

Podmínky ochrany osobních údajů

1. Kdo zpracovává vaše osobní údaje

Správce vašich osobních údajů je společnost:

Frutcha Friends s.r.o.

se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10

IČO: 216 19 212

DIČ: CZ21619212

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 402563

e-mail: info@frutcha.com

telefon: +420 604 388 029

dále jen „My“ nebo „Správce“.

Provozujeme internetový obchod na webových stránkách www.frutcha.com a www.frutcha.cz.

Při provozu E-shopu, prodeji Zboží, správě Předplatného, komunikaci se zákazníky a propagaci našich produktů zpracováváme některé osobní údaje.

Osobní údaje zpracováváme zejména v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecným nařízením o ochraně osobních údajů („GDPR“), a souvisejícími právními předpisy České republiky.

Nemáme jmenovaného pověřence pro ochranu osobních údajů. Veškeré dotazy a žádosti týkající se osobních údajů můžete zasílat na info@frutcha.com.

I. Jaké osobní údaje zpracováváme a proč

A. Kontakt a dotazy

Pokud nás kontaktujete prostřednictvím kontaktního formuláře, e-mailu, telefonu, sociálních sítí nebo jiným způsobem, můžeme zpracovávat zejména:

- jméno a příjmení;
- e-mailovou adresu;
- telefonní číslo;
- název společnosti a IČO, pokud jednáte za podnikatele;
- obsah vaší zprávy a další údaje, které nám v komunikaci sdělíte.

Proč údaje zpracováváme?

Údaje používáme k vyřízení vašeho dotazu, přípravě nabídky, komunikaci o našich produktech a službách a případně k provedení opatření před uzavřením smlouvy.

Právní základ

Osobní údaje zpracováváme:

- podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, pokud jednáme o uzavření smlouvy nebo provádíme opatření na vaši žádost před jejím uzavřením;
- podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR na základě našeho oprávněného zájmu na vyřizování dotazů a vedení běžné obchodní komunikace, pokud se dotaz netýká uzavření smlouvy.

Doba zpracování

Komunikaci uchováváme po dobu nezbytnou k vyřízení požadavku, nejdéle zpravidla dva roky od poslední komunikace, pokud z ní nevznikne smluvní vztah nebo právní nárok.

B. Objednávky a zákaznický účet

Pokud u nás nakoupíte nebo si založíte zákaznický účet, můžeme zpracovávat zejména:

- jméno a příjmení;
- fakturační a doručovací adresu;
- e-mailovou adresu a telefonní číslo;
- název společnosti, IČO a DIČ;
- informace o objednaném Zboží, ceně, způsobu dopravy a platby;
- historii objednávek;
- údaje o zákaznickém účtu;
- komunikaci týkající se objednávky;
- údaje o reklamaci, odstoupení od smlouvy nebo vrácení Zboží;
- informace o stavu platby a identifikátor platební transakce.

Údaje o platební kartě nezískáváme ani neukládáme. Platby kartou zpracovává příslušný poskytovatel platební brány.

Proč údaje zpracováváme?

Osobní údaje potřebujeme pro:

- přijetí a vyřízení objednávky;
- uzavření a plnění kupní smlouvy;
- zaplacení a doručení Zboží;
- vedení zákaznického účtu;
- vystavení účetních a daňových dokladů;
- vyřízení reklamací, vrácení Zboží a odstoupení od smlouvy;
- plnění našich zákonných povinností.

Právní základ

Osobní údaje zpracováváme podle:

- čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR – uzavření a plnění smlouvy;
- čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR – plnění právních povinností, zejména účetních, daňových a spotřebitelských;
- čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR – náš oprávněný zájem na ochraně a uplatňování právních nároků a předcházení podvodům.

Doba zpracování

Údaje nezbytné pro plnění smlouvy uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu a následně zpravidla tři roky od jeho ukončení.

Daňové doklady a související údaje uchováváme po dobu stanovenou právními předpisy, zpravidla deset let od konce zdaňovacího období, ve kterém se uskutečnilo příslušné plnění.

Pokud vznikne spor, reklamace, neuhrazená pohledávka nebo jiný právní nárok, můžeme nezbytné údaje uchovávat až do jeho pravomocného ukončení a vypořádání.

Údaje v zákaznickém účtu uchováváme po dobu jeho existence. Zrušením zákaznického účtu není dotčena povinnost uchovávat údaje, které potřebujeme pro splnění zákonné povinnosti nebo ochranu právních nároků.

