Obchodní podmínky

Kontext PROZIS znovu potvrzuje svůj závazek chránit data svých zákazníků a návštěvníků webových stránek. V souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR – Nařízení (EU) 2016/679 Evropského parlamentu a Rady ze dne 27. dubna 2016) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, PROZIS revidoval Obchodní podmínky používání internetového obchodu i své Zásady ochrany osobních údajů. Nové znění těchto dokumentů vstoupí v platnost 25. května 2018.

Všeobecné obchodní podmínky

Přístup na tuto webovou stránku a její používání se řídí těmito Všeobecnými obchodními podmínkami užívání, které zahrnují také Všeobecné podmínky prodeje internetového obchodu www.prozis.com a Zásady ochrany osobních údajů a soukromí, které předkládá obchodní společnost Prozis.com, S.A., DIČ 506806693, se sídlem Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugalsko, dále jen PROZIS®, s odkazem na ochrannou známku, kterou vlastní.

Úvod

Prodej uskutečněný prostřednictvím internetového obchodu www.prozis.com předpokládá, že zákazník přijal Všeobecné podmínky prodeje, které jsou stanoveny v souladu s platnou legislativou pro oblast elektronického maloobchodu.

PROZIS si však vyhrazuje právo tyto Všeobecné podmínky prodeje kdykoli změnit bez předchozího upozornění a zavazuje se zveřejnit jakékoli změny na těchto stránkách.

PROZIS nenese odpovědnost za jakékoli situace vzniklé v důsledku nedostupnosti webových stránek, bez ohledu na její délku, a vyhrazuje si právo omezit přístup do určitých částí webu z technických důvodů nebo za účelem splnění zákonných povinností.

Pojmy a definice

Zákazník – každá fyzická osoba, která dosáhla věku alespoň 18 let a vytvoří si zákaznický účet s tím, že všechny údaje týkající se její identifikace a další informace potřebné k zadání a vyřízení objednávek jsou pravdivé, aktuální a úplné. Pro všechny účely PROZIS považuje **právnickou osobu** za identifikovanou a odlišenou na základě spojení obchodní firmy, sídla a daňového identifikačního čísla uvedeného při založení příslušného zákaznického účtu.

Cookie – malý datový soubor zaslaný do počítače zákazníka a uložený na jeho pevném disku.

Při vytvoření účtu na webových stránkách bude na počítači zákazníka uložen cookie, který umožní automatické ověření při každé další návštěvě těchto stránek.

Cookies se také používají k tomu, aby náš systém mohl sledovat kroky zákazníka během nákupní relace. Pokud zákazník nepovolí používání cookies, nebude moci tyto stránky využívat.

Osobní údaje – informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, tedy „subjektu údajů“, kterou lze přímo nebo nepřímo identifikovat pomocí identifikátoru (např. jméno, identifikační číslo, e-mailová adresa, IP adresa atd.).

Duchovní vlastnictví – veškerá práva duševního vlastnictví k softwaru a obsahu dostupnému prostřednictvím těchto webových stránek náleží společnosti PROZIS a jsou licencována a chráněna celosvětovými zákony a smlouvami.

Všechna tato práva jsou vyhrazena společnosti PROZIS a jejím dodavatelům.

Zákazník si může obsah těchto stránek uložit, vytisknout nebo jinak zobrazit pouze pro svou osobní potřebu.

Publikace, úprava, distribuce nebo reprodukce jakéhokoli obsahu těchto stránek v jakékoli formě, stejně jako jeho spojení s jakýmkoli podnikáním nebo společností, je zakázáno.

PROZIS – ochranná známka vlastněná obchodní společností Prozis.com, S.A.

Zpracování údajů — jakákoli operace nebo soubor operací prováděných s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, ať už automatizovanými prostředky či nikoli, jako je shromažďování, zaznamenávání, organizace, strukturování, ukládání, přizpůsobení nebo změna, vyhledávání, nahlížení, používání, zpřístupnění přenosem, šířením nebo jiným zpřístupněním, porovnávání nebo propojování, omezení, vymazání nebo zničení.

Správce zpracování údajů – obchodní společnost Prozis.com, S.A., výše blíže identifikovaná.

Webová stránka – internetová stránka www.prozis.com, vlastněná a provozovaná společností Prozis.com, S.A. za účelem propagace a prodeje produktů tohoto internetového obchodu.

Předmět

Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek je stanovit podmínky přístupu a užívání webových stránek zákazníkem, který si přeje nakoupit v tomto internetovém obchodě. **Všeobecné podmínky prodeje** mají za cíl upravit podmínky zpracování obchodních transakcí mezi společností PROZIS a zákazníkem. **Zásady ochrany osobních údajů a soukromí** si kladou za cíl stanovit opatření na ochranu soukromí při zpracování osobních údajů a volném pohybu těchto údajů, včetně personalizovaných nástrojů pro správu údajů poskytovaných zákazníky.

I - Obecné podmínky prodeje

1.1 Proces objednání a nákupu

Možnosti platby a lhůty – Jakmile je objednávka zadána v zákaznickém účtu, vybraná platební metoda zobrazí lhůtu pro provedení platby. Pokud tato lhůta uplyne bez potvrzení platby a zvolenou možností není platba na dobírku, bude objednávka zrušena.

PROZIS nabízí pro nákupy ve svém internetovém obchodě následující platební možnosti:

Credit Card

The customer will be able to pay using a credit card and take advantage of the liquidity and payment deadlines offered by his/her bank.

All transactions on our website are secure.

Is it safe to pay online using my credit card?

PROZIS uses a sophisticated fraud detection and prevention mechanism. This solution makes it possible to verify the authenticity of online payments, while simultaneously ensuring our customers' data integrity and security, as well as their identification.

This security feature is provided via SSL (Secure Socket Layer) technology that encrypts communications between the customer's computer and our server, so that they cannot be intercepted. Thus, PROZIS reserves the right to refuse payment of any order by any transaction considered to be illicit. Any and all activities considered as illegal will be immediately reported to the competent authorities.

3D Secure: 3D Secure is a communication protocol designed to improve online payment security and enable the authentication of the card user by the credit card issuer. When paying at an online store, a credit card validation process is triggered. Should the credit card be considered valid, 3D Secure protocol security systems check the customer's identity, resorting to the credit card issuer in real time. The issuer validates the customer's identity and informs the store system that the card being used is legitimate.

The goal is to protect credit card users, minimising the possibility of fraudulent credit card use and improving overall transaction performance. This protocol is used by Visa, as "Verified by Visa", and by Mastercard, as "Secure Code".

How is credit card payment processed?

After selecting the credit card payment option and clicking on "Place Order", the customer is directed to the payment platform where the necessary credit card data needs to be entered, namely the credit card number, expiration date and security code. Finally, clicking on the "I validate my payment" button will set the transaction in motion.

If payment is declined, an error message will be displayed in the shopping cart window. In such an event, attempting to complete the transaction again is recommended. If the problem persists however, we advise the customer to contact his/her bank or credit card issuer for further information.

Once payment is completed, the amount will be charged to the customer's credit card account. If, for any reason, it proves necessary to completely or partially cancel the order, the corresponding value will be reimbursed within 5 working days. The transaction will show on the customer's credit card statement three working days following the reimbursement date.

Warning: Payments are always charged in Euros, even if prices are displayed in other currencies. Some banking institutions may charge currency exchange rates. PROZIS is totally alien to this fact and is not to be held responsible for it.

PayPal

PayPal is a secure payment method used worldwide. For further information concerning this payment method, please visit www.paypal.com.

Save information for future PayPal transactions

By choosing this option, the customer will not need to access the PayPal website for future orders. The amount will automatically be charged from the PayPal account used to subscribe this option.

The customer can access his/her PayPal account and remove this option at any time. To do so, s/he must access the menu Profile > My Money > My preapproved payments. A list of all preapproved payments will be displayed, and from there the customer can simply cancel the payment option associated to PROZIS.

Please note: PROZIS does not store any customers' PayPal account login information.

ATM

ATM payments can be made at ATMs belonging to the Portuguese Rede de Caixas Multibanco, or via Homebanking.

