**Zásady spracúvania osobných údajov spoločnosti Palawi Asia Spa**

**Prevádzkovateľ osobných údajov**

Spoločnosť Palawi, s. r. o. IČO 43872573, so sídlom Smrečianska 41, 811 05 Bratislava (ďalej len Palawi) a pobočkou Pribinova 10, 811 09 Bratislava zodpovedá za to, aby osobné údaje boli spracúvané v súlade s platnou legislatívou.

Aké osobné údaje spracúvame o zákazníkoch a prečo?

1. **Na spracovanie objednávok, nákupov a rezervácií služieb**

V tejto oblasti spracúvame nasledovné kategórie osobných údajov:

* + titul, meno, priezvisko;
  + kontaktné informácie (PSČ, e-mail, telefónne číslo);
  + adresa bydliska;
  + informácie o zdravotnom stave;
  + informácie o platbe a história platieb (napr. referencia transakcie, dátum transakcie, číslo účtu);
  + história objednávok;
  + informácie o objednávke, napr. aká procedúra bola objednaná, na aký termín,
  + informácie, ktoré sa rozhodnete poskytnúť, aby pre vás poskytovateľ služby mohol pripraviť službu.

Vyššie uvedené osobné údaje spracúvame na uvedený účel, ktorý zahŕňa:

* identifikácia;
* komunikácia v prípade zmien v objednávke;
* spravovanie platieb, kontrola platieb za darčekové certifikáty;
* dodanie objednaných/zakúpených darčekových certifikátov (vrátane upozornenia na doručenie alebo poskytovania informácií o dodávke);
* zasielanie objednaného darčekového certifikátu na adresu bydliska;
* spravovanie prípadov sťažností;
* spravovanie rezervácií, opakovaných rezervácií a zrušení;
* zabezpečenie komunikácie o rezerváciách a odosielania pripomenutí služby.

Právne základy:

Plnenie z kúpnej zmluvy.

Súhlas so spracúvaním osobných údajov a uzatvorenie kúpnej zmluvy (predzmluvný vzťah). Spracúvanie je nevyhnutné, aby sme mohli plniť svoje záväzky.

1. **Na propagáciu výrobkov a služieb**

V tejto oblasti spracúvame nasledovné kategórie osobných údajov:

* titul, meno, priezvisko;
* kontaktné informácie (PSČ, e-mail, telefónne číslo);
* vek;
* povolanie;
* informácie o tom, ako zákazník používa web spoločnosti a ďalšie digitálne kanály;
* informácie o uskutočnených nákupoch;
* používateľom vygenerované údaje (napr. história kliknutí a návštev).

Vyššie uvedené osobné údaje spracúvame na uvedený účel, ktorý zahŕňa:

* odosielanie priameho marketingu prostredníctvom e-mailu, sociálnych médií a podobných elektronických komunikačných kanálov, napríklad prostredníctvom realizácie kampaní alebo odosielania ponúk a pozvánok na udalosti, a to všetkým zákazníkom, alebo konkrétnemu segmentu zákazníkov;
* zistenie spôsobu, akým je používaný web a iné digitálne kanály (napr. ktoré stránky a časti stránok boli navštívené a aké pojmy boli vyhľadávané).

Právne základy:

Pre registrovaných zákazníkov Palawi - súhlas so spracúvaním osobných údajov a oprávnený záujem.

Neregistrovaní zákazníci - oprávnený záujem.

Príjemcovia e-mailov s novinkami a návštevníci webu - súhlas so spracúvaním osobných údajov a oprávnený záujem.

Spracúvanie je nevyhnutné na zabezpečenie nášho aj vášho záujmu na propagácii výrobkov a služieb.

1. **Na plnenie zákonných povinností (napr. v súvislosti s požiadavkami zákona o účtovníctve, občianskeho zákonníka - zodpovednosť za výrobky, bezpečnosť výrobkov a služieb a predpisov na ochranou osobných údajov)**

V tejto oblasti spracúvame nasledovné kategórie osobných údajov:

* titul, meno, priezvisko;
* kontaktné informácie (adresa, e-mail, telefónne číslo);
* vaša korešpondencia;
* informácie o dátume nákupu, mieste nákupu, chybách/sťažnostiach týkajúcich sa výrobkov alebo služieb;
* informácie o platbe.

