

## **Pravilnik o zasebnosti podjetja IKEA Slovenija**

### **O tem pravilniku o zasebnosti**

Ta pravilnik o zasebnosti (v nadaljevanju: »pravilnik«) pojasnjuje, kako podjetje IKEA Slovenija (v nadaljevanju: »podjetje IKEA«) zbira, uporablja in upravlja tvoje osebne podatke. Podjetje IKEA se zavezuje, da bo varovalo in spoštovalo tvojo zasebnost. Ta pravilnik pozorno preberi, da boš razumel/-a, zakaj in kako zbiramo tvoje podatke in kako jih bomo uporabljali.

V zvezi s tvojimi osebnimi podatki, ki jih zbiramo, je podjetje IKEA »upravljaavec podatkov«, kar pomeni, da je subjekt, ki določa namene in načine obdelave osebnih podatkov.

Če želiš stopiti v stik z nami glede svojih osebnih podatkov ali tem pravilnikom, uporabi naslednje kontaktne podatke:

Ime podjetja: IKEA Slovenija

Registracijska številka subjekta: 080612670OIB: 21523879111

Naslov: Švedska ulica 6, Ljubljana

Telefon: 082004700

Kontaktni obrazec za tvoje zahteve v zvezi z varstvom podatkov je na voljo [TUKAJ](#).

### **Vsebina**

- O tem pravilniku o zasebnosti
- Kako in kdaj zbiramo tvoje osebne podatke?
- Katere podatke zbiramo neposredno od tebe?
- Kakšne pravice do zasebnosti imaš?
- Kje se hranijo tvoji osebni podatki?
- Ali podjetje IKEA deli moje podatke s tretjimi osebami?
- Kako dolgo bo podjetje IKEA hranilo tvoje osebne podatke?
- Za kaj uporabljamo tvoje osebne podatke?

- Obdelava naročil in zagotavljanje storitev
  - IKEA Family
  - Oddelek za odnose s kupci
  - Igralnica Småland
  - Spletna stran IKEA
  - Piškotki
  - Druge spletne strani
  - Trženje
  - Videonadzor
  - Storitve samostojnega izstavljanja računov
  - Sodelovanje v postopku zaposlovanja v podjetju IKEA
  - Delavnice, natečaji in srečelovi
- Politika podjetja IKEA o obdelavi osebnih podatkov za račun IKEA for Business in IKEA Business Network
  - Kako podjetje IKEA obdeluje tvoje podatke z umetno inteligenco
  - Drugi osebni podatki, posredovani podjetju IKEA
  - Spremembe tega pravilnika o zasebnosti

## **1. O tem pravilniku o zasebnosti**

Tvoje osebne podatke zbiramo, kadar je to potrebno in pomembno za tvoje potrebe, ki jih imaš kot potrošnik, ali za naše poslovanje (npr. ko pri nas kupiš in/ali naročiš izdelke in/ali storitve, ko se včlaniš v program IKEA Family, ko se obrneš na Oddelek za odnose s kupci podjetja IKEA, ko se naročiš na glasilo, ko izpolniš ankete za kupce ali podaš povratne informacije o blagu in storitvah itd.).

Tvoje osebne podatke pridobimo neposredno od tebe, ko naročiš določene izdelke ali storitve ali izpolniš določen obrazec ali pa ko zbiramo podatke z opazovanjem (npr. prek varnostnih kamer).

Več informacij o situacijah in okoliščinah za zbiranje tvojih osebnih podatkov najdeš spodaj v razdelku »Za kaj uporabljamo tvoje osebne podatke?«. Upoštevaj, da so to le informacije o možnih načinih uporabe osebnih podatkov, s katerimi se lahko srečaš ob obisku trgovine in spletne strani IKEA, nakupu pri nas ali uporabi naših storitev. V vsakem primeru boš prejel/-a dodatne jasne informacije o namenu in podlagi za obdelavo tvojih podatkov, v nekaterih primerih pa bomo potrebovali tudi tvoje izrecno soglasje.

