

SKAKAVKY.SK · GDPR dokument e-shopu

Ochrana osobných údajov

Informácie o tom, aké osobné údaje spracúva internetový obchod **www.skakavky.sk**, na aké účely, na akom právnom základe, komu môžu byť údaje poskytnuté a aké práva má dotknutá osoba.

Účinnosť od: 3. 5. 2026

Verzia: GDPR-2026-05-03

Prevádzkovateľ: Ladislav Ernest – Skakavky.sk

Úvodné informácie

Tento dokument vysvetľuje, ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje zákazníkov, návštevníkov e-shopu, osôb komunikujúcich so zákazníckym servisom, osôb uplatňujúcich reklamácie, osôb používajúcich online reklamačný systém, účastníkov súťaží a osôb, ktoré udelili súhlas s marketingom.

Spracúvanie osobných údajov prebieha v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 („GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.

Dokument je vypracovaný pre e-shop s predajom bežného tovaru, živých zvierat, krmného hmyzu, terárií, vybavenia terárií a súvisiacich služieb. Pri živých zásielkach sa môžu spracúvať aj fotografie, videá a ďalšie podklady potrebné na posúdenie reklamácie, DOA alebo škodovej udalosti.

[Všeobecné obchodné podmienky](#)[Doprava a platba](#)

vop.cmlnk.euwww.skakavky.sk/doprava

Online reklamačný systém

podpora.cmlnk.eu

Kontakt

www.skakavky.sk/kontakty

1. Prevádzkovateľ osobných údajov

PREVÁDZKOVATEĽ	Ladislav Ernest – Skakavky.sk
SÍDLO / MIESTO PODNIKANIA	S. H. Vajanského 4998/43, 940 02 Nové Zámky, Slovenská republika
IČO	40 886 999
DIČ	1044657262
E-MAIL	info@skakavky.sk
TELEFÓN	+421 915 058 001
WEB	www.skakavky.sk

Prevádzkovateľ určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov v súvislosti s prevádzkou e-shopu, vybavovaním objednávok, zákazníckou podporou, reklamáciami, marketingom a plnením zákonných povinností.

Prevádzkovateľ nemá ku dňu účinnosti tohto dokumentu určenú zodpovednú osobu podľa GDPR, ak nie je na webovej stránke uvedené inak. Žiadosti dotknutých osôb sa vybavujú cez kontakty uvedené v článku 2.

2. Kontakt pre otázky ochrany osobných údajov

Žiadosti týkajúce sa osobných údajov, napríklad žiadosť o prístup, opravu, výmaz, obmedzenie spracúvania, prenosnosť alebo námietku, môžete zaslať:

- e-mailom na adresu: info@skakavky.sk
- písomne na adresu: Ladislav Ernest – Skakavky.sk, S. H. Vajanského 4998/43, 940 02 Nové Zámky,
- pri reklamáciách, DOA, storne a odstúpení od zmluvy cez online systém: <https://podpora.cmlnk.eu>

Prevádzkovateľ môže pri vybavovaní žiadosti požadovať primerané overenie totožnosti, aby nedošlo k sprístupneniu osobných údajov neoprávnenej osobe.

3. Rozsah spracúvaných osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva iba také osobné údaje, ktoré sú primerané, relevantné a nevyhnutné vzhľadom na konkrétny účel spracúvania.

3.1 Základné identifikačné a kontaktné údaje

- meno a priezvisko, prípadne obchodné meno,
- fakturačná adresa a dodacia adresa,
- e-mailová adresa, telefónne číslo,
- pri podnikateľoch IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v registri,
- údaje potrebné na vystavenie faktúry a účtovného dokladu.

3.2 Údaje o objednávkach a platbách

- číslo objednávky, objednaný tovar, množstvo, cena, mena, zľavy, kupóny, vernostné odmeny,
- stav objednávky, dátum vytvorenia, úhrady, expedície a doručenia,
- zvolený spôsob dopravy a platby, informácia o zaplatení, variabilný symbol, údaje o platobnej transakcii v rozsahu poskytnutom platobnou bránou alebo bankou,
- história nákupov a súvisiaca zákaznícka komunikácia.