When the customer completes his/her order, a Multibanco reference number will be generated and sent to his/her order confirmation e-mail, though it is also made available in the "Order details" section under the "My orders" tab in the customer's PROZIS account.

To be able to pay at an ATM, the customer will need to select the option "Pagamento de Serviços/Compras" (Service/Purchase Payment) and enter the corresponding entity (entidade), reference number (referência) and order value (valor).

The order will most likely be dispatched on the same day, if payment is made before 2 pm on a working day. Orders paid for at a later time will be shipped on the next working day.

Warning: since the reference number generated for payment is valid for a limited time only, if payment is not received within this timeframe the order will be cancelled.

Cash on Delivery

If the customer chooses to pay via Cash on Delivery, payment will only take place upon order delivery.

There is a maximum total order value of €250 for Cash on Delivery orders.

Depending on the carrier, payment may be made with a debit card or in cash. Should you choose to pay in cash, you must have the exact amount with you, as couriers are not required to carry change. Please note that, if the amount paid is higher than the order value, the customer may lose the difference. PROZIS is in no way liable for this.

PROZIS reserves the right to cancel a cash on Delivery order should the customer's history contain previous orders using the same payment method that were not delivered due to customer's fault. However, the customer will be able to place a new order selecting another available payment method. >

Please allow for an additional 24 hours for the delivery of your order when you choose this payment method.

Warning: The Cash on Delivery option may imply additional costs to be charged by the selected carrier.

1.2 Delivery Process

Once the order has been shipped, the customer will receive a confirmation e-mail with the respective invoice, assigned tracking number and a link that allows tracking of the order on the carrier's website.

The customer may also access this link by logging into his/her PROZIS account and clicking on the "Orders" tab shown on the login page. By clicking on an order in the "Orders" column on the left-hand side of the screen, the customer will be given all the information about that same order in the column "Order Details" on the right-hand side of the screen, including the aforementioned link.

Trying to track the order at the time the shipping confirmation with the tracking number is received may not return any results. Shipping information may take up to 24 hours from reception of the shipping confirmation e-mail to be updated on the carrier's website. PROZIS cannot be held responsible for this.

Orders are delivered from Monday to Friday, with the exception of national or municipal holidays, at the address provided by the customer when placing the order.

The customer may receive the order at whatever address s/he prefers (with the exception of PO Boxes). S/he should provide an address where s/he will be between 9 am and 7 pm. The chosen carrier will attempt to deliver the order at the address indicated by the customer.

Warning: Choosing a specific delivery time is not possible, as deliveries are conditioned by the routes defined by the carrier on the respective delivery date.

Providing an incorrect or incomplete address may lead to the parcel being returned to PROZIS, which may mean additional costs imputable to the customer. As such, we recommend the customer makes sure that the delivery address provided when placing the order is complete and accurate. Once the order is placed, it is no longer possible to change either the delivery address, or the billing details.

PROZIS has the following delivery services available:

Chronopost

For orders with a delivery address in Mainland Portugal and the Portuguese islands, the customer can choose the Pick Me service, where the order will be shipped to the pick-up point selected when the order was placed. As soon as it's received at the pick-up point, the customer will receive a text message on the mobile phone number provided for order delivery, informing him/her the order is ready to be picked up. The recipient then has 10 days to pick up the order. Should it not be collected during this period, it will be returned to PROZIS.

For orders with a delivery address in Insular Portugal, the customer can choose the Chronopost Ilhas service. This option is only available for orders up to 10 kg and, if the selected payment method is cash-on-delivery, it should preferably be paid via ATM when picking up the order.

DHL

If the customer chooses DHL, the order will be sent to the address selected at the time the order was placed. Should the customer not be at that address, DHL will leave a note, requesting the recipient calls either the agency responsible for the parcel's delivery or DHL's general number so that a new delivery can be scheduled on a more suitable date. The recipient has five working days to contact the carrier and schedule a new delivery. If s/he fails to do so within this deadline, the order in question will be returned to PROZIS.

Nacex

If the customer chooses Nacex, the order will be sent to the address selected at the time the order was placed. Should the customer not be at that address, Nacex will leave a note, requesting the recipient calls either the agency responsible for the parcel's delivery or Nacex's general number so that a new delivery can be scheduled on a more suitable date. The recipient has 5 working days to contact the carrier and schedule a new delivery. If s/he fails to do so within this deadline, the order in question will be returned to PROZIS.

Cash-on-delivery orders can be paid with a debit card or in cash. All couriers will have a TPA (payment terminal) for card payments. Should you choose to pay in cash, you must have the exact amount with you, as couriers are not required to carry change. Please note that, if the amount paid is higher than the order value, the customer may lose the difference.

CTT

If the customer chooses CTT, the order will be sent to the address selected at the time the order was placed. Should the customer not be at that address, CTT will leave a notification requesting the recipient to pick up the parcel from the post office in his/her residential area. There is a pick-up deadline of 3 working days from the day of the delivery attempt. If the recipient is not able to pick up the order in person, it can be picked up by a third party, as long as the notification is signed according to the customer's identification document and a copy of said document is presented for verification purposes. If the order is not collected within three working days, it will be returned to PROZIS.

If the address provided by the customer turns out to be incorrect or incomplete, the CTT courier will not be able to leave a notification, leading to the immediate return of the parcel to PROZIS.

Cash-on-delivery orders must be paid in cash and in the exact amount, as couriers are not required to carry change. Please note that, if the amount paid is higher than the order value, the customer may lose the difference.

WARNING: Unlike other delivery services whose delivery schedule is 9 am–7 pm at the address provided by the

customer, CTT delivers only between 8 am and 1 pm.

DELIVERY DEADLINES:

Mainland Portugal

Once the customer's order has been shipped, we guarantee a delivery deadline of one working day, except if the delivery address is located in a remote area. In that case the delivery deadline will be of two working days.

Madeira and the Azores

Delivery deadlines to Madeira and the Azores will depend on the chosen carrier:

	Chronopost
Madeira	Funchal – up to 2 working days; Porto Santo – 5 working days
Azores	2 to 5 working days *
* Please note: shipping to Corvo and Flores may take up to an additional 12 working days.	
	EMS12 - Air Shipping
Madeira	1 working day *
Azores	4 to 7 working days **
* If ordered before 2 pm and paid for by credit card, PayPal or cash-on-delivery. * Maximum Weight Allowed: 5 kg ** Warning: shipping to Corvo or Flores may take up to an additional 10 working days.	

WARNING: Delivery deadlines are guidelines and are therefore only to be considered valid when there are no physical or structural impediments to delivery (e.g. incorrect delivery addresses or force majeure, such as strikes, missed connections, poor weather conditions, etc).

SHIPPING COSTS

Shipping costs are automatically calculated by our system, depending on the following factors:

- actual or volumetric weight of the parcel (whichever the highest)
- order amount (a free delivery service can be made available in the case of promotional campaigns for orders of €20 or more* **)
- carrier prices, which are updated on a regular basis

Shipping costs are automatically updated as the customer adds items to the shopping cart.

* Valid only for Mainland Portugal.

**Regardless of the established minimum amount to obtain free shipping, some countries may have a minimum amount per order. It is not possible to place an order lower than this amount.

VRÁCENÍ NÁKLADŮ NA DOPRAVU

Existují tři situace, které mohou vést k vrácení nákladů na dopravu objednávky:

- i) Nedoručení objednávky z důvodů přímo přičitatelných PROZIS nebo přepravci: zákazníkovi bude vrácena celá částka zaplacená za dopravu. Pracovník oddělení reklamací a vrácení PROZIS zákaznického servisu kontaktuje zákazníka, aby potvrdil jeho nárok na vrácení nákladů na dopravu a zodpověděl případné další dotazy k této záležitosti.
- ii) Jedna nebo více chyb v zaslaných produktech nebo zaslání vadných produktů: částka za dopravu zaplacená zákazníkem bude vrácena v plné výši pouze v případě, že chyba nebo vada se týká všech zaslaných produktů. Pro více informací viz článek 1.7 níže.
- iii) Právo na odstoupení od smlouvy: v souladu s články 9 a 11 směrnice 2011/83/EU Evropského parlamentu a Rady ze dne 25. října 2011, která se vztahuje na smlouvy uzavírané na dálku a mimo obchodní prostory, může zákazník uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí

objednaného produktu, nebo v případě, že objednávka obsahuje více položek doručovaných v různých dnech, ode dne převzetí poslední položky. Pro uplatnění tohoto práva musí zákazník zaslat PROZIS jasné prohlášení o odstoupení od smlouvy před uplynutím uvedené lhůty, a to prostřednictvím vzoru pro odstoupení od smlouvy dostupného **zde**. PROZIS zákazníkovi vrátí celou částku zaplacenou za dopravu. Pracovník oddělení reklamací a vrácení PROZIS zákaznického servisu kontaktuje zákazníka, aby potvrdil jeho nárok na vrácení nákladů na dopravu a zodpověděl případné další dotazy k této záležitosti.

