

# Ochrana osobních údajů

Účinné od 1. října 2026

---

## Shrnutí

Toto shrnutí slouží pro rychlou orientaci; podrobnosti najdete v jednotlivých článcích.

- Osobní údaje zpracováváme hlavně proto, abychom mohli vyřídit a doručit vaši objednávku.
  - Údaje příjemce kytice používáme jen k doručení a k vyřízení případné reklamace, nikdy k marketingu. Text přáníčka, telefon příjemce a poznámku pro kurýra mažeme 90 dní po doručení.
  - Analytické a marketingové cookies používáme jen s vaším souhlasem, který můžete kdykoli změnit.
  - Údaje neprodáváme. Předáváme je jen v nezbytném rozsahu firmám, které nám pomáhají s provozem (doručení, platby, e-maily, hosting, fakturace), s vaším souhlasem reklamním platformám Google a Meta a úřadům, pokud to ukládá zákon.
  - Máte právo na přístup ke svým údajům, jejich opravu, výmaz a další práva. Napište nám na [mersiflowers@gmail.com](mailto:mersiflowers@gmail.com).
- 

## 1. Správce a kontakt

- 1.1 Správcem osobních údajů je společnost **Mersi Flowers s.r.o.**, se sídlem Volutová 2523/14, Stodůlky, 158 00 Praha 5, IČO 17771919, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 376388 (dále jen „správce“ nebo „my“).
- 1.2 Ve věcech ochrany osobních údajů nás kontaktujte e-mailem na [mersiflowers@gmail.com](mailto:mersiflowers@gmail.com), telefonicky na +420 777 002 196 nebo dopisem na adresu prodejny Slavíkova 9, 130 00 Praha 3.
- 1.3 Pověřence pro ochranu osobních údajů jsme nejmenovali, protože nám tato povinnost podle čl. 37 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“), nevzniká.

---

## 2. Jaké údaje zpracováváme a odkud je máme

- 2.1 **Údaje kupujícího**, které nám poskytnete při objednávce nebo v zákaznickém účtu: jméno, e-mail, telefon, doručovací a fakturační adresa, obsah a cena objednávek, záznamy o přihlášení do účtu, stav platby (bez údajů o platební kartě), předplatné, věrnostní body a vaše zprávy.
  - 2.2 **Údaje firemního kupujícího**: název firmy, IČO, DIČ, sídlo a jméno kontaktní osoby.
  - 2.3 **Údaje příjemce**, které nám poskytnete vy jako kupující: jméno, telefon a adresa příjemce, text na přáníčko, údaj o tom, zda si přejete zůstat v anonymitě a zda máme příjemci předem volat. Údaje příjemce tedy nezískáváme přímo od něj; více v článku 5.
  - 2.4 **Údaje z návštěvy webu**: IP adresa, typ zařízení a prohlížeče, identifikátory cookies, navštívené stránky a události na webu (například přidání do košíku). Analytické a marketingové údaje získáváme jen s vaším souhlasem (článek 9).
  - 2.5 Poskytnutí údajů pro objednávku je smluvním požadavkem. Bez jména, kontaktu a doručovací adresy objednávku nemůžeme vyřídit. Poskytnutí ostatních údajů je dobrovolné.
- 

## 3. Účely, právní základy a doba uložení

### Vyřízení objednávky a doručení

- **Údaje**: údaje kupujícího a příjemce, obsah objednávky, termín doručení, stav platby.
- **Právní základ**: plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR); u údajů příjemce náš oprávněný zájem na doručení objednaného daru (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).
- **Doba uložení**: po dobu vyřizování objednávky a dále 4 roky od jejího splnění kvůli možným nárokům ze smlouvy (tříletá promlčecí lhůta a rok na doručení případné žaloby; oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Text přáníčka, telefon příjemce a poznámku pro kurýra mažeme 90 dní po termínu doručení.

