

## ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Tyto zásady ochrany osobních údajů stanoví, jakým způsobem jsou používány a chráněny Vaše osobní údaje, které poskytnete v souvislosti s používáním webové stránky [www.yves-rocher.cz](http://www.yves-rocher.cz) (dále jen „**Webová stránka**“) a nákupem zboží a služeb u nás, ať již prostřednictvím Webové stránky či jiným způsobem, Vaší interakcí s námi (např. prostřednictvím zákaznické linky či webchatu) a dále při Vaší účasti ve věrnostním programu společnosti Yves Rocher spol. s r.o.

Správce osobních údajů je společnost Yves Rocher spol. s r.o., IČO: 43005608, se sídlem Na strži 2102/61a, 140 00 Praha 4; zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. C 4763 (dále jako „**Správce**“ nebo „**Yves Rocher**“).

Veškeré Vaše osobní údaje jsou používány pouze v souladu s těmito zásadami ochrany osobních údajů. Tím, že nám poskytnete Vaše osobní údaje, souhlasíte se zpracováním a správou poskytnutých údajů k účelům a za podmínek stanovených níže. Všechny Vaše osobní údaje, které od Vás obdržíme, budou shromážděny, uloženy a použity v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „**Nařízení**“) a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jako „**Zákon**“).

Tyto Zásady ochrany osobních údajů splňují informační povinnost Správce vůči zákazníkům a návštěvníkům Webové stránky ve smyslu Článku 13 Nařízení.

### **Co shromažďujeme?**

Osobní údaje jsou informace, které Vás mohou identifikovat jako žijícího jedince, ať už samy o sobě, nebo ve spojení s dalšími informacemi.

Správce může shromažďovat a zpracovávat tyto Vaše osobní údaje:

- **Identifikační údaje**, tyto údaje zejména zahrnují: jméno, příjmení, uživatelské jméno, titul, datum narození, pohlaví,
- **Kontaktní údaje**, tyto údaje zejména zahrnují: korespondenční / fakturační adresu, email, telefonní číslo;
- **Platební a transakční údaje** tyto údaje zejména zahrnují: bankovní a platební údaje, historii objednávek, plateb a pohledávek;
- **Technická data**, tyto údaje zejména zahrnují: Informace o Vašich návštěvách Webové stránky a o zdrojích, ze kterých jste se k ní připojili;
- **Profilové údaje** tyto údaje zejména zahrnují: Vaše heslo pro přístup do zákaznického účtu a historii objednávek, informace o Vaší účasti ve věrnostním programu, Vaše zájmy, preference, údaje týkající se služeb a produktů, které u nás poptáváte, zpětnou vazbu, výsledky v soutěžích pořádaných Správce, historii Vaší interakce v rámci Webové stránky;
- **Marketingová data** tyto údaje zejména zahrnují: Vaše preference ve vztahu k marketingovým materiálům Správce a preferovaný způsob komunikace;
- **Obrazový záznam** (kamerový systém ve vyznačených kamenných prodejnách)
- **Záznamy telefonních hovorů** (při kontaktování Yves Rocher prostřednictvím zákaznické telefonní linky)

Můžeme též zpracovávat určité **citlivé** nebo, tzv. „**zvláštní**“ kategorie Vašich osobních údajů (jak např. údaje o zdravotních omezeních pro použití určitých kosmetických služeb či výrobků, jako jsou např. informace o alergiích a údaje vztahující se k diagnostice Vaší pleti).

Obecně platí, že shromažďujeme a získáváme osobní údaje přímo od Vás, jako výsledek Vaší interakce s námi a v důsledku Vašeho zakoupení zboží a služeb od nás či v důsledku Vaší účasti v našem věrnostním programu. Technická data mohou být získávána Vaší návštěvou Webové stránky způsobem níže popsáným v sekci **Technická data a údaje o návštěvě Webové stránky** těchto zásad.

Berete na vědomí, že odepření poskytnutí osobních údajů v případech, kdy je jejich poskytnutí nezbytné k uzavření a plnění smlouvy mezi námi nebo v případech, kdy jsme povinni Vaše osobní údaje zpracovávat k plnění námi uložené zákonné povinnosti, může mít za následek neuzavření našeho smluvního vztahu.

