

Podmínky ochrany osobních údajů

Základní informace

Společnost MedPharma, spol. s r.o., která je provozovatelem e-shopu medpharma.cz, považuje ochranu a důvěrnost vašich údajů za velmi důležitou. Vaše osobní údaje zpracováváme a využíváme v souladu jak s ustanoveními českých právních předpisů (zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.), tak i evropskou legislativou (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679).

Správce osobních údajů ve smyslu národní a evropské legislativy je:

MedPharma, spol. s r.o.
Křiby 292
664 17 Tetčice
IČ: 26222752 DIČ: CZ26222752

Máte-li jakékoli dotazy ohledně zpracování a ochrany vašich osobních údajů, můžete nás kontaktovat e-mailem na adrese: info@medpharma.cz

Zpracovávané osobní údaje

Zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete. Pokud si objednáte zboží, vaše osobní údaje zpracováváme **za účelem vyřízení vaší objednávky** (zaslání objednaného zboží, provedení platby, fakturace či reklamace), a to na základě **právního titulu plnění smlouvy**. Bez zpracování vašich osobních údajů nebudeme schopni objednávku vyřídit. Pro tyto účely zpracováváme následující osobní údaje: jméno, příjmení, dodací a fakturační adresa, e-mailová adresa.

Při objednání zboží či služeb můžete vyplnit i nepovinné údaje. Ty nám pomáhají k lepšímu a efektivnějšímu splnění uzavřené smlouvy. Např. při vyplnění vašeho telefonního čísla vám můžeme zaslat informaci o doručení zboží apod. Nepovinné údaje nám poskytnete dobrovolně.

Poté, co vám bude zboží doručeno, vám může být doručena e-mailová zpráva s žádostí o ohodnocení zakoupeného zboží.

Pokud se obrátíte na naši zákaznickou linku či nám napíšete zprávu, budeme vaše osobní údaje uvedené v této komunikaci také zpracovávat.

Jste-li zákazník e-shopu medpharma.cz, tzn. dokončil(a) jste registraci, zpracováváme vaše osobní údaje k marketingovým účelům společnosti MedPharma, spol. s r.o., tj. zejména **za účelem nabízení dalšího zboží z medpharma.cz**, a to na základě **právního titulu oprávněný zájem správce**.

Pro tyto účely zpracováváme následující osobní údaje: e-mailovou adresu, jméno a příjmení, údaje o nákupních zvyklostech.

Poskytujete-li nám osobní údaje třetích osob, je vaší povinností informovat o tom dotyčnou osobu a zajistit si její souhlas s těmito podmínkami ochrany osobních údajů. Může se např. stát, že si u nás zboží zakoupíte vy, ale nechcete jej vyzvednout či reklamovat. Ve svém uživatelském profilu můžete vymezit pověřené osoby, které jsou za vás oprávněné např. přebírat zboží, zboží reklamovat apod. Tím nám poskytnete i jejich osobní údaje.

Při návštěvě naší webové stránky o vás můžeme shromažďovat určité informace, jako jsou např. IP adresa, datum a čas přístupu na naši webovou stránku, informace o vašem internetovém prohlížeči, operačním systému či nastavení vašeho jazyka. Můžeme také zpracovávat informace o vašem chování na našich webových stránkách, tj. např. jaké odkazy na našich webových stránkách navštívíte a které zboží je vám zobrazeno. Informace o vašem chování na webu jsou však z důvodu vašeho maximálního soukromí anonymizované, a proto je ani sami nedokážeme přiřadit konkrétnímu uživateli, tj. konkrétní osobě.

Přistupujete-li na naše webové stránky z mobilního telefonu či obdobného přístroje nebo prostřednictvím některé z našich mobilních aplikací, můžeme zpracovávat i informace o vašem mobilním zařízení (data o vašem mobilním telefonu, případné záznamy o selhání aplikace apod.)

Automaticky zpracováváme i cookies. Cookies jsou malé textové soubory, které se ukládají ve vašem zařízení (počítač, mobilní zařízení nebo jiném přístroji umožňující přístup k internetu) pomocí něhož používáte e-shop medpharma.cz, a pokud je po opuštění našich stránek nesmažete, jsou opět využívány během vašich dalších návštěv. Cookies používáme ke zlepšení funkčnosti našich stránek a zjednodušení vaší příští návštěvy, **zejména pak pro tyto činnosti:**

- uložení předvoleb a nastavení, která umožňují, aby naše webové stránky fungovaly správně
- přihlášení a ověřování. Pokud se nechcete stále přihlašovat a odhlašovat, díky cookies nemusíte.
- zabezpečení. Cookies používáme k odhalování podvodů a zneužití našich webových stránek.
- analýzy. Pomocí cookies shromažďujeme data pro naše analytické nástroje.
- marketing. Cookies využíváme pro vyhodnocení našich marketingových kampaní nebo pro oslovení zákazníků.
- sociální sítě. Některý obsah z našich stránek můžete sdílet s vašimi přáteli.

