

ZÁSADY OCHRANY SÚKROMIA– VIDAXL.SK

verzia 2026.04.21

Tieto Zásady Ochrany Súkromia sa vzťahujú na Spracovanie Osobných údajov v súvislosti s nákupmi a aktivitami na týchto webových stránkach.

Tieto webové stránky prevádzkuje vidaXL Marketplace Europe B.V., spoločnosť registrovaná v Holandsku, ktorá sprostredkúva transakcie a prevádzkuje platformu na online predaj. Produkty predávané prostredníctvom webových stránok ponúka vidaXL Commerce Europe B.V.

V týchto Zásadách sa výraz „vidaXL“ vzťahuje na vidaXL Marketplace Europe B.V., vidaXL Commerce Europe B.V. a prípadne na ďalšie subjekty spojené so spoločnosťou vidaXL, ktoré sa podieľajú na prevádzkovaní, obsluhu alebo podpore Internetového obchodu.

ZHRNUTIE:

Kategória	Podrobnosti
Kto zhromažďuje údaje?	vidaXL Marketplace Europe B.V. (prevádzkovateľ Internetového obchodu), vidaXL Commerce Europe B.V. (Predajca tovaru), Ďalšie tretie strany v závislosti od interakcie (viď Časť 4 týchto zásad).
Právny Základ a Spracovanie Scenáre Spracovania	Plnenie zmluvy, zákonná povinnosť, oprávnený záujem, súhlas alebo súdne nároky. <u>Príklady:</u> - Návštevníci → údaje o IP adrese, zariadení, správaní (analytika/personalizácia) - Zákazníci → Kontaktné údaje za účelom objednávaní a podpory - Majitelia účtov → Prihlásenie, sledovanie objednávok, predchádzanie podvodom - Objednávky/Platby → Bezpečné spracovanie fakturačných a dodacích údajov - Aukcie → Údaje o predložených ponukách zhromaždené za účelom zabezpečenia spravodlivého používania - Zoznamy želaní → Ukladané za účelom personalizácie skúsenosti - Recenzie → Zdieľané priamo alebo prostredníctvom partnerov, využívané za účelom overenia - Zákaznícky servis → Hovory, emaily, chaty sú zaznamenávané; hovory môžu byť nahrávané - Newsletter → Zasielaný na základe súhlasu alebo oprávneného záujmu
Zdieľanie údajov	Zdieľané so spoločnými/nezávislými správcami (napr. platby, doručovanie, marketing), Spracovateľmi (napr. CRM, hosting, chatovacie nástroje), subspracovateľmi a ďalšími príjemcami (napr. sledovanie podvodov, úrady).
Vaše Práva	Prístup, oprava, vymazanie, obmedzenie, námietka, žiadosť o prenesenie, Podanie sťažnosti na Orgány na Ochranu Údajov. Kontaktovanie spoločnosť vidaXL pomocou údajov uvedených v úplnom znení zásad.

Kategória	Podrobnosti
Medzinárodné Prenosy	Údaje môžu byť prenášané mimo EHP za použitia bezpečnostných opatrení, ako sú Štandardné Zmluvné Doložky.
Uchovávanie Údajov	Údaje sa uchovávajú len na potrebnú dobu, napr. 10 rokov na daňové účely, 2 roky pri neaktívnych účtoch. Podrobnosti nájdete v časti 7.
Bezpečnostné opatrenia	Technické (SSL/TLS), organizačné (školenie zamestnancov, obmedzený prístup), Monitorovanie, minimalizácia údajov, plánovanie reakcie na incidenty.

OBSAH

1. DEFINÍCIE POJMOV	3
2. KTO ZHROMAŽĐUJE OSOBNÉ ÚDAJE?	3
3. PRÁVNÝ ZÁKLAD A ČINNOSTI SPRACOVANIA	3
3.1 PRÁVNÝ ZÁKLAD.....	3
3.2 NAŠE SPRACOVANIE A DÔVODY.....	4
3.2.1 NÁVŠTEVNÍCI INTERNETOVÉHO OBCHODU (zhromažďovanie sa môže líšiť v závislosti od vášho nastavenia súborov cookie).	4
3.2.2 Zákazníci Internetového obchodu.	5
3.2.3 Majitelia Účtov	5
3.2.4 Objednávky a Platby	6
3.2.5 Aukcie	6
3.2.6 Zoznamy želaní.....	7
3.2.7 Recenzie.....	7
3.2.8 Interakcie so Zákazníckym Servisom.	9
3.2.9 Newsletter.	10
3.2.10 Program odmienu vidaxL+	11
4. S KÝM ZDIEĽAME VAŠE ÚDAJE	11
5. VAŠE PRÁVA	13
6. MEDZINÁRODNÉ PRENOSY	14
7. AKO DLHO BUDÚ MOJE ÚDAJE UCHOVÁVANÉ?	15
8. AKÉ BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA SÚ PRIJATÉ ZA ÚČELOM OCHRANY MOJICH ÚDAJOV?	16
9. AKO MÔŽEM PODAŤ SŤAŽNOSŤ	16
10. ZMENY TÝCHTO ZÁSAD	17

1. DEFINÍCIE POJMOV

V tomto prehlásení o Ochrane Súkromia sa používajú nasledujúce pojmy s významom definovaným nižšie:

Internetový obchod:	Internetový obchod prístupný prostredníctvom www.vidaXL.sk a akékoľvek iné webové stránky, aplikácie alebo adresy URL určené spoločnosťou vidaXL na online predaj produktov.
Interakcia:	Používanie funkcií Internetového obchodu, ako je vytvorenie Zoznamu Želaní, Dokončenie objednávky, prihlásenie na odber Newslettera, používanie funkcie „Môj Účet“, účasť v Aukciách, používanie funkcie Chatu alebo zapájanie sa do iných interaktívnych funkcií.
Návštevník Internetového obchodu:	Zákazník, ktorý navštevuje Internetový obchod po prvýkrát, pričom nedochádza k interakcii s Internetovým obchodom.
Zákazník Internetového obchodu:	Zákazník, ktorý interaguje s Internetovým obchodom.
Účet:	Účet, ktorý si zákazník musí vytvoriť na internetovom obchode, aby mohol zadávať objednávky.
Zásady Ochrany Súkromia:	Zásady Ochrany Súkromia spoločnosti vidaXL.