## **Důvody zpracování osobních údajů**

Hlavním důvodem, proč zpracováváme Vaše osobní údaje, je, abychom mohli **spravovat Vaše zákaznické účty k našim službám**, abychom Vám **mohli poskytovat služby a produkty**, o které jste projevíli zájem (včetně administrace a provedení platby v případě objednávky), umožnili Vám účast **ve spotřebitelských soutěžích a akcích**, které pořádáme, a abychom mohli **zajistit a neustále zvyšovat bezpečnost našich služeb a tím i Vašich údajů**.

## **Účely a právní základ zpracování osobních údajů**

### **Zpracování osobních údajů**

#### **a) bez souhlasu**

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat i bez Vašeho souhlasu v souladu s platnými právními předpisy, a to v případě

- zpracování, které je **nezbytné pro plnění smlouvy** anebo jednání směřující k uzavření smlouvy (předsmluvní vztahy)
- zpracování, které je **nezbytné pro splnění právních (zákonných) povinností**, které pro nás vyplývají z obecně závazných právních předpisů
- zpracování je nezbytné pro účely našich **oprávněných zájmů**.

#### **Plnění smlouvy**

Vaše identifikační, kontaktní, transakční a platební údaje používáme k uzavření a plnění smlouvy na naše produkty a služby, což zahrnuje zejména:

- potvrzení objednávky, zpracování platby a dodání zboží
- naši komunikaci ohledně stavu objednávky
- vrácení zboží v případě odstoupení od smlouvy
- reklamační řízení v případě uplatnění nároku z vad.

#### **Splnění právních povinností**

Vaše osobní údaje zpracováváme v omezeném rozsahu i za účelem plnění účetních a daňových povinností, které jsou nám uloženy příslušnými právními předpisy.

#### **Oprávněný zájem**

Vaše osobní údaje zpracováváme i na základě našeho oprávněného zájmu, kterým je:

- náš zájem Vás informovat o našich produktech a službách a poskytovat Vám cílenou a relevantní reklamu – tj. abychom Vám mohli nabídnout obdobné služby a zboží, které Vás mohou zajímat; podrobnosti jsou uvedeny v sekci **Přímý marketing** těchto zásad
- náš zájem zabezpečit naši vzájemnou komunikaci- tj. abychom Vám mohli odpovědět na Vaše otázky či požadavek, v případě, budete-li nás kontaktovat prostřednictvím zákaznické linky, prostřednictvím chatu na Webové stránce nebo prostřednictvím emailové či klasické poštovní zprávy;
- náš zájem zlepšovat kvalitu našich produktů a služeb
- náš zájem na ochraně a uplatňování našich práv – tj. abychom zamezili podvodným jednáním, ve snaze předcházet a zabránit porušení našich smluvních podmínek, pro účely vymáhání případných pohledávek a k zajištění ochrany našich zákonných práv)
- náš zájem na ochraně majetku a zradí osob – tj. v prostorách provozoven Yves Rocher můžeme provozovat kamerový systém se záznamem, který zpracovává Vaše identifikační údaje; Prostory kamenných prodejen, kde je v provozu kamerový systém, jsou vždy označeny při vstupu do prodejny a podrobné informace týkající se kamerového systému jsou uvedeny ve vnitřních předpisech a na vyžádání Vám umožníme se s tímto předpisem seznámit v konkrétní provozovně.

### **b) se souhlasem**

V případě zpracování, které nelze podřadit pod účely uvedené výše, můžeme provádět zpracování na základě uděleného platného souhlasu se zpracováním osobních údajů, který si od Vás vyžádáme.

Na tento druh zpracování budete vždy upozorněni a bude Vám umožněno vyjádřit svůj souhlas či nesouhlas s tímto zpracováním. Udělení souhlasu je vždy projevem svobodné a dobrovolné vůle a máte právo udělený souhlas kdykoli zčásti nebo zcela odvolat s účinky do budoucna. Bez odpovídajícího souhlasu dané zpracování nebudeme provádět.

