

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

internetového obchodu www.darcekovydom.sk

Účinnosť od: 18. 8. 2026

1. Prevádzkovateľ

Prevádzkovateľom osobných údajov je:

MONA PLUS, spol. s r.o.

Južná 426/25

922 02 Krakovany

Slovenská republika

IČO: 36 259 098

DIČ: 2021795369

ÚČ DPH: SK2021795369

Prevádzka a korešpondenčná adresa:

Štefánikova 1190/61

921 01 Piešťany

Slovenská republika

E-mail: info@darcekovydom.sk

Telefón: +421 948 399 097

ďalej len „prevádzkovateľ“.

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, ďalej len „GDPR“, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a ďalšími príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. Aké osobné údaje spracúvame

V súvislosti s prevádzkou internetového obchodu môžeme spracúvať najmä tieto osobné údaje:

- meno a priezvisko
- fakturačnú adresu
- dodaciu adresu
- e-mailovú adresu
- telefónne číslo
- údaje o objednávke
- údaje potrebné na vystavenie účtovných a daňových dokladov
- údaje týkajúce sa spôsobu platby
- údaje potrebné na doručenie objednávky
- údaje poskytnuté pri reklamácií alebo vytknutí vady
- údaje poskytnuté pri odstúpení od zmluvy
- údaje poskytnuté pri komunikácii s prevádzkovateľom
- údaje potrebné na vybavenie zákazníckej podpory

- texty, mená, vek, dátumy, fotografie, grafiku a ďalšie podklady poskytnuté zákazníkom pri objednávke personalizovaného výrobku
- technické údaje súvisiace s používaním internetového obchodu
- IP adresu
- identifikátory zariadenia
- údaje o internetovom prehliadači
- údaje o operačnom systéme
- približnú polohu odvodenú z IP adresy
- online identifikátory a údaje získavané prostredníctvom cookies a obdobných technológií v rozsahu uvedenom v Zásadách používania súborov cookies.

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje iba v rozsahu potrebnom na konkrétny účel spracúvania.

3. Účely a právne základy spracúvania

3.1. Vybavenie objednávky

Osobné údaje spracúvame na:

- prijatie a spracovanie objednávky
- uzatvorenie a plnenie kúpnej zmluvy
- prípravu a výrobu objednaného tovaru
- úpravu personalizovaného výrobku podľa zadania zákazníka
- doručenie tovaru
- komunikáciu so zákazníkom v súvislosti s objednávkou
- vybavenie osobného odberu
- riešenie prípadných zmien alebo storna objednávky.

Právnym základom je plnenie zmluvy alebo vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR.

3.2. Účtovné a daňové povinnosti

Osobné údaje spracúvame na plnenie zákonných povinností, najmä na:

- vystavenie faktúry
- vedenie účtovníctva
- archiváciu účtovných a daňových dokladov
- plnenie povinností voči daňovým a iným orgánom verejnej moci.

Právnym základom je splnenie zákonnej povinnosti podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR.

3.3. Reklamácie, vytknutie vady a odstúpenie od zmluvy

Osobné údaje spracúvame na vybavovanie:

- reklamácií
- vytknutí väd
- odstúpení od zmluvy
- žiadostí zákazníkov
- sťažností a podnetov
- uplatňovania a obhajovania právnych nárokov.

Právnym základom je podľa konkrétnej situácie plnenie zmluvy, splnenie zákonnej povinnosti alebo oprávnený záujem prevádzkovateľa na ochrane a uplatňovaní právnych nárokov podľa čl. 6 ods. 1 písm. b), c) alebo f) GDPR.

3.4. Komunikácia so zákazníkom

Osobné údaje spracúvame na odpovedanie na otázky, požiadavky, podnety a inú komunikáciu so zákazníkom.

Právnym základom môže byť podľa povahy komunikácie plnenie zmluvy, vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy alebo oprávnený záujem prevádzkovateľa na riadnej komunikácii so zákazníkmi podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) alebo f) GDPR.

3.5. Kontaktný formulár

Prevádzkovateľ môže spracúvať osobné údaje poskytnuté prostredníctvom kontaktného formulára umiestneného na internetovej stránke za účelom:

- vybavenia otázok, dopytov a požiadaviek
- poskytnutia informácií o produktoch alebo službách
- komunikácie so zákazníkom pred uzatvorením zmluvy
- vybavenia požiadaviek týkajúcich sa objednávok, reklamácií alebo zákazníckej podpory.

