

POLITYKA PRYWATNOŚCI SKLEPU INTERNETOWEGO eLADEX.COM.PL

z 24.05.2018r.

1. **[Administrator danych osobowych]**

Administratorem danych osobowych udostępnionych przez Klienta w Sklepie internetowym jest firma Ladex Chłodnictwo-klimatyzacja Schwarz Mydlarz Sp. j., wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000004607, NIP: 777-10-05-507, REGON: 630269378, kapitał zakładowy w wysokości 200.000 PLN (w pełni opłacony).

Siedziba Administratora danych osobowych:

*ul. Rzemieślnicza 15
62-081 Przeźmierowo*

Sprzedawca potwierdza, że przetwarza dane Użytkownika zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/W (“RODO”) L 119/40 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 4.5.2016 (tekst w języku polskim)

oraz

ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002r. Dane osobowe Klientów oraz ich adresy e-mail nie są udostępniane podmiotom trzecim, za wyjątkiem firm pośredniczących w transakcjach płatniczych oraz dostawców, dla których dane te są niezbędne do realizacji płatności czy dostarczenia przesyłki.

2. **[Zgoda Klienta]**

Dokonując rejestracji w Sklepie, Klient dobrowolnie wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, zachowując prawo do wglądu, poprawy i usunięcia ich z bazy.

3. **[Dane zbierane przez nasze przedsiębiorstwo]**

Pod [poniższym linkiem](#) użytkownik może zapoznać się z listą danych gromadzonych przez Administratora, źródle ich pochodzenia oraz celu ich przetwarzania.

4. **[Prawo do zgłoszenia sprzeciwu, woli usunięcia danych oraz innych ich modyfikacji]**

Klient może poprawić lub usunąć informacje na swój temat w dowolnym momencie poprzez panel użytkownika dostępny po zalogowaniu.

5. **[Bezpieczeństwo transmisji danych]**

Wszystkie formularze służące do wpisywania informacji prywatnych, są umieszczone w bezpiecznym obszarze serwisu. Łączenie się z nimi odbywa się z użyciem scentralizowanego protokołu SSL 3.0 (Secure Socket Layer) RSA 128bit – gwarantowanym certyfikatem Powszechnego Centrum Certyfikacji prowadzonym przez Unizeto Technologies S.A. z siedzibą w Szczecinie, w efekcie czego wszystkie dane

osobowe Klientów są szyfrowane i nawet w przypadku przechwycenia transmisji, niemożliwe do odczytania przez osoby nieupoważnione.

6. **[Pliki cookies]**

W czasie wizyty na stronie internetowej sklepu, automatycznie gromadzone są pliki cookies typu DoubleClick (małe pliki tekstowe zapisywane na komputerze użytkownika; zawierają losowo generowany 18-cyfrowy, niepowtarzalny identyfikator), przechowujące informacje związane z korzystaniem ze Sklepu. Dotyczą one w szczególności identyfikacji sesji (w której z kolei znajdują się zakodowane informacje o zalogowaniu, produktach w koszyku, ostatnio przeglądanych oraz ustawień sortowania i widoku produktów) oraz ustawień obsługi witryny.

Użytkownik może zrezygnować z cookies wybierając odpowiednie ustawienia w przeglądarce, jednak należy pamiętać, że w takim przypadku korzystanie z wszystkich funkcji witryny może okazać się niemożliwe. Korzystając ze Sklepu użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez podmioty wymienione w niniejszym punkcie, dotyczących go danych w sposób i w celach określonych powyżej.

7. **[Dane do rejestracji]**

Korzystanie z niektórych opcji serwisu, jak np. historia zakupów czy dział reklamacji RMA, jest możliwe tylko po dokonaniu rejestracji. Rejestracja jest dobrowolna i nie wymaga się jej do złożenia zamówienia. W czasie rejestracji Klient jest proszony o podanie imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail, nr telefonu, a także dowolnie przyjętego loginu i hasła. Czynności rejestracyjne dokonywane są jednorazowo, a kolejne Zamówienia realizowane są na podstawie logowania się Zamawiającego w Sklepie poprzez podanie loginu i ustalonego hasła. Do logowania Klient może wykorzystać również opcję połączenia konta w Sklepie wykorzystując istniejące konto w innym serwisie, np. poprzez serwis Google, OpenId lub Facebook. Jest to opcja dodatkowa, Klient nie musi z niej korzystać. Dane zebrane od Klienta w procesie rejestracji nie są uzupełniane informacjami z innych źródeł.