Tvojih osebnih podatkov ne uporabljamo za namene trženja, razen če nam to dovoliš. Če želiš, da ti pošiljamo podrobnosti o naših izdelkih, storitvah, ponudbah in promocijah, se nanje naroči, ko se včlaniš v IKEA Family. Za dodatne informacije obišči spodnja razdelka Trženje in IKEA Family.

Vse tvoje osebne podatke podjetje IKEA in/ali njegovi zaupanja vredni partnerji obravnavajo zaupno in ustrezno varujejo.

## **2. Katere podatke zbiramo neposredno od tebe?**

Običajne kategorije podatkov, ki jih zbiramo od kupcev podjetja IKEA, so:

- osnovni podatki (vključno s polnim imenom, kontaktnimi podatki, naslovom za dostavo in izstavitev računa, podatki o plačilu);
- podatki, potrebni za upravljanje odnosov s kupci (podatki o tvojih transakcijah, plačilih in prevzemih, podatki o tvojih nakupih ter drugi podatki, potrebni za upravljanje odnosov s kupci);
- podatki, zbrani o tvoji uporabi spletne strani IKEA in aplikacije IKEA (vključno s podatki o nakupovalnem vedenju in lokaciji ter, na primer, podatki o tem, kako uporabljaš spletno stran IKEA);
- podatki o računu člana/-ice IKEA Family (vključno s člansko številko, trajanjem članstva itd.);
- začasni podatki, zbrani za igralnico Småland v trgovini IKEA (vključno z otrokovo starostjo, podatki o alergijah in zdravstvenimi podatki ter imenom starša/skrbnika);
- podatki, zbrani z nadzornimi kamerami, in posnetki klicev;

- informacije o napravi ali povezavi, ki jo uporabljaš (vključno s tvojim IP-naslovom).

### **3. Kakšne pravice do zasebnosti imaš?**

Upoštevaj, da lahko kadarkoli uveljavljaš naslednje pravice:

- **Pravica do dostopa**

Podjetje IKEA lahko zaprosiš za potrditev, ali obdelujemo tvoje osebne podatke. Če jih obdelujemo, lahko zaprosiš za kopijo.

- **Pravica, da ti posredujemo kopijo osebnih podatkov, ki jih hranimo**

Na nas se lahko obrneš, če želiš kopijo nekaterih ali vseh osebnih podatkov, ki jih hranimo o tebi.

- **Pravica do popravka**

Pravica, da od podjetja IKEA zahtevaš, da popravi netočne podatke v svoji zbirki podatkov.

- **Pravica, da zahtevaš izbris osebnih podatkov**

Imaš pravico, da od nas zahtevaš izbris osebnih podatkov, ki niso več potrebni za njihov namen.

- **Pravica, da zahtevaš omejitev našega dostopa do tvojih podatkov v celoti ali samo v zvezi z določenimi postopki**

Imaš pravico, da od nas zahtevaš začasno ali trajno omejitev/ustavitev nekaterih obdelav tvojih osebnih podatkov.

- **Pravica do umika soglasja za obdelavo**

Če tvoje osebne podatke obdelujemo na podlagi tvojega soglasja, imaš pravico soglasje kadarkoli umakniti. Vendar to ne bo vplivalo na zakonitost dejavnosti obdelave, ki so se izvajale do tega trenutka, niti na obdelavo, ki ne temelji na soglasju, temveč na drugi podlagi, na primer izpolnjevanju pogodbenih ali zakonskih obveznosti podjetja IKEA. V primeru tržnih sporočil se lahko umik soglasja, danega v zvezi z obdelavo podatkov za namene neposrednega trženja, izvede z možnostjo »Odjava«, ki je vključena v vsako tržno sporočilo, ali v razdelku Nastavitve tvojega računu IKEA.

- **Pravica do ugovora obdelavi tvojih podatkov**

Upoštevaj, da imaš pravico ugovarjati obdelavi svojih osebnih podatkov iz razlogov, povezanih s tvojo situacijo, kadar obdelava temelji na legitimnem interesu podjetja IKEA. Poleg tega imaš pravico, da kadarkoli ugovarjaš obdelavi osebnih podatkov za namene neposrednega trženja, vključno z oblikovanjem profilov, če je to povezano s takšnim neposrednim trženjem.