Yves Rocher si vyžádá Váš souhlas ke zpracování Vašich osobních údajů zejména v následujících případech:

- při Vaší registraci do věrnostního programu
- při registraci k Vašemu zákaznickému účtu
- při zpracování Vašich zvláštních osobních údajů
- při registraci k odběru našeho newsletteru
- tento seznam může být aktualizován.

Pro účely Vaší účasti ve věrnostním programu používáme Vaše identifikační, kontaktní a profilové údaje.

### **Přímý Marketing**

Jste-li náš zákazník, mohou být Vaše identifikační, kontaktní a marketingové údaje použity pro účely vyhodnocení toho, co je pro Vás relevantní a co Vás zajímá. Na základě našeho oprávněného zájmu Vám můžeme prostřednictvím emailu či SMS zpráv zasílat marketingové nabídky ohledně zboží či služeb, které jste si u nás zakoupili, případně informace, které jste si od nás vyžádali. Z odběru zasílání obchodních sdělení elektronickou cestou se můžete kdykoli odhlásit.

V případě, přihlásíte-li se k odběru našich obchodních sdělení, Vaše osobní údaje mohou být použity pro účely přímého marketingu, tzn. zasílání obchodních sdělení elektronickou cestou (emailem nebo SMS).

## **PROTI ZPRACOVÁNÍ PRO ÚČELY PŘÍMÉHO MARKETINGU MŮŽETE KDYKOLI VZNĚST NÁMITKU, A VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE NEBUDOU PRO DANÝ ÚČEL NADÁLE ZPRACOVÁNY.**

V rámci zpracování osobních údajů u nás bude docházet k automatizovanému zpracování údajů, včetně profilování, spočívajícím ve statistickém a analytickém zpracování údajů. V rámci tohoto zpracování bude subjekt údajů automaticky zařazen do skupin zákazníků, na základě čehož mu následně bude správce zasílat cílené nabídky zboží a služeb. Toto rozhodování však nemá pro subjekty údajů žádné právní účinky.

### **Doba zpracování**

Vaše osobní údaje zpracováváme a uchováváme po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze smlouvy a dále po dobu, po kterou je Yves Rocher povinna jakožto správce uchovávat tyto údaje podle obecně závazných právních předpisů nebo na kterou jste nám ke zpracování udělili souhlas. V ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je dána právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

Osobní údaje zpracováváme dle účelu a právního základu jejich zpracování po takto uvedenou dobu:

- Plnění smluvního vztahu - dobou trvání konkrétního smluvního vztahu a následně po dobu zákonných promlčecích lhůt, nejdéle v daném případě po dobu 10 let od dne realizace příslušného smluvního vztahu či uplynutím jiné, zákonem stanovené lhůty pro archivaci
- Zpracování osobních údajů na základě souhlasu (např. zasílání obchodních sdělení a obsahových newsletterů - do odvolání souhlasu
- Účetní a daňové účely - 10 let od následujícího kalendářního roku po poskytnutí plnění
- Zlepšení kvality poskytovaných služeb a vývoje nových - max. 2 roky
- Provádění analýz a měření Vaší aktivity na Webové stránce, analýzy Vašich preferencí a zobrazování obsahu - max. 6 měsíců
- Získání a doručení výhry ve spotřebitelských soutěžích – po dobu nezbytnou k vyhodnocení a čerpání soutěže a zajištění předání výher
- Zodpovězení Vašeho dotazu – po dobu nezbytnou k zodpovězení Vašeho dotazu/vyřešení požadavku
- Záznamy kamerového systému 15 dní, pokud není záznam použit v řízení o spáchání přestupku či trestného činu.

### **Zabezpečení osobních údajů**

Osobní údaje jsou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem, a to zaměstnanci společnosti Yves Rocher a zaměstnanci pověřených zpracovatelů.

Osobní údaje jsou uchovávány na zabezpečených serverech v IT systémech. V případě, že dojde k předání osobních údajů mimo Evropskou unii, zavazuje se správce, že přijme vhodné záruky od zpracovatele a současně, že smluvní doložky vztahující se k takovému předání a zpracování osobních údajů budou standardní. Yves Rocher přijala odpovídající technická a organizační opatření proti ztrátě a zničení osobních údajů, proti přístupu neoprávněných osob k údajům, jejich pozměňování či rozšiřování.

