

Informacije o varstvu osebnih podatkov pri komunikaciji z dm-om

I. Upravitelj

Podjetje dm drogerie markt d.o.o., Litostrojska cesta 48, 1000 Ljubljana, Slovenija, telefon: +386 1 5132 800, e-pošta: info@dm.si (v nadaljevanju: »dm«) kot upravitelj v sklopu Splošne uredbe o varstvu podatkov (v nadaljnjem besedilu: »Uredba GDPR«) obravnava varstvo vaših osebnih podatkov preudarno in upošteva zakonske določbe o varstvu podatkov.

V nadaljevanju tega dokumenta vas želimo obvestiti, katere osebne podatke zbiramo, če komunicirate z nami, in za kakšen namen jih uporabljamo.

Kontaktne podatke pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov najdete v nadaljevanju.

II. Obdelava podatkov

A. Center za pomoč uporabnikom in kontaktni obrazci

1. Namen obdelave podatkov

Na vprašanja strank, obiskovalcev naših spletnih strani in vseh zainteresiranih odgovarja naš Center za pomoč uporabnikom. Ta se ukvarja z vprašanji, ki so vezana npr. na dm profil, storitve, naročila v spletni trgovini, in z drugimi poizvedbami, ki so kakor koli povezane z dm-om. V primeru velikega števila vprašanj oz. poizvedb, se le-te z namenom hitrejše obdelave in zagotavljanja kakovosti odgovorov na ravni celotnega koncerna lahko obdelujejo zunaj Slovenije. Pri čemer v vseh državah dm koncerna veljajo enake zahteve glede varstva osebnih podatkov. Odgovore vedno posredujemo v slovenskem jeziku.

Če želite stopiti v stik z nami, lahko uporabite kontaktni obrazec na naši spletni strani. Poleg tega je naš Center za pomoč uporabnikom dosegljiv tudi po elektronski pošti in telefonu. Upoštevajte, da korespondenca po elektronski pošti na začetku ni šifrirana.

Ko stopite v stik z nami, uporabimo vaše podatke z namenom, da vam lahko odgovorimo na zastavljeno vprašanje/poslano poizvedbo in komuniciramo z vami. Če nam posredujete podatke tretje osebe, vas prosimo, da tudi njo

obvestite o naši obdelavi podatkov in predvsem o tem, da smo te podatke prejeli od vas.

Če komunicirate z nami, vaše podatke uporabimo z namenom, da vam lahko odgovorimo na vprašanje oz. poizvedbo, da vas po potrebi lahko identificiramo, si z vami dopisujemo ali, če je to potrebno, da vam pomagamo pri postopku registracije.

[Funkcija anonimnega ocenjevanja prek elektronskih sporočil Centra za pomoč uporabnikom](#)

Ko prejmete elektronsko sporočilo s strani Centra za pomoč uporabnikom, lahko ocenite, v kolikšni meri ste bili z uslugo zadovoljni. Oceno lahko podate tako, da kliknete na enega od petih smeškov. Če je bila vaša ocena upoštevana, boste preusmerjeni na stran z zahvalo na spletni strani dm.si.

Ocenjevanje poteka anonimno, zato osebe, ki je podala oceno, oz. zahtevka, na katerega se ocena nanaša, ne moremo izslediti.

[2. Pravna podlaga](#)

Pravna podlaga za obdelavo podatkov, povezano z vašo komunikacijo z našim Centrom za pomoč uporabnikom, je točka b) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR, če se vprašanje/poizvedba navezuje na sklenitev pogodbe. Pravna podlaga za vprašanja/poizvedbe posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, je točka c) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR. V ostalih primerih pa je pravna podlaga točka f) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR, ki temelji na našem zakonitem interesu, da na prejeta vprašanja ustrezno odgovorimo (poizvedbe učinkovito zaključimo) in odgovore dokumentiramo za primer dodatnih vprašanj ter kot upravljalec podatkov izpolnimo svoje pravne obveznosti.

