

Zásady ochrany osobních údajů pro Platformu zákaznické podpory

Datum: září 2019

Obsah

1	Obecný.....	1
2	Používání Platformy zákaznické podpory a vznesení požadavku zákazníka	2
3	Příjemce osobních údajů	3
4	Vaše práva	3
5	Zabezpečení údajů	5
6	Zachování a vymazání údajů ze strany společnosti Vorwerk International ..	5
7	Stav zásad ochrany osobních údajů	6
8	Pověřenec pro ochranu osobních údajů	6

1 Obecný

- 1.1 Následující ustanovení stanoví, jak společnost Vorwerk International & Co. KmG, Verenastrasse 39, CH- 8832 Wollerau, Švýcarsko („**Vorwerk International**“) nakládá s vašimi osobními údaji s ohledem na Platformu zákaznické podpory („Platforma zákaznické podpory“) a jaké údaje zpracovává v případě, že máte konkrétní požadavky týkající se některého z produktů či služeb společnosti Vorwerk.
- 1.2 Společnost Vorwerk International je poskytovatelem Platformy zákaznické podpory, a tudíž správcem údajů, které jsou zpracovávány prostřednictvím platformy, jak je popsáno v oddílu 2 níže. Společnost Vorwerk International & Co. je také zodpovědná za péči o zákazníky využívající webovou platformu Cookidoo® („Cookidoo“), oficiální aplikaci Thermomix® Cookidoo® a aplikaci Kobold Robot (společně „Aplikace“),
- 1.3 Bez ohledu na odst. 1.2 se prodej produktů Vorwerk (např. produktů Kobold nebo Thermomix) a zákaznická péče zpravidla vztahují na jiné společnosti skupiny Vorwerk Group. Působnost jednotlivých společností skupiny Vorwerk se zpravidla řídí buď bydlištěm zákazníka, nebo místem zakoupení produktu v maloobchodní síti. Přehled příslušných místních subjektů Vorwerk a jejich samostatných zásad ochrany osobních údajů naleznete [zde](#).
- 1.4 Aby nedocházelo k pochybnostem, Společnosti skupiny Vorwerk nejednají jako společní správci, pokud není výslovně stanoveno jinak. Pokud není v následujícím textu výslovně stanoveno jinak, představuje každý přenos údajů mezi Společnostmi skupiny Vorwerk přenos mezi jednotlivými správci, a ne zpracování jedné Společnosti skupiny Vorwerk

jménem druhé společnosti.

2 Zpracování osobních údajů na naší platformě

Podrobné informace o nakládání s vašimi údaji jsou uvedeny v následujícím textu těchto zásad ochrany osobních údajů. Pokud budete mít dotazy nebo komentáře, obraťte se prosím na osobu pověřenou ochranou osobních údajů prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v oddílu 8 níže.

2.1 Používání Platformy zákaznické podpory a vznesení požadavku zákazníka

Jakmile vstoupíte na Platformu, budou z technických důvodů společnosti Vorwerk International automaticky přeneseny následující údaje:

- IP adresa
- Datum a čas
- Objem přenesených dat
- Zařízení a prohlížeč použité pro přístup
- Operační systém zařízení použitého pro přístup
- Informace, zda byl přístup úspěšný

Výše uvedené údaje budou zpracovány, abychom vám umožnili používání Platformy po technické stránce. Tyto údaje mohou být navíc v anonymní formě vyhodnocovány pro statistické účely a za účelem zkvalitňování nabízené služby. Tyto údaje jsou zpracovány na právním základě legitimních zájmů (čl. 6 (1) f GDPR).

2.2 Na Platformě máte možnost vznést na zákaznickou podporu konkrétní požadavek prostřednictvím příslušného formuláře. V takovém případě budou shromažďovány následující osobní údaje za účelem řešení vašeho požadavku a aby vás mohl náš tým zákaznické podpory kontaktovat (údaje označené symbolem * jsou volitelné a závisejí na typu předkládaného požadavku):

- Křestní jméno
- Příjmení
- PSČ a bydliště
- Číslo telefonní
- Emailová adresa*
- Číslo faktury / číslo kupónu*
- Číslo objednávky*

- Název produktu zákazníka*

Výše uvedené údaje budou použity pouze za účelem vyřízení konkrétního požadavku na zákaznickou péči a nebudou dále zpracovány za žádnými jinými účely.