Spracúvané môžu byť najmä:

- meno a priezvisko
- e-mailová adresa
- telefónne číslo, ak ho používateľ uvedie
- obsah správy a ďalšie údaje, ktoré používateľ dobrovoľne poskytne.

Právnym základom spracúvania je vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR alebo oprávnený záujem prevádzkovateľa na vybavení komunikácie a poskytovaní zákazníckej podpory podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.

3.6. Transakčné e-maily a oznámenia súvisiace s objednávkou

Prevádzkovateľ môže zákazníkovi zasielať transakčné e-mailové alebo SMS oznámenia súvisiace s uzatvorením a plnením zmluvy, najmä:

- potvrdenie prijatia objednávky
- potvrdenie platby
- informácie o stave objednávky
- informácie o výrobe alebo príprave personalizovaného výrobku
- informácie o odoslaní zásielky
- informácie o doručení zásielky alebo možnosti vyzdvihnutia
- informácie týkajúce sa reklamácie, odstúpenia od zmluvy alebo zákazníckej podpory.

Takéto oznámenia nie sú marketingovou komunikáciou a nevyžadujú osobitný marketingový súhlas.

Právnym základom je plnenie zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR, prípadne oprávnený záujem prevádzkovateľa na riadnom informovaní zákazníka o stave objednávky podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.

Na odosielanie e-mailových správ môže prevádzkovateľ využívať poskytovateľa e-mailových služieb, najmä Resend, Inc. alebo iného aktuálne využívaného poskytovateľa technických e-mailových služieb.

3.7. Priama marketingová komunikácia

Prevádzkovateľ aktuálne neprevádzkuje newsletter ani pravidelné zasielanie obchodných oznámení prostredníctvom e-mailu.

Ak by prevádzkovateľ v budúcnosti zaviedol newsletter alebo inú priamu marketingovú komunikáciu, osobné údaje by na tento účel spracúval iba na základe príslušného právneho základu, najmä súhlasu dotknutej osoby podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR, ak by bol podľa právnych predpisov potrebný. Súhlas by bolo možné kedykoľvek odvolať. Pri elektronickom priamom marketingu by prevádzkovateľ postupoval aj podľa príslušných ustanovení zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

3.8. Analytika a meranie návštevnosti

Internetový obchod využíva alebo môže využívať Google Analytics 4 na analýzu návštevnosti a používania internetového obchodu, vyhodnocovanie jeho fungovania a zlepšovanie používateľského prostredia.

Analytické cookies a súvisiace technológie sa používajú iba v rozsahu povolenom používateľom prostredníctvom cookie lišty, ak je na ich používanie potrebný súhlas.

Právnym základom spracúvania údajov získavaných prostredníctvom nepovinných analytických cookies je súhlas dotknutej osoby podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Google Analytics môže v závislosti od nastavenia služby spracúvať technické a online identifikačné údaje, údaje o používaní webovej stránky, informácie o návšteve jednotlivých stránok a udalostiach a ďalšie údaje potrebné na analytické účely.

Pri používaní Google Analytics môže byť príjemcom údajov spoločnosť Google Ireland Limited a ďalšie subjekty spoločnosti Google podľa aktuálneho nastavenia a podmienok príslušných služieb.

3.9. Google Ads a meranie konverzií

Internetový obchod využíva alebo môže využívať služby Google Ads na zobrazovanie a vyhodnocovanie reklamy a na meranie účinnosti reklamných kampaní.

V rámci Google Ads môžu byť používané najmä technológie na:

- meranie konverzií
- vyhodnocovanie reklamných kampaní
- priradenie objednávok alebo iných udalostí k reklamnej kampani
- vytváranie a vyhodnocovanie reklamných publik
- remarketing
- personalizáciu reklamy, ak je táto funkcia aktivovaná a používateľ na ňu udelil príslušný súhlas.

Nepovinné reklamné cookies a súvisiace technológie sa používajú iba v rozsahu povolenom používateľom prostredníctvom cookie lišty.

Právnym základom spracúvania osobných údajov na účely nepovinného reklamného merania, remarketingu a personalizácie reklamy je súhlas dotknutej osoby podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Pri používaní Google Ads môže byť príjemcom údajov spoločnosť Google Ireland Limited a ďalšie subjekty spoločnosti Google podľa aktuálneho nastavenia a podmienok príslušných služieb.