Vyššie uvedené osobné údaje spracúvame na uvedený účel, ktorý zahŕňa:

* na plnenie zákonných povinností spoločnosti Palawi vyplývajúcich zo zákonov, súdnych alebo administratívnych rozhodnutí. Takéto požiadavky sa môžu týkať zodpovednosti za výrobky a služby a ich bezpečnosť. Ide napr. o zabezpečenie informovanosti verejnosti a zákazníkov ohľadom rizík spojených s výrobkami a službami a ich stiahnutí z trhu, napríklad v prípade vád alebo ohrozenia zdravia, alebo ak to vyžadujú právne predpisy týkajúce sa účtovníctva alebo boja proti praniu špinavých peňazí.

1. **Na zhodnotenie, vývoj a vylepšovanie našich služieb, výrobkov a systémov pre celú komunitu zákazníkov**

V tejto oblasti spracúvame nasledovné kategórie osobných údajov:

* údaje o nákupoch a používateľom vygenerované údaje (napr. história kliknutí a návštev);
* vek;
* adresa bydliska;
* vaša korešpondencia a spätná väzba týkajúca sa služieb a výrobkov;
* technické údaje používaných zariadení a nastavenia, napríklad nastavenia jazyka, IP adresa, nastavenia prehliadača, časové pásmo, operačný systém, rozlíšenie obrazovky a platforma;
* informácie o vašej interakcii so spoločnosťou, t. j. akým spôsobom boli využívané služby, spôsob prihlásenia, z akého miesta ste navštívili jednotlivé stránky a ako dlho ste ich používali, reakčné časy, chyby preberania, spôsob získania prístupu k službám a ukončenie ich používania a pod.

Na tieto účely vykonávame všeobecné analýzy v agregovanej forme, t. j. nie na úrovni jednotlivcov. Týkajú sa týchto oblastí:

* spôsob, akým je používaný náš web a iné digitálne kanály (napr. ktoré stránky alebo časti stránok boli navštívené a aké pojmy boli vyhľadávané);
* história nákupov;
* vek;
* geografická oblasť a/alebo demografická charakteristika;
* spätná väzba týkajúca sa našich služieb a výrobkov a výsledky prieskumov spokojnosti zákazníkov alebo marketingových prieskumov;
* údaje zo zariadení zákazníkov a technické nastavenia.

Vyššie uvedené osobné údaje spracúvame na uvedený účel, ktorý zahŕňa:

* zvýšenie praktickosti služieb pre používateľov, napríklad zmena používateľského rozhrania na zjednodušenie toku informácií alebo zvýraznenie funkcií bežne používaných na našich digitálnych kanáloch;
* tvorba doplňujúcej dokumentácie na vylepšovanie služieb a logistických tokov, napr. prostredníctvom predpovede nákupov, skladových zásob a dodávok, potreby zamestnancov;
* tvorba doplňujúcej dokumentácie na budovanie a vylepšovanie nášho sortimentu služieb;
* tvorba doplňujúcej dokumentácie na vývoj a vylepšovanie efektívnosti našich zdrojov z hľadiska životného prostredia a udržateľnosti, napr. zvýšením efektivity nákupov a plánovania dodávok;
* tvorba doplňujúcej dokumentácie na plánovanie nových pobočiek;
* poskytovanie možnosti zákazníkom ovplyvniť poskytovaný sortiment;
* tvorba doplňujúcej dokumentácie na vylepšovanie našich IT systémov s cieľom zvýšenia celkovej bezpečnosti pre našich návštevníkov a zákazníkov.

1. **Na prevenciu zneužitia služby alebo na prešetrenie a prevenciu trestných činov voči spoločnosti**

V tejto oblasti spracúvame nasledovné kategórie osobných údajov:

* údaje o nákupoch a používateľom vygenerované údaje (napr. história kliknutí a návštev);
* údaje zariadení používaných zákazníkom a nastavenia, napríklad nastavenia jazyka, IP adresa, nastavenia prehliadača, časové pásmo, operačný systém, rozlíšenie obrazovky a platforma;
* informácie o spôsobe používania našich digitálnych služieb.