Všetky pojmy použité v týchto Zásadách Ochrany Súkromia, ktoré sú definované vo Všeobecnom Nariadení o Ochrane Osobných Údajov (EÚ) 2016/679 (ďalej len „GDPR“) majú význam, ktorý im je priradený v GDPR, okrem iného vrátane pojmov: „**Osobné údaje**“, „**Spracovanie**“, „**Pseudonymizácia**“, „**Prijemca**“, „**Tretia Strana**“, „**Súhlas**“, „**Porušenie zabezpečenia osobných údajov**“, „**Dozorné Orgány**“, „**Cezhraničné spracovanie údajov**“, „**Správca**“, „**Spracovateľ**“, „**Dotknutá osoba**“ a „**Dozorný Úradník pre Ochranu Údajov**“.

2. KTO ZHROMAŽDUJE OSOBNÉ ÚDAJE?

2.1 Vaše Osobné údaje môže zhromažďovať a spracovávať viacero subjektov v závislosti od spôsobu interakcie s naším Internetovým obchodom.

2.2 Zodpovednosť za vaše údaje

2.2.1 Hlavní Správcovia (ďalej spoločne označovaní ako vidaXL):

- **vidaXL Marketplace Europe B.V.:** ako prevádzkovateľ Internetového obchodu je vidaXL Marketplace Europe B.V. hlavným Správcom Spracovania, ku ktorému dochádza prostredníctvom vášho používania Internetového obchodu a jeho funkcií.
- **vidaXL Commerce Europe B.V. :** spoločnosť, ktorá predáva produkty uvedené na Internetovom obchode je taktiež alternatívnym spoločným alebo nezávislým Správcom s vidaXL Marketplace Europe B.V. pre všetky činnosti súvisiace s objednávkou, doručením, zákazníckym servisom, fakturáciou a akýmikoľvek popredajnými službami.

2.2.2 Ďalšie zúčastnené subjekty. V závislosti od vašej Interakcie môžu vaše údaje spracovávať aj iné subjekty, ktorých zoznam je uvedený v článku 4.

3. PRÁVNÝ ZÁKLAD A ČINNOSTI SPRACOVANIA

3.1 PRÁVNÝ ZÁKLAD

Vaše Osobné údaje spracúvame len v prípade, že na to máme platný právny základ. V súlade s GDPR sa môžu uplatniť nasledujúce zákonné dôvody:

Právny Základ	Vysvetlenie
Plnenie Zmluvy*	Plnenie zmluvy alebo vykonanie krokov na vašu žiadosť pred uzatvorením zmluvy
Zákonná Povinnosť	Splnenie zákonných a regulačných povinností
Oprávnený Záujem**	Keď máme (my alebo Tretia Strana) obchodný alebo komerčný dôvod použiť vaše údaje, ktorý je v rovnováhe s vašimi právami
Súhlas	Keď ste na to dali jasný a výslovný súhlas
Právne Nároky	Keď je to potrebné za účelom určenia, uplatnenia alebo obhajoby právnych nárokov
Verejný Záujem	Nevzťahuje sa na naše súčasné Činnosti spracovania

*Bez niektorých informácií, ako je vaše meno, kontaktné údaje, dodacia adresa alebo platobné údaje, by sme napríklad nemohli spracovať vašu objednávku, doručiť produkty, vybavovať platby alebo poskytovať zákaznícku podporu. V prípadoch, keď je poskytnutie osobných údajov nepovinné, bude táto skutočnosť jasne uvedená. Ak sa rozhodnete neposkytnúť nepovinné údaje, naďalej môžete používať náš Internetový obchod, ale niektoré funkcie alebo služby, ako napríklad personalizované odporúčania alebo marketingová komunikácia, nemusia byť dostupné.

**V prípadoch, kde sa opierame o oprávnené záujmy ako o právny základ, ktorý nám umožňuje spracúvať vaše osobné údaje, zahŕňajú tieto záujmy správne fungovanie a bezpečnosť nášho Internetového obchodu, poskytovanie zákazníckeho servisu, predchádzanie podvodom a zneužitiu, zlepšovanie našich služieb a prevádzkovanie spravodlivej a transparentnej platformy. Tieto záujmy sme starostlivo zvážili s ohľadom na vaše práva a slobody a došli sme k záveru, že spracovanie údajov je primerané, obmedzuje sa len na to, čo je potrebné na uvedené účely, a nebude vás významným alebo nečakaným spôsobom ovplyvňovať. Za účelom ochrany vašich osobných údajov uplatňujeme primerané bezpečnostné opatrenia, ako je minimalizácia údajov, kontrola prístupu a obmedzenie doby uchovávaní údajov. Máte právo kedykoľvek namietiť proti spracovaniu údajov založenému na oprávnených záujmoch, ako sa popisuje v časti 5 tohto Prehlásenia o ochrane súkromia.

3.2 NAŠE SPRACOVANIE A DÔVODY

V nižšie uvedených tabuľkách uvádzame základné typy údajov a spôsoby ich spracovania spoločnosťou vidaXL.

3.2.1 NÁVŠTEVNÍCI INTERNETOVÉHO OBCHODU (ZHROMAŽĎOVANIE SA MÔŽE LÍŠIŤ V ZÁVISLOSTI OD VÁŠHO NASTAVENIA SÚBOROV COOKIE).

Údaje	Účel	Právny Základ
IP adresa, Typ Zariadenia, Odkazujúca osoba, Krajina, Správanie pri Prehliadaní	Prevádzka a bezpečnosť webových stránok: Zabezpečenie technického fungovania a bezpečnosti internetového obchodu, vrátane zobrazovania správnej verzie webových stránok	Oprávnený záujem - zaistenie správneho fungovania a bezpečnosti nášho Internetového obchodu
	Analytika internetového obchodu: Analýza súhrnného využívania internetového obchodu a zlepšenie výkonu a využiteľnosti	Oprávnený záujem - zlepšenie funkcionality a kvality našich služieb