[3. Obdobje hrambe](#)

Vsa vprašanja/poizvedbe, naslovljene na naš Center za pomoč uporabnikom, zbiramo in upravljamo elektronsko. Sistem nam omogoča sistematično upravljanje z njimi. Poleg tega se vsak odgovor na vprašanje/poizvedbo dokumentira v sistemu.

Vnosi v sistem, ki omogočajo identifikacijo posameznika, se praviloma na podlagi knjigovodskih obdobj hrambe izbrišejo najkasneje 6 let po poslanem odgovoru na vprašanje/poizvedbo.

B. Spletni nakupi na dm.si

Če nakupujete v naši spletni trgovini, boste več informacij v zvezi s tem povezano obdelavo podatkov našli [tukaj](#).

Prosimo, upoštevajte, da poleg spletne trgovine upravljamo še druge spletne strani in kanale na družbenih omrežjih. Podrobnejše informacije glede vsakokratne obdelave podatkov najdete na posamičnih spletnih mestih v ustreznih informacijah o varstvu osebnih podatkov.

C. Splošno o poslovni komunikaciji z dobavitelji/zunanji svetovalci/samostojnimi podjetniki

1. Namen obdelave podatkov

Če z nami komunicirate poslovno (npr. kot dobavitelj ali poslovni partner), običajno prejmemo tudi osebne podatke kontaktnih oseb. Te obdelujemo z namenom poslovne korespondence in po potrebi za izvajanje predpogodbenih ukrepov in/ali sklenitev vsakokratne pogodbe. Če ste nam posredovali podatke dodatne kontaktne osebe, vas prosimo, da tudi njo obvestite o naši obdelavi podatkov in predvsem o tem, da smo te podatke prejeli od vas.

2. Pravna podlaga

Pravna podlaga za obdelavo podatkov v okviru poslovne komunikacije je točka b) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR, če se vprašanje/poizvedba navezuje na sklenitev pogodbe. Sicer pa je pravna podlaga točka f) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR, ki temelji na našem zakonitem interesu, da vodimo poslovno korespondenco in odgovore shranjujemo za primer dodatnih vprašanj/poizvedb. V tem primeru imate kot posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, pravico, da skladno z 21. členom Uredbe GDPR ugovarjate obdelavi svojih osebnih podatkov.

3. Obdobje hrambe

To korespondenco shranjujemo v naših sistemih, pogodbe pa upravljamo v sistemu za upravljanje s pogodbami, in sicer z namenom, da zagotovimo sistematično obdelavo in dokumentacijo.

Glede na vrsto podatkov in namen njihovega zbiranja so roki za hrambo oz. izbris različni. Določili smo jih ob upoštevanju zakonskih zahtev in načela zmanjšanja količine podatkov. Fiksno določena obdobja so npr. posledica zahtev davčne zakonodaje, zahtev Zakona o gospodarskih družbah ali pogodbenih dogovorov.

D. Obisk na sedežu podjetja ali v logističnem centru

Informacije glede obdelave podatkov v primeru **obiska na sedežu podjetja ali v logističnem centru** v Ljubljani najdete [tukaj](#).

E. Nakupi v dm prodajalnah in obiski dm Studiev

Informacije glede obdelave podatkov, povezane z **nakupi v dm prodajalnah in obiski dm Studiev**, najdete [tukaj](#).

F. Prijave na delovno mesto

Če ste se prijavili na delovno mesto posamezne družbe znotraj dm koncerna, je za vaše podatke v okviru postopka prijave odgovorna družba, pri kateri ste se prijavili.

G. Vprašanja, vezana na varstvo osebnih podatkov

1. Namen obdelave podatkov

Podatke v zvezi z vprašanji, ki so vezana na varstvo podatkov in na katera odgovarjata Center za pomoč uporabnikom in pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov (varstvopodatkov@dm.si), shranjujemo z namenom, da vaše vprašanje dokumentiramo in nanj odgovorimo ter tako izpolnimo pravne obveznosti do nadzornih organov. Pri tem so nekateri podatki obvezni (npr. nagovor, ime, priimek, datum rojstva, naslov), da vas lahko identificiramo kot upravičenca. Z dodatnimi podatki, ki so sicer prostovoljni, lahko svoje vprašanje natančneje opredelite in po potrebi razširite.