Vyššie uvedené osobné údaje spracúvame na uvedený účel, ktorý zahŕňa:

* prešetrenie alebo prevencia podvodov alebo iných priestupkov, napr. prostredníctvom nahlasovania incidentov v predajniach;
* prevencia spamu, phishingu, obťažovania, neoprávneného prihlásenia do používateľských účtov alebo iných zakázaných činností;
* zabezpečenie a ochrana nášho IT prostredia proti útokom a iným zásahom.

Právny základ: splnenie zákonných povinností, ak existujú, prípadne oprávnený záujem (ak neexistujú zákonné povinnosti), ak je spracúvanie nevyhnutné na zabezpečenie oprávneného záujmu na prevencii zneužitia služby alebo prešetrení a prevencii trestných činov voči spoločnosti.

1. **Na poskytovanie výhod a ponúk členom Palawi Clubu**

V tejto oblasti spracúvame nasledovné kategórie osobných údajov:

* titul, meno, priezvisko;
* kontaktné informácie (e-mail, telefónne číslo);
* adresa bydliska;
* história nákupov;
* uvedené preferencie zákazníka týkajúce sa výrobkov a služieb.

Vyššie uvedené osobné údaje spracúvame na uvedený účel, ktorý zahŕňa:

* poskytovanie výhod, zliav, všeobecných a osobných ponúk, pozvánok na udalosti, darčekov alebo iného priameho marketingu,
* vykonávanie analýz údajov, ktoré spoločnosť zhromažďuje na uvedený účel;
* na základe analýz sa dajú naši členovia rozdeliť do rôznych skupín zákazníkov, vďaka čomu tak dokážeme jednotlivým skupinám (segmentom) poskytovať rôzne ponuky, výhody a zľavy na základe histórie nákupov, zadaných preferencií, veku a miesta bydliska. Analýza sa vykonáva na individuálnej báze, aby sme dokázali poskytovať prispôsobené ponuky, výhody a materiály.

Právny základ: súhlas so spracúvaním osobných údajov.

**Zdieľanie** **osobných údajov s príjemcami a prenos osobných údajov**

Osobné údaje sa môžu na účel spracúvania poskytovať aj iným spoločnostiam, s ktorými spoločnosť Palawi spolupracuje, napríklad v prípade distribúcie a prepravy, platobných riešení a IT služieb. Keď zdieľame vaše osobné údaje s partnermi spoločnosti Palawi, údaje musia byť spracúvané podľa pokynov spoločnosti Palawi a na náš pokyn a len na účely kompatibilné s účelmi, na ktoré spoločnosť Palawi údaje zhromaždila. Pokiaľ sa to neukáže ako nemožné alebo si to nebude vyžadovať neprimerané úsilie, oznámime im taktiež každú uskutočnenú opravu, výmaz alebo obmedzenia spracúvania vašich osobných údajov.

Okrem toho môže mať spoločnosť Palawi právnu povinnosť poskytovať informácie vládnym orgánom (napr. polícii a daňovým úradom), a to aj mimo jurisdikcie Slovenskej republiky. Spoločnosť Palawi môže poskytovať osobné údaje aj spoločnostiam, ktoré poskytujú platobné riešenia (napr. poskytovatelia platobnej služby a banky) a podnikom, ktoré poskytujú prepravu darčekových poukazov (napr. kuriérske služby). V takýchto prípadoch musia partneri spracúvať údaje ako samostatní prevádzkovatelia osobných údajov v súlade s ich vlastnými zásadami ochrany osobných údajov a pokynmi na spravovanie.

**Uchovávanie osobných údajov**

Spracúvanie prebieha v súlade so zákonnými požiadavkami, čo znamená, že osobné údaje neuchovávame dlhšie, ako je nevyhnutné na účel spracúvania. V praxi to znamená, že údaje odstraňujeme, keď už nie sú relevantné alebo potrebné na analýzu, priamy marketing alebo na iné účely, na ktoré boli zhromaždené. Na marketingové účely nepoužívame informácie o transakciách nákupov, ktoré sú staršie ako 3 roky. Každá manipulácia s osobnými údajmi však prebieha za zachovania vysokej úrovne zabezpečenia a diskrétnosti.