	Marketing a reklamy: Prispôsobenie marketingového obsahu a zobrazovanie cielených reklám v relevantných prípadoch	Súhlas
--	---	--------

3.2.2 ZÁKAZNÍCI INTERNETOVÉHO OBCHODU.

Rovnako ako vyššie, navyše:

Údaje	Účel	Právny Základ
Kontaktné údaje, Preferencie, Objednané Produkty	Spracovanie a plnenie objednávok: Spracovanie objednávok, zariadenie doručenia tovaru, vybavovanie platieb a spravovanie vrátenia tovaru	Zmluva
	Spravovanie účtov a platieb: Spravovanie zákazníckych účtov, histórie objednávok a preferencií zákazníkov	Zmluva
	Personalizované odporúčania produktov: Navrhovanie podobných alebo doplnkových produktov na základe predchádzajúcich nákupov	Oprávnený záujem - zlepšenie relevantnosti a použiteľnosti našich služieb
	Marketingové správy: Zasielanie newsletterov alebo propagačných správ v prípade potreby	Súhlas

3.2.3 MAJITELIA ÚČTOV

Údaje	Účel	Právny Základ
Meno, Email, Heslo	Vytvorenie a správa účtu: Vytvorenie a udržiavanie používateľského účtu a umožnenie bezpečného prihlásenia	Zmluva
	Sledovanie objednávok a história účtu: Umožnenie používateľom zobraziť a spravovať objednávky prostredníctvom svojho účtu	Zmluva
	Bezpečnosť účtu a prevencia zneužívania: Odhalenie, zabránenie a vyšetrovanie zneužitia, podvodu alebo bezpečnostných incidentov v súvislosti s používateľskými účtami	Oprávnený záujem - zaistenie bezpečnosti a integrity našej platformy
Meno, emailová adresa, identifikátor účtu na sociálnych sieťach	Overenie účtu a prihlásenie prostredníctvom účtu na sociálnych sieťach: Overenie vašej identity prostredníctvom vybraného poskytovateľa	Zmluva

	sociálnych sietí a umožnenie bezpečného prihlásenia do vášho účtu vidaXL bez toho, aby ste si museli vytvoriť samostatné prihlasovacie údaje.	
--	---	--

3.2.4 OBJEDNÁVKY A PLATBY

Údaje	Účel	Právny Základ
Meno, Adresa, Kontaktné Údaje, Platobná Metóda, IP adresa	Spracovanie objednávok a doručenie tovaru: Spracovanie nákupov, zariadenie odoslania tovaru a doručenie objednávok	Zmluva
	Spracovanie platieb a fakturácia: Spracovanie platieb, vystavovanie faktúr a spravovanie refundácií	Zmluva
	Predchádzanie podvodom a zabezpečenie transakcií: Odhaľovanie a predchádzanie podvodným alebo neautorizovaným transakciám a ochrana internetového obchodu	Oprávnený záujem - predchádzanie podvodom a zaistenie bezpečnosti transakcií
	Dodržiavanie právnych a daňových predpisov: Dodržiavanie účtovných, daňových a iných zákonných povinností	Zákonná Povinnosť

3.2.5 AUKCIE

Údaje	Účel	Právny Základ
Prezývka dražiteľa	Účasť na aukcii a funkcia predkladania ponúk: Umožnenie používateľom predkladať ponuky a zúčastňovať sa aukcií	Zmluva
	Transparentnosť aukcií: Zobrazenie prezývok dražiteľa počas aukcie, aby sa zabezpečila transparentnosť a spravodlivosť	Oprávnený záujem - zabezpečenie spravodlivého a transparentného fungovania aukcie
Informácie o účte a objednávke spojené s aukciou	Prevencia zneužívania a zabezpečenie integrity platformy: Odhalenie a zabránenie zneužitiu, manipulácii alebo zneužívajúcemu správaniu počas aukcií	Oprávnený záujem - ochrana integrity a bezpečnosti aukčnej platformy
	Vybavovanie sporov a spravovanie výsledkov aukcií: Vybavovanie sporov, zabezpečenie dodržiavania pravidiel aukcie a spracovanie výsledkov aukcií	Oprávnený záujem - zabezpečenie riadneho dodržiavania pravidiel aukcie a riešenie sporov

3.2.6 Zoznamy želaní.

Keď si na našom Internetovom obchode vytvoríte Zoznam Želaní a budete doň pridávať produkty, zatiaľ čo ste odhlásení zo svojho účtu, tieto produkty zostanú v zozname po dobu 30 dní. Ak si do svojho Zoznamu Želaní pridávate produkty, keď ste prihlásení do svojho účtu, vždy ich nájdete v Zozname Želaní v sekcii Môj Účet.

Údaje	Účel	Právny Základ
Položky na Zozname želaní	Funkcia zoznamu želaní: Uloženie vybraných produktov a ich zobrazovanie v Zozname želaní v priebehu relácie alebo v účte používateľa	Oprávnený záujem - poskytovanie funkcie zoznamu želaní a zlepšenie používateľskej skúsenosti
	Zoznamy želaní priradené k účtom: Ukladanie a načítanie položiek v zozname želaní pre prihlásených používateľov v priebehu relácií	Zmluva
	Personalizované ponuky a odporúčania: Odporúčanie relevantných produktov na základe položiek v zozname želaní, ak je to vhodné	Súhlas
IP adresa, správanie pri prehliadaní	Zoznam želaní v rámci danej relácie: Priradenie položiek v zozname želaní k danej relácií prehliadača	Súhlas
	Personalizácia pre prihlásených používateľov: Zlepšenie používateľskej skúsenosti vďaka zobrazovaniu obsahu súvisiaceho so zoznamom želaní pre prihlásených používateľov	Oprávnený záujem - zlepšenie využiteľnosti a relevantnosti našich služieb

3.2.7 Recenzie.

Spoločnosť vidaXL umožňuje zákazníkom hodnotiť produkty a služby po zadaní objednávky. Tieto recenzie nám pomáhajú zlepšovať naše služby a informovať ostatných zákazníkov. Okrem toho vás môžeme vyzvať k účasti v prieskumoch spokojnosti zákazníkov. Zhromažďované údaje sa líšia v závislosti od typu recenzie alebo prieskumu a od toho, kto Interakciu spravuje (vidaXL alebo Tretia Strana).