2. Pravna podlaga

Pravna podlaga za s tem povezano obdelavo podatkov je točka c) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR z ozirom na izpolnjevanje pravnih obveznosti oz. točka f) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR, ki temelji na našem zakonitem interesu, da na prejeta vprašanja/poizvedbe odgovorimo in odgovore dokumentiramo za primer dodatnih vprašanj/poizvedb.

3. Obdobje hrambe

Komunikacija bo po tem, ko bomo odgovorili na vaše vprašanje (poizvedba zaključena), izbrisana najkasneje po 6 letih po poslanem odgovoru na vprašanje/poizvedbo, če niste podali zahteve za izbris. Če ste podali zahtevek za izbris, se skladno z zakonsko določenim obdobjem hrambe hranijo samo podatki, ki dokazujejo izbris.

III. Kategorije prejemnikov osebnih podatkov in izvoz podatkov v tretje države

Vaših podatkov običajno ne pošiljamo tretjim osebam, razen če nam to narekuje zakon (npr. kadar to zahtevajo organi pregona) ali jih potrebujemo za izvajanje poslovnih procesov oz. jih uporabljamo kot del pogodbe o obdelavi naročil. Tretje osebe so na primer ponudniki storitev za dostavo pošilk, zunanji klicni centri ali ponudniki storitev IT. V vseh primerih dosledno upoštevamo zakonske predpise.

V ta namen so podatki lahko posredovani tudi drugim državam, v katerih imajo sedeže navedeni pogodbeni partnerji oz. v njih obdelujejo podatke. To so predvsem države Evropskega gospodarskega prostora (EGP) in posamezne države zunaj območja EGP. V teh državah so lahko predpisi o varstvu podatkov drugačni in manj obvezujoči od pravilnikov EU. To npr. pomeni, da lahko upravni organi obdelujejo vaše podatke za namen nadzora in preverjanja tudi brez možnosti pravnih sredstev. Če se osebni podatki obdelujejo zunaj EU in Evropska komisija ni sprejela sklepa o ustreznosti za to državo oz. mednarodno organizacijo zunaj EU, ki bi zagotavljal ustrezno raven varstva osebnih podatkov, poskrbimo za ustrezne varnostne ukrepe, vključno s standardnimi pogodbenimi klavzulami EU o varstvu osebnih podatkov.

Pogodbeno besedilo standardnih klavzul EU o varstvu osebnih podatkov najdete na spletnem mestu Evropske komisije, in sicer [tukaj](#). //

IV. Pravice posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, in pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov

A. Pravice posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki

1. Splošno

Kot naši obiskovalci imate pravico do dostopa do informacij o obdelavi svojih osebnih podatkov, prenosljivosti podatkov, in če je primerno, do izbrisa, popravka, omejitve obdelave in/ali ugovora zoper obdelavo, kot tudi do vložitve pritožbe pri nadzornem organu za varstvo osebnih podatkov in obveščanja v zvezi s popravkom, izbrisom ali omejitvijo obdelave osebnih podatkov. Več informacij najdete v splošnih pogojih poslovanja in pri našem pooblaščenцу za varstvo osebnih podatkov.