### Účetnictví a daně

- **Údaje**: údaje na daňových dokladech (jméno nebo název, adresa, IČO, DIČ, zboží, cena).
- **Právní základ**: plnění právní povinnosti (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR) podle zákona o účetnictví a zákona o DPH.
- **Doba uložení**: 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém byl doklad vystaven.

## Reklamacce a stížnosti

- **Údaje:** údaje objednávky, popis vady, fotografie, komunikace a způsob vyřízení.
- **Právní základ:** vyřízení reklamacce je plněním právní povinnosti (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele); následné uchování záznamů je naším oprávněným zájmem na prokázání řádného vyřízení (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).
- **Doba uložení:** 4 roky od vyřízení reklamacce.

## Zákaznický účet a věrnostní program

- **Údaje:** e-mail, jméno, telefon, historie objednávek, předplatné, stav a pohyby věrnostních bodů.
- **Právní základ:** plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).
- **Doba uložení:** po dobu existence účtu, dokud nepožádáte o jeho zrušení. Údaje o objednávkách uchováváme podle předchozích odstavců.

## Předplatné

- **Údaje:** údaje předplatitele a příjemce, zvolená úroveň, den a okno závozu, historie plateb a závozů.
- **Právní základ:** plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).
- **Doba uložení:** po dobu trvání předplatného a 4 roky po jeho skončení.

## Komunikace s vámi

- **Údaje:** kontaktní údaje a obsah zpráv zaslaných e-mailem, telefonicky, přes WhatsApp, zprávou na Instagramu nebo poptávkovým formulářem na stránce Květiny pro firmy (jméno, firma, IČO, e-mail, telefon, popis poptávky).
- **Právní základ:** plnění smlouvy nebo jednání o ní (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR), jinak náš oprávněný zájem odpovídat na dotazy (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).
- **Doba uložení:** 1 rok od vyřízení dotazu; týká-li se objednávky, po dobu uchování objednávky.

## Obchodní sdělení

- **Údaje:** e-mail, jméno, případně historie nákupů.
- **Právní základ:** váš souhlas udělený zaškrtnutím políčka v objednávce nebo při přihlášení k odběru (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR a § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.). Souhlas můžete kdykoli odvolat odkazem v každém e-mailu nebo e-mailem na [mersiflowers@gmail.com](mailto:mersiflowers@gmail.com).
- **Doba uložení:** do odvolání souhlasu. Záznam o udělení a odvolání souhlasu uchováváme 4 roky od odvolání kvůli prokázání (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

## Objednávky přes Instagram

- **Údaje:** uživatelské jméno na Instagramu a údaje, které nám ve zprávě pošlete k objednávce (jméno, kontakt, údaje příjemce, termín, text přáníčka).
- **Právní základ:** plnění smlouvy nebo jednání o ní (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).
- **Doba uložení:** údaje objednávky zpracujeme stejně jako u objednávky z webu. Samotnou konverzaci na Instagramu mažeme nejpozději 1 rok po vyřízení objednávky. Zprávy prochází přes službu Instagram, kterou provozuje Meta Platforms Ireland Ltd.

## Kamerový systém v prodejně

- **Údaje:** obrazový záznam osob, které vstoupí do prodejny Slavíkova 9. Záznam nepořizuje zvuk. Na kamerový systém upozorňuje informační tabulka u vstupu.
- **Právní základ:** náš oprávněný zájem na ochraně majetku, zdraví a bezpečnosti zákazníků i zaměstnanců (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).
- **Doba uložení:** 7 dní, poté se záznam automaticky přemaže. Déle záznam uchováme jen tehdy, pokud je potřeba k vyšetření konkrétní události; v takovém případě jej můžeme předat Policii ČR nebo pojišťovně.

## Bezpečnost webu a prevence zneužití

- **Údaje:** IP adresa, údaje o přihlášení, technické záznamy serveru.
- **Právní základ:** náš oprávněný zájem na zabezpečení webu a ochraně před podvody (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).
- **Doba uložení:** 90 dní, déle jen při řešení bezpečnostního incidentu.