**Vaše práva a možnosti**

**Právo na prístup:**

Chceme zachovať otvorenosť a transparentnosť o spracúvaní vašich údajov. Ak chcete získať ďalšie informácie o spôsobe spracúvania osobných údajov, máte právo požiadať spoločnosť Palawi o vydanie potvrdenia o tom, či spoločnosť Palawi spracúva osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú. Ak áno, máte právo získať prístup k u svojim osobným údajom, ktorý vám poskytneme vo forme tzv. registra (najmä, účel, kategórie osobných údajov, kategórie príjemcov osobných údajov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, doba uchovávania alebo kritériá na určenie doby uchovávania, informácie o zdroji zhromaždených osobných údajov). Ak dostaneme žiadosť o získanie prístupu, môže sa stať, že si od vás vyžiadame ďalšie informácie, aby sme zistili, k akým údajom chcete získať prístup, a ubezpečili sa, že ich poskytneme správnej osobe.

**Právo na opravu:**

Kedykoľvek máte právo požiadať o opravu svojich osobných údajov, ak sú nesprávne.

**Právo na výmaz:**

Máte právo požiadať o vymazanie osobných údajov, ktoré o vás spracúvame, a to v týchto prípadoch:

* údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý boli získané alebo spracúvané;
* odvolali ste svoj súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva, a na spracúvanie neexistuje žiadny ďalší právny základ;
* máte námietky týkajúce sa preváženia vašich záujmov nad spracúvaním vašich osobných údajov spoločnosťou Palawi a neexistuje žiadny oprávnený záujem spoločnosti Palawi na spracúvanie vašich osobných údajov, ktorý by bol dôležitejší ako váš záujem;
* máte námietky voči spracúvaniu vašich osobných údajov na účely priameho marketingu;
* osobné údaje sú spracúvané nezákonne;
* osobné údaje je potrebné vymazať, aby bol zachovaný súlad so zákonnou povinnosťou, ktorá sa na nás vzťahuje;
* boli zhromaždené osobné údaje dieťaťa (osoby mladšej ako 16 rokov), za ktoré nesiete zodpovednosť ako zákonný zástupca týkajúcu sa používania IT služieb, napr. sociálnych médií.

Môže sa stať, že nevyhovieme vašej žiadosti o výmaz, a to v prípade, že nám v tom bránia zákonné povinnosti. Môže k tomu dôjsť v prípade, že spracúvanie je potrebné na uplatnenie nášho práva na slobodu prejavu a prístupu k informáciám, splnenie zákonnej povinnosti, ktorá sa na nás vzťahuje, alebo na preukazovanie, uplatnenie alebo obhajovanie právnych nárokov.

**Právo na obmedzenie:**

Máte právo požiadať, aby bolo spracúvanie vašich osobných údajov do určitej miery obmedzené a to, ak namietate správnosť vašich osobných údajov (počas obdobia, počas ktorého máme možnosť overiť správnosť osobných údajov), ak je spracúvanie osobných údajov nezákonné, namietate výmaz a žiadate namiesto toho obmedzenie ich použitia, ak my už osobné údaje na daný účel nepotrebujeme, ale vy ich potrebujete na uplatnenie právneho nároku alebo ak namietate  preváženie vašich záujmov nad spracúvaním osobných údajov ( až do overenia, či oprávnené záujmy na našej strane prevažujú nad vašimi oprávnenými záujmami).

**Právo namietať**

**Oprávnený záujem:**

Ak máte osobné dôvody týkajúce sa vašej konkrétnej situácie, máte právo namietať proti spracúvaniu vašich osobných údajov, ak je právnym základom pre také spracúvanie náš oprávnený záujem. Ak však náš oprávnený záujem na spracúvanie prevyšuje nad vašim osobným záujmom, môžeme pokračovať v spracúvaní vašich údajov, a to aj napriek vašej námietke voči spracúvaniu.

**Priamy marketing (vrátane analýz vykonávaných na účely priameho marketingu):**

Máte možnosť vzniesť námietku voči spracúvaniu Vašich osobných údajov na účely priameho marketingu. Námietka sa týka aj analýz osobných údajov (tzv. profilovanie), ktoré sa vykonávajú v súvislosti s priamym marketingom.  Ak máte námietky voči priamemu marketingu, prestaneme spracúvať vaše osobné údaje na tento účel, ako aj na účel všetkých typov akcií priameho marketingu.

