

POLITYKA PRYWATNOŚCI I PLIKÓW COOKIES

sklepu internetowego Otula | data obowiązywania: 08.08.2026 r.

Niniejszy dokument wyjaśnia, w jaki sposób przetwarzane są dane osobowe osób korzystających ze sklepu internetowego Otula, w tym klientów, osób kontaktujących się ze sklepem, zapisujących się do newslettera, porzucających koszyk, dodających opinie oraz odwiedzających stronę internetową.

1. Administrator danych

Administratorem danych osobowych jest Dominika Szumielewicz, prowadząca działalność nierejestrowaną pod marką Otula, adres: ul. Kapitańska 8, 80-297 Dąbrowa, NIP: 5892110805, e-mail: kontakt@otula.care, telefon: 690 692 635, strona internetowa: otula.care.

2. Kontakt w sprawach danych osobowych

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, realizacji praw oraz zgód można kontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: kontakt@otula.care, telefonicznie pod numerem 690 692 635 albo listownie na adres wskazany powyżej.

3. Źródła i kategorie przetwarzanych danych

Dane są pozyskiwane przede wszystkim bezpośrednio od użytkownika podczas składania zamówienia, kontaktu, zapisu do newslettera, korzystania z konta, dodawania opinii lub wpisywania danych w formularzu zamówienia. Dane techniczne i informacje o aktywności mogą być pozyskiwane automatycznie z urządzenia użytkownika oraz od dostawców usług płatniczych, dostawczych, analitycznych i marketingowych.

W zależności od sposobu korzystania ze Sklepu Administrator może przetwarzać:

- dane identyfikacyjne i kontaktowe, np. imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres dostawy oraz dane do faktury lub rachunku;
- dane dotyczące zamówienia, produktów, rabatów, płatności, wysyłki, reklamacji, odstąpienia od umowy, zwrotu i korespondencji;
- dane konta Klienta, jeżeli konto jest dostępne i użytkownik je zakłada;
- dane wpisane w formularzu kontaktowym, formularzu zamówienia lub formularzu zapisu;
- dane dotyczące porzuconego koszyka, w tym zawartość koszyka, etap składania zamówienia oraz dane wpisane przed wystaniem zamówienia, jeżeli mechanizm ich zapisu jest aktywny;
- dane newsletterowe: adres e-mail, data i źródło zapisu, informacje o zgodzie, rezygnacji, dostarczeniu wiadomości oraz - jeżeli śledzenie jest włączone - otwarcia i kliknięcia;
- dane dotyczące opinii: imię lub podpis, ocena, treść, produkt, numer lub status zamówienia, ewentualne zdjęcia oraz informacje potrzebne do weryfikacji zakupu;
- dane techniczne: adres IP, identyfikatory online i cookies, typ urządzenia, system operacyjny, przeglądarka, rozdzielczość ekranu, język, przybliżona lokalizacja wynikająca z IP, adres odsyłający, data i czas wizyty;
- dane o aktywności na stronie: odwiedzane podstrony, kliknięcia, przewijanie, ruch kursora, rozpoczęcie i porzucenie koszyka, zakupy i inne zdarzenia analityczne lub reklamowe;
- dane związane z bezpieczeństwem, zapobieganiem nadużyciom i diagnostyką błędów.

4. Cele i podstawy prawne przetwarzania

Dane osobowe mogą być przetwarzane w następujących celach:

- zawarcie i wykonanie umowy sprzedaży, obsługa zamówienia, płatności, dostawy oraz konta Klienta - art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
- obsługa reklamacji, zwrotów i odstąpień od umowy - art. 6 ust. 1 lit. b lub lit. c RODO, zależnie od obowiązku;
- wystawianie i przechowywanie dokumentów sprzedażowych oraz realizacja obowiązków podatkowych i rachunkowych - art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
- udzielanie odpowiedzi na wiadomości i obsługa formularzy - art. 6 ust. 1 lit. f RODO, czyli prawnie uzasadniony interes polegający na prowadzeniu komunikacji;

