí v EU a i námi využívaní partneři mají svá datová úložiště nebo provoz v rámci EU. Například služba iDenfy ukládá data na serverech Amazon AWS v Dublinu (Irsko) a pouze ve výjimečných případech mohou být data odeslána mimo EU, a to výhradně za podmínky zajištění dodatečných bezpečnostních záruk (např. standardních smluvních doložek EU).

Výjimky a záruky: Pokud by nastala situace, že určité osobní údaje bude nutné přenést do země mimo EU/EHP (například z důvodu, že některý náš dodavatel sídlí či ukládá data na serverech mimo EU), zajistíme, aby takový přenos probíhal v souladu s kapitolou V GDPR. To znamená, že buď cílová země zaručuje odpovídající úroveň ochrany osobních údajů na základě rozhodnutí Evropské komise, nebo přijmeme vhodná opatření – například uzavření **standardních smluvních doložek** o ochraně osobních údajů (Standard Contractual Clauses), případně využití výjimek dle čl. 49 GDPR (např. Váš výslovný souhlas, pokud budete informováni o rizicích). O jakémkoli úmyslu předat data do třetí země bychom Vás vždy předem informovali, pokud to právní rámec vyžaduje.

Aktuálně však **žádné systematické předávání dat mimo EU neprobíhá**. Služby, které využíváme, zpracovávají údaje v EU nebo v zemích s adekvátní úrovní ochrany. Budeme průběžně ověřovat, že to tak zůstane – např. že iDenfy nebo platební brány nadále uchovávají data v Evropě. Vaše data tedy **neputují do USA či jiných třetích zemí** bez dalšího zajištění odpovídající ochrany.

17. Správce jako zpracovatel pro jiné – prohlášení

RespawnZone s.r.o., jakožto správce osobních údajů zákazníků našeho E-shopu, **nevystupuje v roli zpracovatele pro žádné jiné správce**. To znamená, že Vaše osobní údaje **zpracováváme výhradně pro naše vlastní účely** (popsané v těchto Zásadách) a **neprovádíme zpracování pro třetí strany** na jejich pokyn či za jejich účelem.

Jednoduše řečeno: nejsme společnost, která by pro jiné firmy zpracovávala osobní data jejich zákazníků či klientů. Veškeré zpracování osobních údajů provádíme v rámci naší

vlastní podnikatelské činnosti (provoz e-shopu RespawnZone.cz). Pokud bychom někdy začali působit také jako zpracovatel pro někoho jiného (např. bychom poskytovali služby zahrnující zpracování osobních údajů pro jiného správce), náležitě bychom to vyznačili v naší dokumentaci a plnili všechny povinnosti zpracovatele dle čl. 28 GDPR. Aktuálně to však není náš případ.

18. Kontakt a aktualizace

Máte-li jakékoli dotazy ohledně těchto Zásad zpracování osobních údajů, nebo potřebujete-li se na nás obrátit v souvislosti s uplatněním Vašich práv, neváhejte nás kontaktovat na e-mailové adrese **obchod@respawnzone.cz** nebo písemně na naši poštovní adresu (viz výše v sekci 1).

Tyto Zásady jsou pravidelně revidovány a může docházet k jejich aktualizaci, aby odrážely případné změny v našem zpracování osobních údajů nebo změny legislativy.

Vaše soukromí je pro nás důležité a dbáme na to, aby s Vašimi údaji bylo nakládáno bezpečně a transparentně, v souladu se zákonem. Děkujeme, že jste se seznámili s našimi Zásadami zpracování osobních údajů. Pokud máte jakékoli další otázky, jsme Vám k dispozici.

RespawnZone.cz – RespawnZone s.r.o.

Uralská 689/7,
160 00 Praha - Bubeneč