Zásady ochrany osobních údajů

Božský servis | verze 1.1 | účinné od 4. 11. 2026

Tyto zásady vysvětlují, jak společnost LJB SERVICE s.r.o. zpracovává osobní údaje návštěvníků webu Božský servis, zákazníků e-shopu Holmenkol a zákazníků servisu lyží, snowboardů a běžek. Údaje používáme v rozsahu potřebném k provozu webu, vyřizování objednávek, plnění právních povinností a k dobrovolně povolené analytice a marketingu. Osobní údaje neprodáváme.

1. Správce osobních údajů

Správcem je LJB SERVICE s.r.o., Vidče 622, 756 53 Vidče, IČO 23508841, DIČ CZ23508841, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 100234.

Kontakt: servis@lyzuj-jako-buh.cz, telefon +420 608 450 402, web https://bozskyservis.cz. Automatické zprávy týkající se objednávek mohou být odesílány také z adresy servis@bozskyservis.cz; žádosti o ochranu osobních údajů zasílejte na servis@lyzuj-jako-buh.cz.

2. Koho se zpracování týká

- Návštěvníků webu a osob, které udělí souhlas s volitelnými cookies.
- Zákazníků objednávajících servis nebo zboží Holmenkol.
- Osob uvedených jako příjemci zásilek nebo oprávněných k předání či převzetí vybavení.
- Osob, které s námi komunikují nebo uplatňují reklamace, odstoupení či jiné právo.
- Osob, které se dobrovolně přihlásí k obchodním sdělením.

3. Jaké údaje zpracováváme

- Identifikační a kontaktní údaje: jméno, příjmení, doručovací a fakturační adresa, e-mail a telefon.
- Údaje o objednávce: číslo OP, zboží či služba, cena, měna, doručení/předání, termíny, stav, souhlasy a verze právních dokumentů.
- Údaje o servisní zakázce: číslo SZ, předávací kód, druh a popis vybavení, značka, model, délka, požadovaný servis, vícepráce, místa, časy a historie předání, převozu a výdeje.
- Platební a účetní údaje: částka, variabilní symbol, potvrzení převodu a vratek, případně číslo účtu odesílatele a účetní a daňové doklady.
- Záznamy o komunikaci, reklamacích, odstoupeních, vratkách, stížnostech a jejich vyřízení.
- Technické údaje: IP adresa, zařízení, relace, přístupy, chyby, bezpečnostní a auditní logy a uložené preference cookies.
- Marketingové údaje: e-mail, případně jméno a příjmení, původ a čas přihlášení k newsletteru, text a verze souhlasu a stav odhlášení.
- Údaje z volitelného měření po odpovídajícím souhlasu: navštívené stránky, události, identifikátory prohlížeče a zařízení, kampaně a reklamní konverze; v Ecomail webtrackingu také návaznost na kampaň prostřednictvím parametru ecmid.

  Standardně nepořizujeme ani nevyžadujeme fotografie servisovaného vybavení. Nežádáme zvláštní kategorie osobních údajů; prosíme, abyste nám je bez potřeby neposkytovali.

4. Účely a právní důvody

Objednávky a servis
Údaje potřebujeme k vytvoření a potvrzení objednávky, přijetí platby, servisu, dodání zboží, svozu, předání a výdeji vybavení a související komunikaci. Právním základem je příprava a plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.

Reklamace, odstoupení a vratky
Údaje zpracováváme pro vyřízení uplatněných práv. Právním základem může být plnění smlouvy, právní povinnosti a ochrana nároků podle čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a f) GDPR.

Účetnictví a daně
Účetní a daňové doklady zpracováváme pro plnění právních povinností podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR.

Bezpečnost a ochrana práv
Technické, přístupové a auditní údaje slouží k zabezpečení webu a účtů, prevenci zneužití a ochraně právních nároků; právním základem je oprávněný zájem dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

Newsletter a obchodní sdělení
Po dobrovolném přihlášení na webu nebo zaškrtnutí samostatného nepovinného pole v objednávce můžeme zasílat novinky a nabídky Božského servisu prostřednictvím Ecomailu (ECOMAIL.CZ, s.r.o.). Evidujeme původ, datum a znění souhlasu. Obchodní sdělení stávajícím zákazníkům mohou být za podmínek zákona zasílána i v režimu nabídky vlastních obdobných výrobků nebo služeb. Obchodní sdělení lze kdykoli odhlásit odkazem v e-mailu nebo zprávou správci. Právním základem je souhlas dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR nebo oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR ve spojení s pravidly pro obchodní sdělení.
Souhlas s newsletterem je samostatný a nenahrazuje souhlas s marketingovými cookies. Přihlášení probíhá bez povinného dvojitého potvrzení e-mailu (double opt-in); aktuální možnost doručování závisí na stavu propojení s Ecomailem.

Analytika, reklamní měření a externí obsah
Po souhlasu s analytickými cookies používáme Google Analytics 4 prostřednictvím Google Tag Manageru (Google Ireland Limited). Sledujeme návštěvnost, zdroje příchodů a souhrnné interakce pro zlepšení webu. Google Tag Manager je nástroj správy značek, nikoli samostatný souhlas pro všechny nástroje.
Po souhlasu s marketingovými a externími službami můžeme používat Meta Pixel (Meta Platforms Ireland Limited) pro vyhodnocení reklam a konverzí, Ecomail webtracking/Snowplow pro návaznost návštěv na e-mailové kampaně a widget recenzí Elfsight. Webtracking Ecomailu může pracovat s identifikátory _sp_* a parametrem ecmid. Marketingové zpracování není podmínkou objednávky.

