

Polityka Prywatności i Plików Cookies

I. Postanowienia Ogólne

Niniejsza Polityka Prywatności dotyczy witryny internetowej www.lalka.spa, należącej do LUMI Breczko Kozłowska Spółka jawna z siedzibą przy ul. Mickiewicza 7/3, 15-213 Białystok, NIP: 5423370681, prowadzącej działalność pod nazwą „Lalka Spa” przy ul. Lwowskiej 15/9, 00-660 w Warszawie.

Polityka określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych przekazywanych przez użytkowników podczas korzystania z naszej strony internetowej. Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić najwyższy standard ochrony danych osobowych, zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).

Korzystając ze strony internetowej www.lalka.spa, użytkownik akceptuje zasady opisane w niniejszej Polityce Prywatności oraz w Polityce Plików Cookies.

W celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych oraz zapewnienia realnej ochrony danych osobowych, Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych. Kontakt z Inspektorem jest możliwy poprzez adres e-mail: kontakt@lalkamedspa.com lub adres korespondencyjny: Lalka Spa, ul. Lwowska 15/9, 00-660 Warszawa.

II. Definicje

Definicje użyte w niniejszej Polityce Prywatności i Plików Cookies należy rozumieć jak podano poniżej:

Administrator – LUMI Breczko Kozłowska Spółka jawna z siedzibą przy ul. Mickiewicza 7/3, 15-213 Białystok, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000799353, NIP: 5423370681, REGON: 38412194400000, adres e-mail: kontakt@lalkamedspa.com, strona internetowa: www.lalka.spa.

Dane osobowe – wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, w szczególności przy użyciu takich danych jak: imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy, wizerunek, nagranie głosu, dane kontaktowe, informacje zawarte w korespondencji, a także dane pozyskane za pośrednictwem urządzeń rejestrujących lub innej podobnej technologii.

Polityka – niniejsza Polityka Prywatności i Plików Cookies

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz w sprawie swobodnego przepływu takich danych i uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Użytkownik – każda osoba fizyczna odwiedzająca stronę internetową Administratora, składająca zapytanie za pomocą e-maila, SMS-a, kontaktu telefonicznego, komunikatorów internetowych, mediów społecznościowych (np. Instagram) lub w inny sposób nawiązująca kontakt i przekazująca swoje dane osobowe, które są następnie przetwarzane przez Administratora.

Przetwarzanie – każda operacja lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, obejmujący w szczególności: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesyłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie danych.

III. Jakie dane gromadzimy?

Administrator zbiera dane osobowe użytkowników wyłącznie w zakresie niezbędnym do zapewnienia funkcjonalności strony internetowej, realizacji zamówień, świadczenia usług oraz komunikacji z klientami. W szczególności mogą być zbierane następujące kategorie danych:

1. Dane zbierane automatycznie podczas korzystania ze strony (dane techniczne): adres IP, dane o urządzeniu użytkownika, rodzaju przeglądarki internetowej oraz systemie operacyjnym, pliki cookies i identyfikatory internetowe, dane analityczne dot. korzystania ze strony,
2. Dane zbierane podczas kontaktu z Administratorem (np. formularz kontaktowy, wiadomości e-mail, media społecznościowe, telefon, SMS): imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, treść zapytania lub wiadomości, preferowany termin wizyty lub usługi,

3. Dane zbierane przy zakupie w sklepie internetowym: imię i nazwisko osoby zamawiającej, adres e-mail, numer telefonu, adres dostawy (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), dane do faktury (nazwa firmy, NIP, adres siedziby – w przypadku zakupów na firmę), informacje o zamówieniu (zakupione produkty, ilość, sposób płatności i dostawy), dane związane z realizacją płatności,
4. Dane zbierane w przypadku założenia konta użytkownika: adres e-mail, login, hasło (zaszyfrowane), historia zamówień, dane kontaktowe powiązane z kontem,
5. Dane zbierane w związku z realizacją obowiązków prawnych lub roszczeń: dane niezbędne do wystawienia faktur i dokumentacji księgowej, dane potrzebne do rozpatrzenia reklamacji, zwrotów lub obsługi roszczeń, dane wymagane podczas kontroli ze strony organów publicznych, dane związane z dochodzeniem lub obroną przed roszczeniami cywilnoprawnymi.

