

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A POUŽÍVÁNÍ COOKIES

Městská plovárna Luhačovice / e-shop

Účinné od 1. 7. 2026

1. Správce osobních údajů

- 1.1. Správcem osobních údajů je Sportovní centrum Radostova, příspěvková organizace, se sídlem Hradisko 1029, 763 26 Luhačovice, IČ: 70974942, DIČ: CZ70974942, datová schránka bkak8bz (dále jen „správce“).
- 1.2. Správce provozuje Městskou plovárnu Luhačovice na adrese Městská plovárna Luhačovice, Solné 1090, 763 26 Luhačovice a e-shop <https://eshop.plovarnaluhacovice.cz>.
- 1.3. Kontaktní údaje správce: e-mail info@plovarnaluhacovice.cz, telefon +420 733 710 355. Kontaktní osoba pro dotazy a žádosti týkající se ochrany osobních údajů: reditel@radostova.cz.
- 1.4. Tento dokument vysvětluje, jak správce zpracovává osobní údaje zákazníků, návštěvníků webu a e-shopu, uživatelů zákaznických účtů, držitelů poukazů, permanentek, abonentů, držitelů kreditních bank a osob komunikujících se správcem. Součástí dokumentu jsou také informace o používání cookies a obdobných technologií.

2. Zásady zpracování

- 2.1. Správce zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalšími příslušnými právními předpisy.
 - 2.1.1. Osobní údaje zpracováváme pouze pro konkrétní, výslovné a legitimní účely.
 - 2.1.2. Zpracováváme pouze údaje přiměřené a nezbytné pro daný účel.
 - 2.1.3. Údaje uchováváme jen po nezbytnou dobu.
 - 2.1.4. Údaje chráníme vhodnými technickými a organizačními opatřeními.
 - 2.1.5. Nepředáváme osobní údaje třetím osobám pro jejich vlastní marketing bez právního důvodu nebo souhlasu.

3. Jaké osobní údaje zpracováváme

| Kategorie údajů | Příklady údajů |
|--|---|
| Identifikační a kontaktní údaje | jméno, příjmení, e-mail, telefon, případně adresa nebo fakturační údaje |
| Údaje o objednávce a smlouvě | číslo objednávky, zakoupený produkt, cena, datum nákupu, platnost produktu, stav objednávky, číslo nebo kód vstupenky/poukazu |
| Platební údaje | stav platby, identifikátor transakce, platební metoda, informace předané platební bránou; správce obvykle nezpracovává celé číslo platební karty ani bezpečnostní kód karty |
| Údaje o uživatelském účtu | přihlašovací údaje v zabezpečené podobě, historie objednávek, nastavení účtu, související provozní údaje |
| Údaje o abonentech, kreditních bankách a permanentkách | typ účtu nebo tarifu, kredit, zůstatek, historie dobíjení a čerpání, číslo čipu nebo karty, datum expirace, případně údaj o ověření nároku na slevu |
| Komunikace a reklamace | obsah e-mailů, žádostí, reklamací, stížností, údaje potřebné pro jejich vyřízení |
| Technické a bezpečnostní údaje | IP adresa, logy, identifikátory zařízení nebo prohlížeče, cookies a obdobné identifikátory podle nastavení webu a e-shopu |

- 3.1. Správce zpravidla nepožičuje ani neuchovává kopie občanských průkazů, studentských průkazů, průkazů ZTP/ZTP/P nebo jiných dokladů, pokud to není nezbytné a zákonné. U zlevněných tarifů se preferuje pouze ověření nároku a uchování minimální informace potřebné pro nastavení tarifu.

4. Účely, právní základy a doba zpracování

| Účel | Právní základ | Typická doba uchování |
|---|---|---|
| Objednávka, platba a dodání produktu | plnění smlouvy | po dobu trvání smlouvy a následně po dobu potřebnou pro reklamace a ochranu právních nároků |
| Uživatelský účet | plnění smlouvy / oprávněný zájem | po dobu existence účtu; neaktivní účet může být po přiměřené době zrušen nebo anonymizován |
| Abonentní účty, kreditní banky, permanentky a čipy | plnění smlouvy / oprávněný zájem | po dobu existence účtu nebo platnosti produktu a následně po dobu potřebnou pro účetní, reklamační a právní účely |
| Účetnictví a daňové doklady | právní povinnost | po dobu stanovenou účetními a daňovými předpisy |
| Reklamace, stížnosti a právní nároky | plnění smlouvy / právní povinnost / oprávněný zájem | po dobu vyřízení a následně po dobu běhu promlčecích lhůt nebo trvání sporu |
| Provozní a bezpečnostní logy | oprávněný zájem na bezpečném provozu | po dobu nezbytnou pro bezpečnost, diagnostiku a řešení incidentů |
| Marketingová komunikace | souhlas nebo oprávněný zájem podle povahy sdělení | do odvolání souhlasu, odmítnutí zasílání nebo po dobu přiměřenou účelu |
| Volitelné cookies a měření návštěvnosti | souhlas uživatele | po dobu uvedenou v cookie liště nebonastavení souhlasu |

- 4.1. Konkrétní doby uchování se mohou lišit podle povahy produktu, zákonných povinností, promlčecích lhůt, probíhající reklamace, kontroly nebo právního sporu. Po uplynutí potřebné doby jsou údaje vymazány nebo anonymizovány.