Přístup do Vašeho zákaznického konta a věrnostního programu, je možný pouze po zadání osobního hesla. Je nezbytné, abyste nesdělovali přístupové údaje třetím osobám a po ukončení činnosti

v zákaznickém kontu vždy zavřeli okno svého webového prohlížeče, zejména tehdy, jestli používáte počítač společně s jinými uživateli. Yves Rocher nepřebírá odpovědnost za zneužití použitých hesel, ledaže by tuto situaci přímo způsobila.

### Zpracovatelé a příjemci osobních údajů

Yves Rocher může pověřit zpracováním osobních údajů zpracovatele, či provozovatele franšizového projektu Yves Rocher. Aktuální seznam všech zpracovatelů a franšizantů je uveden na webové stránce [www.yves-rocher.cz](http://www.yves-rocher.cz) a může být průběžně aktualizován. Tito zpracovatelé shromažďují osobní údaje členů věrnostního programu a umožňují držitelům věrnostních karet čerpání slev a výhod programu dle pokynů Yves Rocher.

Osobní údaje mohou být dále poskytnuty jiným společností, které jsou Yves Rocher angažovány proto, aby pomohly s jejími obchodními aktivitami, např. poskytovatelům IT služeb, či marketingovým agenturám. Přístup těchto osob a zpracování osobních údajů třetí stranou bude vždy prováděno na základě smlouvy o zpracování osobních údajů a za podmínek stanovených právními předpisy.

### Práva subjektů údajů

Yves Rocher při shromažďování, zpracovávání a uchovávání Vašich osobních údajů dbá v plném rozsahu ochrany Vašich práv tak, jak vyplývají z příslušných ustanovení právních předpisů. V souvislosti se zpracováním osobních údajů Vám náleží níže specifikovaná práva, která můžete dle Vašeho uvážení využít:

- **právo přístupu ke svým osobním údajům** - *kdy můžete po nás požadovat bezplatnou informaci o zpracovávání svých osobních údajů*
- **právo na přenositelnost údajů** – *tzn. získat osobní údaje, které se Vás týkají a jež jste nám poskytli, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci.*

V případě zpracování prováděném a základě Vašeho souhlasu, máte **právo udělený souhlas kdykoli zčásti nebo zcela odvolat** s účinky do budoucna. Bez odpovídajícího souhlasu dané zpracování dále nebudeme provádět. Souhlas můžete odvolat na níže uvedené emailové nebo poštovní kontaktní adrese. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním.

Pokud se domníváte nebo zjistíte, že Správce nebo pověřené třetí osoby provádí zpracování vašich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s příslušnými právními předpisy, zejména jsou-li Vaše osobní údaje nepřesné, neúplné či dochází-li k jejich zpracování pro daný účel bez odpovídajícího právního důvodu, můžete požadovat abychom:

- **opravili a/nebo doplnili** nepřesné osobní údaje, které se Vás týkají
- provedli **výmaz** vašich osobních údajů - *zejména tehdy nejsou-li vaše osobní údaje již potřebné pro účely, pro které byly shromážděny*
- **nebo omezili** zpracování vašich osobních údajů - *zejména tehdy popíráte-li přesnost osobních údajů nebo zpracování je protiprávní a odmítnete výmaz osobních údajů a žádáte místo toho omezení jejich použití nebo Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu vašich právních nároků*

Máte právo podat stížnost proti zpracování svých osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, PSČ 170 00, Praha 7, [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

V souvislosti s výkonem svých práv a v případě jakýchkoli otázek či informací ohledně nakládání s osobními údaji v rámci Yves Rocher, prosím, kontaktujte správce na: [osobniudaje@yrnet.com](mailto:osobniudaje@yrnet.com) nebo písemně na: YVES ROCHER spol. s r.o., oddělení osobních údajů, Na strži 2102/61a, 140 00 Praha 4.

Tyto zásady ochrany osobních údajů jsou platné od 20.8.2019.