- zabezpieczenie roszczeń, prowadzenie dokumentacji i wykazanie spełnienia obowiązków - art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
- utrzymanie działania Sklepu, koszyka, sesji, bezpieczeństwa, zapobieganie nadużyciom i diagnozowanie błędów - art. 6 ust. 1 lit. b lub lit. f RODO; dostęp do informacji w urządzeniu użytkownika następuje bez zgody tylko w zakresie niezbędnym do świadczenia żądanej usługi;
- zapisywanie i analiza porzuconych koszyków w celu zapewnienia ciągłości procesu zamówienia, poprawy działania sklepu i ustalenia przyczyn błędów - art. 6 ust. 1 lit. f RODO; wysłanie wiadomości przypominającej lub marketingowej następuje wyłącznie, gdy istnieje wymagana zgoda;
- wysyłka newslettera i treści marketingowych drogą elektroniczną - art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz zgoda wymagana przez Prawo komunikacji elektronicznej;
- obsługa, publikacja i weryfikacja opinii - art. 6 ust. 1 lit. f RODO; wysłanie prośby o opinię lub publikacja wizerunku może wymagać odrębnej zgody;
- analityka sposobu korzystania ze strony, nagrania sesji, mapy cieplne i pomiar skuteczności działań - art. 6 ust. 1 lit. a RODO i zgoda na technologie analityczne;
- reklama, remarketing, tworzenie grup odbiorców i pomiar konwersji - art. 6 ust. 1 lit. a RODO i zgoda na technologie marketingowe.

5. Zamówienia, płatności, dostawa i dokumenty sprzedażowe

Dane zamówienia są przetwarzane w systemie WordPress/WooCommerce. W celu realizacji płatności dane mogą być przekazywane operatorowi wybranej metody płatności. Sklep korzysta lub może korzystać z:

- WooPayments - usługi obsługiwanej przez podmioty z grupy Automattic przy wykorzystaniu infrastruktury Stripe i partnerów płatniczych;
- PayPal - jeżeli Klient wybierze tę metodę płatności.

Administrator co do zasady nie otrzymuje pełnych danych karty płatniczej. Dane te są wprowadzane i przetwarzane w środowisku operatora płatności zgodnie z jego zasadami.

Dane niezbędne do dostawy są przekazywane platformie Furgonetka oraz wybranemu przewoźnikowi lub operatorowi punktu odbioru. Dane potrzebne do wystawienia dokumentu sprzedaży mogą być przekazywane do systemu FakturaXL oraz podmiotom świadczącym obsługę księgową.

WooCommerce Tax i powiązane usługi mogą przetwarzać informacje niezbędne do ustalenia zasad opodatkowania, jeżeli funkcja jest aktywnie wykorzystywana.

6. Konto, formularze i poczta elektroniczna

Jeżeli Sklep umożliwia utworzenie konta, dane są przetwarzane w celu prowadzenia konta, historii zamówień, logowania i resetu hasła. Konto jest dobrowolne, a użytkownik może wystąpić o jego usunięcie, z zastrzeżeniem danych, które muszą pozostać przechowywane z powodów prawnych lub dla ochrony roszczeń.

Formularze mogą być obsługiwane przez WPForms lub komponenty WooCommerce. Wysyłka wiadomości systemowych i korespondencji może odbywać się przy użyciu FluentSMTP oraz dostawcy poczty lub serwera SMTP. Dane są przekazywane wyłącznie w zakresie potrzebnym do wysłania i obsługi wiadomości.

7. Porzucone koszyki - CartBounty

Sklep korzysta z wtyczki CartBounty, która może zapisywać informacje o koszyku i dane wpisywane w formularzu zamówienia jeszcze przed jego ostatecznym wysłaniem. Pozwala to ustalić, na jakim etapie użytkownik przerwał składanie zamówienia, przywrócić koszyk, wykrywać problemy techniczne oraz - wyłącznie po uzyskaniu odpowiedniej zgody - wysłać przypomnienie o niedokończonym zakupie.

Dane porzuconego koszyka są przechowywane przez okres wynikający z aktualnej konfiguracji narzędzia i nie dłużej, niż jest to potrzebne do wskazanych celów. Użytkownik może wnieść sprzeciw wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie. Rezygnacja z marketingu nie wpływa na dane niezbędne do obsługi złożonego zamówienia.

8. Newsletter - MailPoet

Newsletter jest obsługiwany przy użyciu MailPoet. Zapis jest dobrowolny i wymaga zgody. W ramach newslettera mogą być przesyłane informacje o produktach, promocjach, nowościach, kodach rabatowych i treściach edukacyjnych.