3.2.7.1 Recenzie produktov a služieb spravované spoločnosťou vidaXL.

Údaje	Účel	Právny Základ
Názov, zakúpený produkt	Zverejňovanie recenzií produktov a služieb: Zobrazovanie recenzií spolu s menom recenzenta (alebo menom, ktoré si recenzent zvolil zobraziť) a príslušným produktom alebo službou	Súhlas
Emailová adresa, číslo objednávky	Overovanie recenzií: Overiť, či recenzent je skutočným zákazníkom obchodu, a priradiť recenziu ku konkrétnej objednávke	Oprávnený záujem - zaistenie pravosti a spoľahlivosti recenzií zákazníkov

Emailová adresa	Vybavovanie sťažností a následné kroky: Kontaktovanie recenzena v súvislosti so sťažnosťami, problémami s poskytnutými službami alebo následnými krokmi súvisiacimi s recenziou	Oprávnený záujem - spravovanie spätnej väzby od zákazníkov a riešenie problémov so službami
Bydlisko (pri recenziách služieb)	Uvedenie recenzií do kontextu: Pochopenie zákazníkov za účelom analýzy kvality služieb a získavania informácií o kontexte	Oprávnený záujem - zlepšovanie kvality služieb a zákazníckej skúsenosti

3.2.7.2 Recenzie zaslané prostredníctvom platforiem tretích strán. Po kliknutí na „Napísať recenziu“ alebo podobné odkazy na našom Internetovom obchode, môžete byť presmerovaní na platformu na uverejňovanie recenzií tretej strany (niektorého zo zmluvných partnerov spoločnosti vidaXL). Tieto strany zhromažďujú a spracúvajú vaše údaje v súlade s ich vlastnými zásadami ochrany súkromia. Spoločnosť vidaXL nemá kontrolu nad tým, ako zaobchádzajú s vašimi údajmi.

Údaje	Účel	Právny Základ
Meno, emailová adresa	Odosielanie a uverejňovanie recenzií na platformách tretích strán: Zobrazovanie recenzií a overovanie zákazníkov na platformách na uverejňovanie recenzií tretích strán	Súhlas, ktorý bol získaný platformou tretej strany v súlade s jej vlastným prehlásením o ochrane súkromia

Poznámka: Odporúčame vám, aby ste si pred odoslaním recenzie prečítali príslušné zásady ochrany súkromia tretej strany, pretože spoločnosť vidaXL nemá žiadnu kontrolu nad tým, ako tieto platformy spracúvajú vaše osobné údaje.

3.2.7.3 Porovnávacie stránky s funkciou recenzie. Spoločnosť vidaXL môžete recenzovať aj prostredníctvom nezávislých porovnávacích stránok zobrazujúcich naše ponuky produktov.

Údaje	Účel	Právny Základ
Meno, emailová adresa	Odosielanie a uverejňovanie recenzií na porovnávacích platformách: Zobrazovanie recenzií a prípadné kontaktovanie recenzentov v súvislosti so sťažnosťami alebo problémami s poskytnutými službami, ak je to relevantné	Súhlas alebo oprávnený záujem, ako ho uvádza porovnávacia platforma, ktorá vystupuje ako nezávislý správca na základe svojho vlastného prehlásenia o ochrane súkromia

3.2.7.4 Prieskumy zákazníckej spokojnosti. Po nákupe alebo interakcii s naším zákazníckym servisom môžete byť vyzvaní k vyplneniu prieskumu zákazníckej spokojnosti. Tieto prieskumy vykonávajú poskytovatelia služieb Tretích Strán v mene spoločnosti vidaXL.

Údaje	Účel	Právny Základ
Meno, emailová adresa a/alebo telefónne číslo	Pozvánka na prieskum a rozosielanie prieskumov: Pozvať zákazníkov, aby sa zúčastnili prieskumu spokojnosti zákazníkov	Oprávnený záujem - meranie a zlepšovanie kvality našich služieb
	Odpovedanie na spätnú väzbu: Kontaktovanie zákazníkov v	Oprávnený záujem - zlepšovanie kvality služieb a riešenie problémov zákazníkov

	pripade, ak je potrebné objasnenie alebo ďalšie kroky	
Údaje o skúsenostiach, text spätnej väzby	Vyhodnotenie a zlepšovanie kvality služieb: Vyhodnotenie skúsenosti zákazníkov, zlepšovanie služieb, interné procesy a školenia zamestnancov	Oprávnený záujem - zlepšovanie našich služieb a zákazníckej skúsenosti
Informácie o objednávke	Uvedenie spätnej väzby do kontextu: Priradenie spätnej väzby ku konkrétnej transakcii alebo interakcii so zákazníkom	Oprávnený záujem - zaistenie presného vyhodnotenia interakcií so zákazníkmi
IP adresa	Integrita prieskumu a prevencia zneužívania: Zabránenie tomu, aby rovnaký používateľ viackrát vyplnil prieskum, a ochrana spoľahlivosti výsledkov prieskumu	Oprávnený záujem - ochrana integrity a spoľahlivosti výsledkov prieskumu
Akékoľvek nepovinné osobné údaje poskytnuté v poliach voľného textu	Dobrovoľné zverejnenie údajov: Spracovanie dodatkových osobných údajov poskytnutých na základe uváženia zákazníka	Súhlas

3.2.8 Interakcie so Zákazníckym Servisom.

Môžete kontaktovať zákaznícky servis spoločnosti vidaXL, ak máte otázky, chcete požiadať o podporu alebo podať sťažnosť. Možnosti kontaktu zahŕňajú telefón, email, chat alebo online formulár na podávanie sťažností, ktorý je dostupný na našom Internetovom obchode. Osobné údaje zhromažďujeme a spracovávame za účelom odpovede na vašu žiadosť a jej vybavenia.