3.10. Meta Ads, Facebook Ads, Instagram Ads a Meta Pixel

Internetový obchod využíva alebo môže využívať služby spoločnosti Meta Platforms Ireland Limited na zobrazovanie a vyhodnocovanie reklamy na platformách Facebook a Instagram.

Na tento účel môže byť používaný najmä Meta Pixel a súvisiace technológie.

Tieto technológie môžu slúžiť najmä na:

- meranie účinnosti reklamných kampaní
- meranie konverzií
- vyhodnocovanie návštevnosti získanej z reklamy
- vytváranie reklamných publík
- remarketing
- personalizáciu reklamy
- zobrazovanie relevantnejšej reklamy na platformách Facebook a Instagram.

Nepovinné marketingové cookies a súvisiace technológie spoločnosti Meta sa používajú iba na základe príslušného súhlasu používateľa.

Právnym základom spracúvania osobných údajov na tieto účely je súhlas dotknutej osoby podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Pri používaní služieb Meta môže byť príjemcom údajov spoločnosť Meta Platforms Ireland Limited a ďalšie subjekty skupiny Meta podľa aktuálneho nastavenia a podmienok príslušných služieb.

4. Personalizované výrobky

4.1.

Pri objednávke personalizovaného výrobku môže zákazník poskytnúť najmä:

- meno
- vek
- dátum
- vlastný text
- fotografiu
- grafiku
- logo
- obrázok
- venovanie
- iné podklady potrebné na vytvorenie personalizovaného výrobku.

4.2.

Tieto údaje spracúvame v rozsahu potrebnom na vytvorenie, úpravu, výrobu a dodanie objednaného výrobku.

Právnym základom je plnenie kúpnej zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR.

4.3.

Zákazník zodpovedá za to, že je oprávnený poskytnúť fotografie, texty, grafiku, mená, dátumy alebo iné podklady, ktoré poskytne na účely personalizácie výrobku.

Ak zákazník poskytne fotografiu alebo iný materiál zobrazujúci tretiu osobu, vyhlasuje, že je oprávnený takýto materiál poskytnúť na účely výroby objednaného výrobku.

4.4.

Prevádzkovateľ nevyžaduje poskytovanie osobitných kategórií osobných údajov podľa čl. 9 GDPR, napríklad údajov o zdravotnom stave, náboženskom vyznaní, politických názoroch, genetických údajov alebo biometrických údajov. Zákazník by takéto údaje nemal poskytovať.

4.5.

Podklady poskytnuté na výrobu personalizovaného výrobku nepoužívame na marketingové účely bez príslušného právneho základu.

5. Platobná brána Stripe

Pri platbe kartou alebo iným spôsobom prostredníctvom platobnej brány Stripe môže byť platba spracúvaná spoločnosťou Stripe Payments Europe, Limited a príslušnými spoločnosťami skupiny Stripe podľa konkrétnej platobnej služby.

Údaje platobnej karty sú zadávané do platobného rozhrania poskytovateľa platobných služieb.

Prevádzkovateľ internetového obchodu nemá prístup k úplným údajom platobnej karty.

Prevádzkovateľ môže spracúvať iba údaje potrebné na potvrdenie platby a spárovanie platby s objednávkou, napríklad informáciu o stave platby, identifikátor platby, sumu, menu a čas uskutočnenia platby.

Spracovanie osobných údajov poskytovateľom platobných služieb sa riadi aj jeho vlastnými podmienkami a zásadami ochrany osobných údajov.

6. Doručovanie, Packeta a ďalší dopravcovia

Na účely doručenia objednávky môže prevádzkovateľ poskytnúť nevyhnutné osobné údaje spoločnosti Packeta Slovakia s. r. o. alebo inému dopravcovi, ktorého si zákazník zvolí.

Môže ísť najmä o:

- meno a priezvisko
- dodáciu adresu alebo zvolené výdajné miesto
- telefónne číslo
- e-mailovú adresu
- údaje potrebné na identifikáciu zásielky
- informácie potrebné na doručenie alebo vyzdvihnutie zásielky.

Údaje sa poskytujú iba v rozsahu potrebnom na zabezpečenie doručenia objednávky.