MailPoet może rejestrować informacje o dostarczeniu wiadomości, wypisaniu się oraz - jeżeli ta funkcja jest włączona - otwarciach i kliknięciach w linki. Dane te służą do mierzenia skuteczności komunikacji i dopasowania jej częstotliwości. Użytkownik może zrezygnować przez link znajdujący się w każdej wiadomości albo przez kontakt z Administratorem.

Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Administrator może zachować minimalny zakres danych potrzebny do wykazania udzielonej lub wycofanej zgody oraz ochrony przed roszczeniami.

9. Opinie o produktach - Customer Reviews for WooCommerce

Opinie mogą być obsługiwane z wykorzystaniem wtyczki Customer Reviews for WooCommerce. Narzędzie może umożliwiać powiązanie opinii z zakupem, wysłanie prośby o wystawienie opinii i - jeżeli funkcja jest aktywna - przyznanie kuponu za opinię.

Wiadomość z prośbą o opinię jest wysyłana wyłącznie na odpowiedniej podstawie prawnej, w szczególności po uzyskaniu zgody, jeżeli jest ona wymagana. Publikowane dane ograniczane są do zakresu wskazanego przy formularzu opinii. Zdjęcia zawierające wizerunek powinny być publikowane tylko przez osobę posiadającą prawo do ich udostępnienia.

10. Narzędzia analityczne i marketingowe

Sklep wykorzystuje lub posiada aktywne integracje z poniższymi narzędziami. Zakres danych zależy od rzeczywiście włączonych modułów i ustawień, a narzędzia niewymagane do działania Sklepu powinny uruchamiać się dopiero po wyrażeniu odpowiedniej zgody.

10.1. Google Site Kit i Google for WooCommerce

Site Kit od Google może łączyć Sklep z usługami Google, w szczególności Google Analytics 4, Search Console i innymi usługami wskazanymi w panelu wtyczki. Google for WooCommerce służy przede wszystkim do synchronizacji danych produktów z Google Merchant Center, a w przypadku włączenia pomiaru kampanii może również przekazywać zdarzenia do Google Ads lub Google Analytics.

W zakresie analityki i reklamy mogą być przetwarzane m.in. identyfikatory cookies, adres IP, informacje o urządzeniu, odwiedzane strony, źródło wizyty, zdarzenia e-commerce i dane dotyczące konwersji. Dane analityczne i reklamowe są przekazywane po uzyskaniu zgody użytkownika i zgodnie z ustawieniami Google Consent Mode, jeżeli został poprawnie wdrożony.

10.2. Meta for WooCommerce

Integracja Meta for WooCommerce może wykorzystywać Meta Pixel oraz interfejs Conversions API do pomiaru zdarzeń, tworzenia grup odbiorców, remarketingu i mierzenia skuteczności reklam w serwisach Facebook i Instagram. Zdarzenia mogą obejmować odwiedzenie strony produktu, dodanie do koszyka, rozpoczęcie płatności i zakup. Przekazywanie danych do celów marketingowych powinno następować dopiero po uzyskaniu odpowiedniej zgody.

10.3. Microsoft Clarity

Microsoft Clarity służy do analizy sposobu korzystania ze strony, tworzenia map kliknięć i przewijania oraz nagrań sesji. Narzędzie może rejestrować interakcje użytkownika, parametry urządzenia, identyfikatory i informacje techniczne. Pola zawierające dane wrażliwe lub płatnicze powinny być maskowane. Clarity powinno otrzymać sygnał zgody przed aktywacją śledzenia i cookies użytkowników z EOG.

10.4. Jetpack

Jetpack może realizować funkcje bezpieczeństwa, wydajności, statystyk i połączenia z WordPress.com. W zależności od włączonych modułów może przetwarzać adres IP, identyfikator witryny, dane przeglądarki, odwiedzany adres, stronę odsyłającą, czas wizyty i informacje potrzebne do ochrony przed nadużyciami. Jeżeli Jetpack Stats lub inne funkcje analityczne są aktywne, powinny być uwzględnione w ustawieniach zgody użytkownika.

11. Pliki cookies i podobne technologie

Cookies to niewielkie informacje zapisywane na urządzeniu użytkownika. Sklep korzysta również z podobnych technologii, takich jak piksele, lokalna pamięć przeglądarki, identyfikatory online i znaczniki zdarzeń. Mogą one pochodzić od Administratora albo podmiotów trzecich.