3.2.8.1 Interakcie so Zákazníckym Servisom.

Údaje	Účel	Právny Základ
Krstné meno a priezvisko, emailová adresa, telefónne číslo, číslo objednávky (ak je to relevantné), popis problému alebo žiadosti	Vybavovanie otázok a žiadostí zákazníkov: Identifikovanie zákazníka, odpovedanie na otázky a poskytovanie požadovanej podpory	Zmluva, v prípade že žiadosť súvisí s objednávkou alebo zmluvou
	Komunikácia so zákazníkmi a následné kroky: posielanie aktualizácií, poskytovanie informácií o stave a následné kroky v prípade žiadostí alebo sťažností	Oprávnený záujem - poskytovanie efektívnej zákazníckej podpory a kontinuity služieb
	Vybavovanie sťažností a riešenie sporov: Vyšetrovanie, riešenie a dokumentovanie sťažností	Oprávnený záujem - riešenie sporov a zlepšovanie kvality služieb
	Identifikácia transakcie: Identifikácia príslušného nákupu, aby bolo možné žiadosť správne vybaviť	Zmluva

Špecifické pre chat: Krstné meno a priezvisko, emailová adresa, predmet chatu	Živá zákaznícka podpora prostredníctvom chatu: Poskytovanie podpory v reálnom čase a odpovedanie na otázky	Zmluva alebo oprávnený záujem v závislosti od povahy žiadosti
Interakcie so zákazníckym servisom na základe voľného textu	Analýza interakcií so zákazníckym servisom: Zisťovanie a vymazávanie osobných údajov pomocou generatívnych modelov umelej inteligencie a strojového učenia; po anonymizácii údajov identifikovanie opakujúcich sa sťažností alebo problémov s produktmi a zlepšovanie kvality produktov a zákazníckej skúsenosti	Oprávnený záujem - zlepšovanie postupov zákazníckeho servisu a kvality produktov

Ak je spracovanie potrebné za účelom dodržania platných zákonov na ochranu spotrebiteľa, účtovných alebo daňových zákonov, právnym základom môže byť aj zákonná povinnosť

3.2.8.2 Zaznamenávanie interakcií. Telefonické rozhovory so zákazníckym servisom môžu byť nahrávané na nasledujúce účely:

Údaje	Účel	Právny Základ
Hlasový záznam hovoru	Monitorovanie kvality služieb a školenie zamestnancov: Zlepšovanie postupov zákazníckeho servisu a školenie zamestnancov zákazníckeho servisu	Oprávnený záujem - zlepšovanie kvality služieb a zákazníckej podpory
	Vybavovanie sťažností a overovanie sporov: Overovanie sťažností, vyšetrovanie incidentov a zaistenie precízneho vybavovania interakcií so zákazníkmi	Oprávnený záujem - riešenie sporov a zabezpečovanie riadneho vybavenia žiadostí zákazníkov
	Voliteľné nahrávanie hovorov: V prípade, že nahrávanie nie je nevyhnutne potrebné a zákazník s nahrávaním aktívne súhlasí	Súhlas

Poznámka: O nahrávaní hovoru budete vždy informovaní. Nahrávky sú bezpečne uložené, prístup k nim je obmedzený a sú uchovávané len po dobu, ktorá je nevyhnutná na stanovené účely a v žiadnom prípade nie dlhšie než 21 dní.

3.2.9 NEWSLETTER.

Údaje	Účel	Právny Základ
Meno, Email, Preferencie	Spravovanie odberu newslettera: Registrácia, spravovanie a zachovanie odberu newslettera	Súhlas
	Všeobecné marketingové správy: Zasielanie newsletterov a propagačných správ	Súhlas
	Personalizované marketingové správy: Prispôsobenie obsahu newslettera na základe preferencií alebo minulých	Súhlas

	interakcií v relevantných prípadoch	
Meno, emailová adresa	Marketing pre existujúcich zákazníkov: Zasielanie informácií o podobných produktoch alebo službách zákazníkom, ktorí si u nás v minulosti niečo kúpili	Oprávnený záujem - propagácia podobných produktov alebo služieb existujúcim zákazníkom

3.2.10 PROGRAM ODMIEN VIDAXL+

Účast v programe odmien vidaXL+ vyžaduje spracovanie osobných údajov, ako je popísané nižšie.

Údaje	Účel	Právny Základ
Meno, emailová adresa, informácie o účte, história nákupov, zostatok bodov za odmenu	Správa členstva: Spravovanie vášho účtu v programe odmien, prideľovanie a sledovanie bodov a uchovávanie záznamov o členstve	Zmluva
	Komunikácia s členmi: Zasielanie uvítacích emailov, aktualizácií o počte bodov, výpisov z účtu a ďalších správ potrebných na udržiavanie vášho členstva	Zmluva
	Marketingové správy v súvislosti s odmenami: Zasielanie ponúk a propagačných akcií ako súčasť Programu odmien	Súhlas

Viac informácií o Programe odmien vidaXL+ nájdete v [OBCHODNÉ PODMIENKY VERNOSTNÉHO PROGRAMU VIDAXL + REWARDS PROGRAM](#).

4. S KÝM ZDIEĽAME VAŠE ÚDAJE

4.1 Spoločnosť vidaXL zdieľa vaše Osobné údaje s rôznymi tretími stranami za účelom vybavovania vašich objednávok, poskytovania služieb, udržiavania našej prevádzky a dodržiavania zákonných povinností. Týchto Prijemcov je možné v súlade s GDPR zaradiť do kategórie Nezávislých alebo Spoločných Správcov alebo Spracovateľov.