Postupy platné v případě výskytu těchto situací

Pokud je předem zaplacená objednávka vrácena zpět PROZIS z důvodů, které nelze přičíst PROZIS ani přepravní službě, PROZIS vrátí částku zaplacenou za objednávku včetně nákladů na dopravu a vrácení. Předem zaplacené objednávky jsou ty, které byly uhrazeny platební kartou, přes PayPal, bankomat nebo bankovním převodem.

Zákazník si může zvolit, zda chce být odškodněn původní platební metodou, nebo prostřednictvím slevového kupónu na další objednávku. Kupón bude platný 12 měsíců od jeho vytvoření. Po uplynutí této doby již nebude možné další odškodnění. Pokud byla původní platba provedena přes bankomat nebo bankovním převodem, bude zákazník kontaktován, aby v případě zájmu poskytl potřebné údaje o bankovním účtu pro vrácení peněz.

Pokud je důvodem neúspěšného doručení a vrácení objednávky odpovědnost přepravce, bez ohledu na zvolenou platební metodu, musí zákazník sepsat reklamaci, která bude předána k posouzení přepravci. V případě, že problém s doručením vznikl kvůli neúplné nebo nesprávné doručovací adrese, měl by zákazník k reklamaci přiložit doklad o adrese (například účet za plyn, vodu nebo elektřinu).

Zrušení objednávky

Zákazník může objednávku zrušit pouze v případě, že ještě nebyla zaplacena a není ve stavu zpracování. Pokud jsou tyto podmínky splněny, stačí, aby se zákazník přihlásil do svého účtu a kliknul na "Objednávky". Ve sloupci "Historie objednávek" si zákazník vybere objednávku, kterou chce zrušit, a poté ve sloupci "Detaily objednávky" klikne na "Zrušit objednávku". Po zrušení objednávky se zobrazí potvrzovací zpráva.

Zrušení objednávky je možné pouze výše popsaným postupem. Jakákoli žádost o zrušení podaná jiným způsobem nebude akceptována.

1.3 Return and Exchange Procedure

RETURNS

Should the customer wish to return one or more items, this can be done within 14 days after receiving the order, as long as the products are still intact, sealed, complete and inside the original packaging, which cannot be damaged, altered or scratched. It is up to the customer to ensure that the returned items arrive at the facilities mentioned below within 28 days from the day on which the order was delivered.

To exercise the right of return, the customer must contact our Customer Service. It will be necessary to specify the order number, description(s) or reference number(s) of the product(s) to be returned, and how the reimbursement is to take place. Reimbursement is possible either via the original payment method or by means of a reimbursement coupon that will remain valid for 12 months after it is issued, after which no further reimbursement can be issued.

The customer also needs to check if the product(s) s/he wishes to return was/were acquired as part of any promotional campaign, and if, for that reason, s/he received any free product(s). If that is the case, it will be necessary not only to return the product(s) in question, but also the gift added for free. Both are required to comply with the aforementioned guidelines.

A pack, composed of various products, can only be returned in its entirety. If the customer wishes to return a product belonging to a pack, all products that are part of that particular pack must be returned. All products in the pack are required to comply with the aforementioned guidelines.

It is up to the customer to send the item(s) to the following address:

PROZIS – CENTRO LOGÍSTICO Rua do Cais n.º 198, Fontarcada 4830-345 Póvoa de Lanhoso Portugal

Returning incomplete, damaged or scratched products, products without their original packaging and/or label, or products that present signs of use, will not be accepted.

Returning products that will expire in less than a month, underwear or swimming clothes, or offers or products purchased with ProzisPoints will also not be accepted.

Should any item be received in any of the above-mentioned conditions or with the carrier label placed directly on the respective product packaging, the customer will lose the right to be reimbursed and will be granted 10 days to have the item(s) picked up from the above-mentioned facilities, paying for the collection costs.

EXCHANGES

The customer will have to return the item(s), request the respective reimbursement, and subsequently place a new order. The entire return process is described in detail in the item **RETURNS**.

REIMBURSEMENT METHODS

PROZIS will do everything in its power to reimburse the customer as quickly as possible. There is, however, a maximum reimbursement period of 15 days from the day the product arrives at the above-mentioned warehouse.

If payment was made by credit card, reimbursement will be issued to the credit card used for the original payment and will appear on the customer's next bank statement. *

If payment was made by PayPal, reimbursement will be made to the respective PayPal account and will become available immediately. *

If the chosen payment method was Cash on Delivery or ATM/bank transfer, the customer will be asked for the necessary bank details of the account on which s/he wishes to receive the reimbursement. *

* The above-mentioned payment methods are not available for every country. Please check the information above, under "Payment Methods", to know the ones that are available for the customer's country.

The customer may also choose to be reimbursed via discount coupon, regardless of the original payment method used. This coupon will remain valid for 12 months from its creation date, after which it will be impossible to issue any further reimbursement.

RETURN COSTS

If PROZIS is so notified and if it there is confirmation of an error in the shipped product(s) or that flawed product(s) have been shipped, PROZIS will bear the costs of their return by collecting the product(s) in question at the delivery address. With this purpose in mind, an employee from the returns and reimbursements section of the PROZIS Customer Service team will get in touch with the customer to schedule the aforementioned collection and to provide any additional clarification on this matter.

In case the customer wishes to exercise his/her right to contract termination, and whenever the delivery address' city or any other selected by the customer has this service available, the customer will be able to return the product(s) in question at the PROZIS pick-up point. With this purpose in mind, an employee from the returns and reimbursements section of the PROZIS Customer Service team will get in touch with the customer to confirm the nearest pick-up point and to clarify any additional questions on this matter. If the customer chooses to return the order by any alternative way, the costs of said return will be borne by the customer.

1.4 Informace o produktu

PROZIS přijímá veškerá nezbytná opatření, aby zajistil, že všechny detaily, popisy a ceny produktů na našich webových stránkách jsou správné. Přesto se mohou vyskytnout situace, kdy informace týkající se produktů, včetně cen a akcí, nebyly zveřejněny správně. V takových případech si PROZIS vyhrazuje právo nevyřídit objednávky obsahující tyto produkty. Pokud zákazník takovou objednávku vytvoří, bude kontaktován naším Zákaznickým servisem, který jej informuje, že nebude možné v procesu objednávky pokračovat.

Objednávky mohou být odmítnuty také z jiných důvodů, například:

- produkty nejsou skladem
- nelze získat autorizaci platby
- objednávka je považována za podvodnou

Všechny produkty, kampaně, akce a nabídky jsou omezeny dostupnými zásobami a/nebo zásobami vyhrazenými pro danou kampaň.

Kdykoli je objednávka vytvořena s využitím platby na dobírku* a obsahuje produkt, který již nemáme skladem, bude tento produkt z objednávky odstraněn a po kontaktování zákazníka a potvrzení této skutečnosti odešleme

zbývající produkty. Pokud objednávka obsahuje jeden nebo více produktů, které jsou součástí balíčku, bude po kontaktování zákazníka a jeho potvrzení tento balíček z objednávky odstraněn celý.