- **Pravica, da prejmeš svoje osebne podatke in zahtevaš prenos svojih podatkov drugemu upravljavcu podatkov (pravica do prenosljivosti podatkov).**

Imaš pravico pridobiti osebne podatke, ki si jih posredoval/-a podjetju IKEA, in sicer v strukturirani, splošno uporabljeni in strojno berljivi obliki, ter da svoje podatke posreduješ ali, če je to tehnično izvedljivo, jih podjetje IKEA posreduje neposredno drugemu upravljavcu.

- **Pravica, da nisi predmet odločitve, ki temelji izključno na avtomatizirani obdelavi, vključno z oblikovanjem profilov, ki ima nate pravne učinke ali podobno pomembno vpliva.**

- **Pravica, da vložiš pritožbo pri slovenski agenciji za varstvo osebnih podatkov**

Pritožbo lahko vložiš, če meniš, da obdelava osebnih podatkov, ki se nanašajo nate, krši predpise. Za več informacij o svojih pravicah, zlasti o zadnji omenjeni pravici, obišči spletno stran nadzornega organa: [Informacijski komisar | GOV.SI](https://www.gov.si/informacijski-komisar/)

Za uveljavljanje katerekoli od zgoraj navedenih pravic uporabi kontaktne podatke podjetja IKEA iz zgornjega razdelka »O tem pravilniku o zasebnosti«.

#### **4. Kje se hranijo tvoji osebni podatki?**

Osebne podatke, ki jih zbiramo o tebi, hranimo v varnih okoljih. Tvoji osebni podatki so zaščiteni pred nepooblaščenim dostopom, razkritjem, uporabo, spreminjanjem ali uničenjem s strani katerekoli organizacije ali posameznika.

Nekateri podatki so še vedno shranjeni na papirju, vendar poskušamo vse osebne podatke, ki jih obdelujemo, digitalizirati. Obdelani podatki so večinoma shranjeni v prostorih in informacijskih sistemih podjetja IKEA, včasih pa podatke shranjujemo tudi na strežnikih naših zaupanja vrednih ponudnikov storitev.

## **5. Ali podjetje IKEA deli moje podatke s tretjimi osebami?**

Za podjetje IKEA je zaščita tvoje zasebnosti pomembna, zato tvojih osebnih podatkov nikoli ne bomo delili s tretjimi osebami za namene, ki niso opisani v tem pravilniku.

Kot veš, je podjetje IKEA globalni maloprodajni trgovec, zato sodeluje tudi z drugimi podjetji znotraj Skupine IKEA. To pomeni, da včasih delimo osebne podatke znotraj Skupine IKEA, pri čemer uporabljamo informacijske sisteme naše skupine. Ko to storimo, tvoje podatke prenesemo na strežnike v EU ali v državi, ki zagotavlja ustrezno raven zaščite v skladu z zakonodajo EU.

Poleg navedenega lahko tvoje osebne podatke posredujemo našim zaupanja vrednim partnerjem zunaj Skupine IKEA, ki vzdržujejo naše informacijske sisteme ali zagotavljajo storitve v imenu podjetja IKEA, na primer za namene trženja, financiranja, oglaševanja, obdelave plačil, dostave ter drugih storitev v trgovini in zunaj nje. Vendar morajo ti ponudniki storitev v skladu z ustreznimi pogodbami uporabljati podatke, ki so jim zaupani, v skladu z našimi smernicami in za namen, ki ga natančno opredelimo. Prav tako od njih zahtevamo, da ustrezno zaščitijo tvoje podatke ter jih ohranjajo zaupne.

V nekaterih primerih lahko tvoje podatke zunaj Evropske unije obdelujejo naši partnerji, ki nudijo storitve v imenu podjetja IKEA ali zanj. Vendar te subjekte sklenjene pogodbe zavezujejo k temu, da tvoje podatke obravnavajo s posebnimi varnostnimi ukrepi v skladu z zakoni in predpisi, ki veljajo v državah članicah Evropske unije.