## Měření návštěvnosti

- **Údaje:** identifikátory cookies, údaje o zařízení, navštívené stránky a události, přibližná poloha odvozená z IP adresy.
- **Právní základ:** váš souhlas (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR a § 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.).
- **Doba uložení:** cookies podle článku 9; údaje v Google Analytics uchováujeme 14 měsíců.

## Reklama a měření účinnosti reklam

- **Údaje:** identifikátory cookies a prokliků z reklam, události na webu. Při dokončení objednávky také e-mail a telefon v zahashované podobě (SHA-256), aby Google a Meta mohli přiřadit nákup k reklamě. Zahashovaný údaj je stále osobním údajem.

- **Právní základ:** váš souhlas s marketingovými cookies (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR a § 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.).
- **Doba uložení:** cookies podle článku 9; u Google a Meta podle jejich zásad.

## Zobrazení recenzí

- **Údaje:** jméno nebo přezdívká autora recenze, text a hodnocení, zdroj (Google, Instagram, zpráva zákazníka).
- **Právní základ:** u veřejných recenzí na Google a Instagramu náš oprávněný zájem informovat zákazníky o zkušenostech jiných (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR); u recenzí ze soukromých zpráv váš souhlas (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR).
- **Doba uložení:** po dobu zobrazení na webu; na žádost autora recenzi bez zbytečného odkladu odstraníme nebo anonymizujeme.

## Uplatnění a obhajoba právních nároků

- **Údaje:** údaje potřebné k prokázání nároku z výše uvedených kategorií.
- **Právní základ:** náš oprávněný zájem (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).
- **Doba uložení:** po dobu promlčecí lhůty a trvání případného sporu.

---

## 4. Automatizované rozhodování a profilování

- 4.1 Neprovádíme automatizované rozhodování, které by pro vás mělo právní účinky nebo se vás obdobně významně dotýkalo.
- 4.2 Udělíte-li souhlas s marketingovými cookies, mohou Google a Meta na základě vašeho chování na webu zobrazovat reklamy přizpůsobené vašim zájmům.

---

## 5. Údaje příjemce dárku

- 5.1 Objednáte-li kytici pro jinou osobu, poskytujete nám její jméno, telefon, adresu a případně text přáníčka. Tyto údaje používáme k přípravě a doručení objednávky a ke kontaktu s příjemcem při doručení. Jméno a adresu příjemce poté uchováváme jen jako součást záznamu o objednávce pro případné reklamace a nároky ze smlouvy (článek 3).

- 5.2 Údaje příjemce nepoužíváme k marketingu, nepředáváme je reklamním platformám a nezahrnujeme je do analytiky.
- 5.3 Text přáníčka, telefon příjemce a poznámku pro kurýra mažeme 90 dní po termínu doručení. Jméno a adresu příjemce uchováváme jako součást objednávky podle článku 3.
- 5.4 Přejete-li si zůstat v anonymitě, příjemci vaše jméno nesdělíme, ledaže by nám to ukládal zákon.
- 5.5 Prosíme kupující, aby údaje příjemce poskytovali jen tehdy, když lze předpokládat, že příjemce nebude mít proti doručení dárku námitky. Příjemce může svá práva podle článku 10 uplatnit přímo u nás. Příjemce o zpracování neinformujeme zvlášť předem, protože by to zmařilo účel dárku a vyžadovalo nepřiměřené úsilí (čl. 14 odst. 5 písm. b) GDPR); tyto zásady jsou proto veřejně dostupné.
- 