Pokud byla objednávka zaplacena platební kartou nebo přes PayPal* a obsahuje produkt, který již není skladem, bude tento produkt z objednávky odstraněn a zbývající produkty budou odeslány, aby nedošlo ke zdržení procesu. Pokud objednávka obsahuje jeden nebo více produktů, které jsou součástí balíčku, bude tento balíček z objednávky odstraněn celý. Zákazník bude vždy informován o provedených změnách. Vrácení peněz bude provedeno okamžitě stejnou platební metodou, kterou zákazník použil. Zákazník bude informován týmem Zákaznického servisu jak o změnách v objednávce, tak o termínu vrácení peněz.

Pokud byla zvolená platební metoda bankomat nebo bankovní převod* a objednávka obsahuje produkt, který již není skladem, bude tento produkt z objednávky odstraněn a po kontaktování zákazníka a potvrzení této skutečnosti odešleme zbývající produkty. Pokud objednávka obsahuje jeden nebo více produktů, které jsou součástí balíčku, bude po kontaktování zákazníka a jeho potvrzení tento balíček z objednávky odstraněn celý. Vrácení peněz může být provedeno okamžitě formou poukazu, který bude platný 12 měsíců od data vystavení, po uplynutí této doby již nebude možné další vrácení peněz. Zákazník obdrží zprávu od našeho Zákaznického servisu o provedených změnách v objednávce a kódu poukazu na vrácení peněz. Pokud zákazník upřednostňuje vrácení peněz původní platební metodou, může o to požádat odpovědí na zprávu Zákaznického servisu a zasláním kódu poukazu na vrácení peněz spolu s údaji o bankovním účtu, na který má být vrácení provedeno (název banky, IBAN a SWIFT).

Pokud objednávka obsahuje produkt, který je opět skladem a na který byly uplatněny ProzisBody, bude tento produkt také z objednávky odstraněn a zbývající produkty budou odeslány, aby nedošlo ke zdržení procesu. ProzisBody budou zákazníkovi okamžitě vráceny na jeho účet. Zákazník bude informován o změnách v objednávce a o navrácení ProzisBodů.

* Výše uvedené platební metody nejsou dostupné ve všech zemích. Pro ověření dostupných možností pro konkrétní zemi zákazníka si prosím přečtěte informace výše v části „Platební metody“.

PROZIS si vyhrazuje právo kdykoli změnit ceny bez předchozího upozornění.

Platby jsou vždy účtovány v eurech, i když ceny mohou být zobrazeny v jiných měnách. Některé banky mohou účtovat poplatky za převod měny. PROZIS tuto záležitost nemůže ovlivnit a nenese za ni žádnou odpovědnost.

Produkty, informace, služby a další obsah poskytovaný na těchto stránkách a prostřednictvím nich, včetně, ale nejen, jakýchkoli produktů, informací, e-mailů, služeb a dalšího obsahu poskytovaného prostřednictvím jakéhokoli odkazu, jsou poskytovány pouze ve zkrácené nebo souhrnné podobě. Tyto informace nejsou určeny jako náhrada za rady lékaře nebo jiného zdravotnického odborníka, ani za informace uvedené na etiketě nebo v balení produktu. Před zakoupením nebo použitím jakéhokoli produktu, informace nebo služby poskytované na těchto stránkách nebo prostřednictvím nich, včetně, ale nejen, jakéhokoli produktu, informace nebo služby poskytované prostřednictvím jakéhokoli odkazu, by se měl zákazník poradit se svým lékařem nebo lékárníkem.

Zákazník by neměl používat informace dostupné na těchto stránkách k diagnostice nebo léčbě jakéhokoli zdravotního stavu, ani k předepisování léků nebo jiných léčebných postupů. Zákazník by se měl poradit se svým lékařem nebo lékárníkem a pečlivě si přečíst všechny informace poskytnuté výrobcem daného produktu, stejně jako informace uvedené na etiketě nebo v balení jakéhokoli doplňku stravy, bylinného či homeopatického přípravku, před zahájením jakéhokoli dietního nebo cvičebního programu nebo před zahájením jakékoli léčby zdravotního stavu. Každý člověk je jiný a reakce jednoho člověka na určitý produkt se může výrazně lišit od reakce jiných osob na tentýž produkt.

Není-li na těchto stránkách uvedeno jinak, PROZIS nepodporuje žádný konkrétní produkt nebo službu nabízenou, inzerovanou nebo prodávanou na těchto stránkách nebo prostřednictvím nich, včetně, ale nejen, jakéhokoli produktu nebo služby nabízené, inzerované nebo prodávané prostřednictvím jakéhokoli odkazu. PROZIS nenese odpovědnost za žádný produkt nebo službu inzerovanou třetí stranou a dostupnou prostřednictvím jakéhokoli odkazu, ani za jakákoli tvrzení třetí strany týkající se kvality nebo výkonu. Zákazník je tímto upozorněn, že jiné webové stránky na internetu, včetně, ale nejen, odkazů a webových stránek obsahujících odkaz na tyto stránky, mohou obsahovat materiály nebo informace, které mohou někteří lidé považovat za urážlivé nebo nevhodné, které jsou nepřesné, nepravdivé, chybné nebo zavádějící, které jsou pomlouvačné, hanlivé, porušují práva třetích stran nebo jsou jinak protiprávní. PROZIS výslovně odmítá jakoukoli odpovědnost za obsah, zákonnost, slušnost nebo přesnost jakýchkoli informací, produktů a služeb, které se objevují na jakémkoli odkazu nebo na jakékoli stránce, která odkazuje na tyto stránky.

1.5 Návrhy a Reklamace

Názor našich zákazníků je pro nás velmi důležitý, protože nám umožňuje neustále zlepšovat naše služby. Pokud tedy z jakéhokoliv důvodu nejste s našimi službami spokojeni, nebo máte nějaké návrhy, budeme rádi, když si najdete pár minut a sdělíte nám své připomínky, ideálně zasláním zprávy našemu Zákaznickému servisu.

Pokud se reklamace týká konkrétní objednávky, mají zákazníci 14 dní od převzetí objednávky na to, aby kontaktovali náš Zákaznický servis a nahlásili zjištěný problém.

V případě, že zákazník obdržel vadný nebo poškozený produkt, nebo pokud obdržený produkt neodpovídá objednanému zboží, je nutné k reklamaci přiložit video nebo alespoň několik fotografií, které jasně ukazují zjištěný problém a stav krabice, ve které byla objednávka doručena.

Zákazník by měl také ponechat vadný, poškozený nebo zaměněný produkt i krabici od objednávky u sebe, dokud mu Zákaznický servis nesdělí jinak.

Pokud v okamžiku doručení není vnější stav krabice v perfektním stavu, musí zákazník převzetí odmítnout, jinak hrozí, že jeho reklamace nebude později uznána.

1.6 Alternative Dispute Resolution

In case of a dispute, the consumer can appeal to one of the Alternative Dispute Resolution bodies listed at the Portal do Consumidor, on the website www.consumidor.pt, or to one of the bodies listed on the European Commission's Online Dispute Resolution website at https://webgate.ec.europa.eu/odr.

Alternative Dispute Resolution bodies:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo General competences **E-mail:** cniacc@unl.pt **Web:** http://www.arbitragemdeconsumo.org

Centro de Informação, Mediação e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve Geographical area covered – contracts celebrated in the Faro district **E-mail:** apoio@consumidoronline.pt **Web:** http://www.consumidoronline.pt/

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Geographical area covered - contracts celebrated in the municipalities of: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua and Vila Nova de Poiares. **E-mail:** geral@centrodearbitragemdecoimbra.com **Web:** http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Geographical area covered - contracts celebrated in the Lisbon Metropolitan Area: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra and Vila Franca de Xira. **E-mail:** juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt **Web:** http://www.centroarbitragemlisboa.pt

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Geographical area covered - contracts celebrated in the Porto Metropolitan Area: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde and Vila Nova de Gaia. **E-mail:** cicap@mail.telepac.pt **Web:** http://www.cicap.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral Geographical area covered - contracts celebrated in the municipalities of: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho and Vizela. **E-mail:** triave@gmail.com **Web:** http://www.triave.pt

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo Geographical area of Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho and Vila Verde. **Email:** geral@ciab.pt **Web:** http://www.ciab.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira **Email:** centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt **Web:** http://www.srrh.gov-madeira.pt

1.7 ZÁRUKA

Jedním ze základních práv spotřebitele je přístup ke službám a zboží odpovídajícím zakoupeným produktům a zajištění jejich správné funkčnosti. PROZIS proto garantuje kvalitu svých produktů po dobu 24 měsíců od data nákupu (s výjimkou rychle se kazícího zboží) a nabízí svým zákazníkům, pokud je to oprávněné, jednu z následujících možností, a to v tomto pořadí:

- Oprava poškozeného zboží, zajištění jeho správné funkce a/nebo konečné kvality
- Výměna za totožný produkt

- Výměna za produkt s podobnými vlastnostmi a účelem, po dohodě se zákazníkem
- Odstoupení od smlouvy a následné vrácení peněz v případě, že žádná z předchozích možností není možná

Pro uplatnění práva na záruku je zákazník vždy povinen podat reklamaci našemu Zákaznickému servisu a vrátit zboží, které je vadné nebo neodpovídá zakoupenému produktu.