## **6. Kako dolgo bo podjetje IKEA hranilo tvoje osebne podatke?**

Podjetje IKEA tvojih osebnih podatkov ne bo hranilo dlje, kot je potrebno za izpolnitev posebnega namena uporabe ter za izpolnitev njegovih zakonskih obveznosti ali zakonitih interesov. Več informacij o obdobjih hrambe za določene vrste podatkov najdeš v poglavju »Za kaj uporabljamo tvoje osebne podatke?«

## **7. Za kaj uporabljamo tvoje osebne podatke?**

Tvoje osebne podatke uporabljamo na več različnih načinov, predvsem za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti, ki jih ima podjetje IKEA do tebe, včasih pa

tudi za izboljšanje tvoje nakupovalne izkušnje, za neposredno trženje in iz varnostnih razlogov ter za izpolnjevanje naših zakonskih obveznosti ali legitimnih interesov, kot je zagovarjanje naših pravic na sodišču.

## **8. Obdelava naročil in zagotavljanje storitev**

Ko opraviš nakup v eni od fizičnih trgovin IKEA ali prek spletne strani IKEA ali aplikacije IKEA, bodo obdelani naslednji podatki: ime, priimek, naslov za dostavo, telefonska številka in e-poštni naslov, ki so potrebni za pravilno upravljanje tvojega nakupa in izpolnitev naših pogodbenih obveznosti. To se bo zgodilo zlasti v primeru, če se poleg nakupa izdelkov podjetja IKEA odločiš še za katero od storitev, na primer dostavo ali sestavljanje. Zavrnitev posredovanja podatkov lahko povzroči, da pogodba med tabo in podjetjem IKEA ni izvedena. Da bi obdelali tvoje naročilo in zagotovili točnost posredovanih osebnih in finančnih podatkov, uporabljamo zanesljive plačilne sisteme tretjih oseb, ki zagotavljajo varnost tvojega plačila in preprečujejo zlorabo tvojih podatkov. Če želiš blago in storitve plačati prek spleta, bo podjetje IKEA zahtevalo podatke, povezane s plačilom, vključno s številko kreditne ali debetne kartice, datumom veljavnosti kartice, CVV-kodo ter podatki za izstavitve računa (ime, naslov, telefonska številka in e-poštni naslov).

Da bi zagotovili, da so izdelki in storitve (dostava, izmera in sestavljanje), ki jih kupiš pri podjetju IKEA, dostavljeni na pravi naslov, sodelujemo z zanesljivimi zunanjimi partnerji in z njimi delimo nekatere tvoje osebne podatke, ki so potrebni za zagotavljanje teh storitev (na primer ime, e-poštni naslov, telefonsko številko, naslov za dostavo in tvoje želje glede dostave, na primer čas, ko želiš prejeti dostavo ali storitev).

Tvoje podatke bomo obdelovali ves čas trajanja pogodbenega razmerja in nato še toliko časa, kolikor je potrebno za zaščito pravic in/ali izpolnitev zakonskih obveznosti, ki jih ima podjetje IKEA (na primer v primeru finančno-računovodskih dokazil je zakonsko določeno obdobje hrambe 11 let od konca poslovnega leta, v katerem so bila pripravljena).

### **IKEA Family**

IKEA Family je naš program zvestobe, v katerega se lahko včlanijo vsi, starejši od 18 let. Podrobne informacije o IKEA Family najdeš [tukaj](#).

Ko se včlaniš v IKEA Family, bomo od tebe zahtevali osebne podatke (ime, telefonsko številko, naslov, starost in e-poštni naslov), ki so potrebni za registracijo tvojega profila, podatke, ki jih bomo obdelovali za izvajanje programa IKEA Family v skladu z veljavnimi pogoji in brez katerih včlanitev v IKEA Family ne more biti obdelana. Poleg tega bodo v tvoj profil IKEA Family dodani podatki o nakupih, opravljenih s tvojo člansko izkaznico, podatki o izdanih računih in, s tvojim ločenim in izrecnim soglasjem, podatki o zgodovini tvojih interakcij s spletno stranjo IKEA. Tvoje osebne podatke uporabljamo, da bolje razumemo tvoje nakupovalne potrebe in preference, da pripravimo ponudbe in ti posredujemo informacije o izdelkih in storitvah, ki bi te lahko zanimale.