4.2 Nezávislí alebo Spoloční Správcovia. Tieto subjekty určujú účely a prostriedky Spracovania Osobných údajov, a to nezávisle od spoločnosti vidaXL alebo spoločne s ňou:

Poskytovateľ služieb	Účel	Právny Základ
Poskytovatelia Zákazníckeho Servisu (subjekt súvisiaci s vidaXL)	Vybavovanie otázok a sťažností zákazníkov	Plnenie Zmluvy, Oprávnený Záujem
Poskytovatelia Platobných Služieb (PSP) (napr. PayPal, Klarna, Visa, Adyen)	Bezpečné spracovanie platieb	Plnenie Zmluvy, Zákonná Povinnosť
Logistické Spoločnosti	Doručenie a vrátenie objednávok	Plnenie Zmluvy

Poskytovatelia Marketingu a Prieskumu	Rozosielanie newsletterov, spätná väzba od zákazníkov	Súhlas, Oprávnený Záujem
Tímy pre Vývoj Produktov a Kvalitu	Analýza anonymizovanej spätnej väzby za účelom zlepšenia	Oprávnený Záujem
Poskytovateľ služieb na prevenciu podvodov (napr. Forter)	Odhaľovanie a prevencia podvodných transakcií a zneužitia služieb	Oprávnený Záujem
Poskytovatelia služieb na overenie totožnosti na sociálnych sieťach (napr. Google, Facebook)	Overenie totožnosti používateľov, ktorí sa rozhodnú prihlásiť do svojho účtu vidaXL prostredníctvom účtu na sociálnych sieťach	Plnenie Zmluvy

Poznámka: Tento zoznam pravidelne kontrolujeme a aktualizujeme, aby odrážal zmeny v našich spracovateľských činnostiach.

Viac informácií o tom, ako spoločnosť Google spracováva osobné údaje, nájdete na stránke spoločnosti Google venovanej zodpovednosti za spracovanie obchodných údajov.

4.3 Spracovatelia. Tieto subjekty spracúvajú Osobné údaje výhradne na základe pokynov spoločnosti vidaXL v súlade s článkom 28 GDPR:

Typ Spracovateľa	Účel
Cloudový Hosting a IT Infraštruktúra	Prevádzkovanie webových stránok a systémov
CMR a Systémy Zákazníckeho Servisu	Sledovanie Interakcie so zákazníkmi a podpory
Emailové Platformy/Platformy na zasielanie Newsletterov	Zasielanie newsletterov a spracovanie súhlasov opt-in
Chat a Nástroje na Interakciu	Zákaznícka podpora v reálnom čase
Služby vymáhania pohľadávok	Subdodávateľské vymáhanie pohľadávok
Poskytovatelia Zákazníckeho Servisu (externí)	Vybavovanie sťažností zákazníkov v mene spoločnosti vidaXL
Služby na overenie a kontrolu platnosti adresy	Overenie a kontrola platnosti údajov o adrese zákazníka za účelom presného spracovania objednávky
Nástroje na spravovanie vrátenia tovaru a generovanie štítkov	Vytváranie štítkov na vrátenie tovaru, spravovanie oprávnení na vrátenie tovaru, výber dopravcu a registrácia na sledovanie za účelom podpory vrátenia tovaru od zákazníkov
Služby na prevenciu a odhaľovanie podvodu	Odhaľovanie a prevencia podvodných činností, zneužívania služieb a nezákonných transakcií

Poznámka: Tento zoznam pravidelne kontrolujeme a aktualizujeme, aby odrážal zmeny v našich spracovateľských činnostiach.

4.4 Subspracovatelia. Ak spracovatelia spoločnosti vidaXL využívajú služby subspracovateľov, uplatňujú sa tieto opatrenia:

- So subspracovateľmi je uzavretá záväzná zmluva;
- Ich povinnosti odrážajú alebo prekračujú povinnosti uvedené v našich Zmluvách o Spracovaní Údajov;

- Subspracovatelia sú preverení s ohľadom na príslušné bezpečnostné opatrenia.

4.5 Iní konkrétni externí príjemcovia.

V niektorých prípadoch môže spoločnosť vidaXL zdieľať Osobné údaje s externými stranami, ak je to potrebné z hľadiska dodržiavania právnych predpisov a odborného poradenstva.

Kategória	Príklady	Účel	Právny Základ
Orgány verejnej moci	Daňové úrady, úrady pre dohľad nad finančným trhom, polícia, colné úrady	Dodržiavanie právnych predpisov, predchádzanie podvodom	Zákonná Povinnosť
Odborní poradcovia	Externí právni poradcovia, audítori, účtovníci	Súdne spory, dodržiavanie predpisov	Oprávnený Záujem

Poznámka: Niektoré z týchto strán môžu konať ako nezávislí správcovia v súlade so zákonom na ochranu údajov. Tento zoznam pravidelne kontrolujeme a aktualizujeme, aby odrážal zmeny v našich spracovateľských činnostiach.

4.6 Reštrukturalizácia alebo zmeny v spoločnosti. V prípade predaja, fúzie alebo reštrukturalizácie spoločnosti vidaXL alebo jej pridružených spoločností môžu byť vaše Osobné údaje zdieľané s potenciálnymi kupcami alebo subjektmi skupiny za prísnej dôvernosti a len v súlade s GDPR.

5. VAŠE PRÁVA

5.1 Z právnych predpisov o ochrane osobných údajov vám vyplývajú určité práva, vrátane nasledujúcich:

- **Právo na prístup** – Máte právo vyžiadať si od nás kópiu vašich osobných údajov.
- **Právo na opravu** – Máte právo požiadať nás o opravu osobných údajov, ktoré považujete za nepresné. Taktiež máte právo požiadať nás o doplnenie informácií, ktoré považujete za neúplné.
- **Právo na vymazanie** – Máte právo požiadať nás o vymazanie vašich osobných údajov za určitých okolností.
- **Právo na obmedzenie spracúvania** – Máte právo požiadať nás o obmedzenie spracúvania vašich osobných údajov za určitých okolností.
- **Právo vzniesť námietku proti spracúvaniu** – Máte právo vzniesť námietku proti spracúvaniu vašich údajov spoločnosťou vidaXL v prípade, keď sa takéto spracovanie zakladá na oprávnených záujmoch, a to aj pokiaľ ide o spracovanie za účelom priameho marketingu.
- **Právo na prenesenie údajov** – Máte právo nás za určitých okolností požiadať o prenesenie osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, inej organizácii alebo vám.

Upozorňujeme, že tieto práva nie sú absolútne. Ak napríklad požiadate o vymazanie vašich Osobných údajov, je možné, že si aj naďalej budeme musieť ponechať určité údaje, aby sme splnili zákonné povinnosti (napr. daňové predpisy).

V prípadoch, keď sa spracovanie vašich osobných údajov zakladá na súhlase, máte právo svoj súhlas kedykoľvek odvolať. Ak chcete svoj súhlas odvolať, môžete nás kontaktovať alebo si upraviť nastavenia na stránke „Preferencie“ vo vašom účte, ak je takéto nastavenie k dispozícii. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vykonávaného pred odvolaním súhlasu.