Náš Zákaznický servis prověří daný výrobek, aby potvrdil oprávněnost reklamace a platnost záruky, přičemž jsou vyloučeny všechny situace vzniklé mimo jiné z následujících důvodů:

- Nesprávné používání a úmyslné či neúmyslné poškození ze strany zákazníka
- Obvyklé opotřebení produktu, pokud odpovídá úrovni očekávané a deklarované výrobcem
- Nemožnost potvrdit závadu nebo vadu popsanou zákazníkem
- Všechny situace označené jako pokus o podvod

Po kontrole vráceného produktu bude zákazník informován o výsledku své žádosti.

V případech, kdy je uplatnění záruky oprávněné, zajistí PROZIS opravu, výměnu nebo vrácení peněz za zboží v co nejkratší možné době, nejpozději však do 30 dnů od dne písemného potvrzení zaslaného e-mailem, že zákazník má právo záruku uplatnit.

Vrácení jakékoli částky bude provedeno stejnou platební metodou, kterou zákazník použil při nákupu, pokud se se zákazníkem nedohodneme jinak.

Tato ustanovení nijak neomezují zákonná práva zákazníka.

1.8 ProzisBody

1.8.1 Co jsou to ProzisBody?

ProzisBody jsou body, které zákazník získává při nákupu jakéhokoliv produktu od PROZIS. Každému produktu je přiřazen určitý počet ProzisBodů.

1.8.2. Jak zjistím, kolik ProzisBodů mohu získat za každý produkt?

Přiřazený počet ProzisBodů je zobrazen na stránce každého produktu, vpravo od obrázku produktu, vedle ceny.

1.8.3. K čemu slouží ProzisBody a kdy expirují?

ProzisBody lze vyměnit za exkluzivní dárky nebo je shromažďovat na účtu zákazníka a využít je při budoucích objednávkách. Pokud se zákazník rozhodne body šetřit, bude mít při další objednávce na výběr z hodnotnějších dárků. ProzisBody jsou platné 12 měsíců od data jejich získání, poté propadají. Počet propadlých bodů a datum jejich expirace najdete v historii svých ProzisBodů.

1.8.4. Jak lze ProzisBody vyměnit za dárky?

Jakmile jsou položky vloženy do nákupního košíku a zákazník přejde do fáze „Přejít k pokladně“, zobrazí se stránka s informací o celkovém počtu ProzisBodů dostupných na jeho účtu. Na této stránce, v kroku 1 objednávky, si zákazník může vybrat, zda si ProzisBody ponechá na pozdější objednávky, nebo je vymění za dárky, které se zobrazí po zvolení příslušné možnosti. Zákazník si pak může vybrat dárky a jejich množství podle počtu dostupných bodů a přidat je do objednávky kliknutím na „PŘIDAT DO KOŠÍKU“. Tento postup lze opakovat, dokud nejsou všechny dostupné body na účtu využity. Po výběru požadovaných dárků musí zákazník kliknout na „DALŠÍ KROK“ v pravém dolním rohu stránky.

1.8.5. Jak si mohu ověřit, že produkty získané za ProzisBody budou zaslány spolu s ostatními položkami v objednávce?

Při potvrzování položek v nákupním košíku, ve 4. kroku objednávky „Potvrzení“, se dárky za ProzisBody zobrazí jako „ZDARMA“, což znamená, že pro zákazníka nejsou spojeny s žádnými náklady. Pokud se vybrané dárky v tomto přehledu nezobrazí podle očekávání, doporučujeme postup zopakovat. Počet ProzisBodů vyměněných za dárky a počet bodů, které zůstávají k dispozici pro další objednávky, bude zobrazen ve spodní části stránky. Pokud zákazník dárky z košíku před dokončením objednávky odstraní, odpovídající počet ProzisBodů se mu vrátí zpět na účet.

1.8.6. Jaká je výhoda shromažďování ProzisBodů?

Zákazník si může zvolit, že si ProzisBody ponechá a využije je až ve chvíli, kdy bude mít dostatek bodů na výměnu za svůj oblíbený dárek.

1.8.7. Jak mohu získat více ProzisBodů?

Zákazník může získat více ProzisBodů tím, že napíše komentář k produktům zakoupeným v internetovém obchodě. Pro tento účel je třeba napsat krátký komentář týkající se vlastností nebo kvality produktu. Pokud komentář splňuje interní pravidla, bude schválen a automaticky zveřejněn na webu. Za každý schválený komentář získá zákazník 20 ProzisBodů a dalších 20 ProzisBodů, pokud se rozhodne sdílet komentář na Facebooku®. Navíc může zákazník získat 50 dalších bodů za každou úspěšně dokončenou objednávku v internetovém obchodě, pokud na konci nákupního procesu zvolí možnost sdílet obsah objednávky na svém osobním Facebook® účtu. Poté bude přesměrován na oficiální stránku této sociální sítě, kde se zobrazí připravená obecná propagační zpráva PROZIS ke sdílení. Další body budou připsány na zákaznický účet PROZIS při fakturaci objednávky, s výjimkou objednávek na dobírku, kde budou body připsány až po potvrzení doručení dopravcem. PROZIS může v rámci speciálních propagačních kampaní navýšit počet bodů spojených s nákupem vybraných produktů, sdílením objednávky na Facebooku® nebo zvolenou platební metodou.

1.8.8. Jaká je hodnota jednoho ProzisBodu?

Jeden ProzisBod má hodnotu 0,01 €.

1.8.9. Kde získám podrobné informace o svých ProzisBodech?

Zákazník si může historii získaných a utracených ProzisBodů zkontrolovat ve svém účtu PROZIS. Stačí se přihlásit, vstoupit do své osobní sekce a v záložce „ProzisBody“ si prohlédnout historii bodů. Na této stránce zákazník uvidí dárky získané za ProzisBody, kolik bodů získal za každý produkt a příslušné objednané množství, stejně jako celkový počet dostupných a zpracovávaných ProzisBodů.

1.8.10. Co znamená, když jsou ProzisBody „zpracovávány“?

To může znamenat různé věci v závislosti na zvolené platební metodě. Pokud jste zvolili platbu na dobírku, „zpracovávají se“ znamená, že doručení objednávky, za kterou zákazník body získal, ještě nebylo dopravcem potvrzeno. ProzisBody budou na účet zákazníka připsány, jakmile dopravce potvrdí PROZIS doručení objednávky a jakmile se stav objednávky změní na „Odesláno“. Pokud jste zvolili jinou platební metodu, znamená „zpracovávají se“, že objednávka, za kterou zákazník ProzisBody získal, ještě nebyla odeslána a fakturována. ProzisBody budou na účet zákazníka připsány, jakmile se stav objednávky změní na „Odesláno“.

1.8.11. Dárky, za které jsem vyměnil/a ProzisBody, nebyly v objednávce zahrnuty. Co se stalo?

Pokud zákazník po výběru dárků za ProzisPoints odebere z nákupního košíku jednu nebo více položek, tyto dárky budou rovněž odstraněny a příslušné ProzisPoints budou vráceny zpět na účet. Pokud vybrané dárky nebyly do objednávky zahrnuty, doporučujeme zákazníkovi zkontrolovat historii ProzisPoints, zda byly body za dané dárky skutečně odečteny. Pokud body odečteny nebyly, znamená to, že dárky nebyly správně přidány do nákupního košíku a tudíž nebyly do objednávky zahrnuty.