8. **[Poufność danych do logowania]**

Login i hasło mają charakter poufny. Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za szkody spowodowane ujawnieniem go osobom trzecim. Zamawiający korzystający z loginu i hasła zobowiązany jest do aktualizacji swoich danych podanych przy rejestracji, każdorazowo w przypadku ich zmiany. Odpowiedzialność za brak aktualizacji danych ponosi Zamawiający.

9. **[Dane do zamówienia bez rejestracji]**

Klienci, którzy nie są zarejestrowani, również mogą składać Zamówienia, wówczas przy każdym zakupie będą proszeni o podanie imienia, nazwiska, adresu dostawy oraz nr telefonu i adresu poczty e-mail. Dane zebrane od Klienta przy zamówieniu bez rejestracji nie są uzupełniane informacjami z innych źródeł.

10. **[Cel gromadzenia danych]**

Dane gromadzone podczas rejestracji lub zakupu są wykorzystane do prawidłowej realizacji Zamówień, a także do śledzenia statusu Zamówienia i dokonywania w nim zmian na życzenie Klienta zanim zostanie wysłane. Klienci zachowują prawo do wglądu, poprawy oraz usunięcia swoich danych z bazy adresowej po zrealizowaniu Zamówienia. Czynności tych dokonać można z poziomu strony internetowej sklepu po zalogowaniu lub też poprzez kontakt z obsługą Sklepu.

11. [Komu przekazujemy dane?]

Remarketing Google Adwords

Identyfikator danego urządzenia zapisany w pliku cookie typu Double Click dodawany jest do listy remarketingowej, która przechowywana jest na serwerach firmy Google, a następnie grupowana według określonych kategorii. Informacje zapisane w plikach cookies, znajdujących się w pamięci masowej urządzenia Klienta, są później wykorzystywane w ramach remarketingu. Remarketing to działanie polegające na wykorzystaniu danych zebranych w plikach cookies, przez dostawców zewnętrznych, w celu wyświetlania reklam w oparciu o dane zebrane w czasie korzystania przez Klienta z zawartości Sklepu. Klient może w przeglądarce internetowej wyłączyć obsługę plików cookies, za pomocą [opcji wyłączenia reklam Google](#), lub na stronie [Network Advertising Initiative](#). Cookies w żaden sposób nie modyfikują pozostałych danych znajdujących się w pamięci masowej urządzenia Klienta, jak i nie wpływają na prawidłowe działanie systemu operacyjnego.

Google Analytics

Osobną grupę automatycznie gromadzonych plików cookies stanowią dane dotyczące oglądalności stron internetowych oraz profilu systemowego użytkownika (włącznie z jego adresem IP), gromadzone przez Google Analytics. Dane te są przekazywane spółce Google i przechowywane przez nią na serwerach w Stanach Zjednoczonych. Google używa tych informacji w celu oceny korzystania z witryny przez użytkownika, tworzenia raportów dotyczących ruchu na stronach dla operatorów witryn, integracji narzędzia DoubleClick Campaign Manager lub raportów zainteresowań i danych demograficznych Google Analytics oraz świadczenia innych usług związanych z ruchem na witrynach internetowych i korzystaniem z Internetu. Adresy IP użytkowników nie są łączone z żadnymi innymi danymi będącymi w posiadaniu Google. Program Google Analytics używany jest też jako wsparcie dla prowadzonych kampanii remarketingowych.