C. Předplatné a opakované platby

Pokud si objednáte Předplatné Frutcha, zpracováváme kromě údajů uvedených výše také:

- zvolený produkt, množství a interval dodávek;
- datum založení, změny, pozastavení nebo ukončení Předplatného;
- historii Pravidelných dodávek;
- datum a stav plánovaných a provedených plateb;
- identifikátor platební metody nebo platebního oprávnění;
- informace o neúspěšných platbách;
- změny doručovacích a kontaktních údajů;
- požadavky provedené prostřednictvím rozhraní pro správu Předplatného.

Proč údaje zpracováváme?

Údaje potřebujeme pro založení a správu Předplatného, vytváření Pravidelných dodávek, zpracování opakovaných plateb, komunikaci o Předplatném a vyřízení vašich požadavků.

Právní základ

Zpracování probíhá zejména podle:

- čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR – uzavření a plnění Smlouvy o Předplatném;
- čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR – plnění účetních, daňových a dalších právních povinností;
- čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR – ochrana našich právních nároků, bezpečnost plateb a předcházení zneužití.

Opakované platby

Opakované platby zpracovává platební brána GoPay. GoPay bezpečně uchovává údaje potřebné k provádění opakovaných plateb. My neukládáme celé číslo vaší platební karty, datum její platnosti ani bezpečnostní kód.

Od GoPay získáváme pouze údaje potřebné ke správě platby, například stav platby, částku, datum, identifikátor transakce a informaci, zda se platbu podařilo provést.

Doba zpracování

Údaje potřebné ke správě Předplatného zpracováváme po dobu jeho trvání a následně zpravidla tři roky od jeho ukončení.

Účetní a daňové údaje uchováváme po dobu stanovenou právními předpisy, zpravidla deset let od konce příslušného zdaňovacího období.

D. Reklamace, vrácené a nepřevzaté zásilky a právní nároky

Při řešení reklamace, odstoupení od smlouvy, vrácení Zboží, nepřevzaté zásilky nebo jiného sporu můžeme zpracovávat zejména:

- identifikační a kontaktní údaje;
- číslo a obsah objednávky;
- informace od dopravce;
- historii doručování zásilky;
- obsah vzájemné komunikace;
- fotografie a dokumenty související s reklamací;
- údaje o vzniklých nákladech, platbách a pohledávkách.

Právní základ

Zpracování probíhá podle:

- čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR – plnění smlouvy;
- čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR – plnění právních povinností, zejména při vyřizování reklamací;
- čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR – náš oprávněný zájem na ochraně a uplatňování právních nároků.

Doba zpracování

Údaje uchováváme po dobu vyřízení příslušného případu a následně zpravidla tři roky. Pokud probíhá soudní, správní nebo jiné řízení, uchováváme nezbytné údaje až do jeho pravomocného skončení a vypořádání souvisejících nároků.

E. Newslettery a obchodní sdělení

1. Zákazníci

Pokud jste u nás nakoupili, můžeme vaši e-mailovou adresu použít k zasílání novinek a nabídek obdobných produktů Frutcha, pokud jste tuto možnost při nákupu nebo později neodmítli.

Právním základem je náš oprávněný zájem na přímém marketingu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR ve spojení s § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

Zasílání obchodních sdělení můžete při nákupu odmítnout a následně se můžete kdykoliv bezplatně odhlásit prostřednictvím odkazu v každém e-mailu nebo napsáním na info@frutcha.com.

Pro tento účel zpracováváme e-mailovou adresu nejdéle dva roky od posledního nákupu, pokud se neodhlásíte dříve nebo dalším nákupem nezačne běžet nová doba.

2. Dobrovolné přihlášení k newsletteru

Pokud jste se k newsletteru přihlásili prostřednictvím formuláře na webu nebo jiným způsobem mimo objednávku, zpracováváme vaši e-mailovou adresu na základě vašeho souhlasu podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

Souhlas je dobrovolný a můžete jej kdykoliv odvolat prostřednictvím odkazu v každém e-mailu nebo napsáním na info@frutcha.com.

Údaje zpracováváme do odvolání souhlasu. Oprávněnost a aktuálnost databáze příjemců pravidelně kontrolujeme a neaktivní kontakty můžeme odstranit.

Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování, které probíhalo před jeho odvoláním.