Administrator zapewnia, że dane osobowe są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji wskazanych celów oraz przez okres wymagany przepisami prawa lub uzasadniony konkretnym celem przetwarzania. Dane osobowe są odpowiednio zabezpieczone przed nieuprawnionym dostępem, utratą lub zniszczeniem. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak brak podania określonych danych może uniemożliwić zawarcie umowy, realizację zamówienia lub odpowiedź na zapytanie. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych (np. wycieku lub utraty danych), Administrator niezwłocznie poinformuje osoby, których dane dotyczą, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

IV. Cele przetwarzania danych osobowych

Zebrane dane osobowe są wykorzystywane w szczególności w następujących celach:

- Realizacja usług, w tym rezerwacja i świadczenie usług SPA, realizacja zamówień wysyłkowych, sprzedaż voucherów oraz obsługa procesu płatności i dostawy.
- Potwierdzanie lub przypominanie o zarezerwowanym terminie wizyty, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
- Ulepszanie oferty usługowej, funkcjonalności strony internetowej oraz monitorowanie zainteresowania użytkowników, w celu dostosowywania treści i rozwoju serwisu (również na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora).
- Kontaktowanie się z użytkownikami w celu udzielenia odpowiedzi na przesłane zapytania, korespondencję lub zgłoszenia (również na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora).
- Wysyłanie informacji marketingowych (np. newsletterów, informacji o promocjach i nowościach), wyłącznie w przypadku wyrażenia przez użytkownika dobrowolnej zgody – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

V. Pliki Cookies

Nasza strona internetowa korzysta z plików cookies, czyli niewielkich plików tekstowych zapisywanych na Twoim urządzeniu (komputerze, telefonie, tablecie). Pliki cookies umożliwiają prawidłowe funkcjonowanie strony, analizowanie ruchu oraz dostosowywanie treści do preferencji użytkowników.

W ramach działania strony stosujemy dwa rodzaje plików cookies:

- Cookies sesyjne – które są przechowywane na urządzeniu użytkownika do czasu zamknięcia przeglądarki internetowej,
- Cookies stałe – które są przechowywane na urządzeniu przez czas określony w ich parametrach lub do momentu ich ręcznego usunięcia przez użytkownika.

Stosowane na stronie pliki cookies można podzielić również ze względu na ich funkcję i podstawę prawną:

- Cookies techniczne (niezbędne) – pliki niezbędne do prawidłowego działania strony internetowej, zapewniające podstawowe funkcje, takie jak nawigacja, obsługa formularzy, logowanie lub zapamiętywanie preferencji. Korzystanie z tych cookies nie wymaga zgody użytkownika.
- Cookies analityczne i marketingowe – pliki umożliwiające analizowanie ruchu na stronie, dostosowywanie treści do zainteresowań użytkowników, prowadzenie działań marketingowych i re-marketingowych (np. w ramach Google Analytics, Facebook Pixel). Stosowanie tych plików cookies wymaga uzyskania uprzedniej zgody użytkownika.

Większość przeglądarek internetowych domyślnie pozwala na zapisywanie plików cookies. Użytkownik ma możliwość samodzielnej zmiany ustawień przeglądarki w zakresie obsługi cookies – w szczególności może:

- zablokować automatyczne zapisywanie plików cookies,
- usunąć zapisane pliki cookies,

- włączyć opcję każdorazowego wyświetlania komunikatu o cookies.

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu zarządzania plikami cookies znajdują się w dokumentacji technicznej używanej przeglądarki internetowej.

Wyłączenie plików cookies może wpływać na funkcjonalność strony internetowej, w szczególności na prawidłowe działanie elementów wymagających logowania, zapamiętywania ustawień użytkownika lub obsługi formularzy.

Pliki cookies wykorzystywane na stronie nie pozwalają na bezpośrednią identyfikację użytkownika i nie zbierają danych osobowych w sposób umożliwiający jednoznaczne określenie tożsamości. Nie umożliwiają również dostępu do prywatnych danych przechowywanych na urządzeniu użytkownika.

Jeżeli użytkownik nie chce, aby pliki cookies były zapisywane na jego urządzeniu, może zmienić ustawienia przeglądarki internetowej. Brak zmiany ustawień oznacza akceptację stosowania plików cookies i umożliwia Administratorowi dostęp do tych danych.

Pliki cookies wykorzystujemy w następujących celach:

- zapewnienia prawidłowego i efektywnego działania strony internetowej,
- analizowania ruchu na stronie i zbierania anonimowych danych statystycznych,
- dostosowania treści i funkcjonalności strony do indywidualnych preferencji użytkowników,
- udoskonalania wydajności serwisu,
- prowadzenia działań marketingowych i re-marketingowych,
- zwiększenia bezpieczeństwa serwisu i użytkowników.