3.3 Komunikačné a reklamačné údaje

- obsah e-mailov, kontaktných formulárov, chatov, ticketov, správ zo sociálnych sietí a súvisiace metadáta,
- fotografie, videá, prílohy a dôkazy zaslané zákazníkom pri reklamácií, DOA, poškodení zásielky, odstúpení od zmluvy alebo zákazníckej požiadavke,
- údaje o stave vybavenia požiadavky, interné poznámky potrebné na vybavenie vecí a záznamy o komunikácii.

3.4 Technické údaje a údaje z webu

- IP adresa, typ prehliadača, typ zariadenia, operačný systém, jazyk, čas prístupu, URL adresa, referer a technické logy,
- údaje zo súborov cookies a podobných technológií podľa nastavení používateľa a cookie lišty,
- údaje o používaní webu, ak sú spracúvané analytické alebo marketingové nástroje.

3.5 Marketingové, súťažné a komunitné údaje

- e-mail pre newsletter, história udelenia alebo odvolania súhlasu,
- údaje potrebné na doručenie zľavového kupónu, odmeny alebo výhry,
- pri súťažiach meno, kontaktné údaje, súťažný obsah, fotografie, hlasovania, verejne zverejnené prezývky alebo profily, ak sú súčasťou pravidiel súťaže.

Prevádzkovateľ nevyžaduje osobitné kategórie osobných údajov, napríklad zdravotné údaje, biometrické údaje, údaje o vierovyznaní alebo politických názoroch. Ak ich zákazník zašle dobrovoľne v komunikácii, prevádzkovateľ ich spracuje len v nevyhnutnom rozsahu potrebnom na vybavenie vecí alebo ochranu právnych nárokov.

4. Účely a právne základy spracúvania

ÚČEL SPRACÚVANIA	TYPICKÉ ÚDAJE	PRÁVNY ZÁKLAD	POZNÁMKA
Vytvorenie, spracovanie a doručenie objednávky	meno, adresa, e-mail, telefón, objednaný tovar, platba, doprava	plnenie zmluvy alebo opatrenia pred uzavretím zmluvy	bez týchto údajov nie je možné objednávku vybaviť
Vystavenie faktúr, účtovníctvo a daňové povinnosti	identifikačné, fakturačné a platobné údaje	plnenie zákonnej povinnosti	napr. účtovné a daňové predpisy
Doručenie zásielky a komunikácia s dopravcom	meno, adresa, telefón, e-mail, údaje o zásielke	plnenie zmluvy, prípadne oprávnený záujem	údaje sa poskytujú dopravcovi v nevyhnutnom rozsahu
Reklamácie, DOA, odstúpenie od zmluvy, storno objednávky	objednávka, komunikácia, fotografie, videá, dôkazy, číslo účtu	plnenie zmluvy, zákonná povinnosť, oprávnený záujem	najmä posúdenie nároku, vybavenie vecí, ochrana práv
Zákaznícky servis a komunikácia	kontaktné údaje, obsah komunikácie, história požiadaviek	plnenie zmluvy alebo oprávnený záujem	odpovede na otázky, dohľadanie objednávky, riešenie požiadaviek
Ochrana právnych nárokov, prevencia zneužitia a bezpečnosť	komunikácia, dôkazy, logy, stav objednávky, reklamačná história	oprávnený záujem	ochrana pred podvodmi, špekulatívnymi reklamáciami a právnymi spormi
Newsletter a priame marketingové oslovenie	e-mail, meno, súhlas, preferencie, história odhlásenia	súhlas alebo oprávnený záujem pri existujúcich zákazníkoch, ak to zákon umožňuje	odhlásenie je možné v každej správe alebo kontaktovaním prevádzkovateľa
Súťaže, vernostné odmeny a marketingové akcie	meno, kontakt, súťažný obsah, hlasovanie, doručovacie údaje výhercu	plnenie pravidiel súťaže, súhlas, oprávnený záujem alebo zákonná povinnosť	konkrétne podmienky sú uvedené pri danej súťaži alebo akcii

ÚČEL SPRACÚVANIA	TYPICKÉ ÚDAJE	PRÁVNY ZÁKLAD	POZNÁMKA
Analytické a marketingové cookies	online identifikátory, údaje o používaní webu	súhlas, ak sa vyžaduje	nastavuje sa cez cookie lištu alebo prehliadač

Právne základy sú uvedené podľa článku 6 GDPR. Konkrétny právny základ sa môže líšiť podľa konkrétnej situácie a povahy požiadavky.