Údaje uvedené výše jsou zpracovány na právním základě plnění smlouvy (čl. 6 (1) b GDPR).

2.3 Místní zákaznická péče

Pokud se požadavek zákazníka vztahuje na produkt nebo službu Vorwerk jiné společnosti v rámci skupiny Vorwerk Group poskytující zákaznickou podporu (viz odst. 1.2 a 1.3), budou údaje zákazníka získané prostřednictvím kontaktního formuláře sdíleny s příslušným místním subjektem Vorwerk, abychom splnili požadavky zákazníka. V takových případech budou osobní údaje uvedené v odst. 2.2 předány příslušnému místnímu subjektu Vorwerk a jím zpracovány za tímto účelem.

Údaje uvedené výše jsou zpracovány na právním základě souhlasu zákazníka (čl. 6 (1) a GDPR).

3 Příjemce osobních údajů

3.1 Jakmile vám poskytujeme podporu a řešíme vaše požadavky, můžeme vaše osobní údaje sdílet s osobami, které jednájí naším jménem nebo které jsou jinak angažované v zákaznické podpoře, a to včetně:

- Poskytovatelů služeb, kteří shromažďují údaje naším jménem
- Ostatních obchodních partnerů, kteří nám poskytují své služby, jako jsou
 - o Poskyvatelé IT hostingu
 - o Poskyvatelé komunikačních služeb

3.2 Příjemci osobních údajů uvedení výše mohou sídlit mimo Evropský hospodářský prostor. Pokud je to nezbytné a pokud země, do které jsou údaje přenášeny, nebyla Evropskou komisí uznána za zemi s dostatečnou úrovní ochrany, vyžadujeme, aby tito příjemci dodržovali opatření pro ochranu osobních údajů, jako jsou standardní smluvní doložky, nabídka náležitých záruk podle pokynů Evropské komise nebo certifikace štítu EU – USA nebo Švýcarsko – USA na ochranu soukromí.

4 Vaše práva

4.1 Právo na přístup (čl. 15 GDPR)

Máte právo získat potvrzení, zda společnost Vorwerk International zpracovává vaše osobní údaje, a pokud ano, můžete si od společnosti Vorwerk International vyžádat přístup k údajům, které společnost Vorwerk International ukládá o vaší osobě nebo vašem pseudonymu, a vyžádat si informace o nich.

4.2 Právo na opravu (čl. 16 GDPR)

Máte právo požadovat opravu údajů v případě, že jsou vaše shromážděné osobní údaje nepřesné.

4.3 Právo na vymazání (čl. 17 GDPR)

Za určitých okolností máte právo požadovat vymazání osobních údajů bez zbytečné prodlevy. Mezi takové okolnosti může patřit např. to, že vaše osobní údaje již nejsou zapotřebí pro účely, za kterými byly shromážděny, nebo že odvoláte svůj souhlas, na němž je naše zpracování založeno podle čl. 6 (1) a GDPR, a pokud již neexistuje jiný právní základ pro jejich zpracování.

4.4 Právo na omezení zpracování (čl. 18 GDPR)

Za určitých okolností máte právo dosáhnout omezení zpracování. Mezi takové okolnosti může patřit např. to, že jste přesvědčeni, že vaše osobní údaje nejsou přesné, nebo že potřebujete, abychom tyto údaje zachovali za účelem stanovení, vykonávání či ochrany právních nároků, třebaže již vaše osobní údaje nepotřebujeme pro původní účel zpracování.

4.5 Právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR)

Za určitých okolností máte právo získat své osobní údaje, které jste nám poskytli, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a přenést tyto údaje jinému správci, a to bez překážek; můžete nás také požádat, abychom tak učinili my.

4.6 Právo vznášet námitky vůči zpracování (čl. 21 GDPR)

Je-li zákonným titulem pro námi prováděné zpracování Vašich osobních údajů oprávněný zájem správce dle Čl. 6 odst. 1. písm. f) GDPR, máte v tomto případě právo vznést proti takovému zpracování námitky.

Vaši žádosti vyhovíme, pokud nebudeme mít pádné, legitimní důvody pro zpracování, které by převažovaly nad Vašimi právy a oprávněnými zájmy a nebo je-li třeba ve zpracování osobních údajů i nadále pokračovat pro vznik, výkon nebo ochranu jiných právních nároků.