VI. Przetwarzanie danych w mediach społecznościowych

Administrator przetwarza dane osobowe osób odwiedzających jego profile w mediach społecznościowych (np. Instagram), a także osób, które obserwują, komentują, polubią treści lub nawiązują kontakt poprzez dostępne funkcje tych serwisów (wiadomości prywatne, reakcje itp.).

Dane te przetwarzane są wyłącznie w związku z prowadzeniem profilu społecznościowego, w szczególności w następujących celach:

- informowania o bieżącej działalności Administratora,
- promowania wydarzeń, usług i produktów,
- komunikacji z użytkownikami za pośrednictwem funkcji dostępnych w danym serwisie społecznościowym (np. wiadomości, komentarze),
- prowadzenia analiz statystycznych dotyczących zasięgu i skuteczności działań promocyjnych,
- dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na prowadzeniu działań marketingowych, budowaniu i utrzymywaniu relacji z użytkownikami oraz analizie aktywności związanej z marką.

VII. Odbiorcy danych osobowych

Administrator może udostępniać dane osobowe użytkowników podmiotom trzecim wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celów, dla których dane te zostały zebrane. Odbiorcami danych mogą być w szczególności:

- firmy kurierskie i operatorzy pocztowi realizujący dostawę zamówień,
- operatorzy płatności online (np. PayU, Przelewy24) w celu obsługi płatności,
- biura rachunkowe świadczące usługi księgowe na rzecz Administratora,
- dostawcy usług informatycznych i hostingowych (np. serwery, systemy mailingowe, oprogramowanie sklepowe),
- firmy świadczące usługi marketingowe, analityczne lub reklamowe,
- kancelarie prawne lub firmy windykacyjne w przypadku dochodzenia roszczeń.

Dane osobowe mogą być także udostępniane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. organom podatkowym, sądom lub innym organom administracji publicznej). Administrator zapewnia, że udostępnianie danych odbywa się na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych lub innych wymaganych przepisami prawa podstaw.

VIII. Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora na podstawie następujących przepisów RODO:

- art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą: wysyłanie newsletterów oraz informacji handlowych i ofert marketingowych drogą elektroniczną (e-mail, SMS, telefon), stosowanie plików cookies i podobnych technologii w celach marketingowych lub analitycznych (np. Google Analytics, Facebook Pixel) – w przypadkach, gdy wymagana jest zgoda, dobrowolne podanie danych w formularzach kontaktowych, rejestracyjnych lub podczas zapisu na newsletter.
- art. 6 ust. 1 lit. b RODO – niezbędność przetwarzania danych do zawarcia lub wykonania umowy: korzystanie z serwisu internetowego, realizacja zamówienia w sklepie internetowym, rezerwacja oraz wykonanie usług świadczonych w Lalka Spa.
- art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze: wystawianie i przechowywanie faktur oraz dokumentacji księgowej, spełnianie innych obowiązków wynikających z przepisów prawa (np. podatkowych, archiwizacyjnych).
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora: prowadzenie dozwolonego marketingu bezpośredniego własnych usług i produktów, poprawa jakości usług i funkcjonalności strony internetowej, potwierdzanie lub przypominanie o zarezerwowanym terminie wizyty, prowadzenie korespondencji z użytkownikami drogą elektroniczną lub telekomunikacyjną (e-mail, telefon, komunikatory, social media), zabezpieczanie i dochodzenie ewentualnych roszczeń cywilnoprawnych, analiza statystyczna i techniczna działania strony internetowej (w tym wykorzystywanie niektórych plików cookies, np. analitycznych lub technicznych – jeśli nie wymagają zgody).

IX. Prawa Użytkownika

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), każdej osobie, której dane dotyczą, przysługują następujące prawa:

- Prawo dostępu do danych (art. 15 RODO) – prawo do uzyskania informacji, czy dane są przetwarzane, w jakim celu, w jakim zakresie oraz do otrzymania kopii przetwarzanych danych osobowych.
- Prawo do sprostowania danych (art. 16 RODO) – prawo do poprawienia nieprawidłowych danych osobowych lub ich uzupełnienia.
- Prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”, art. 17 RODO) – prawo do żądania usunięcia danych osobowych, jeżeli:
 - dane nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane,
 - zgoda na przetwarzanie została cofnięta,
 - dane przetwarzane są niezgodnie z prawem.
- Prawo do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO) – prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, np. gdy:
 - osoba kwestionuje prawidłowość danych,
 - przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba sprzeciwia się ich usunięciu,
 - dane nie są już potrzebne Administratorowi, ale są potrzebne osobie do dochodzenia roszczeń.
- Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO) – prawo do otrzymania danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz – jeżeli to technicznie możliwe – do przesłania tych danych bezpośrednio do innego administratora.
- Prawo do wniesienia sprzeciwu (art. 21 RODO) – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora, w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego.