V okviru programa ti pošiljamo tudi e-novice in/ali mobilna sporočila (SMS-sporočila ali sporočila v aplikaciji Whatsapp) z informacijami o aktualnih ponudbah zate. Te informacije ti bomo pošiljali le, če bomo prejeli tvoje soglasje, ki ga lahko podaš v obrazcu za včlanitev v IKEA Family ali na spletni strani IKEA. Soglasje lahko kadarkoli prekličeš v nastavitvah svojega računa IKEA ali tako, da se obrneš na podjetje IKEA prek [kontaktnega obrazca](#).

Podatki, posredovani podjetju IKEA za namene ustvarjanja tvojega profila IKEA Family, se bodo hranili ves čas trajanja tvoje članske dejavnosti in 5 let od zadnje dejavnosti (npr. nakup s kartico IKEA Family, prijava v tvoj profil itd.). Po tem datumu bodo podatki v tvojem profilu anonimizirani in izbrisani, kar pomeni, da te ne bomo mogli identificirati na podlagi tvoje številke IKEA Family.

### **Nagrade IKEA Family**

Podatke o tvojih transakcijah in o tvojem računu IKEA Family ter tvojo uporabniško dejavnost na naši spletni strani in v naši aplikaciji (kot tudi sodelovanje v dogodkih v naših trgovinah) bomo uporabili za upravljanje točk. Podatke o tvojih nakupih in o tvojih interakcijah, ki niso povezane z nakupi (uporabniška dejavnost), bomo uporabili za izračun in dodelitev točk, ki si jih pridobil/-a s temi nakupi in interakcijami. Če si osvojil/-a točke za nakup izdelka in kasneje vrnil/-a isti izdelek, moramo to vračilo povezati s tvojim računom, da lahko odstranimo pridobljene točke za vrnjeni izdelek. Upoštevaj, da bomo zbirali samo zgodovino nakupov in interakcije, ki si jih opravil/-a kot prijavljen/-a ali identificiran/-a član/-ica IKEA

Family. Tvoj e-poštni naslov bo uporabljen za pošiljanje potrebne komunikacije v zvezi s tvojimi točkami.

Pravna podlaga za uporabo tvojih osebnih podatkov za te namene so [splošni pogoji IKEA Family](#), ki predstavljajo pogodbo med tabo in nami v zvezi s tvojim članstvom v IKEA Family.

Nagrade IKEA Family so nova ugodnost ponudbe IKEA Family, kar pomeni, da jo nenehno ocenjujemo in si prizadevamo za njeno izboljšanje. Zato bomo tvoje osebne podatke obdelovali tudi za namene ocenjevanja in izboljševanja, kar pomeni, da bomo podatke uporabili na primer za ocenjevanje uporabniške zasnove naše spletne strani, razumevanje, katere nagrade naši kupci najbolj cenijo, kakšno je pravo število točk, potrebnih za pridobitev določene nagrade, in katere interakcije, ki niso povezane z nakupom, so najpogostejše. To bomo storili na podlagi našega legitimnega interesa za izboljšanje programa IKEA Family na splošno in predvsem nagrad IKEA Family.

Nate se lahko obrnemo tudi zato, da zberemo tvoje povratne informacije in spoznamo, kako lahko izboljšamo nagrade IKEA Family. Sodelovanje v naših anketah in intervjujih je prostovoljno, vendar če se odločiš za sodelovanje, potrebujemo tvoje ime in kontaktne podatke (e-poštni naslov in telefonsko številko), da lahko stopimo v stik s tabo in tako dobimo povratne informacije kupcev, na primer izvedemo intervju.