F. Bezpečnost E-shopu a předcházení zneužití

Při návštěvě E-shopu můžeme zpracovávat technické údaje, zejména:

- IP adresu;
- datum a čas přístupu;
- typ zařízení, operačního systému a internetového prohlížeče;
- navštívené stránky;
- technické záznamy o chybách a bezpečnostních událostech.

Údaje zpracováváme pro zajištění bezpečnosti E-shopu, odhalování technických problémů, předcházení podvodům a zneužití a ochranu našich práv.

Právním základem je náš oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

Technické a bezpečnostní záznamy uchováváme pouze po nezbytnou dobu, zpravidla nejdéle 12 měsíců, pokud konkrétní bezpečnostní incident nevyžaduje jejich delší uchování.

II. Odkud osobní údaje získáváme

Osobní údaje získáváme zejména:

- přímo od vás při objednávce, registraci, kontaktování nebo správě Předplatného;
- z vašeho používání E-shopu;
- od dopravců v souvislosti s doručením nebo vrácením zásilky;
- od poskytovatelů platebních služeb v souvislosti se stavem platby;
- od poskytovatele systému Předplatného;
- z veřejných rejstříků, pokud nakupujete jako podnikatel;
- od reklamních a analytických partnerů, pokud jste udělili příslušný souhlas.

III. Komu mohou být osobní údaje zpřístupněny

Osobní údaje nepředáváme třetím stranám bez důvodu. Mohou k nim však mít přístup poskytovatelé, kteří nám pomáhají provozovat E-shop, vyřizovat objednávky a poskytovat naše služby.

Podle povahy služby mohou být příjemci nebo zpracovateli zejména:

- **Shoptet a.s.** – provoz E-shopu a související technické služby;
- **Marketing Hub s.r.o., služba Repetiv** – provoz a správa Předplatného;
- **Shipmall s.r.o.** a další skladoví nebo fulfillmentoví partneři – skladování, balení a expedice Zboží;
- **Packeta s.r.o., PPL CZ s.r.o., Česká pošta, s.p., DHL a další dopravci** – doručování zásilek;
- **Comgate a.s.** – zpracování běžných online plateb;
- **GOPAY s.r.o.** – platební služby a opakované platby v rámci Předplatného;
- **Ecomail.cz, s.r.o.** – rozesílání newsletterů a zákaznické e-mailové komunikace;
- poskytovatelé hostingu, informačních technologií, zabezpečení, zálohování a technické podpory;
- účetní, daňoví, právní a další odborní poradci;
- **Google Ireland Limited** – analytické a reklamní služby;
- **Meta Platforms Ireland Limited** – Facebook, Instagram a reklamní služby;
- **Seznam.cz, a.s.** – Sklik a související reklamní a měřicí služby;
- **TikTok Technology Limited** – reklamní a měřicí služby TikTok;
- orgány veřejné moci, pokud nám předání ukládá právní předpis nebo je nezbytné k ochraně našich práv.

Někteří příjemci vystupují jako naši zpracovatelé a údaje zpracovávají podle našich pokynů. Jiní poskytovatelé, zejména platební instituce, dopravci nebo některé reklamní platformy, mohou v určitém rozsahu vystupovat jako samostatní správci osobních údajů.

IV. Předávání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor

Většinu osobních údajů zpracováváme na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru.

Někteří naši techničtí, analytici a reklamní partneři však mohou osobní údaje zpracovávat také v zemích mimo Evropský hospodářský prostor, zejména ve Spojených státech amerických.

Takové předání probíhá pouze při splnění podmínek GDPR, zejména:

- na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající úrovni ochrany;
- na základě rámce EU–USA pro ochranu osobních údajů, pokud je příjemce certifikován;
- prostřednictvím standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí;
- případně na základě jiné zákonné výjimky nebo vhodné záruky.

Podrobnější informace o konkrétních zárukách vám poskytneme na žádost.

V. Automatizované rozhodování a profilování

Nevyužíváme automatizované individuální rozhodování, které by pro vás mělo právní účinky nebo vás obdobným způsobem významně ovlivňovalo ve smyslu článku 22 GDPR.

Pokud udělíte souhlas s analytickými nebo marketingovými cookies, může docházet k profilování pro účely vyhodnocování návštěvnosti, měření účinnosti reklamy a zobrazování relevantnějších reklam. Toto profilování samo o sobě nevede k automatickému rozhodnutí s právními nebo obdobně závažnými účinky.