5. Zdroje osobných údajov

Osobné údaje získavame najmä priamo od dotknutej osoby, napríklad pri vytvorení objednávky, registrácii zákazníckeho účtu, prihlásení na newsletter, uplatnení reklamácie, použití online reklamačného systému, komunikácii so zákazníckym servisom alebo účasti v súťaži.

Niektoré údaje môžu byť získané aj od tretích strán, najmä od dopravcov, platobných brán, bánk, poskytovateľov e-shopového riešenia, IT služieb, účtovníkov, právnych poradcov alebo orgánov verejnej moci, ak je to potrebné na vybavenie veci alebo splnenie zákonnej povinnosti.

6. Objednávky, zákaznícky účet a fakturácia

1. Pri vytvorení objednávky spracúvame údaje potrebné na uzavretie a plnenie kúpnej zmluvy, najmä identifikačné, kontaktné, fakturačné, dodacie, platobné a objednávkové údaje.
2. Ak si zákazník vytvorí zákaznícky účet, spracúvame údaje potrebné na jeho vedenie, správu nákupnej histórie, zjednodušenie ďalších objednávok a poskytovanie zákazníckych funkcií.
3. Pri vystavovaní faktúr a účtovných dokladov spracúvame údaje v rozsahu vyžadovanom účtovnými, daňovými a súvisiacimi právnymi predpismi.
4. Bez poskytnutia nevyhnutných údajov nie je možné objednávku riadne vybaviť, doručiť tovar, vystaviť doklad alebo splniť zákonné povinnosti.

7. Zákaznícka komunikácia, chat, sociálne siete a ticketing

1. Ak nás kontaktujete e-mailom, telefonicky, chatom, cez sociálne siete, formulár alebo online systém, spracúvame údaje uvedené v komunikácii a údaje potrebné na vybavenie požiadavky.
2. Komunikácia môže byť uchovávaná na účely preukázania obsahu dohody, vybavenia reklamácie, zákazníckej požiadavky, kontroly kvality, ochrany právnych nárokov alebo prevencie zneužitia zákazníckeho servisu.
3. Online reklamačný systém dostupný na <https://podpora.cmlnk.eu> slúži najmä na reklamácie, DOA, storno objednávky a odstúpenie od zmluvy. Údaje vložené do systému sa spracúvajú na vybavenie požiadavky a súvisiacu evidenciu.
4. Bežný chat, telefón alebo sociálne siete môžu slúžiť na orientačnú komunikáciu. Právne významné podania odporúčame zasielať písomne alebo cez online systém, aby bolo možné preukázať dátum, obsah a prílohy podania.

8. Reklamácie, DOA, odstúpenie od zmluvy a škodové udalosti

Pri reklamáciách, DOA, odstúpení od zmluvy, storne objednávky, poškodení zásielky alebo škodovej udalosti môžeme spracúvať údaje potrebné na posúdenie a vybavenie veci.

- identifikačné a kontaktné údaje kupujúceho,
- číslo objednávky, faktúry, zásielky alebo reklamácie,
- popis vady, dátum doručenia, dátum zistenia problému a požadovaný spôsob vybavenia,
- fotografie, videá, prílohy a dôkazy o stave tovaru, zásielky, obalu alebo živého zvieratá,
- bankový účet alebo údaje potrebné na vrátenie platby, ak je to potrebné,
- komunikáciu s dopravcom, poisťiteľom alebo poskytovateľom platobných služieb, ak je to potrebné na vybavenie veci.