5.2 Ako uplatniť svoje práva. Svoje práva môžete uplatniť nasledujúcimi spôsobmi:

Poštou: vidaXL
Mary Kingsleystraat 1
5928 SK Venlo
Holandsko
(Prosím, uveďte svoje celé meno, poštovú adresu, emailovú adresu, a — ak je k dispozícii — svoje referenčné číslo zákazníka, ktoré nám pomôže vyhľadať vaše údaje.)

Emailom webservice@vidaxl.sk
Telefonicky 02/33 002 578

5.3 Dôsledky uplatnenia práva v súlade s GDPR. Za uplatnenie svojich práv nie ste povinní platiť žiadne poplatky. Ak podáte žiadosť, máme jeden mesiac na to, aby sme vám odpovedali. Ak sa pokúsite uplatniť svoje práva a my vám neodpovieme alebo sa vám naša odpoveď nebude zdať uspokojivá, môžete sa sťažovať na príslušnom Orgáne na Ochranu Údajov uvedenom v časti 9 týchto Zásad.

6. MEDZINÁRODNÉ PRENOSY

6.1 Spoločnosť vidaXL pôsobí v rámci medzinárodnej podnikovej siete pridružených a zmluvne prepojených spoločností (ďalej označovaných ako „konzorcium vidaXL“). Zatiaľ čo niektoré spoločnosti sú súčasťou rovnakej právnej skupiny, iné pôsobia pod značkou vidaXL vďaka úzkej obchodnej a prevádzkovej spolupráci. Tieto spoločnosti sídlia v Európskom Hospodárskom Priestore aj mimo neho.

6.2 Prístup v rámci konzorcia vidaXL. Osobné údaje môžu byť prenesené subjektmi vidaXL, pridruženými spoločnosťami, tretími stranami nachádzajúcimi sa v nasledujúcich krajinách v závislosti od prevádzkových požiadaviek:

- EHP (Holandsko, Rumunsko, Poľsko, atď.)
- Spojené štáty
- Ázia (India, Filipíny atď.)

Každý z týchto subjektov má prístup k Osobným údajom v prípade, že to bude nutné na plnenie jeho zmluvnej roly (logistika, zákaznícky servis, IT podpora, atď.).

6.3 Prenos údajov do krajín mimo EHP. Ak sa Osobné údaje spracúvajú mimo EHP - či už subjektmi vidaXL, zmluvnými partnermi alebo poskytovateľmi služieb tretích strán - zaisťujeme, aby také prenosi boli chránené príslušnými bezpečnostnými opatreniami v súlade s GDPR. Medzi ne patria:

- Štandardné Zmluvné Doložky (SCC) schválené Európskou komisiou;
- Zmluvné dohody o ochrane údajov;
- Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia;
- Audity a hodnotenie dodávateľov.

Niektorí externí Spracovatelia alebo poskytovatelia služieb so sídlom v krajinách mimo EHP (napr. Google, Meta, Amazon, Webové Služby, atď.) môžu spracovávať Osobné údaje v súlade s týmito bezpečnostnými opatreniami.

6.3.1 Ochranné opatrenia špecifické pre jednotlivé krajiny

Nasledujúca tabuľka poskytuje prehľad ochranných opatrení uplatňovaných pri medzinárodných prenosoch v závislosti od krajiny, v ktorej sa nachádza príjemca.

Krajina	Rozhodnutia o primeranosti	Vhodné ochranné opatrenia
---------	----------------------------	---------------------------

Spojené štáty americké	Áno – rámec ochrany osobných údajov EÚ – USA	Neuplatňuje sa
Ázia (India, Filipíny atď.)	Nie	Štandardné zmluvné doložky (SCC) a doplňujúce opatrenia

7. AKO DLHO BUDÚ MOJE ÚDAJE UCHOVÁVANÉ?

7.1 Spoločnosť vidaXL neuchováva vaše Osobné údaje dlhšie, než je potrebné s ohľadom na účely, na ktoré boli zhromaždené, pokiaľ zákon nevyžaduje alebo nepovoľuje dlhšiu dobu uchovávania (napr. daňové, účtovnícke, regulačné alebo právne nároky). Doba uchovávania závisí od povahy údajov a účelov Spracovania a môže sa podľa toho líšiť.

7.2 Aby sme zaistili súlad s článkom 5(1)(e) GDPR, ktorý vyžaduje, aby sa Osobné údaje neuchovávali dlhšie, než je potrebné, uplatňujeme pri určovaní doby uchovávania údajov v Slovensko nasledujúce všeobecné kritériá a zákonné povinnosti:

Typ údajov	Účel	Doba uchovávania	Právny základ / Odôvodnenie
Údaje o objednávkach a transakciách	Plnenie zmlúv, zákaznícky servis, účtovníctvo	Až 10 rokov	Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, daňový poriadok, Nariadenie (EÚ) 282/2011, čl. 6 ods. 1 písm. b a c GDPR
Interakcie so zákazníckym servisom	Riešenie sťažností, kontrola kvality	2–5 rokov (podľa prípadu)	Oprávnený záujem na zlepšení služieb a obrane práv (čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR)
Recenzie a odpovede v prieskumoch	Zverejnenie recenzií, spätná väzba	Až 2 roky	Súhlas (čl. 6 ods. 1 písm. a GDPR) alebo oprávnený záujem (na interné účely kvality)
E-mailová komunikácia (napr. newslettere)	Marketing, servisné oznámenia	Do odvolania súhlasu	Súhlas podľa Smernice o ePrivacy a GDPR čl. 6 ods. 1 písm. a
Údaje neaktívnych účtov	Prevencia podvodov, právna ochrana	Vymazanie po 2 rokoch nečinnosti	Oprávnený záujem, zohľadnenie premlčacích lehôt (3 až 10 rokov podľa prípadu – občiansky zákonník)
Prepisy chatov / komunikácie	Referencia pre zákaznícky servis	Až 2–5 rokov	Oprávnený záujem na zlepšení služieb a dokazovanie komunikácie
Kontaktné údaje, nákupná história, sériové čísla, doručenie	Spotrebiteľské záruky	Podľa požiadaviek regulátorov	Zákon o ochrane spotrebiteľa, Smernica 2011/83/EÚ, zodpovednosť aj po skončení záruky
Záznamy o reklamáciách a komunikácia so zákazníkom	Zodpovednosť za výrobok	Požadované obdobie podľa práva	Smernica 85/374/EHS (zákon č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú chybným výrobkom);