Nicméně, Vaší žádosti v každém případě vyhovíme v případě, že jsou Vaše osobní údaje zpracovávány pro marketingové účely.

4.7 Právo na odvolání souhlasu

Pokud zpracováváme vaše osobní údaje na základě souhlasu, který jste nám poskytli na základě čl. 6 (1) a GDPR, máte právo tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. Mějte prosím na paměti, že odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním.

4.8 Jak uplatnit svá práva týkající se zpracování údajů

S otázkami na shromažďování, zpracování či používání osobních údajů, požadavky na sdělování, opravy, blokování nebo vymazání údajů nebo námitkami vůči konkrétnímu zpracování údajů a požadavky týkajícími se přenositelnosti údajů se prosím obraťte na pověřence pro ochranu osobních údajů prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v oddílu 8.

Máte právo nám udělit pokyny, jak máme s vašimi osobními údaji naložit po vašem úmrtí.

4.9 Právo vznést stížnost

4.9.1 Máte právo vznést stížnost u dozorového orgánu, a to zejména ve členském státě, ve kterém máte trvalé bydliště.

4.9.2 Pokud s jakýmkoliv aspektem zpracování svých osobních údajů ze strany společnosti Vorwerk International nesouhlasíte, rádi bychom to věděli, abychom to s vámi mohli probrat a zjistit, jak můžeme danou situaci zlepšit. Můžete nás kontaktovat prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v oddílu 8. Můžete však také vznést stížnost u místního dozorového orgánu zabývajícího se ochranou osobních údajů.

5 Zabezpečení údajů

V rámci společnosti Vorwerk International jsme implementovali náležitá technická a organizační opatření, abychom zabránili náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě a změnám přenášených, uložených či jinak zpracovávaných osobních údajů, jejich neoprávněnému šíření či přístupu k nim.

6 Zachování a vymazání údajů ze strany společnosti Vorwerk International

6.1 Vaše osobní údaje související s poskytováním zákaznické podpory zachováváme, dokud je to nezbytné za účelem poskytování podpory, dodržení souladu s příslušnými zákony (včetně zákonů týkajících se zachování dokumentů), abychom vyřešili spory

s dalšími stranami a jinak, jak je nezbytné pro zajištění našeho podnikání. Z toho vyplývá, že osobní údaje mažeme, jakmile již nejsou zapotřebí pro výše uvedené účely.

- 6.2 V případě, že je zpracování založeno na vašem souhlasu a že tento souhlas odvoláte, vaše osobní údaje po tomto odvolání vymažeme nebo anonymizujeme bez zbytečné prodlevy, pokud neexistuje právní základ pro uchování těchto údajů.
- 6.3 Pokud osobní údaje uchováváme pouze za účelem dodržení zákonů týkajících se zachování dokumentů, budeme tyto osobní údaje uchovávat v archivačním režimu. To znamená, že přístup k takovým osobním údajům bude přísně omezen na ty osoby, které k nim musí mít přístup za účelem dodržování výše uvedených zákonů.
- 6.4 Kritéria, která používáme ke stanovení doby zachování vašich osobních údajů, zahrnují požadavky na jejich zachování s ohledem na příslušné zákony, předpisy a naše provozní požadavky, jako je vedení účetnictví, na správu vztahů se zákazníky a reakci na právní nároky, stížnosti a regulační požadavky a požadavky za účelem výkonu práva. Pokud máte dotaz na konkrétní dobu zachování určitých typů osobních údajů, které zpracováváme, kontaktujte nás prosím prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v oddílu 8.

7 Stav zásad ochrany osobních údajů

Tyto zásady ochrany osobních údajů byly aktualizovány v září 2019. Vyhrazuje si právo toto prohlášení čas od času aktualizovat, pokud dojde ke změnám ve zpracování údajů. Pokud došlo k aktualizaci zásad ochrany osobních údajů, učiníme náležité kroky, abychom vás o této aktualizaci informovali vhodnými prostředky, například zobrazením upozornění, jakmile se přihlásíte ke svému účtu, nebo jinými vhodnějšími prostředky (např. e-mailem).

8 Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Pověřence pro ochranu osobních údajů společnosti Vorwerk International můžete kontaktovat na adrese

Vorwerk International & Co. KmG
Verenastrasse 39
CH-8832 Wollerau
Switzerland
dpo@vorwerk.ch