Pri živých zvieratách a biologicky citlivom tovare môžu fotografie alebo videá obsahovať aj informácie o chovnom prostredí zákazníka. Posielajte iba také podklady, ktoré sú potrebné na posúdenie reklamácie, a nezahŕňajte do nich zbytočne iné osoby ani nadbytočné osobné údaje.

9. Newsletter, priame marketingové oslovenie, súťaže a odmeny

1. Newsletter zasielame najmä na základe súhlasu dotknutej osoby. Súhlas možno kedykoľvek odvolať kliknutím na odhlasovací odkaz v e-maile alebo kontaktovaním prevádzkovateľa.
2. Existujúcim zákazníkom môžeme v zákonom prípustnom rozsahu zasielať obchodné oznámenia týkajúce sa podobného tovaru alebo služieb, ak zákazník také zasielanie neodmietol.
3. Pri marketingových akciách, vernostných odmenách, kupónoch a súťažiach spracúvame údaje potrebné na registráciu, vyhodnotenie, komunikáciu s účastníkom, zverejnenie víhercu v primeranom rozsahu a doručenie výhry alebo odmeny.
4. Ak sú súčasťou súťaže fotografie, mená, prezývky, videá alebo iný verejne prezentovaný obsah, rozsah zverejnenia a právny základ sú uvedené v konkrétnych pravidlách súťaže.
5. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vykonaného pred jeho odvolaním.

10. Cookies a podobné technológie

Webová stránka môže používať súbory cookies a podobné technológie, ktoré pomáhajú zabezpečiť fungovanie webu, košíka, prihlásenia, bezpečnosti, merania návštevnosti, zlepšovania služieb alebo marketingu.

TYP COOKIES	ÚČEL	PRÁVNY REŽIM	MOŽNOSŤ ODMIETNUŤ
Nevyhnutné cookies	fungovanie webu, košíka, prihlásenia, bezpečnosť, uloženie základných nastavení	nevyhnutné na poskytovanie služby alebo oprávnený záujem, ak je to použiteľné	nie vždy, pretože bez nich web nemusí fungovať správne
Analytické cookies	meranie návštevnosti, pochopenie používania webu, zlepšovanie obsahu	súhlas, ak sa vyžaduje	áno, cez cookie lištu alebo prehliadač
Marketingové cookies	reklama, remarketing, vyhodnocovanie kampaní a relevantnosť ponúk	súhlas, ak sa vyžaduje	áno, cez cookie lištu alebo prehliadač

TYP COOKIES	ÚČEL	PRÁVNÝ REŽIM	MOŽNOSŤ ODMIETNUŤ
Preferenčné cookies	zapamätanie používateľských nastavení, meny, jazyka alebo preferencií	súhlas alebo oprávnený záujem podľa konkrétneho nastavenia	áno, ak nejde o nevyhnutné nastavenie

Konkrétny zoznam používaných cookies, ich poskytovateľov, účelov a lehôt uchovávaní je uvedený v cookie lište alebo v samostatnom nastavení cookies, ak je na webovej stránke dostupné.

Cookies môžete spravovať cez cookie lištu, nastavenia webu alebo nastavenia svojho prehliadača. Odmietnutie niektorých cookies môže ovplyvniť dostupnosť alebo komfort používania niektorých funkcií webu.

11. Príjemcovia a sprostredkovatelia osobných údajov

Osobné údaje môžu byť poskytnuté iba v nevyhnutnom rozsahu týmto kategóriám príjemcov alebo sprostredkovateľov:

- dopravcovia, doručovacie spoločnosti, výdajné miesta a poskytovatelia logistických služieb,
- banky, platobné brány a poskytovatelia platobných služieb,
- poskytovatelia e-shopového riešenia, hostingu, domény, IT podpory, bezpečnostných a zálohovacích služieb,
- poskytovatelia online reklamačného systému, ticketingu, zákazníckej podpory, e-mailových a SMS služieb,
- účtovní, daňoví, právni, audítorskí a poradenskí partneri,
- poisťovne, dopravcovia alebo osoby zapojené do riešenia škodovej udalosti,
- marketingové, analytické a reklamné nástroje, ak sú využívané a ak je na to právny základ,
- orgány verejnej moci, súdy, orgány dozoru, orgány činné v trestnom konaní alebo iné subjekty, ak to vyžaduje zákon alebo ochrana právnych nárokov.