7. E-shop, hosting a technické služby

Internetový obchod využíva e-shopové riešenie postavené na systéme Medusa a súvisiacich technológiách potrebných na prevádzku internetového obchodu.

Na zabezpečenie prevádzky internetového obchodu môžu byť využívané najmä tieto služby a poskytovatelia:

- Hetzner Online GmbH - hosting, serverová infraštruktúra a technické zabezpečenie prevádzky
- Medusa - e-shopový systém a súvisiace technológie
- Resend, Inc. - odosielanie transakčných e-mailových správ
- Stripe Payments Europe, Limited - platobné služby
- Packeta Slovakia s. r. o. - doručovanie zásielok
- Google Ireland Limited - analytické a reklamné služby
- Meta Platforms Ireland Limited - reklamné služby na platformách Facebook a Instagram
- poskytovatelia IT služieb, technickej podpory a údržby
- poskytovatelia účtovných alebo administratívnych služieb.

Prevádzkovateľ poskytuje týmto subjektom iba údaje potrebné na poskytovanie príslušnej služby a zabezpečuje primerané zmluvné a bezpečnostné opatrenia podľa povahy spracúvania.

8. Prijemcovia osobných údajov

Osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu sprístupnené najmä týmto príjemcom alebo kategóriám príjemcov:

- poskytovateľom e-shopového systému a technických služieb
- poskytovateľovi hostingu a serverovej infraštruktúry, najmä Hetzner Online GmbH
- poskytovateľovi platobných služieb, najmä Stripe Payments Europe, Limited
- spoločnosti Packeta Slovakia s. r. o. a ďalším dopravcom
- poskytovateľovi e-mailových služieb, najmä Resend, Inc.
- spoločnosti Google Ireland Limited v súvislosti s Google Analytics a Google Ads
- spoločnosti Meta Platforms Ireland Limited v súvislosti s Facebook Ads, Instagram Ads a Meta Pixelom
- poskytovateľom IT služieb a technickej podpory
- účtovníkovi alebo účtovnej spoločnosti
- právny, daňový alebo iným odborným poradcom, ak je to potrebné
- orgánom verejnej moci, ak takáto povinnosť vyplýva zo zákona.

Rozsah príjemcov sa môže meniť v závislosti od aktuálne využívaných služieb a technického riešenia internetového obchodu.

9. Prenos osobných údajov do tretích krajín

Pri využívaní niektorých poskytovateľov služieb môže dochádzať k spracúvaniu alebo prenosu osobných údajov mimo Európskeho hospodárskeho priestoru.

Ak k takémuto prenosu dochádza, prevádzkovateľ zabezpečí, aby sa uskutočňoval v súlade s GDPR a na základe príslušného právneho mechanizmu, najmä:

- rozhodnutia Európskej komisie o primeranosti
- štandardných zmluvných doložiek
- certifikačných mechanizmov

- alebo iných primeraných záruk podľa GDPR.

Pri službách Google, Meta, Stripe a Resend sa spôsob spracúvania a prípadných prenosov riadi aj podmienkami týchto poskytovateľov.

10. Doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje uchovávame iba počas obdobia potrebného na splnenie konkrétneho účelu, na ktorý boli získané, alebo počas obdobia, počas ktorého nám povinnosť ich uchovávania ukladá zákon.

Konkrétne lehoty uchovávania sú najmä:

- objednávky a súvisiaca dokumentácia: spravidla 10 rokov
- účtovné a daňové doklady: 10 rokov
- údaje potrebné na vybavenie reklamácie alebo vytknutia vady: počas trvania reklamačného konania a následne počas obdobia potrebného na ochranu alebo uplatnenie právnych nárokov
- údaje súvisiace s odstúpením od zmluvy: počas vybavenia odstúpenia a následne počas obdobia potrebného na ochranu alebo uplatnenie právnych nárokov
- komunikácia so zákazníkom vrátane kontaktného formulára: najviac 2 roky od ukončenia komunikácie, ak neexistuje iný právny dôvod na dlhšie uchovávanie
- marketingové súhlasy, ak by boli v budúcnosti získavané: do odvolania súhlasu alebo najviac 5 rokov od jeho udelenia, ak nie je súhlas obnovený
- údaje spracúvané na základe oprávneného záujmu: počas trvania oprávneného záujmu, najmä počas premlčacích lehôt
- údaje získavané prostredníctvom analytických a reklamných cookies: podľa nastavenia príslušných služieb, cookie lišty a podľa účelu, na ktorý boli získané
- podklady k personalizovaným výrobkom: počas obdobia potrebného na vybavenie objednávky a následne počas primeraného obdobia potrebného na riešenie reklamácie, úpravy výrobku alebo ochranu právnych nárokov, ak neexistuje iný právny dôvod na ich ďalšie uchovávanie.