### **Oddelek za odnose s kupci**

Če se obrneš na naš Oddelek za odnose s kupci (npr. zahteva za navodila za sestavljanje, zahteva za vrnitev izdelka, ki ne izpolnjuje pričakovanj itd.) neposredno v trgovini IKEA ali prek kateregakoli razpoložljivega komunikacijskega sredstva, bomo potrebovali tvoje kontaktne podatke, da bomo lahko rešili problem, zaradi katerega se obračaš na podjetje IKEA. Ti podatki bodo uporabljeni izključno v ta namen. V določenih primerih bomo uporabili storitve tretjih oseb, ki jim zaupamo tvoje podatke le v obsegu, ki je potreben za rešitev tvojega primera (npr. pooblaščenke storitve za elektronske izdelke, ki jih prodajamo, ponudniki dostavnih storitev itd.), kot je opisano v razdelku »Ali podjetje IKEA deli moje podatke s tretjimi osebami?«. V tem primeru gre lahko za ponudnike storitev prevoza in sestavljanja ter ponudnike informacijskih sistemov, ki delujejo v podjetju

IKEA v okviru tehnične podpore. Podlago za obdelavo podatkov v tem primeru tvorijo izvedba pogodbe med tabo in podjetjem IKEA (na primer v zvezi z zahtevki glede zagotavljanja pogodbenih storitev), izpolnitev zakonske obveznosti (na primer uveljavljanje tvojih pravic do vračila v skladu z zakonodajo) ter legitimni interes podjetja IKEA za zagotavljanje učinkovitih storitev Oddelka za odnose s kupci.

Z Oddelkom za odnose s kupci podjetja IKEA lahko stopiš v stik tudi, če želiš opraviti nakup pri podjetju IKEA po telefonu. Podjetje IKEA za nakup po telefonu obdeluje naslednje podatke: ime in priimek, naslov za izstavitev računa, naslov za dostavo, glas, telefonska številka in e-poštni naslov. Osnova za obdelavo podatkov je izvedba pogodbe med tabo in podjetjem IKEA. Seveda te podatke posreduješ prostovoljno, vendar pa brez njihovega posredovanja tvojega naročila morda ne bomo mogli izpolniti ali ti zagotoviti dostave.

Tvoj pogovor z Oddelkom za odnose s kupci podjetja IKEA bo posnet. Posnetki se uporabljajo za dokazovanje vsebine pogovora ter za izboljšanje kakovosti naših storitev. Ti posnetki se hranijo 6 mesecev. Če ne želiš, da se tvoj pogovor z zaposleno osebo podjetja IKEA posname, uporabi druge vrste stika, na primer kontaktni obrazec ali obisk trgovine IKEA.

Tvoje podatke bomo obdelovali le toliko časa, kolikor je potrebno za doseganje zgoraj navedenih namenov obdelave ob upoštevanju veljavnih zakonskih zahtev.

### **Igralnica Småland**

Da bo tvoj otrok lahko uporabljal storitve igralnice Småland v trgovini IKEA, moraš izpolniti prijavitni obrazec, v katerem je treba navesti ime in starost otroka, ime starša/zakonitega skrbnika, naslov, telefonsko številko ter ga podpisati.

Vsi ti podatki so potrebni za zagotavljanje storitev igralnice, saj brez njih te storitve ne bi bile mogoče, in za zagotavljanje varne zabave otrokom, ki igralnico Småland obiščejo.

Če nas obvestiš o posebnih potrebah svojega otroka, lahko zahtevamo tudi osnovne podatke o zdravju našega malega gosta, da lahko ustrezno prilagodimo storitve igralnice. Vendar bomo te podatke obdelovali le na podlagi tvojega izrecnega soglasja.

Podatke, zbrane v igralnici Småland, hranimo do 30 dni. Po tem roku se podatki izbrišejo z napravo za uničevanje dokumentov.