Stosowane kategorie obejmują:

- niezbędne - umożliwiają działanie strony, koszyka, sesji, logowania, bezpieczeństwa, wybranej dostawy i płatności; nie wymagają zgody, jeżeli są ściśle niezbędne do usługi żądanej przez użytkownika;
- funkcjonalne - zapamiętują dodatkowe ustawienia i preferencje; mogą wymagać zgody, jeżeli nie są niezbędne;
- analityczne - służą do statystyk, map zachowań, nagrań sesji i ulepszania strony; wymagają zgody;
- marketingowe - służą do reklamy, remarketingu, tworzenia grup odbiorców i pomiaru konwersji; wymagają zgody.

Przykładowo niezbędne cookies mogą być związane z WooCommerce i zawartością koszyka, a cookies analityczne lub marketingowe mogą pochodzić od Google, Meta, Microsoft albo aktywnych modułów Jetpack. Nazwy, dostawcy, cele i okresy działania poszczególnych cookies mogą zmieniać się wraz z aktualizacją narzędzi i powinny być prezentowane w panelu zarządzania zgodą dostępnym na stronie.

Przy pierwszej wizycie użytkownik powinien otrzymać możliwość zaakceptowania wszystkich, odrzucenia niewymaganych oraz wyboru poszczególnych kategorii. Analityczne i marketingowe technologie nie powinny być uruchamiane przed zgodą. Zgodę można w każdej chwili wycofać lub zmienić w panelu „Ustawienia cookies” dostępnym na stronie. Wycofanie zgody powinno być równie łatwe jak jej udzielenie.

Użytkownik może także zarządzać cookies w ustawieniach przeglądarki. Zablokowanie cookies niezbędnych może jednak uniemożliwić korzystanie z koszyka, logowania albo płatności.

12. Odbiorcy danych i wykorzystywani dostawcy

Dane mogą być przekazywane wyłącznie w zakresie potrzebnym do realizacji opisanych celów. Odbiorcami mogą być w szczególności:

- dostawca hostingu, domeny, kopii zapasowych, poczty i wsparcia technicznego;
- Automattic i powiązane usługi WordPress.com/WooCommerce, w tym Jetpack, MailPoet i WooPayments, w zakresie rzeczywiście używanych funkcji;
- Stripe i inni partnerzy płatniczy współpracujący z WooPayments oraz PayPal - w przypadku wyboru danej metody;
- Furgonetka oraz wybrani przewoźnicy i operatorzy punktów odbioru;
- FakturaXL i podmioty świadczące usługi księgowe;
- Google - w związku z Site Kit, Google for WooCommerce, Merchant Center, Analytics lub Ads, jeżeli odpowiednia usługa jest aktywna;
- Meta - w związku z Meta for WooCommerce, Meta Pixel i Conversions API;
- Microsoft - w związku z Microsoft Clarity;
- dostawcy narzędzi do formularzy, SMTP, opinii i porzuconych koszyków, w tym WPForms, FluentSMTP, Customer Reviews for WooCommerce i CartBounty;
- dostawcy zabezpieczeń, optymalizacji i cache, w tym LiteSpeed Technologies lub QUIC.cloud, jeżeli usługi zewnętrzne są aktywnie wykorzystywane;
- doradcy prawni, księgowi, informatycy oraz podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.

Wtyczki służące wyłącznie do lokalnego zarządzania rabatami, wyglądem, zakładkami produktów lub fragmentami kodu nie muszą samodzielnie przekazywać danych podmiotom trzecim, ale mogą wpływać na sposób przetwarzania danych w bazie Sklepu.

13. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Niektórzy dostawcy, w szczególności podmioty z grup Google, Meta, Microsoft, Automattic, Stripe lub PayPal, mogą przetwarzać dane poza Europejskim Obszarem Gospodarczym albo korzystać z podwykonawców w takich państwach.

W takim przypadku przekazanie danych odbywa się na podstawie mechanizmu przewidzianego przez RODO, w szczególności decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, Ram Ochrony Danych UE-USA - jeżeli dany odbiorca posiada aktualny certyfikat - standardowych klauzul umownych lub innej właściwej podstawy. Użytkownik może zwrócić się do Administratora o informacje dotyczące stosowanych zabezpieczeń.