1.8.12. ProzisPoints, které jsem získal/a a vyměnil/a za dárky v určité objednávce, se nezobrazují v historii ProzisPoints. Co se stalo?

Tato situace může být způsobena jedním z následujících důvodů:

- Objednávka byla zrušena: ProzisPoints použité a získané za tuto objednávku byly také zrušeny a proto se již v historii ProzisPoints nezobrazují.
- Objednávka byla vrácena zpět do PROZIS: ProzisPoints použité a získané za tuto objednávku byly zrušeny ihned po přijetí objednávky v našem skladu a proto se již v historii ProzisPoints nezobrazují.
- Zákazník vrátil jeden nebo více produktů ze své objednávky: jakmile bylo vrácení zpracováno naším skladem, ProzisPoints získané za nákup daného produktu (produktů) byly zrušeny a proto se již v historii ProzisPoints nezobrazují.
- Zákazník obdržel jeden nebo více poškozených produktů: po vyřízení reklamace naším zákaznickým servisem byly ProzisPoints získané za zakoupený produkt (produkty) a/nebo vyměněné za dárky zrušeny a proto se již v historii ProzisPoints nezobrazují.
- Zákazník neobdržel jeden nebo více objednaných produktů: po vyřízení reklamace ohledně chybějících produktů naším zákaznickým servisem byly ProzisPoints získané za nákup těchto produktů a/nebo vyměněné za dárky zrušeny. Proto se již v historii ProzisPoints nezobrazují.

1.8.13. Můj zůstatek ProzisPoints je záporný. Co se stalo?

Tato situace může být způsobena jedním z následujících důvodů:

- Objednávka byla vrácena do PROZIS a ProzisPoints získané zákazníkem v této objednávce byly vyměněny za dárky v následující objednávce: ProzisPoints z jakékoli vrácené objednávky jsou zrušeny po přijetí objednávky v našem skladu. Zůstatek ProzisPoints je aktualizován ihned po dokončení procesu vrácení. Pokud tedy zákazník vytvoří novou objednávku a použije ProzisPoints získané z vrácené objednávky, zůstatek bude záporný.
- Objednávka byla zcela nebo částečně vrácena a všechny nebo část ProzisPoints získaných za objednané produkty byly vyměněny za dárky v téže objednávce: ProzisPoints získané za nákup produktu jsou zrušeny vždy, když je produkt vrácen do našeho skladu. Pokud tedy zákazník vymění ProzisPoints za dárky a následně se rozhodne produkt(y) vrátit, zůstatek ProzisPoints bude záporný.

1.8.14. Mohu vyměnit nebo vrátit produkty, za které jsem použil/a ProzisPoints?

PROZIS nepřijímá výměnu ani vrácení produktů, za které byly použity ProzisPoints.

1.8.15. Mohu v jedné objednávce vyměnit všechny své ProzisPoints za dárky?

V jedné objednávce můžete vyměnit až 6500 ProzisPoints, plus ProzisPoints získané za aktuálně vytvářenou objednávku.

II – Zásady ochrany osobních údajů a soukromí

2.1. Úvod

Procházením webových stránek PROZIS a registrací jako zákazník v internetovém obchodě potvrzujete, že rozumíte a přijímáte tyto Zásady ochrany osobních údajů a soukromí.

PROZIS nadále dbá na ochranu soukromí osobních údajů a aktivně se věnuje bezpečnosti webových stránek a ochraně údajů svých zákazníků a návštěvníků.

Byla zavedena nová opatření na ochranu údajů, která ověřují oprávněnost zpracování osobních údajů a zajišťují dodržování práv subjektů těchto údajů, aby byla posílena záruka důvěrnosti osobních údajů. V tomto rámci a prostřednictvím specializace našich zákaznických kanálů si PROZIS klade za cíl zajistit jasnější a objektivnější sdělení účelu a transparentnosti operací zpracování osobních údajů.

Informace obsažené v tomto textu mají proto za cíl srozumitelně a jednoznačně sdělit obsah zásad ochrany osobních údajů a soukromí, přičemž údaje budou zpracovávány v souladu s podmínkami aktuálních Zásad ochrany osobních údajů a soukromí (dále jen RGPD) a v souladu s obsahem obchodního vztahu, který bude mezi subjektem údajů a společností PROZIS navázán.

2.2. Typy zpracovávaných osobních údajů

Obecně budou osobní údaje shromažďovány ve třech situacích, které přímo vyplývají z předmětu podnikání společnosti PROZIS:

2.2.1. Registrace uživatele: Vytvoření zákaznického účtu PROZIS a účel zpracování údajů

Zákazníkovi je zpřístupněna osobní zóna, kde může zadat údaje potřebné k jeho identifikaci za účelem vytvoření zákaznického účtu. První nákup bude podmíněn poskytnutím dalších osobních údajů, které jsou nezbytné pro jeho identifikaci jako zákazníka a pro doručení zboží.

Povinná pole ve formulářích dostupných v těchto fázích registrace jsou označena hvězdičkou (*).

PROZIS se zavazuje chránit údaje zákazníků a nikdy je neposkytne třetí straně bez vědomí nebo souhlasu subjektu údajů, jak vyžaduje zákon.

Při zpracování objednávky zákazníka může dojít k předání některých osobních údajů – například adresy a poštovního směrovacího čísla – třetím stranám výhradně za účelem prevence a odhalování podvodů, a to vždy pouze na základě požadavku příslušných orgánů.

Při nákupu na webových stránkách budou rovněž požadovány údaje o doručovací adrese a platební údaje, aby byla zajištěna co nejvyšší efektivita a dodržení termínů.

Poskytnuté údaje budou uchovávány pouze po nezbytně nutnou dobu, což je obvykle po dobu, kdy má zákazník aktivní zákaznický účet. Jakmile zákazník zahájí proces zrušení účtu, jeho osobní údaje budou trvale smazány, s výjimkou údajů potřebných k plnění zákonných povinností, které budou uchovávány ve zvláštní databázi a pouze po dobu nezbytně nutnou. Pokud by zákazník chtěl v budoucnu provést novou objednávku, bude se muset znovu zaregistrovat a bude se na něj vztahovat aktuální znění podmínek.

Můžeme také shromažďovat další informace týkající se zákaznické zkušenosti na webu, a to pouze po potvrzení, že je subjekt údajů o tom informován a v případě potřeby udělil konkrétní souhlas, a výhradně za účelem zlepšení zákaznického servisu. Pro hodnocení a certifikaci kvality služeb a efektivity odpovědí sdílí PROZIS údaje se subjekty specializovanými v této oblasti, konkrétně eKomi Ltd., Trustpilot a Trustedshop. Dokončení registrace zákazníka vyvolá potvrzení registrace, které bude zasláno na e-mailovou adresu spojenou se zákaznickým účtem, a bude obsahovat odkaz na tento text.

Pokud jde o **aktualizaci údajů zákazníka**, kdykoli si zákazník přeje zkontrolovat údaje poskytnuté společnosti PROZIS, může tak učinit po přihlášení do svého účtu PROZIS. Zákazník je povinen uchovávat své přihlašovací údaje v bezpečí, protože veškeré úkony nebo požadavky provedené z jeho účtu budou jeho výhradní odpovědností, za předpokladu, že byly provedeny ověřovací postupy popsané níže.

Doporučujeme zákazníkovi, aby si heslo neukládal v prohlížeči, protože kdokoli, kdo má přístup k jeho počítači, může získat přístup k jeho osobním údajům.

K jakému účelu jsou shromažďované údaje využívány?

Údaje zákazníků jsou zpracovávány za účelem provádění úkonů, jako je vyřízení objednávky, oznámení o možných změnách funkcionalit webu, průzkumy a vyhodnocení interakcí pro statistické účely.

