

FAIRINO Europe s.r.o. – Zásady ochrany osobních údajů (Privacy Policy)

Platnost od: 1. listopadu 2025

Společnost: FAIRINO Europe s.r.o.

IČO: 23301791 **DIČ (VAT ID):** CZ23301791

Sídlo: Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Česká republika

E-mail: contactus@fairino.support | **Web:** <https://fairino.support>

1) Účel a rozsah

Tyto zásady vysvětlují, jak FAIRINO Europe s.r.o. („FAIRINO Europe“, „my“) shromažďuje, používá a chrání osobní údaje v souvislosti se svými obchodními, servisními a podpůrnými činnostmi – zejména:

- prodej a distribuci produktů FAIRINO,
- poskytování technické podpory (Online Technical Support),
- vyřizování reklamací (RMA process),
- programy typu „Buy & Try“.

2) Jaké údaje zpracováváme

Zpracováváme pouze údaje nezbytné pro plnění smluvních a zákonných povinností:

- identifikační a kontaktní údaje (jméno, název firmy, IČO, DIČ/VAT ID, adresa, e-mail, telefon),
- údaje o zakoupených produktech, sériových číslech a reklamacích,
- údaje související s technickou podporou (komunikace, ticket ID, záznamy o řešení),
- údaje o přístupu k Support Portálu či zaslané přes formuláře, e-mail nebo WhatsApp.

Nepoužíváme osobní údaje pro marketing bez vašeho výslovného souhlasu.

3) Právní základ zpracování

Vaše údaje zpracováváme na základě:

- **plnění smlouvy** (prodej, servis, podpora, záruka),
- **plnění právní povinnosti** (např. účetnictví, daňové doklady),
- **oprávněného zájmu** (zlepšení služeb, evidence komunikace, zabezpečení systémů),
- **souhlasu** (pokud je vyžadován, např. pro marketingové účely).

4) Kdo má k údajům přístup

K údajům mají přístup pouze oprávnění pracovníci FAIRINO Europe a – v nezbytném rozsahu – autorizovaní partneři, distributoři nebo servisní centra FAIRINO Europe v rámci EU.

Údaje nejsou předávány mimo EU/EHP.

5) Doba uchování údajů

Osobní údaje uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu nezbytnou k plnění zákonných povinností (např. účetní doklady = 10 let).

Údaje z technické podpory a reklamací uchováváme nejdéle 5 let po uzavření případu.

6) Vaše práva (dle GDPR)

Máte právo na:

- přístup ke svým údajům,
- opravu nebo výmaz,
- omezení zpracování,
- přenositelnost údajů,
- námitku proti zpracování,
- stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (<https://www.uoou.cz>).

Pro uplatnění práv nás kontaktujte na **contactus@fairino.support**.

7) Zabezpečení údajů

FAIRINO Europe používá technická a organizační opatření pro ochranu osobních údajů proti ztrátě, zneužití nebo neoprávněnému přístupu.

Komunikace prostřednictvím Support Portálu, e-mailu či chatu je zabezpečena šifrováním.

8) Sdílení a důvěrnost komunikace

Veškerá komunikace (e-mail, chat, WhatsApp apod.) je považována za důvěrnou.

Pokud obdržíte omylem zprávu, která vám nenáleží, jste povinni ji neprodleně smazat a informovat odesílatele.

9) Změny zásad

FAIRINO Europe si vyhrazuje právo tyto zásady kdykoli aktualizovat.

Aktuální verze je vždy dostupná na <https://fairino.support/privacy>.

10) Kontakt pro ochranu osobních údajů

FAIRINO Europe s.r.o.

Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Česká republika

E-mail: **contactus@fairino.support**

Web: <https://fairino.support>

FAIRINO Europe s.r.o. – Privacy Policy

Effective from: 1 November 2025

Company: FAIRINO Europe s.r.o.

Company ID (IČO): 23301791 **VAT ID:** CZ23301791

Registered Office: Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Czech Republic

E-mail: contactus@fairino.support | **Website:** <https://fairino.support>

1) Purpose and Scope

This Privacy Policy explains how FAIRINO Europe s.r.o. ("FAIRINO Europe", "we") collects, uses, and protects personal data in connection with our business, service, and support activities, including:

- sales and distribution of FAIRINO products,
- provision of technical support (Online Technical Support),
- warranty and RMA handling,
- programs such as "Buy & Try."

2) Data We Process

We process only the data necessary to fulfil contractual and legal obligations:

- identification and contact data (name, company name, ID, VAT ID, address, e-mail, phone),
- data on purchased products, serial numbers, and warranty/RMA cases,
- technical support data (communication, ticket ID, service records),
- data submitted through our Support Portal, e-mail, or WhatsApp.

We do **not** use personal data for marketing without your explicit consent.

3) Legal Basis for Processing

We process your data on the following legal bases:

- **Contract performance** (sales, service, support, warranty),
- **Legal obligation** (e.g. accounting, tax documentation),
- **Legitimate interest** (service improvement, communication tracking, system security),
- **Consent** (where applicable, e.g. for marketing purposes).

4) Access to Data

Access is granted only to authorized employees of FAIRINO Europe and, where necessary, to authorized partners, distributors, or service centers within the EU.

No data is transferred outside the EU/EEA.

5) Data Retention

Personal data is retained for the duration of the contractual relationship and subsequently for the period required to comply with legal obligations (e.g. accounting records = 10 years).

Technical support and warranty data are kept for up to 5 years after case closure.

6) Your Rights (GDPR)

You have the right to:

- access your data,
- request correction or deletion,
- restrict processing,
- data portability,
- object to processing,
- file a complaint with the Czech Data Protection Authority (<https://www.uoou.cz>).

To exercise your rights, contact **contactus@fairino.support**.

7) Data Security

FAIRINO Europe applies appropriate technical and organizational measures to protect data against loss, misuse, or unauthorized access.

All communication via Support Portal, e-mail, or chat is encrypted.

8) Confidentiality of Communication

All communication (e-mail, chat, WhatsApp, etc.) is treated as confidential.

If you receive a message not intended for you, you must delete it immediately and notify the sender.

9) Policy Updates

FAIRINO Europe reserves the right to amend this Privacy Policy at any time.

The current version is always available at <https://fairino.support/privacy>.

10) Contact for Data Protection

FAIRINO Europe s.r.o.

Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Czech Republic

E-mail: **contactus@fairino.support**

Website: <https://fairino.support>