Načítání analytických a marketingových technologií v zařízení je podmíněno předchozím souhlasem podle pravidel elektronických komunikací; u souvisejícího zpracování osobních údajů je v našem nastavení právním základem souhlas dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Podrobnosti jsou v Zásadách používání cookies. Jednotlivé nástroje aktivujeme až po technické konfiguraci.

5. Kdy jsou údaje povinné

Povinná pole objednávky potřebujeme k uzavření a splnění smlouvy; bez nich nelze objednávku, servis nebo dopravu řádně vyřídit. Newsletter a volitelné cookies jsou dobrovolné; jejich odmítnutí neomezuje vytvoření objednávky.

6. Odkud údaje získáváme

Údaje získáváme zejména přímo od vás při návštěvě webu, objednávce, předání vybavení a komunikaci. Podle okolností také od banky, dopravců, svozových a odběrných míst, osoby uvádějící vás jako příjemce a z technických a bezpečnostních záznamů.

7. Příjemci osobních údajů

V potřebném rozsahu údaje zpřístupňujeme oprávněným zaměstnancům a spolupracovníkům, pověřeným odběrným a svozovým místům, dopravcům (zejména PPL a Zásilkovna), bankám, účetním, daňovým a právním poradcům a orgánům veřejné moci, pokud to vyžaduje právo.

K technickému provozu využíváme zejména Macaly a Convex; k systémovým e-mailům Resend. Podle konkrétních nastavení a uděleného souhlasu mohou být příjemci Google Ireland Limited (GA4/GTM), Meta Platforms Ireland Limited (Meta Pixel), ECOMAIL.CZ, s.r.o. (newsletter a webtracking) a Elfsight, SL (externí recenze). Údaje pro newsletter může Ecomail zpracovávat nezávisle na souhlasu s cookies, pokud je přihlášení k rozesílce platné.

Někteří dodavatelé vystupují jako zpracovatelé, jiní jako samostatní nebo společní správci podle konkrétní služby a příslušných podmínek. Osobní údaje neprodáváme.

8. Předávání mimo Evropský hospodářský prostor

Cloudové, analytické nebo e-mailové služby mohou zapojit příjemce či zpracovatele ve Spojených státech nebo jiných zemích mimo EHP. Předávání musí odpovídat kapitole V GDPR (například rozhodnutí o odpovídající ochraně nebo standardní smluvní doložky). Konkrétní mechanismus či informace o zárukách poskytneme na požádání.

9. Jak dlouho údaje uchováváme

- Údaje o splněných objednávkách, servisních zakázkách, smluvní komunikaci, reklamacích, odstoupeních a vratkách zpravidla po dobu smlouvy a poté 5 let, není-li nutné delší uchování kvůli sporu.
- Daňové doklady zpravidla 10 let od konce příslušného zdaňovacího období.
- Nezaplacené nebo zrušené objednávky bez plnění zpravidla 1 rok od zrušení, není-li potřebná ochrana nároků či řešení zneužití.
- Běžnou komunikaci bez uzavření smlouvy zpravidla 1 rok od poslední zprávy.
- Technické a bezpečnostní logy zpravidla nejdéle 12 měsíců, s výjimkou incidentů či právních nároků.
- Doklady o souhlasu po dobu příslušného zpracování a dále přiměřeně k prokázání zákonnosti, zpravidla 4 roky.
- E-mailové kontakty pro marketing do odhlášení či námitky; nezbytný záznam o odhlášení můžeme ponechat, aby se sdělení neposílala znovu.
- Preference cookies 180 dní; analytické a marketingové identifikátory podle Zásad používání cookies a konkrétního nastavení služeb.

  Po uplynutí příslušných lhůt údaje vymažeme nebo anonymizujeme, není-li další uchování stanoveno zákonem nebo odůvodněno sporem.

10. Vaše práva

Za podmínek GDPR máte právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, námitku proti oprávněnému zájmu a přímému marketingu a kdykoli odvolat udělený souhlas. Máte také právo nebýt předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování s právními či obdobně významnými účinky. Výmaz nemusíme provést, pokud údaje nezbytně potřebujeme ke splnění zákona nebo ochraně právních nároků.

11. Jak svá práva uplatnit

Napište na servis@lyzuj-jako-buh.cz nebo na adresu sídla. Můžeme přiměřeně ověřit totožnost žadatele. Odpovíme bez zbytečného odkladu, zpravidla do jednoho měsíce; případné zákonné prodloužení vysvětlíme. Uplatnění práv je zásadně bezplatné, s výjimkami stanovenými GDPR.

12. Stížnost u dozorového úřadu

Stížnost můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, https://uoou.gov.cz. Doporučujeme nejprve kontaktovat nás.

13. Automatizované rozhodování

Neprovádíme rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování včetně profilování, které by pro vás mělo právní nebo obdobně významné účinky. Marketingové měření může sloužit k vyhodnocování reklam a tvorbě publika podle nastavení příslušných služeb.

14. Zabezpečení údajů

Používáme přiměřená technická a organizační opatření a omezujeme přístup podle rolí. Chráníme neveřejné dokumenty a servisní záznamy, evidujeme pohyb vybavení a využíváme předávací kódy. Absolutní bezpečnost nelze zaručit; incidenty řešíme dle příslušných právních předpisů.

15. Změny zásad

Aktuální verze bude dostupná na webu spolu s datem aktualizace. Při významné změně účelu, poskytovatele nebo rozsahu zpracování informujeme vhodným způsobem a v případě potřeby požádáme o nový souhlas.