Můžeme také čas od času zasílat informace o produktech a službách, kampaních, akcích a speciálních nabídkách e-mailem. Pokud si zákazník nepřeje být kontaktován za těmito účely, může si odhlásit odběr newsletteru v záložce Správa oprávnění v sekci údajů o účtu nebo kliknutím na odkaz určený k tomuto účelu.

2.2.2. Kontakt zákazníka se společností PROZIS

Kdykoli zákazník z vlastní iniciativy kontaktuje PROZIS za účelem získání informací o produktech, nákupním procesu, stavu objednávky nebo nahlášení jakékoli situace související s webem, může PROZIS potřebovat shromáždit další osobní údaje pro různé účely, které budou konkrétně sděleny, ale obecně lze je zařadit do následujících situací:

i) ověření **identity zákazníka** a důvodu kontaktu.

PROZIS zavedl dodatečná opatření k ověření totožnosti osoby v případech, kdy nás kontaktuje telefonicky, aby bylo zajištěno, že skutečně jednáme se subjektem údajů daného účtu.

Od 25. května 2018 bude operátor pokračovat v hovoru pouze poté, co jasně a srozumitelně sdělí účel a podmínky ověření totožnosti zákazníka a poté, co od daného zákazníka obdrží souhlas s pokračováním v kontaktu za těchto podmínek.

S ohledem na to se například operátor nejprve zeptá na svolení k nahlédnutí do historie nákupů za posledních 6 (šest) měsíců a učiní tak pouze v případě, že bude zákazník požádán o upřesnění jednoho či více produktů zakoupených v předchozích objednávkách.

Alternativně, po vysvětlení tohoto mechanismu ověření totožnosti, může být na mobilní telefon nebo e-mailovou adresu registrovanou v zákaznickém účtu zaslán alfanumerický ověřovací kód, který je třeba na začátku hovoru sdělit operátorovi.

Jakmile je totožnost zákazníka ověřena, operátor položí několik klíčových otázek souvisejících s důvodem kontaktu, aby získal lepší přehled o situaci a případně ji předal dalšímu pracovníkovi zákaznické podpory, který se na danou oblast specializuje.

Případné nahrávání telefonního hovoru za účelem hodnocení kvality služeb bude záviset na předchozím a výslovném souhlasu zákazníka.

Při každém kontaktu mezi zákazníkem a týmem zákaznické podpory a po vyřešení situace, která tento kontakt vyvolala, obdrží zákazník e-mail s potvrzením o aktualizaci stavu reklamace/žádosti. Veškeré osobní údaje, které jsou součástí procesu prvotního kontaktu, budou uchovávány po dobu 30 měsíců, poté budou trvale smazány. Pro statistické účely bude v případě souhlasu zákazníka zaznamenána jeho úroveň spokojenosti se zákaznickým servisem. To však neznamená, že budou uchovávány jakékoli osobní údaje – zaznamenává se pouze úroveň hodnocení, a to anonymně.

2.2.3. Kontakt PROZIS se zákazníkem

PROZIS může potřebovat kontaktovat zákazníka ohledně konkrétní objednávky za účelem:

i) potvrzení nebo opravy osobních údajů nezbytných k dokončení doručení (např. doručovací adresa). V těchto případech bude kontaktováno telefonní číslo uvedené v zákaznickém profilu a po navázání hovoru operátor ověří totožnost volajícího podle postupu popsaného v bodě 2.2.2./i výše, pokud to bude nutné. ii) informování zákazníka, že do jeho schránky v zákaznickém účtu byla zaslána zpráva z důvodu nedostupnosti jednoho nebo více produktů v objednávce, a že jako alternativa k nedostupným produktům je možné požádat o plnou refundaci nebo výměnu za podobné zboží, jak je uvedeno v článku 1.4 Všeobecných obchodních podmínek.

2.2.4. Cookies a další marketingové nástroje

2.2.4.1. Klasifikace a popis cookies

Podle typu:

Nezbytné – umožňují procházení webových stránek a využívání jejich funkcí. Bez těchto cookies nelze požadavky zpracovat.

Funkční nebo výkonnostní – shromažďují informace o tom, jak uživatel webové stránky používá, s cílem zlepšit jejich funkčnost. PROZIS tak může lépe porozumět, které produkty a akce jsou pro zákazníka nejvhodnější, a to například: sestavováním statistik na základě neindividuálního chování zákazníků a jejich používání webu; měřením efektivity reklamních kampaní; zaváděním vylepšení procházení apod., aby se zvýšila výkonnost a efektivita odezvy webu. Z tohoto důvodu jsou využívány také výkonnostní cookies třetích stran, a to za účely uvedenými výše.

Analytické – používají se anonymně pro statistické účely a ke zlepšení fungování webu, aniž by kdykoli shromažďovaly osobní údaje. Umožňují například zvýraznit produkty, které by mohly zákazníky či návštěvníky zajímat, sledovat výkonnost webu, určit nejefektivnější propojení stránek nebo zjistit, proč některé stránky zobrazují chybová hlášení.

Podle platnosti:

Trvalé – jsou uloženy v počítači nebo zařízení zákazníka mezi jednotlivými relacemi prohlížeče, aby uchovávaly nastavení nebo preference a zlepšily používání webu při příští návštěvě. Některé z těchto cookies poskytují autorizované třetí strany a jsou omezeny na následující: zobrazování kampaní a produktů, které by mohly zákazníka zajímat; retargeting (reklama na produkty PROZIS na partnerských webech nebo sociálních sítích bez ukládání osobních údajů nebo uživatelských profilů, což znamená, že žádné osobní údaje nejsou předávány třetím stranám, protože reklama je zcela anonymní).

Relační – jsou omezeny na každé přihlášení uživatele, což znamená, že po odhlášení z prohlížeče vyprší. Jejich účelem může být například zobrazení produktů dříve vložených do nákupního košíku, identifikace problémů a zajištění lepšího uživatelského zážitku při procházení. Některé relační cookies mohou také zvyšovat bezpečnost.

Cookies používané webovou stránkou Prozis:

Nezbytně nutné

Název cookie	Účel
Przsid	Tato cookie je „relační cookie“ a umožňuje nám rozpoznat vás mezi jednotlivými stránkami.
_am	Používá se ke kontrole, zda prohlížíte desktopovou nebo mobilní verzi našich stránek.

Ostatní cookies

Název cookie	Účel
_sl	Cookie pro uložení aktuálního obchodu a jazyka.
_rm	Tato cookie se vytvoří, když při přihlášení zvolíte možnost „zapamatovat si mě“. Neuchovává žádné osobní údaje, jako je uživatelské jméno nebo heslo. Je odstraněna, když se z účtu odhlásíte.

_gvawy	Cookie pro zobrazování/skrytí vyskakovacích oken o soutěžích nebo dárcích.
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Cookies pro anonymní sledování návštěv a zobrazení stránek.
nws_ck	Cookie pro zobrazení nebo skrytí horní lišty.
selected_elem	Cookie pro uložení údajů o akcích, které vyžadují přihlášení (spuštění po přihlášení).
BIGipServer	Cookies začínající na „BIGipServer“ (cookie pro perzistenci BIG-IP) slouží ke zlepšení výkonu a bezpečnosti webu.
incap_ses_, visid_incap_	Cookies začínající na „incap_ses_“ nebo „visid_incap_“ slouží ke zlepšení výkonu a bezpečnosti webu.

Cookies třetích stran

Google Analytics

Název cookie	Účel
_ga	Používá se k rozlišení uživatelů.
_gat	Používá se k omezení počtu požadavků.
__utma	Slouží k rozlišení uživatelů a relací. Cookie se vytvoří při spuštění javascriptové knihovny, pokud neexistuje předchozí „__utma“ cookie. Cookie se aktualizuje pokaždé, když jsou data odeslána do Google Analytics.
__utmb	Používá se k určení nových relací/návštěv. Cookie se vytvoří při spuštění javascriptové knihovny, pokud neexistuje předchozí „__utmb“ cookie. Cookie se aktualizuje pokaždé, když jsou data odeslána do Google Analytics.
__utmc	Nepoužívá se. Tato cookie dříve fungovala společně s „__utmb“ k určení, zda uživatel zahájil novou relaci/návštěvu.
__utmz	Ukládá zdroj návštěvnosti nebo kampaň, která vysvětluje, jak uživatel přišel na naše stránky. Cookie se vytvoří při spuštění javascriptové knihovny a aktualizuje se pokaždé, když jsou data odeslána do Google Analytics.