Informacijski pooblaščenec – nadzorni organ za varstvo osebnih podatkov

Dunajska cesta 22 1000 Ljubljana, Slovenija

Telefon: 01 230 97 30 Faks: 01 230 97 78

E-pošta: gp.ip(at)ip-rs.si

Prijava kršitev: [navodila in obrazec](#)

2. Podrobno o vaših pravicah

- Na podlagi določb 15. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) imate pravico zahtevati informacije o vaših osebnih podatkih, ki jih obdelujemo. Predvsem lahko zahtevate informacije o namenih obdelave, vrstah zadevnih osebnih podatkov, uporabnikih ali kategorijah uporabnikov, ki so jim bili ali jim bodo vaši osebni podatki razkriti, predvidenem obdobju hrambe podatkov, obstoju pravice do vložitve pritožbe pri nadzornem organu, o viru, kadar osebni podatki niso zbrani pri nas ter o obstoju avtomatiziranega sprejemanja odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, ter po potrebi smiselnih informacijah o razlogih zanj.
- Na podlagi določb 16. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) imate pravico zahtevati takojšen popravek netočnih ali nepopolnih osebnih podatkov, ki jih hranimo.
- Na podlagi določb 17. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) imate pravico zahtevati izbris osebnih podatkov, razen če je obdelava potrebna za uveljavljanje pravice do svobode izražanja in obveščanja, za izpolnjevanje pravne obveznosti na podlagi prava Unije ali prava države članice, ki velja za upravljavca, zaradi javnega interesa ali za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov;
- Na podlagi določb 18. člena Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (GDPR) imate pravico doseči omejitev obdelave osebnih podatkov, v kolikor: oporekate točnosti podatkov; če je obdelava nezakonita, toda vi nasprotujete izbrisu osebnih podatkov ter namesto tega zahtevate omejitev njihove uporabe; mi osebnih podatkov ne potrebujemo več za namene obdelave, vendar jih vi potrebujete za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov; ali če ste nasprotovali obdelavi v skladu z 21. členom Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (GDPR).
- Na podlagi določb 20. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) imate pravico prejeti svoje osebne podatke, ki ste nam jih posredovali, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki ter pravico, da te podatke posredujete drugemu upravljavcu.
- Na podlagi določb tretjega odstavka 7. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) imate pravico, da svojo privolitev kadar koli prekličete. Posledica tega je, da v prihodnosti ne moremo obdelovati podatkov na

podlagi te privolitve. Preklic privolitve ne vpliva na zakonitost obdelave na podlagi privolitve pred njenim preklicem.

- Na podlagi določb 77. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) imate pravico, da vložite pritožbo pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, tel.: 01 230 97 30, e-pošta: gp.ip@ip-rs.si).

3. Posebna navodila k pravici do ugovora skladno z 21. členom Uredbe

Glede na razloge, ki izhajajo iz vašega položaja, ste upravičeni, da kadar koli podate ugovor proti obdelavi podatkov, ki temelji na točki f) prvega odstavka 6. člena Uredbe GDPR, torej proti obdelavi podatkov na osnovi zakonitih interesov. To velja tudi za oblikovanje profilov (v skladu s četrtem odstavkom 4. člena Uredbe GDPR).

Če upravičeno vložite ugovor, vaši podatki ne bodo več obdelani, razen če lahko mi kot upravljavec, predložimo prepričljive in utemeljene razloge za obdelavo, ki odtehtajo vaše interese, pravice in svoboščine, zlasti v primeru zakonskih zahtev glede zadržanja in izvedbe plačila, začetega na plačilnem terminalu, vendar še ne zaključenega, ali če to opravilo služi za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov. Če se vaš ugovor nanaša na obdelovanje vaših osebnih podatkov v namene trženja v skladu točko f) prvega odstavka 6. člena Uredba GDPR, bomo brez nadaljnega preverjanja nemudoma prenehali z obdelavo. To velja tudi za s tem povezano oblikovanje profilov.

B. Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov

Če imate vprašanja o varstvu podatkov ali svojih osebnih podatkih, ki jih hrani dm, se lahko obrnete na našega pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov:

Elektronski naslov: varstvopodatkov@dm.si

Poštni naslov:

Litostrojska cesta 48, 1000 Ljubljana
dm drogerie markt d.o.o.
s pripisom »DPO« /

Na nas se lahko obrnete tudi preko [kontaktnega obrazca](#).

Ljubljana, april 2023