Livechat

Kolejnym zestawem danych, których nośnikiem są pliki cookies, są dane dotyczące aktualnie przeglądanej strony, źródła wejścia, czasu wizyty oraz dane o systemie operacyjnym, przeglądarce i lokalizacji użytkownika. Dane te pozyskiwane są dla potrzeb działania aplikacji umożliwiającej chat z konsultantem online (Livechat), zwanej dalej „Chatem”, korzystającej z plików cookies. Informacje przechowywane w aplikacji Chat nie są łączone z danymi osobowymi internautów, są automatycznie kasowane po opuszczeniu witryny sklepu przez użytkownika. Sklep zastrzega sobie prawo do możliwości wysłania konkretnym użytkownikom zachęty do rozmowy z konsultantem w formie komunikatu z pytaniem o pomoc. Klient nie musi odpisywać na ww. komunikat. Treść rozmów przeprowadzonych w systemie Chat jest archiwizowana i przechowywana w celu podnoszenia jakości obsługi oraz dla celów statystyczno-analitycznych.

Hotjar

Na stronie Sklepu wykorzystywane jest narzędzie Hotjar, które monitoruje oraz zapisuje zachowanie użytkownika w serwisie. Narzędzie to rejestruje dane odnośnie zachowania użytkowników takie jak: nawigacja, przewijanie strony, ruch kursora. Zbierane są także

informacje na temat lokalizacji, używanego urządzenia, systemu operacyjnego, przeglądarki czy cookies. Hotjar nie zbiera ani nie przechowuje informacji personalnych (w tym danych osobowych) użytkowników. Więcej informacji na temat polityki prywatności narzędzia Hotjar znajduje się pod linkiem: <https://www.hotjar.com/privacy>. Jeżeli nie chcesz aby Twoja aktywność na stronie była mierzona przez Hotjar, skorzystaj z poniższego linku: <https://www.hotjar.com/opt-out>.

Facebook Piksel

RespoTeam stosuje ponadto technologię piksel konwersji Facebooka. Jej celem jest ułatwienie w zarządzaniu reklamami na Facebooku oraz prowadzenie działań remarketingowych.

Edrone

Strona Sklepu internetowego jest zintegrowana z narzędziem Edrone, którego głównym celem jest:

- Manulana wysyłka e-mailingu do klienta (z newsletterem)
- Automatyczna wysyłka e-mailingu w sytuacji, w której klient dodał produkt do koszyka, ale nie dokonał zakupu.

Warunkiem wysyłki jest uprzednia zgoda użytkownika udzielona na stronie sklepu internetowego (np. udzielona w trakcie rejestracji konta lub zapisu do newslettera). Celem przetwarzania danych jest lepsze dostosowanie przesyłanych wiadomości do potrzeb klienta. Następuje tutaj tzw. Profilowanie użytkownika. Dane przekazywane przez Sprzedawcę do narzędzia Edrone zostały opisane pod [tym linkiem](#).

CallPage

Aplikacja ta pozwala użytkownikowi pozostawić swój numer telefonu bądź imię, nazwisko oraz adres e-mail na stronie Sklepu internetowego a następnie na automatyczne połączenie klienta z obsługą Sprzedającego. CallPage w trakcie wykonywania połączenia udostępnia handlowcom informację o aktualnie przeglądanej stronie oraz lokalizacji użytkownika. Celem przekazania danych klienta jest umożliwienie obustronnego kontaktu telefonicznego w kilka sekund od zainicjowania akcji przez użytkownika.

Amocrm

System CRM pozwala gromadzić dane na temat klientów z różnych źródeł tj.:

- Czata (Livechat)
- Aplikacji CallPage
- Połączeń telefonicznych
- Formularzy kontaktowych ze strony Sklepu internetowego
- Skrzynki e-mail

Celem przetwarzania danych jest ujednoczenie standardów obsługi klienta.