Samozrejme, môžete jednoducho odmietnuť odoberanie správ a osobných ponúk na konkrétnych kanáloch. Môžete od nás napríklad dostávať len ponuky e-mailom, ale nie prostredníctvom SMS správ. V takomto prípade nepodávajte námietku voči spracúvaniu osobných údajov, pretože by pre nás bolo zložité určiť, ktorý druh marketingu je pre vás relevantný. Ak sa rozhodnete odmietnuť spracúvanie svojich osobných údajov na účely priameho marketingu, nebudete od nás dostávať osobné ponuky. Môžete byť aj naďalej registrovaným klientom a môžete využívať body a zľavy, ale nebudete dostávať žiadne osobné ponuky, zľavy ani iné výhody.

**Právo na prenosnosť osobných údajov:**

Ak je naše právo na spracúvanie vašich osobných údajov založené na vašom súhlase alebo na plnení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy, ktorú sme s vami uzatvorili, máte právo požiadať o prenos údajov, ktoré sa vás týkajú a ktoré ste nám poskytli, inému prevádzkovateľovi osobných údajov (napr. dátová brána).

**Informácie o súboroch cookie**

Keď používate web palawi.sk, môže dôjsť k zhromažďovaniu vašich osobných údajov. V takomto prípade sa ukladajú informácie o používaní a stránkach, ktoré ste navštívili. Môžu sa týkať technických údajov o vašom zariadení a internetovom pripojení, napríklad operačného systému, verzie prehliadača, IP adresy, súborov cookie a jedinečných identifikátorov. Pri návšteve webu palawi.sk, na ktorom sú poskytované naše služby, môžu byť používané rôzne technológie na rozpoznanie vašej osoby, aby sme získali viac informácií o používateľoch. Môže k tomu dochádzať priamo alebo prostredníctvom používania technológie tretích strán. Môže ísť napr. o používanie súborov cookie.

**Čo je súbor cookie?**

Existujú dva typy súborov cookie. Jeden typ slúži na uloženie textového súboru na dlhé obdobie, má však obmedzenú platnosť. Účelom tohto súboru cookie je poskytnúť vám informácie napríklad o tom, čo je nové od vašej poslednej návštevy. Druhým typom súboru cookie je tzv. relačný súbor cookie, ktorý nemá obmedzenú platnosť. Textový súbor zostáva dočasne uložený, kým surfujete na stránke, a slúži napríklad na to, aby sa zachovalo nastavenie používaného jazyka. Po zatvorení prehliadača sa textový súbor odstráni.

**Prečo používame súbory cookie?**

Na webe palawi.sk používame súbory cookie na sledovanie položiek, ktoré ste pridali do svojho nákupného košíka. Súbory cookie používame aj na získanie webovej štatistiky. Túto štatistiku potrebujeme na vývoj webu palawi.sk. K informáciám nemajú prístup tretie strany..

Ak chcete používať všetky funkcie webu palawi.sk, musíte vyjadriť svoj súhlas s používaním súborov cookie. Môžete to urobiť v nastaveniach prehliadača. Ak nesúhlasíte s používaním súborov cookie, môžete ich vypnúť v nastaveniach zabezpečenia prehliadača. V dôsledku toho však nebude web palawi.sk fungovať správne.

### Sťažnosti

Máte právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (Office for Personal Data Protection of the Slovak Republic), [www.dataprotection.gov.sk](http://www.dataprotection.gov.sk/).

### Kontaktné údaje

Ak chcete získať ďalšie informácie o spracúvaní osobných údajov alebo ak máte nejaké otázky, môžete sa na nás kedykoľvek obrátiť.

Palawi, s. r. o.

Smrečianska 41

811 05 Bratislava

E-mail: info@palawispa.sk

**Zmeny zásad**

Tieto zásady ochrany údajov môžeme aktualizovať s cieľom opraviť nezrovnalosti alebo zachovať súlad s novými zákonnými alebo technologickými požiadavkami. Najnovšiu aktualizovanú verziu zásad ochrany osobných údajov nájdete vždy na tejto stránke. O rozsiahlych zmenách (týkajúcich sa napr. účelov spracúvania osobných údajov alebo kategórií osobných údajov) vás budeme informovať e-mailom alebo na webe palawi.sk.

Posledná aktualizácia 14. 05. 2018