5. Příjemci a zpracovatelé osobních údajů

- 5.1. Osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze osobám, které je potřebují pro uvedené účely. Jde zejména o pověřené zaměstnance správce a níže uvedené kategorie příjemců nebo zpracovatelů:
- 5.1.1. provozovatel e-shopového a pokladního systému EPOS, zejména HaSaM, s.r.o., v rozsahu nezbytném pro provoz e-shopu, pokladního systému a technickou podporu,
 - 5.1.2. poskytovatel platební brány ComGate v rozsahu nezbytném pro provedení a ověření platby,
 - 5.1.3. poskytovatelé webhostingu, serverových, e-mailových, IT, bezpečnostních a zálohovacích služeb,
 - 5.1.4. účetní, daňoví, právní a obdobní odborní poradci, pokud je to nezbytné,
 - 5.1.5. orgány veřejné moci, pokud to ukládá právní předpis nebo je to nezbytné pro ochranu práv správce.
- 5.2. Se zpracovateli osobních údajů správce uzavírá smlouvy podle čl. 28 GDPR, pokud jejich role zpracovatele vzniká.

6. Předávání do třetích zemí

- 6.1. Správce nemá v úmyslu předávat osobní údaje do zemí mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor. Pokud by k takovému předání došlo v souvislosti s některým technickým nástrojem nebo službou, proběhne pouze při splnění podmínek GDPR, například na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně, standardních smluvních doložek nebo jiného vhodného mechanismu.

7. Automatizované rozhodování a profilování

- 7.1. Správce neprovádí automatizované rozhodování s právními nebo obdobně významnými účinky vůči zákazníkům.
- 7.2. Ceny v e-shopu nejsou přizpůsobovány konkrétní osobě na základě automatizovaného rozhodování, pokud není u konkrétní akce nebo produktu výslovně uvedeno jinak.
- 7.3. Zařazení abonenta do slevové kategorie může být technicky vyhodnocováno podle objektivních pravidel, zejména podle výše kreditu po dobítí a typu tarifu. Nejde o profilování pro marketingové účely.

8. Práva subjektu údajů

- 8.1. V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte zejména tato práva:
 - 8.1.1. právo na přístup k osobním údajům,
 - 8.1.2. právo na opravu nepřesných nebo neúplných údajů,
 - 8.1.3. právo na výmaz, pokud jsou splněny zákonné podmínky,
 - 8.1.4. právo na omezení zpracování,
 - 8.1.5. právo na přenositelnost údajů, pokud se uplatní,
 - 8.1.6. právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, zejména proti přímému marketingu,
 - 8.1.7. právo odvolat souhlas, pokud je zpracování založeno na souhlasu; odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování před odvoláním,
 - 8.1.8. právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: <https://uoou.gov.cz>.
- 8.2. Svá práva můžete uplatnit na e-mailu reditel@radostova.cz nebo info@plovarnaluhacovice.cz. Správce může před vyřízením žádosti přiměřeně ověřit totožnost žadatele, aby nedošlo k neoprávněnému zpřístupnění údajů.
- 8.3. Upozorňujeme, že některým žádostem nelze vyhovět v plném rozsahu, pokud správce musí údaje uchovávat pro splnění právní povinnosti, vyřízení smlouvy, reklamace nebo ochranu právních nároků.

9. Obchodní sdělení

- 9.1. E-maily nezbytné pro objednávku, platbu, doručení produktu, reklamaci nebo provozní informaci k zakoupené službě nejsou obchodním sdělením vyžadujícím marketingový souhlas.
- 9.2. Marketingová sdělení zasíláme pouze v souladu s právními předpisy. Odběr lze kdykoliv odmítnout odkazem v obchodním sdělení nebo kontaktováním správce.

10. Cookies a obdobné technologie

- 10.1. Cookies jsou malé soubory nebo jiné obdobné technologie ukládané do zařízení uživatele nebo umožňující čtení informací ze zařízení uživatele. Pomáhají zajistit fungování webu a e-shopu, zapamatovat si nastavení, měřit návštěvnost nebo zobrazovat relevantní obsah, pokud s tím uživatel souhlasí.
- 10.2. Tyto informace o cookies se vztahují na webové stránky Městské plovárny Luhačovice a e-shop provozovaný na adrese <https://eshop.plovarnaluhacovice.cz>, pokud na nich dochází k používání cookies nebo obdobných technologií.