Obsługa procesu zakupowego w Sklepie internetowym

Typ firmy	Nazwa firmy	Adres	Cel przetwarzania danych
-----------	-------------	-------	--------------------------

Operator sklepu internetowego	IAI S.A.	Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin	Obsługa zakupu od strony procesowej
Obsługa płatności	PayPal Inc.	L-1150 Luksemburg	Obsługa zakupu od strony procesowej
Obsługa płatności	PayPro S.A	ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań	Obsługa zakupu od strony procesowej
Obsługa płatności	IAI S.A.	Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin	Obsługa zakupu od strony procesowej
Obsługa leasingowa	Europejski Fundusz Leasingowy SA	pl. Orłąt Lwowskich 1, 53 – 605 Wrocław	Obsługa finansowania zakupu
Obsługa leasingowa	LeaseLink Sp. z o.o.	Al. Stanów Zjednoczonych 59, 04-028 Warszawa	Obsługa finansowania zakupu
Sprzedaż ratalna	Santander Consumer Bank S.A.	ul. Strzegomska 42c, 53-611 Wrocław	Obsługa finansowania zakupu
Kurierzy	IAI S.A.	Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin	Zapewnienie dostawy
Kurierzy	DPD Strefa Paczki Sp. z o.o.	ul. Mineralna 15, 02-274 Warszawa	Zapewnienie dostawy
Kurierzy	JAS-FBG S.A.	ul. Kolejowa 17, Katowice	Zapewnienie dostawy
Przesyłki pocztowe	Poczta Polska S.A.	ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa	Zapewnienie dostawy
Biuro księgowo	Agencja Podatkowa Argus	ul. Kochanowskiego 6/4, 60-844 Poznań	Obsługa księgowo zarejestrowanych transakcji

W przypadku, gdy źródłem odwiedzin danego użytkownika są kreacje reklamowe emitowane przez podmioty współpracujące ze Sklepem w modelu rozliczeniowym CPA („Cost Per Action”), na ostatnim kroku złożenia zamówienia, dane o jego numerze i kwocie są przekazywane do tych firm, jako niezbędne do celów rozliczeniowych.

Podmioty gospodarcze wymienione w niniejszym punkcie, nie mogą przekazywać danych, którymi dysponują o użytkownikach Sklepu, osobom trzecim, chyba że będą zobowiązane uczynić to na podstawie przepisów prawa.

12. [Okres przetwarzania danych]

Administrator przechowuje dane przez okres nie dłuższy niż jest to niezbędne dla prawidłowej realizacji Zamówienia. Po tym czasie dane są przechowywane wyłącznie na potrzeby zabezpieczenia możliwości dochodzenia roszczeń lub gdy jest to wymagane obowiązującymi przepisami prawa.

13. [Kontakt z obsługą]

Każdorazowy kontakt z obsługą Sklepu za pośrednictwem telefonu lub poczty e-mail, wiąże się z wykorzystaniem podanych danych w celu udzielenia odpowiedzi. Konsultanci kontaktują się z Klientami za pośrednictwem tych samych kanałów komunikacji.

14. [Wiadomości wysyłane do Klienta]

Po złożeniu zamówienia, na podany adres e-mail wysyłane jest potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji, a w następnej kolejności bieżące informacje o przebiegu tego zamówienia. Klienci, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie informacji o nowościach i promocjach, tą samą drogą otrzymują wiadomości z aktualnym wydarzeniami w Sklepie. Wiadomości typu newsletter są wysyłane jedynie od Sprzedawcy. Z usługi

newsletter można zrezygnować w dowolnym momencie korzystając z formularza na stronie internetowej lub wysyłając maila z informacją o rezygnacji.

15. [Ewaluacja jakości usług]

Klient dokonujący zakupu w sklepie może wyrazić dodatkową, dobrowolną zgodę na przekazanie swojego adresu e-mail do:

- Grupa Allegro Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu oraz
- Okazje.info z siedzibą w Łodzi.

Zgoda dotyczy przetwarzania przez Sklep, Grupa Allegro Sp. z o.o. oraz Okazje.info danych osobowych Klienta w celu wypełnienia ankiety z opinią o dokonanej transakcji w Sklepie.

16. [Pytania do administratora]

Pytania dotyczące ochrony prywatności należy kierować na adres e-mail bok@ladex.com.pl.



LADEX