## 6. Komu údaje předáváme

6.1 Osobní údaje neprodáváme. Předáváme je jen v nezbytném rozsahu těmto příjemcům:

- **poskytovatel hostingu a serverů** (servery v EU), na kterých běží web a databáze – zpracovatel;
- **Stripe Payments Europe, Ltd.**, Irsko – zpracování plateb; pro prevenci podvodů a plnění svých zákonných povinností vystupuje Stripe jako samostatný správce;
- **poskytovatel odesílání e-mailů** – doručení potvrzení objednávek a dalších e-mailů, zpracovatel;
- **Seznam.cz, a.s. (Mapy.cz)** – našeptávání adres v pokladně; předáváme pouze zadaný text adresy, nikoli údaje o vás;
- **Google Ireland Ltd.** – Google Tag Manager, Google Analytics a Google Ads, jen s vaším souhlasem;
- **Meta Platforms Ireland Ltd.** – Meta Pixel a Conversions API, jen s vaším souhlasem (viz článek 8);
- **kurýrní služba Foodora** – doručení kytic, zpracovatel (viz odstavec 6.2);
- **WhatsApp Ireland Ltd. a Meta Platforms Ireland Ltd. (Instagram)** – pokud nás kontaktujete přes WhatsApp nebo zprávou na Instagramu;
- **účetní a daňový poradce** – vedení účetnictví;
- **orgány veřejné moci** (například finanční úřad, soudy, Policie ČR), pokud nám to ukládá zákon.

6.2 Kytice doručují kurýři služby Foodora. Kurýrní službě předáváme jen údaje nutné k doručení: jméno a telefon příjemce, adresu, termín a poznámku pro kurýra. Údaje kupujícího ani text přáníčka kurýrní službě nepředáváme.

- 6.3 Se všemi zpracovateli máme uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů podle čl. 28 GDPR.
- 

## 7. Předávání údajů mimo EU

- 7.1 Někteří příjemci (Google, Meta, Stripe, případně poskytovatel e-mailů) mohou údaje předávat do USA. Předání se opírá o rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně údajů v rámci EU-US Data Privacy Framework (čl. 45 GDPR) a podpůrně o standardní smluvní doložky schválené Evropskou komisí (čl. 46 odst. 2 písm. c) GDPR).
- 

## 8. Společné správcovství s Metou

- 8.1 Používáme-li s vaším souhlasem Meta Pixel a Conversions API, jsme při shromažďování a předávání údajů o vaší návštěvě a nákupu společnými správci se společností Meta Platforms Ireland Ltd., Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irsko (čl. 26 GDPR). Podstatné části ujednání o společném správcovství jsou dostupné na [facebook.com/legal/controller\\_addendum](https://facebook.com/legal/controller_addendum).
- 8.2 Za informování o tomto zpracování a za získání souhlasu odpovídáme my; za další zpracování údajů odpovídá Meta podle svých [zásad ochrany osobních údajů](#). Svá práva můžete uplatnit u nás i u společnosti Meta.
- 8.3 Provozujeme také profil Mersi Flowers na Instagramu. Pro statistiky návštěvnosti profilu (Page Insights) jsme s Meta rovněž společnými správci; podstatu ujednání najdete na [facebook.com/legal/terms/page\\_controller\\_addendum](https://facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum).
- 

## 9. Cookies a podobné technologie

- 9.1 Cookies jsou malé soubory, které web ukládá do vašeho prohlížeče. Podobně používáme také místní úložiště prohlížeče (localStorage). Nezbytné cookies a úložiště používáme vždy, protože bez nich web nefunguje. Analytické a marketingové cookies používáme jen s vaším souhlasem.
- 9.2 Souhlas udělujete nebo odmítáte v cookie liště při první návštěvě. Svou volbu můžete kdykoli změnit odkazem „Nastavení cookies“ v patičce webu; odvolání je stejně snadné jako udělení. Po odmítnutí se lišta znovu zobrazí nejdříve za 6 měsíců.

9.3 Nástroje Google a Meta se na webu načtou až po udělení souhlasu (Google Consent Mode v režimu „basic“). Bez souhlasu jim neodesíláme žádné údaje.