14. Okres przechowywania danych

- dane zamówień, płatności i rozliczeń - przez okres wykonania umowy, a następnie przez czas wymagany przez przepisy podatkowe i rachunkowe;
- dane reklamacji, zwrotów, odstąpień i roszczeń - do zakończenia sprawy i upływu terminów przedawnienia;
- dane konta - przez okres prowadzenia konta, a po jego usunięciu w zakresie niezbędnym do rozliczeń i ochrony roszczeń;
- korespondencja i formularze - przez czas potrzebny do odpowiedzi, dalszego kontaktu oraz ewentualnej ochrony roszczeń;
- porzucone koszyki - zgodnie z ustawionym okresem retencji i nie dłużej niż jest to potrzebne do odzyskania koszyka, diagnozy działania lub ochrony przed nadużyciami;
- newsletter - do wycofania zgody lub zakończenia newslettera; dowód zgody może być przechowywany dłużej dla celów rozliczalności i roszczeń;

- opinie - przez okres publikacji albo do skutecznego żądania usunięcia, o ile dalsze przechowywanie nie wynika z innej podstawy;
- dane analityczne i marketingowe - przez okres wynikający z ustawień danego narzędzia, ważności zgody i czasu życia cookies; szczegóły powinny być widoczne w panelu cookies;
- logi bezpieczeństwa i kopie zapasowe - przez okres uzasadniony bezpieczeństwem i cyklem kopii zapasowych.

15. Prawa osoby, której dane dotyczą

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje - w granicach określonych przez RODO - prawo do:

- dostępu do danych i uzyskania ich kopii;
- sprostowania danych;
- usunięcia danych;
- ograniczenia przetwarzania;
- przenoszenia danych, jeżeli podstawą jest zgoda lub umowa i przetwarzanie odbywa się automatycznie;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie;
- wycofania zgody w dowolnym momencie;
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W celu skorzystania z praw należy skontaktować się z Administratorem. Przed realizacją żądania Administrator może poprosić o informacje niezbędne do potwierdzenia tożsamości osoby składającej żądanie.

16. Profelowanie i zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Narzędzia Google, Meta, Microsoft, Jetpack lub MailPoet mogą analizować aktywność użytkownika i przypisywać go do grup statystycznych lub reklamowych, co może stanowić profilowanie. Administrator nie podejmuje wobec użytkownika decyzji wywołujących skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływających wyłącznie w sposób zautomatyzowany.

Użytkownik może odmówić analitycznego i marketingowego profilowania przez odrzucenie odpowiednich cookies albo późniejsze wycofanie zgody.

17. Media społecznościowe i linki zewnętrzne

Na stronie mogą znajdować się linki lub elementy prowadzące do profili Otuli w serwisach społecznościowych. Po kliknięciu użytkownik przechodzi do zewnętrznego serwisu, który przetwarza dane zgodnie z własnymi zasadami. Sama obecność zwykłego linku nie oznacza, że Administrator otrzymuje dane o aktywności użytkownika w tym serwisie.

18. Bezpieczeństwo danych

Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do skali i charakteru przetwarzania, w tym ograniczenie dostępu, aktualizacje oprogramowania, szyfrowanie transmisji, kopie zapasowe oraz mechanizmy ochrony kont i płatności. Żaden sposób przesyłania danych w Internecie nie gwarantuje jednak całkowitego braku ryzyka.

19. Zmiany Polityki

Polityka może być aktualizowana w przypadku zmian w przepisach, sposobie działania Sklepu, funkcjach, dostawcach, narzędziach cookies, metodach płatności lub dostawy. Aktualna wersja jest publikowana na stronie wraz z datą obowiązywania. Istotne zmiany wpływające na zgody lub prawa użytkowników będą komunikowane w odpowiedni sposób.

20. Dobrowolność podania danych

Podanie danych osobowych jest co do zasady dobrowolne. Podanie danych niezbędnych do złożenia i realizacji zamówienia jest jednak konieczne do zawarcia i wykonania umowy; ich niepodanie uniemożliwi realizację zamówienia. Podanie adresu e-mail w celu zapisu do newslettera jest dobrowolne, a brak zgody nie wpływa na możliwość dokonania zakupu. W przypadku formularzy kontaktowych podanie danych oznaczonych jako wymagane jest konieczne do udzielenia odpowiedzi na zapytanie.