Na základě souborů cookies vás nejsme schopni identifikovat na úroveň konkrétní fyzické osoby.

Jak odmítnout používání souborů cookies?

Cookies z vašeho počítače nebo z jiného zařízení můžete snadno vymazat pomocí vašeho prohlížeče.

Budete-li používat naše stránky beze změny nastavení, budeme to považovat za souhlas s používáním cookies na našich stránkách.

Důvody zpracovávání osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme z těchto důvodů:

- Nákup zboží a služeb: v první řadě zpracováváme vaše osobní údaje k tomu, abychom řádně vybavili a doručili vaši objednávku. Pokud nastanou jakékoliv problémy, díky vašim osobním údajům víme, na koho se můžeme obrátit.
- Péče o zákazníky: pokud se na nás obrátíte s nějakým dotazem/problémem, musíme k jeho zodpovězení/vyřešení zpracovávat vaše údaje
- Uživatelský účet: díky osobním údajům, které nám poskytnete ve svém uživatelském profilu, se vám zpřístupní řada užitečných funkcí (např. pokud uvedete své tel. číslo, můžeme vás snadno informovat o tom, kdy vám bude objednávka doručena). Vámi zadané údaje přitom můžete kdykoliv změnit, a to s výjimkou e-mailové adresy, která slouží pro přístup k vašemu uživatelskému účtu.
- Marketingová činnost:
 - E-mail marketing a marketing poštovním psaním: obchodní sdělení vám zasíláme na základě vašeho souhlasu. Z odběru obchodních sdělení se můžete snadno odhlásit tím,

že nás kontaktujete prostřednictvím e-mailové adresy info@medpharma.cz nebo zavoláte na naši bezplatnou telefonní linku 800 174 632.

- o Telemarketing: marketingové hovory provádíme za účelem nabídky našeho zboží a služeb, a s tím související marketingové komunikace. Právním titulem pro zpracování vašeho tel. čísla je buď váš souhlas, nebo alespoň náš oprávněný zájem na konvenčním přímém marketingu. Proti tomuto zpracování můžete vznést námitku prostřednictvím emailu: info@medpharma.cz.
- Zákaznická 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.
- 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). 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.

Právní podklady zpracování osobních údajů

Velkou část vašich osobních údajů potřebujeme k tomu, abychom s vámi vůbec mohli uzavřít kupní či jinou smlouvu ohledně zboží či služeb, které si u nás chcete zakoupit. Jakmile je smlouva uzavřena, vaše osobní údaje zpracováváme k tomu, abychom vám řádně doručili zakoupené zboží, popř. abychom vám řádně poskytly zakoupené služby. Na základě tohoto právního důvodu tedy zpracováváme především údaje fakturační a doručovací.

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.

Právní povinnosti

I my musíme plnit určité zákonem stanovené povinnosti. Pokud vaše osobní údaje zpracováváme právě z tohoto důvodu, nemusíme získat pro takové zpracování váš souhlas. Na tomto právním základě zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje o objednávkách, a to z důvodu dodržování zejména následujících zákonů:

- zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
- zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

Souhlas

Pro účely zasílání obchodních sdělení (e-mail marketing) a telemarketing zpracováváme vaše osobní údaje na základě vašeho souhlasu. Pokud nám souhlas neudělíte a jste našim zákazníkem, můžeme vám obchodní sdělení zaslat (popř. vám v rámci telemarketingu zavolat) i bez toho, abyste nám udělili váš souhlas. V každém případě však platí, že můžete takovouto marketingovou komunikaci z naší strany jednoduše zakázat tím, že nás kontaktujete prostřednictvím e-mailové adresy info@medpharma.cz nebo zavoláte na naši bezplatnou telefonní linku 800 174 632.

Pokud nám udělíte svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, můžete jej kdykoliv odvolat prostřednictvím e-mailové adresy info@medpharma.cz nebo zavoláte na naši bezplatnou telefonní linku 800 174 632.

Své osobní údaje máte pod kontrolou především prostřednictvím vašeho uživatelského účtu (po přihlášení odkaz: zkontrolovat osobní údaje). Můžete zde mazat, resp. měnit základní informace o vaší osobě a měnit nastavení ohledně zasílání obchodních sdělení (popř. se z odběru obchodních sdělení odhlásit).

Pokud si vytvoříte více uživatelských profilů, v rámci kterých uvedete stejné kontaktní údaje (např. máte několik účtů pro různé e-mailové adresy, ale telefonní číslo bude na všech účtech stejné), nelze z technických důvodů provést odhlášení z odběru obchodních sdělení pro všechny uživatelské profily na základě automatizovaných procesů. V takovém případě je nutné provést odhlášení z odběru obchodních sdělení každý emailový účet zvlášť.