### Nezbytné cookies a úložiště

- **mersi\_consent** (Mersi Flowers): uložení vaší volby cookies, 6 měsíců.
- **mersi\_customer** (Mersi Flowers): přihlášení do zákaznického účtu, 30 dní.
- **payload-token** (Mersi Flowers): přihlášení pracovníků do administrace, 2 hodiny.
- **\_\_stripe\_mid**, **\_\_stripe\_sid** (Stripe): zabezpečení platby a prevence podvodů, 1 rok a 30 minut.
- **mersi.cart.v1**, **mersi.favorites.v1** (localStorage): obsah košíku a oblíbené kytice, do smazání v prohlížeči.
- **mersi.checkout.v1**, **mersi.subscription.v1** (localStorage): rozpracovaná objednávka včetně údajů příjemce, aby se vám neztratila při obnovení stránky; po dokončení objednávky ji smažeme; neodešlete-li objednávku, po 7 dnech ji již nepoužijeme a smažeme ji při vaší další návštěvě webu.

### Analytické cookies (jen se souhlasem)

- **\_ga**, **\_ga\_\*** (Google Analytics): rozlišení návštěvníků a relací pro statistiky návštěvnosti, 2 roky.

### Marketingové cookies (jen se souhlasem)

- **\_gcl\_au**, **\_gcl\_aw** (Google Ads): měření konverzí z reklam, 90 dní.
- **\_fbp**, **\_fbclid** (Meta): měření účinnosti a cílení reklam na Facebooku a Instagramu, 90 dní.
- Cookies třetích stran na doménách Google a Meta: doba podle poskytovatele.

---

## 10. Vaše práva

10.1 V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte tato práva:

- **právo na přístup** ke svým osobním údajům a na kopii údajů (čl. 15 GDPR);
- **právo na opravu** nepřesných údajů (čl. 16 GDPR);
- **právo na výmaz**, zejména pokud údaje již nepotřebujeme, odvoláte souhlas, úspěšně vznesete námitku nebo je zpracováváme protiprávně (čl. 17 GDPR);
- **právo na omezení zpracování** (čl. 18 GDPR);
- **právo na přenositelnost** údajů zpracovávaných na základě smlouvy nebo souhlasu (čl. 20 GDPR);

- **právo odvolat souhlas** kdykoli, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování před jeho odvoláním (čl. 7 odst. 3 GDPR).

- 10.2 **Právo vznést námitku.** Proti zpracování na základě našeho oprávněného zájmu můžete kdykoli vznést námitku (čl. 21 GDPR). Vznese-li námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, údaje k tomuto účelu již nebudeme zpracovávat. Z obchodních sdělení se můžete kdykoli odhlásit také odkazem v každém e-mailu.
- 10.3 Svá práva uplatníte e-mailem na [mersiflowers@gmail.com](mailto:mersiflowers@gmail.com) nebo dopisem. Žádost vyřídíme bezplatně bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce; ve složitých případech můžeme lhůtu prodloužit o další dva měsíce, o čemž vás budeme informovat. Abychom údaje neposkytli nepovolané osobě, můžeme vás požádat o ověření totožnosti.
- 10.4 Máte-li za to, že zpracováním porušujeme právní předpisy, můžete podat stížnost u **Úřadu pro ochranu osobních údajů**, Plk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [uoou.gov.cz](http://uoou.gov.cz).
- 

## 11. Zabezpečení údajů

- 11.1 Údaje chráníme přiměřenými technickými a organizačními opatřeními: šifrovaným přenosem (HTTPS), přihlašováním do účtu jednorázovým odkazem bez ukládání hesel, omezeným přístupem pracovníků, pravidelným zálohováním a smlouvami se zpracovateli. Údaje o platebních kartách neukládáme.
- 

## 12. Změny zásad

- 12.1 Tyto zásady můžeme aktualizovat, zejména při změně používaných služeb nebo právních předpisů. Aktuální znění je vždy zveřejněno na této stránce s datem účinnosti. O podstatných změnách vás budeme informovat e-mailem nebo na webu.