Prevádzkovateľ vyžaduje od sprostredkovateľov primerané zmluvné a bezpečnostné záruky na ochranu osobných údajov.

12. Prenosy osobných údajov mimo EÚ/EHP

Prevádzkovateľ sa snaží využívať služby so spracúvaním údajov v Európskej únii alebo Európskom hospodárskom priestore. Ak by došlo k prenosu osobných údajov do tretej krajiny mimo EÚ/EHP, uskutoční sa iba vtedy, ak je zabezpečená primeraná úroveň ochrany podľa GDPR.

Takým zabezpečením môže byť najmä rozhodnutie Európskej komisie o primeranosti, štandardné zmluvné doložky, záväzné vnútropodnikové pravidlá alebo iný mechanizmus podľa GDPR.

Pri niektorých analytických, marketingových, cloudových alebo komunikačných nástrojoch môže dochádzať k technickému spracúvaniu údajov aj mimo EÚ/EHP. Konkrétne informácie závisia od aktuálne používaných nástrojov a ich nastavení.

13. Doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje uchovávame iba po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania, počas trvania zákonných lehôt alebo počas obdobia potrebného na ochranu právnych nárokov.

KATEGÓRIA ÚDAJOV	TYPICKÁ DOBA UCHOVÁVANIA	DÔVOD
Objednávky a zmluvná dokumentácia	počas vybavenia objednávky a následne po dobu potrebnú na ochranu právnych nárokov	plnenie zmluvy, reklamácie, dôkazná ochrana
Faktúry a účtovné doklady	spravidla 10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú	účtovné a daňové predpisy
Reklamácie, DOA, odstúpenia, storno a škodové udalosti	po dobu vybavenia vecí a následne po dobu trvania príslušných premlčacích lehôt alebo zákonných lehôt	plnenie povinností, ochrana právnych nárokov
Zákaznícka komunikácia	po dobu potrebnú na vybavenie požiadavky a primeranú dobu po jej vybavení	zákaznícka podpora, dôkazná ochrana

KATEGÓRIA ÚDAJOV	TYPICKÁ DOBA UCHOVÁVANIA	DÔVOD
Zákaznícky účet	po dobu existencie účtu alebo do jeho zrušenia, ak ďalšie uchovanie nevyžaduje zákon alebo oprávnený záujem	správa účtu, história nákupov
Newsletter a marketingový súhlas	do odvolania súhlasu alebo odhlásenia; záznam o súhlase primerane aj po odvolaní na účely preukázania zákonnosti	súhlas a dôkazná ochrana
Cookies	podľa typu cookies a nastavenia v cookie lište alebo prehliadači	technické fungovanie, analytika, marketing
Bezpečnostné a technické logy	primeraná doba potrebná na bezpečnosť, diagnostiku a ochranu pred zneužitím	oprávnený záujem, bezpečnosť

Po uplynutí príslušnej doby budú údaje vymazané, anonymizované alebo archivované iba v rozsahu, v akom to vyžadujú právne predpisy alebo ochrana právnych nárokov.

14. Práva dotknutej osoby

Dotknutá osoba má podľa GDPR najmä tieto práva:

Právo na prístup

Máte právo získať potvrdenie, či spracúvame vaše osobné údaje, a získať prístup k týmto údajom.

Právo na opravu

Máte právo na opravu nepresných alebo doplnenie neúplných osobných údajov.

Právo na výmaz

Máte právo žiadať vymazanie údajov, ak sú splnené podmienky podľa GDPR.

Právo na obmedzenie

Máte právo žiadať obmedzenie spracúvania v prípadoch stanovených GDPR.

Právo na prenosnosť

Pri spracúvaní na základe súhlasu alebo zmluvy a automatizovanými prostriedkami môžete žiadať prenos údajov.

Právo namietat'

Máte právo namietat' spracúvanie založené na oprávnenom záujme vrátane priameho marketingu.