VI. Používání cookies a podobných technologií

Cookies jsou malé textové soubory ukládané do vašeho zařízení při návštěvě webových stránek. Vedle cookies můžeme používat také obdobné technologie, například pixely, značky nebo lokální úložiště prohlížeče.

Nezbytné cookies

Nezbytné cookies zajišťují základní fungování E-shopu, například:

- provoz nákupního košíku;
- přihlášení k zákaznickému účtu;
- zabezpečení webu;
- zapamatování nastavení cookies;
- dokončení objednávky a platby.

Tyto cookies jsou nezbytné pro fungování E-shopu a nelze je prostřednictvím cookie lišty vypnout.

Preferenční cookies

Preferenční cookies umožňují zapamatovat si vaše nastavení a přizpůsobit vám některé funkce E-shopu. Používáme je pouze s vaším souhlasem, pokud nejsou nezbytné pro službu, kterou jste výslovně požadovali.

Analytické cookies

Analytické cookies nám pomáhají zjistit, jak návštěvníci E-shop používají, které stránky navštěvují a kde se mohou setkávat s problémy.

Používáme je pouze s vaším předchozím souhlasem. Pro analytiku můžeme využívat zejména služby společnosti Google.

Marketingové cookies

Marketingové cookies slouží k měření reklamních kampaní, vyhodnocování konverzí, remarketingu a zobrazování relevantnější reklamy.

Používáme je pouze s vaším předchozím souhlasem. Mohou je využívat zejména společnosti Google, Meta, Seznam a TikTok.

Správa souhlasu

Při první návštěvě E-shopu si můžete prostřednictvím cookie lišty vybrat, které kategorie cookies povolíte.

Souhlas s preferenčními, analytickými nebo marketingovými cookies můžete kdykoliv změnit nebo odvolat prostřednictvím odkazu „Nastavení cookies“ dostupného na E-shopu.

Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním.

Aktuální seznam používaných cookies, jejich poskytovatelů, účelů a doby platnosti je uveden přímo v rozhraní pro nastavení cookies. Tento seznam se může měnit podle aktuálně používaných služeb a nastavení E-shopu.

Cookies můžete spravovat také prostřednictvím svého internetového prohlížeče. Zablokování nezbytných cookies však může způsobit, že některé funkce E-shopu nebudou správně fungovat.

VII. Vaše práva

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte za podmínek stanovených GDPR zejména právo:

- získat potvrzení, zda vaše osobní údaje zpracováváme, a požadovat k nim přístup;
- požadovat opravu nepřesných nebo doplnění neúplných údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování;
- získat osobní údaje ve strukturovaném a strojově čitelném formátu a předat je jinému správci;
- vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, včetně přímého marketingu;
- kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním;

- nebýt předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, které má právní nebo obdobně významné účinky;
- podat stížnost u dozorového úřadu.

Ne všechna práva lze uplatnit ve všech situacích. Některé údaje například nemůžeme vymazat, pokud nám jejich uchovávání ukládá právní předpis nebo pokud je potřebujeme k ochraně právních nároků.

Svá práva můžete uplatnit e-mailem na info@frutch.com nebo písemně na adrese našeho sídla.

Můžeme vás požádat o přiměřené ověření totožnosti, abychom osobní údaje neposkytli neoprávněné osobě.

Na žádost odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené GDPR.

Stížnost u dozorového úřadu

Pokud se domníváte, že osobní údaje nezpracováváme správně, můžete podat stížnost u:

Úřadu pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27

170 00 Praha 7

e-mail: posta@uouu.gov.cz

web: www.uouu.gov.cz

Tím není dotčeno vaše právo obrátit se na příslušný soud.

VIII. Zabezpečení osobních údajů

Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření, která mají osobní údaje chránit před neoprávněným přístupem, ztrátou, zneužitím, změnou nebo zničením.

Přístup k osobním údajům mají pouze osoby, které je potřebují pro výkon své práce nebo poskytování sjednané služby a jsou vázány povinností mlčenlivosti nebo jinou odpovídající smluvní povinností.

IX. Změny těchto podmínek

Tyto Podmínky ochrany osobních údajů můžeme aktualizovat, zejména pokud se změní způsob zpracování osobních údajů, používané služby nebo právní předpisy.

Aktuální znění je vždy zveřejněno na E-shopu. Pokud by změna podstatně ovlivnila způsob zpracování vašich osobních údajů, budeme vás o ní vhodným způsobem informovat.

Tyto Podmínky ochrany osobních údajů jsou účinné od **16. 7. 2026**.