			premlčacia doba – zvyčajne do 10 rokov
Údaje potrebné na spätnú identifikáciu používateľov	Stiahnutie produktu, bezpečnostné oznámenia	Podľa zákonnej povinnosti	Zákon o všeobecnej bezpečnosti výrobkov, vychádza zo Smernice 2001/95/ES
Údaje o interakciách pri nárokoch	Právne nároky	Do uplynutia zákonnej premlčacej lehoty	Občiansky zákonník SR, bežne 3 roky, niektoré prípady až 10 rokov

7.3 Archivácia a vymazanie. Po uplynutí príslušnej doby uchovávaní budú vaše Osobné údaje buď bezpečne vymazané, anonymizované alebo archivované tak, aby už neboli prístupné alebo identifikovateľné, pokiaľ nie je ich ďalšie uchovávanie vyžadované zákonom.

8. AKÉ BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA SÚ PRIJATÉ ZA ÚČELOM OCHRANY MOJICH ÚDAJOV?

8.1 Všeobecné princípy. Spoločnosť vidaXL prijíma adekvátne technické a organizačné opatrenia za účelom ochrany vašich Osobných údajov pred neoprávneným alebo nezákonným Spracovaním a pred náhodnou stratou, zničením alebo poškodením. Tieto opatrenia sú primerané citlivosti údajov, rozsahu našich činností, objemu spracovaných údajov a potenciálnym rizikám. Uplatňujeme zásady zámernej a štandardnej ochrany údajov, ako vyžaduje článok 25 GDPR.

8.2 Príklady zavedených bezpečnostných opatrení. Za účelom zabezpečenia vašich údajov používa spoločnosť vidaXL nasledujúce kategórie opatrení:

Kategória	Príklady Opatrení
Technické Zabezpečenie	Šifrovanie SSL/TLS pre prenášané dáta
Organizačné zabezpečenie	- Dohody o mlčanlivosti zamestnancov; - Povinné školenie o ochrane údajov; - Obmedzený prístup k údajom na základe pracovných rolí; - Posúdenie rizík u dodávateľov tretích strán
Monitorovanie a Reakcia	- Nepretržité monitorovanie systému z hľadiska nezvyčajných pokusov o prístup - Pravidelné auditu a penetračné testy; - Plán reakcie na incidenty v prípade úniku dát
Minimalizácia a uchovávanie údajov	- Osobné údaje sa uchovávajú len po nevyhnutne dlhú dobu - Pseudonymizácia/anonymizácia sa používa v prípadoch, kde nie je nutná úplná identifikácia

8.3 Vaša zodpovednosť. Očakávame, že vy taktiež podniknete kroky na ochranu vašich Osobných údajov, napríklad tak, že budete vždy uchovávať svoje prihlasovacie údaje v tajnosti, používať silné heslo a vyhýbať sa používaniu rovnakého hesla pre viac účtov, odhlasovať sa pri používaní verejných alebo zdieľaných zariadení, okamžite informovať spoločnosť vidaXL o akomkoľvek podozrení zo zneužitia vášho Účtu.

9. AKO MÔŽEM PODAŤ SŤAŽNOSŤ

9.1 Dozorný Úradník pre Ochranu Údajov (DPO). Spoločnosť vidaXL vymenovala Dozorného Úradníka pre Ochranu Údajov v súlade s článkom 37 GDPR. Dozorný Úradník pre Ochranu Údajov zodpovedá za:

- Sledovanie dodržiavania GDPR a ďalších platných zákonov o ochrane osobných údajov;

- Poskytovanie poradenstva spoločnosti a jej zamestnancom v súvislosti s povinnosťami v oblasti ochrany údajov;
- Plnenie funkcie kontaktného miesta pre Dotknuté Osoby a Dozorné Orgány;
- Vykonávanie posudzovania rizík a poradenstva v oblasti posúdenia vplyvu na ochranu údajov;
- Zaisťovanie riadneho a včasného dodržiavania práv Dotknutých Osôb.

9.2 Ako môžem kontaktovať Dozorného Úradníka pre Ochranu Údajov?

9.2.1 Ak máte akékoľvek otázky alebo obavy v súvislosti s tým, ako sa zaobchádza s vašimi Osobnými údajmi, alebo ak chcete uplatniť svoje práva na ochranu údajov, môžete sa obrátiť priamo na Dozorného Úradníka pre Ochranu Údajov.

Nášho Dozorného Úradníka pre Ochranu Údajov môžete kontaktovať na adrese:

- **Email:** webservice@vidaxl.sk
- **Pošta:**
Pre: Dozorný Úradník pre Ochranu Údajov
vidaXL
Mary Kingsleystraat 1
5829 SK Venlo
Holandsko

9.2.2 Ak nie ste spokojní s tým, ako sme vyriešili váš problém, alebo ak sa domnievate, že vaše Osobné údaje nespracovávame zákonným spôsobom, máte právo podať sťažnosť na príslušnom orgáne na ochranu údajov.

Vedúci Dozorný Orgán	Národný dozorný orgán na ochranu údajov v SR
Autoriteit Persoonsgegevens Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV The Hague, Holandsko https://autoriteitpersoonsgegevens.nl	Úrad na ochranu osobných údajov SR Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 https://dataprotection.gov.sk

10. ZMENY TÝCHTO ZÁSAD

Obsah týchto zásad ochrany súkromia sa môže meniť. Najaktuálnejšia verzia je vždy k dispozícii na stránke internetového obchodu vidaXL. Spoločnosť vidaXL vám odporúča, aby ste tieto zásady ochrany súkromia pravidelne kontrolovali, minimálne predtým, ako spoločnosti vidaXL poskytnete svoje osobné údaje.