Předávání osobních údajů třetím subjektům

Vaše osobní údaje třetím subjektům v těchto případech:

- **Doručení zboží a realizace plateb:** vámi zvolený dopravce by vám nikdy nebyl schopen doručit objednané zboží, pokud bychom mu mj. nepředali údaje, kam a komu konkrétně má zboží doručit. Tyto údaje dopravci předáme podle toho, jak je vyplníte v objednávce. Takto předané údaje zahrnují především vaše jméno a příjmení, doručovací adresu, tel. číslo, na kterém vás může dopravce kontaktovat, a pokud nebylo zboží uhrazeno předem, tak i případně částku, kterou je třeba při převzetí zboží uhradit. Dopravce je ve vztahu k osobním údajům, které mu předáme, oprávněn zpracovávat je pouze pro účely doručení zboží a poté osobní údaje bezodkladně smazat.
- **Platební karty:** naše společnost **nemá** údaje o platebních kartách, kterými u nás platíte. Údaji o vašich platebních kartách disponuje pouze zabezpečená platební brána a příslušná bankovní instituce.
- **Obchodní sdělení:** v případě rozesílání obchodních sdělení využíváme služeb České pošty, s.p.
- **Státní orgány:** v případě vymáhání našich práv mohou být vaše osobní údaje předány třetímu subjektu (např. advokátovi). Pokud nám právní řád, nebo orgán státní moci (např. Policie ČR), uloží povinnost, abychom mu předali vaše osobní údaje, musíme tak učinit.
- **Provozování služeb, zajišťující marketingové a podpůrné služby**
 - Google analytics - zaznamenává cookie a použití webu
 - Google Adwords - zaznamenává cookie a použití webu
 - Google nákupy - žádost o recenzi, zaznamenává email pokud odsouhlasíte v procesu objednávky
 - Heureka - zaznamenává konverze nákupu a email pro službu "Ověřeno zákazníky"
 - Zboží.cz - zaznamenává konverze nákupu a email
 - Sklik - zaznamenává cookie, použití webu, konverze nákupu

Doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje zpracováváme po celou dobu trvání smluvního vztahu mezi námi.

V případě zpracování osobních údajů, ke kterému byl udělen souhlas, budou vaše osobní údaje obecně zpracovávány po dobu 5 let, nebo do odvolání takového souhlasu.

V případě, že se přihlásíte k odběru obchodních sdělení, vaše osobní údaje budeme zpracovávat po dobu 5 let, popř. do doby vyslovení vašeho nesouhlasu s jejich dalším zasíláním. Ze zasílání se můžete kdykoliv odhlásit buď v rámci obchodního sdělení nebo zasláním e-mailu s žádostí o odhlášení na info@medpharma.cz.

Osobní údaje, které jsou nezbytné pro splnění všech našich povinností vyplývajících 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 (u daňových dokladů je touto dobou doba nejméně 10 let).

Zabezpečení osobních údajů

- přístup k informacím mají pouze osoby, které dané informace potřebují pro výkon své práce,
- nejsou neoprávněně vytvářeny kopie osobních údajů,
- jsou implementována síťová opatření zajišťující omezení přístupů k systémům obsahujícím osobní údaje,
- používáme pouze interně schválený software, který pravidelně aktualizujeme,
- neprovádíme testování našich systémů s využitím reálných dat, pokud to není nezbytně nutné,
- detailně a pečlivě řídíme přístupová oprávnění k informačním systémům obsahujícím osobní údaje a pravidelně přezkoumáváme správnost jejich nastavení,
- od našich zaměstnanců a dodavatelů vyžadujeme používání kvalitních a neuhodnutelných hesel, která pravidelně měníme,
- dodržíme politiku „čistého stolu a prázdné obrazovky“

Osobní údaje osob mladší 16 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 (rodič, nebo poručník).

Vaše práva v souvislosti s ochranou vašich osobních údajů

Ve vztahu ke svým osobním údajům máte řadu práv. Jedná se o právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, vznesení námítky a podání stížnosti.

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:

Právo na přístup

Zjednodušeně řečeno 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 dokumentu „Ochrana osobních údajů zákazníků“. 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 a další kopie již s poplatkem.

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 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
- domníváte se, že námi prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Ale mějte prosím na paměti, že i když půjde o jeden z těchto důvodů, neznamená to, že ihned smažeme všechny vaše osobní údaje. Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo určení, výkon či 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 údaje jsou správné;
- 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);
- 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 na přenositelnost

Máte právo získat od nás všechny vaše osobní údaje, které jste nám vy sami poskytli a které zpracováváme na základě vašeho souhlasu a na základě plnění smlouvy. Vaše osobní údaje vám poskytneme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Abychom mohli na vaši žádost údaje snadno převést, může se jednat pouze o údaje, které zpracováváme automatizovaně v našich elektronických databázích.

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

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.

Tyto Podmínky ochrany osobních údajů nabývají účinnosti ode dne 25. 5. 2018.