Právo odvolať súhlas

Ak spracúvanie prebieha na základe súhlasu, môžete ho kedykoľvek odvolať.

Právo podať sťažnosť

Môžete sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov SR.

14.1 Ako uplatniť práva

Práva si môžete uplatniť e-mailom na info@skakavky.sk alebo písomne na adrese prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ odpovie bez zbytočného odkladu, spravidla najneskôr do jedného mesiaca od doručenia žiadosti, ak GDPR neumožňuje predĺženie lehoty z dôvodu zložitosti alebo počtu žiadostí.

14.2 Sťažnosť dozornému orgánu

Ak sa domnievate, že spracúvanie vašich osobných údajov je v rozpore s právnymi predpismi, máte právo podať sťažnosť alebo návrh na začatie konania dozornému orgánu:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky

Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27

Web: dataprotection.gov.sk

15. Bezpečnosť osobných údajov

Prevádzkovateľ prijal primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov pred náhodným alebo nezákonným zničením, stratou, zmenou, neoprávneným sprístupnením alebo prístupom.

- obmedzenie prístupu k údajom iba na osoby, ktoré ich potrebujú na plnenie pracovných alebo zmluvných úloh,
- ochrana účtov heslami a primeranými prístupovými právami,
- používanie zabezpečených administrátorských účtov a pravidelná kontrola prístupov,
- zálohovanie, technická údržba a aktualizácia systémov v primeranom rozsahu,
- zmluvné zabezpečenie sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú údaje v mene prevádzkovateľa,
- minimalizácia údajov a uchovávanie iba po nevyhnutnú dobu.

Žiadny spôsob prenosu údajov cez internet alebo elektronického uchovávania nie je absolútne bezpečný. Prevádzkovateľ však priebežne prijíma primerané opatrenia zodpovedajúce povahe spracúvania, rizikám a dostupným technickým možnostiam.

16. Deti a nepľnoleté osoby

1. E-shop je určený predovšetkým osobám spôsobilým na uzatváranie zmlúv. Objednávku živého tovaru by mala vytvárať plnoletá osoba alebo osoba so súhlasom zákonného zástupcu.
2. Ak sa prevádzkovateľ dozvie, že spracúva osobné údaje dieťaťa bez primeraného právneho základu alebo súhlasu zákonného zástupcu tam, kde sa vyžaduje, prijme primerané kroky na nápravu.
3. Pri súťažiach určených aj pre nepľnoleté osoby môžu byť podmienky spracúvania údajov upravené osobitnými pravidlami súťaže.

17. Automatizované rozhodovanie a profilovanie

Prevádzkovateľ nevykonáva také automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania, ktoré by malo na dotknutú osobu právne účinky alebo ju obdobne významne ovplyvňovalo v zmysle GDPR, ak nie je pri konkrétnej službe výslovne uvedené inak.

Pri marketingu, analytike alebo personalizácii obsahu môžu byť používané nástroje na segmentáciu alebo vyhodnocovanie návštevnosti, vždy však v rozsahu podľa nastavení cookies, udeleného súhlasu alebo iného právneho základu.

18. Záverečné ustanovenia

1. Tento dokument nadobúda účinnosť dňa **3. 5. 2026**.
2. Aktuálne znenie dokumentu je dostupné na webovej stránke www.skakavky.sk.
3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo dokument zmeniť alebo doplniť, najmä pri zmene právnych predpisov, používaných nástrojov, e-shopového riešenia, dopravcov, marketingových nástrojov alebo interných procesov.
4. Ak sa zmení spôsob spracúvania osobných údajov podstatným spôsobom, prevádzkovateľ zabezpečí primerané informovanie dotknutých osôb.
5. Ak je niektoré ustanovenie tohto dokumentu neplatné alebo neúčinné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení.

Tento dokument je informačným dokumentom podľa GDPR. Nenahrádza individuálnu zmluvu so sprostredkovateľom, internú bezpečnostnú dokumentáciu, záznamy o spracovateľských činnostiach ani samostatnú cookie politiku, ak ju prevádzkovateľ používa.