Po uplynutí príslušnej doby osobné údaje vymažeme alebo anonymizujeme, ak ich ďalšie uchovávanie nie je potrebné z iného právneho dôvodu.

11. Práva dotknutej osoby

Dotknutá osoba má za podmienok stanovených GDPR najmä právo:

- na prístup k svojim osobným údajom
- na opravu nesprávnych alebo neúplných osobných údajov
- na vymazanie osobných údajov
- na obmedzenie spracúvania
- namietť proti spracúvaniu osobných údajov
- na prenosnosť osobných údajov v prípadoch stanovených GDPR
- odvolať súhlas, ak je spracúvanie založené na súhlase
- ne byť predmetom rozhodnutia založeného výlučne na automatizovanom spracúvaní vrátane profilovania, ak sú splnené podmienky podľa čl. 22 GDPR.

Práva dotknutej osoby nie sú absolútne a môžu podliehať podmienkam a výnimkám ustanoveným GDPR.

12. Uplatnenie práv

Svoje práva môže dotknutá osoba uplatniť:

e-mailom:

info@darcekovydom.sk

alebo písomne na adrese:

MONA PLUS, spol. s r.o.

Štefánikova 1190/61

921 01 Piešťany

Slovenská republika

Prevádzkovateľ vybavuje žiadosti v súlade s lehotami ustanovenými GDPR.

Ak má prevádzkovateľ dôvodné pochybnosti o totožnosti osoby, ktorá žiadosť podáva, môže požadovať primerané overenie jej totožnosti.

13. Sťažnosť dozornému orgánu

Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie jej osobných údajov nie je v súlade s právnymi predpismi, má právo podať sťažnosť alebo návrh na začatie konania dozornému orgánu.

Dozorným orgánom v Slovenskej republike je:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky

Galvaniho Business Centrum II

Galvaniho 7/B

821 04 Bratislava

Slovenská republika

Aktuálne kontaktné údaje úradu sú dostupné na oficiálnom webovom sídle úradu:

www.dataprotection.gov.sk

14. Automatizované rozhodovanie

Prevádzkovateľ pri bežnom spracúvaní objednávok nevykonáva rozhodovanie založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania, ktoré by malo pre zákazníka právne účinky alebo ho podobne významne ovplyvňovalo.

Prevádzkovateľ môže využívať reklamné a analytické nástroje, ktoré môžu pracovať s publikami, segmentmi alebo remarketingom, avšak iba v rozsahu, v akom na to používateľ udelil príslušný súhlas prostredníctvom cookie lišty.

15. Bezpečnosť osobných údajov

Prevádzkovateľ prijíma primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov pred neoprávneným alebo nezákonným spracúvaním, stratou, zničením, poškodením, zmenou alebo neoprávneným prístupom.

Medzi tieto opatrenia môže patriť najmä:

- používanie zabezpečeného pripojenia
- obmedzenie prístupu k osobným údajom iba na oprávnené osoby
- technické zabezpečenie serverovej infraštruktúry
- pravidelné zálohovanie
- používanie prístupových práv
- používanie dôveryhodných poskytovateľov technických služieb
- zmluvné zabezpečenie vzťahov so sprostredkovateľmi.

16. Zmeny zásad ochrany osobných údajov

Prevádzkovateľ je oprávnený tieto zásady aktualizovať najmä v prípade:

- zmien právnych predpisov
- zmien technického riešenia internetového obchodu
- zavedenia nových služieb
- zmeny spôsobu spracúvania osobných údajov
- zmeny poskytovateľov služieb
- zmeny analytických, reklamných alebo marketingových nástrojov.

Aktuálne znenie zásad je vždy dostupné na internetovej stránke www.darcekovydom.sk.

Tieto Zásady ochrany osobných údajov nadobúdajú účinnosť dňa 18. 8. 2026.