10.3. Kategorie cookies

| Kategorie | Účel | Souhlas |
|-----------------------------|---|--|
| Nezbytné / technické | Zajištění základního fungování webu a e-shopu, košíku, přihlášení, bezpečnosti, platebního procesu, uložení volby cookies a přenosu komunikace. | Nepotřebují souhlas, pokud jsou nezbytné pro fungování služby vyžádané uživatelem. |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| Předvolby / funkční nastavení | Zapamatování uživatelských voleb, například jazyk, nastavení zobrazení nebo preferované volby. | Podle povahy konkrétní cookies; pokud nejde o nezbytné uložení, používají se na základě souhlasu. |
| Statistické / analytické | Měření návštěvnosti, pochopení používání webu, zlepšování obsahu a služeb. | Pouze na základě souhlasu, pokud nejde o čistě anonymní technické zpracování bez možnosti identifikace. |
| Marketingové | Měření kampaní, personalizace reklamy, remarketing nebo propojení se sociálními sítěmi. | Pouze na základě souhlasu. |

10.4. Udělení, odmítnutí a změna souhlasu

- 10.4.1. Při první návštěvě webu nebo e-shopu se může zobrazit cookie lišta nebo nastavení souhlasu. Uživatel může přijmout všechny volitelné cookies, odmítnout volitelné cookies nebo si nastavit jednotlivé kategorie podle dostupných voleb.
- 10.4.2. Souhlas je dobrovolný. Odmítnutí volitelných cookies nemá bránit používání základních funkcí webu a e-shopu. Bez nezbytných cookies však nemusí být možné dokončit objednávku, přihlášení, platbu nebo jiné funkce, které si uživatel výslovně vyžádal.
- 10.4.3. Souhlas lze kdykoliv změnit nebo odvolat prostřednictvím odkazu „Nastavení cookies“, „Spravovat souhlas“ nebo obdobné volby dostupné na webu či v e-shopu. Uživatel může cookies také vymazat nebo blokovat v nastavení svého prohlížeče; některé funkce webu a e-shopu pak nemusí fungovat správně.

10.5. Přehled používaných cookies

- 10.5.1. Konkrétní seznam používaných cookies, jejich poskytovatelů, účelů a dob uložení je veden v cookie liště nebo v nastavení souhlasu. Správce jej průběžně aktualizuje podle skutečně používaných technologií. Obecný přehled typických cookies je uveden níže.

| Typický název / oblast | Poskytovatel | Účel | Doba uložení |
|--|--|---|---|
| Session / košík / přihlášení | správce nebo provozovatel e-shopového systému | fungování e-shopu, košíku, objednávky, přihlášení a bezpečnosti | po dobu relace nebo nezbytně nutnou dobu |
| Cookies consent / preference souhlasu | správce nebo poskytovatel cookie lišty | uložení volby uživatele ohledně cookies | obvykle několik měsíců až 1 rok podle nastavení |
| Statistické cookies | správce nebo analytický nástroj, pokud je používán | měření návštěvnosti a zlepšování služeb | podle nastavení nástroje a souhlasu uživatele |
| Marketingové cookies | reklamní nebo sociální platforma, pokud je používána | měření kampaní, remarketing, personalizace reklamy | podle nastavení nástroje a souhlasu uživatele |

- 10.5.2. Pokud určitá kategorie cookies není na webu nebo v e-shopu technicky používána, nebude se uživateli ukládat ani v případě, že je v těchto zásadách obecně popsána.

10.6. Právní základ cookies

- 10.6.1. Nezbytné technické cookies používáme, protože jsou nutné pro provoz webu nebo e-shopu, provedení přenosu komunikace nebo poskytnutí služby, kterou si uživatel výslovně vyžádal. Pokud prostřednictvím nezbytných cookies dochází ke zpracování osobních údajů, právním základem je zejména plnění smlouvy nebo oprávněný zájem na bezpečném a funkčním provozu webu a e-shopu.

10.6.2. Volitelné cookies, zejména statistické a marketingové, používáme pouze na základě souhlasu uživatele. Souhlas lze kdykoliv odvolat.

10.7. Třetí strany u cookies

10.7.1. Některé cookies nebo obdobné technologie mohou pocházet od třetích stran, například od poskytovatele e-shopového systému, platební brány, analytického nástroje, reklamního systému, mapového podkladu, videoplatformy nebo sociální sítě. Aktuální seznam třetích stran je uveden v nastavení cookie lišty, pokud jsou tyto služby používány.

11. Zabezpečení osobních údajů

11.1. Správce přijímá technická a organizační opatření odpovídající povaze, rozsahu a rizikosti zpracování. Jde zejména řízení přístupových oprávnění, ochranu přístupových údajů, zabezpečenou komunikaci, pravidelné aktualizace systémů, zálohování, školení pověřených osob a omezení přístupu k osobním údajům pouze na osoby, které je potřebují pro svoji práci.

12. Změny tohoto dokumentu

12.1. Správce může tyto zásady aktualizovat zejména při změně právních předpisů, používaných služeb, účelů zpracování nebo technického řešení e-shopu. Aktuální znění je vždy dostupné v e-shopu nebo na webu provozovatele.

12.2. Tyto zásady zpracování osobních údajů a používání cookies nabývají účinnosti dne 1. 7. 2026.