W celu realizacji powyższych praw użytkownik może skontaktować się z Administratorem danych osobowych, wysyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt@lalkamedspa.com.

Każdej osobie, której dane dotyczą, przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, www.uodo.gov.pl).

X. Zautomatyzowane przetwarzanie danych i profilowanie

Nasza strona internetowa oraz wykorzystywane narzędzia informatyczne mogą przetwarzać dane osobowe w sposób zautomatyzowany, na przykład w ramach działania systemów analitycznych, marketingowych czy rezerwacyjnych.

W niektórych przypadkach może dochodzić również do tzw. profilowania, polegającego na analizie wybranych informacji o użytkownikach (takich jak aktywność na stronie internetowej), w celu lepszego dopasowania treści, ofert oraz usług do ich indywidualnych potrzeb i preferencji. Profilowanie odbywa się w sposób, który nie wywołuje skutków prawnych wobec użytkownika ani w inny istotny sposób nie wpływa na jego sytuację.

Celem stosowania zautomatyzowanego przetwarzania i profilowania jest wyłącznie:

- ulepszanie funkcjonalności strony internetowej,
- personalizacja treści,
- dostosowanie komunikacji i oferty marketingowej do zainteresowań użytkowników.

XI. Przekazywanie danych do państw trzecich

W związku z korzystaniem przez Administratora z usług dostawców technologii i narzędzi informatycznych, dane osobowe użytkowników mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), w szczególności do Stanów Zjednoczonych Ameryki (USA).

Dotyczy to usług takich jak:

- Google (Google Analytics, Google Ads),
- Meta Platforms Inc. (Facebook, Instagram),
- oraz innych dostawców usług informatycznych lub marketingowych.

Przekazywanie danych osobowych poza EOG odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w oparciu o odpowiednie mechanizmy ochrony danych osobowych, takie jak:

- decyzje Komisji Europejskiej stwierdzające odpowiedni stopień ochrony danych (jeśli mają zastosowanie),
- standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską,
- w razie potrzeby — dodatkowe środki zabezpieczające.

Administrator zapewnia, że stosuje odpowiednie mechanizmy ochrony danych, aby zapewnić poziom bezpieczeństwa zgodny z wymogami RODO.

XII. Bezpieczeństwo danych i czas przetwarzania

Bezpieczeństwo danych osobowych użytkowników jest dla nas priorytetem. Wdrożyliśmy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, utratą, zniszczeniem lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem.

Dane osobowe są przechowywane wyłącznie przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane, a następnie przez czas wymagany przepisami prawa (np. w zakresie przechowywania dokumentacji księgowej, podatkowej lub dochodzenia ewentualnych roszczeń).

W szczególności:

- Dane związane z realizacją umowy lub świadczeniem usług – przechowywane są przez okres trwania umowy lub realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, a także w celu spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa (np. podatkowych, księgowych, archiwizacyjnych).
- Dane przetwarzane na podstawie zgody – przechowywane są do momentu wycofania zgody (odwołania zgody lub wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych).
- Dane wymagane przepisami prawa – przechowywane są przez okres wskazany w obowiązujących przepisach (np. 5 lat dla dokumentacji księgowej, zgodnie z ustawą o rachunkowości).
- Dane przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora – przechowywane są do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu lub ustania celu przetwarzania.
- Dane pozyskiwane w związku z prowadzeniem korespondencji (np. e-mailowej, SMS, poprzez formularz kontaktowy lub media społecznościowe) – przechowywane są do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z prowadzonej komunikacji.

XIII. Linki do innych stron

Nasza strona internetowa może zawierać odnośniki (linki) do innych witryn internetowych. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zasady ochrony prywatności obowiązujące na tych stronach.

Zalecamy zapoznanie się z polityką prywatności każdej odwiedzanej witryny przed przekazaniem jakichkolwiek danych osobowych.

XIV. Zmiany w Polityce Prywatności

Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej Polityce Prywatności oraz Polityce Plików Cookies.

Wszelkie zmiany będą publikowane na stronie internetowej i będą obowiązywać od momentu ich opublikowania.

O istotnych zmianach użytkownicy mogą być dodatkowo informowani za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji.

XIV. Pytania

W przypadku jakichkolwiek pytań, uwag lub wątpliwości dotyczących niniejszej Polityki Prywatności oraz Polityki Plików Cookies, prosimy o kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@lalkamedspa.com.