Youtube

Název cookie	Účel
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Tyto cookies používá Youtube k ukládání uživatelských preferencí a některé obsahují dostatek informací pro sledování.

Add This

Název cookie	Účel
Uid	Jedinečně přiřazené strojově generované ID uživatele
di/dt	Údržbové cookies, které pomáhají spravovat expiraci ostatních cookies
Bt	Modelování zájmů uživatele
Uvc	Měří, jak často je uživatel AddThis zaznamenán

ssc/psc/uvc	Tyto cookies slouží k zaznamenávání sdílení a sociální aktivity uživatele
Loc	Geolokace, pomáhá vydavatelům zjistit přibližnou polohu osob, které sdílejí informace
__atuvc, __atuvs	Vytváří a čte AddThis JavaScript pro sdílení stránek na sociálních sítích

Globalsign.com

Název cookie	Účel
__cfduid	Používá se k obejití bezpečnostních omezení na základě IP adresy návštěvníka. Neobsahuje žádné identifikační údaje o uživateli.

2.2.4.2. Aktivace a deaktivace cookies a dalších podobných technologií

Zpravodaje a další komunikace mohou obsahovat informace, které umožňují zjistit, zda byly otevřeny, a ověřit, zda byly kliknuty na přiložené odkazy, a to pro statistické účely. Zákazník však může kdykoli zrušit odběr zpravodaje a e-mailových sdělení výběrem příslušné možnosti uvedené v přijaté komunikaci.

Zákazník má také možnost spravovat používání cookies a dalších podobných technologií v nabídce Nápověda svého prohlížeče. Jak je uvedeno v oznámení v horní části této stránky, přístup do online obchodu PROZIS je podmíněn používáním cookies, což znamená, že jejich deaktivace může ovlivnit procházení webu.

Další informace naleznete v informacích dostupných v jednotlivých prohlížečích nebo v článcích obsahujících konkrétní informace k tomuto tématu (např. http://www.allaboutcookies.org).

2.2.4.3. Personalizovaná komunikace pro propagaci produktů

V závislosti na tom, zda si zákazník zvolí standardní nebo individuální zkušenost, může nebo nemusí společnost PROZIS zasílat e-maily ve formě oznámení nebo newsletterů, prostřednictvím kterých realizuje obecné nebo zákaznicky orientované propagační kampaně. V obou případech dochází k této komunikaci pouze poté, co bylo potvrzeno, že zákazník dal výslovný a jednoznačný souhlas a že byl informován o svém právu kdykoli udělený souhlas pro tyto účely odvolat. Zákazník si může zkontrolovat udělená oprávnění v rámci zpracování osobních údajů v záložce „Správa oprávnění“ ve svém účtu.

Zpracování osobních údajů pro účely osobní komunikace probíhá v přísném souladu s GDPR jak ze strany zaměstnanců PROZIS, tak třetích stran, kterým jsou výše uvedené údaje zpřístupněny za účelem poskytování služeb nezbytných pro spuštění propagačních kampaní.

2.2.4.4. Přesměrování

Některé hypertextové odkazy na webových stránkách přesměrují zákazníka na externí webové stránky partnerů PROZIS. Kliknutím na tyto odkazy opouštíte webové stránky PROZIS. Jelikož není možné tyto stránky kontrolovat, PROZIS nenese odpovědnost za jakýkoli obsah, který je na nich zpřístupněn.

2.3. Bezpečnost zpracování

PROZIS používá jeden z nejbezpečnějších online objednávkových systémů a neustále vylepšuje svůj software, aby svým zákazníkům nabídl co nejlepší úroveň zabezpečení. K ochraně identity zákazníků využívá serverový certifikát, známý také jako digitální certifikát, a šifrování SSL (Secure Sockets Layer) pro přenos dat.

2.4. Omezení účelu, přístupu a uchovávání

PROZIS se zavazuje používat osobní údaje svých zákazníků a návštěvníků pouze pro účely nezbytné k výkonu své činnosti, s omezeními vyplývajícími z rozsahu této činnosti nebo rozsahu souhlasu výslovně uděleného subjekty údajů. To znamená, že údaje nebudou předávány třetím stranám bez vědomí a/nebo souhlasu subjektů údajů, pokud k tomu není PROZIS právně zavázán.

PROZIS tak zajišťuje, že jeho zaměstnanci mají k těmto údajům přístup pouze v rozsahu nezbytném pro provedení konkrétního úkonu. Zaměstnanci jsou identifikováni a monitorováni podle funkcí a úkolů, které jim byly přiděleny v rámci jejich smluvního vztahu.

2.5. Práva subjektu údajů

2.5.1. Právo na informace a právo na přístup k osobním údajům

Zákazníci mají právo kdykoli požádat o informace o uložených osobních údajích, a to ohledně jejich kategorie, původu a příjemce/příjemců, doby uchovávání údajů, účelu zpracování, identifikace správce údajů, pověřence pro ochranu osobních údajů a příslušných kontaktů.

Pokud jsou žádosti subjektu údajů zjevně neopodstatněné nebo nepřiměřené, může si PROZIS za zpracování žádosti účtovat poplatek ve výši 100 EUR/hod (sto eur). Tento poplatek musí být uhrazen do 5 (pěti) pracovních dnů od obdržení platebních instrukcí. Instrukce budou zaslány písemně na e-mailovou adresu uvedenou subjektem údajů a/nebo prostřednictvím SMS na mobilní telefonní číslo registrované k vašemu uživatelskému účtu nebo uvedené v příslušné žádosti o informace.

2.5.2. Právo na opravu a výmaz osobních údajů

Pro uplatnění práva na opravu údajů musí zákazník zaslat žádost s identifikací údajů, které mají být změněny, a jejich novým zněním e-mailem na adresu dpo@prozis.com nebo doporučeným dopisem na adresu správce zpracování údajů: Prozis.com, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pav. K, Mod. 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugalsko. Stejný postup je třeba dodržet, pokud chce zákazník uplatnit právo na výmaz osobních údajů. V obou případech obdrží zákazník potvrzení stejným kanálem, že jeho žádost byla vyřízena dle požadavku.

2.5.3. Právo vznést námitku a odvolání předchozího souhlasu

Za účelem posílení principu transparentnosti při zpracování osobních údajů a komunikaci se zákazníky umožňuje PROZIS zákazníkovi kdykoli upravit oprávnění ke zpracování údajů udělená pro jednotlivé uvedené účely. Prostřednictvím funkcí opt-in a opt-out, které jsou k dispozici pro aktivaci a deaktivaci udělených oprávnění — v záložce „Správa oprávnění“ v osobním účtu zákazníka — může zákazník upravit nebo odvolat předchozí souhlasy, zejména ty, které byly uděleny za účelem zasílání reklamních kampaní, newsletterů a dalších individualizovaných sdělení zaměřených na optimalizaci vztahu PROZIS se zákazníkem nebo individuální zkušenosti.

Za účelem zajištění práva na odvolání souhlasu a omezení doby zpracování osobních údajů poskytuje PROZIS zákazníkovi přístup k jeho úkonům správy oprávnění v záložce „Správa oprávnění“ v jeho osobní zóně, pod možností „Historie oprávnění“.

2.6. Změny kontaktních a zásad ochrany soukromí

2.6.1. Veškeré změny této Zásady ochrany osobních údajů a soukromí budou zveřejněny na webových stránkách PROZIS a všechny předchozí verze budou zde k dispozici.

2.6.2. Podle GDPR je maloobchodní společnost Prozis.com, S.A., IČO 506806693, se sídlem Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugalsko, správcem osobních údajů.

2.6.3. Jakékoli nesrovnalosti, nedodržení předpisů a jakákoli bezpečnostní omezení při zpracování osobních údajů musí být neprodleně oznámena pověřenci pro ochranu osobních údajů společnosti PROZIS zasláním e-mailu na adresu dpo@prozis.com.