## **Spletna stran IKEA**

Nekatere podatke o tebi lahko zbiramo tudi, ko obiščeš spletno stran IKEA (za nakup ali notranje oblikovanje). Ti podatki se bodo obdelovali za določen namen, o katerem te bomo obvestili najpozneje ob zbiranju (npr. za namene spletne prodaje, shranjevanje ustvarjenega nakupovalnega seznama ali tvojega projekta notranjega oblikovanja itd.). Če nam ne posreduješ določenih podatkov, lahko to omeji možnost spletnega nakupovanja ali zmanjša kakovost tvoje nakupovalne izkušnje.

## **Piškotki**

V podjetju IKEA uporabljamo tehnologijo, splošno znano kot »piškotki«, ki nam omogoča vzdrževanje naše spletne strani in njeno pravilno delovanje. Piškotki so majhne datoteke, ki jih pošljemo v tvoj računalnik in do katerih lahko dostopamo kasneje. Lahko sočasni ali trajni in uporabljajo na primer tehnologijo JavaScript ali Flash. Zahvaljujoč piškotkom na naši spletni strani lahko po njej brskaš brez težav, mi pa ti lahko prikažemo rezultate, ki so zate pomembni. Piškotki na spletni strani IKEA nam razkrivajo, kaj zanima tebe in druge obiskovalce, kar nam pomaga izboljšati njeno uporabo za vse.

Do piškotkov, shranjenih v tvojem računalniku, lahko dostopamo, ko obiščeš našo spletno stran ali odpreš e-poštno sporočilo, ki ti ga pošljemo. Če želiš izbrisati piškotke, ki so že v tvojem računalniku, si oglej navodila brskalnika, tako da v njegovem meniju klikneš »Pomoč«.

Podjetje IKEA piškotke obdeluje le s tvojim soglasjem. Če želiš preklicati ali podati soglasje za uporabo piškotkov, ustrezno nastavi svoj brskalnik. Vendar nekatere funkcije naše spletne strani brez piškotkov ne delujejo. Ko te bomo zaprosili za to soglasje, ti bomo predstavili namen, za katerega bo ta vrsta podatkov o tebi obdelana, in te obvestili o tvojih pravicah. Več informacij o piškotkih najdeš [tukaj](#).

## **Druge spletne strani**

Spletne strani IKEA lahko vsebujejo povezave do ali s spletnih strani tretjih oseb. Ta pravilnik velja samo za to spletno stran, zato moraš pri preusmeritvi na druge spletne strani prebrati njihove pravilnike o zasebnosti.

## **Trženje**

Želimo ti pošiljati informacije o izdelkih in storitvah podjetja IKEA, ki bi te lahko zanimale. Podatki, ki se obdelujejo v ta namen, so lahko e-poštni naslov, telefonska številka ali naslov. Vendar ti lahko takšno tržna gradivo pošiljamo le, če se zanj odločiš. Upoštevaj, da se lahko kadarkoli enostavno odjaviš, tudi če podaš soglasje za prejemanje naših tržnih sporočil.

Pravico imaš, da nam kadarkoli preprečiš, da stopimo v stik s tabo v marketinške namene ali da tvoje podatke posredujemo drugim članom Skupine IKEA. Če ne želiš več prejemati sporočil v tržne namene, klikni gumb za odjavo na koncu našega tržnega sporočila (e-pošta/e-novice), v posebnem razdelku v svojem IKEA računu prilagodi nastavitve v zvezi s tržnimi sporočili ali se na nas obrni na enega od načinov, navedenih v tem pravilniku.

Z obdelavo podatkov v te namene bomo prenehali takoj, ko umakneš svoje soglasje, ne da bi to vplivalo na obdelavo, ki jo je podjetje IKEA izvedlo na podlagi tvojega soglasja pred njegovim umikom.

## **Videonadzor**

V podjetju IKEA za varnostne namene ter za odkrivanje in spremljanje kaznivih dejanj na podlagi naših zakonskih obveznosti in legitimnega interesa uporabljamo zaprt sistem videonadzora (CCTV). Podatke, ki jih zajame sistem videonadzora, hranimo le toliko časa, kolikor je potrebno za pomoč regulativnim organom in organom pregona. Ti podatki se hranijo v varnih okoljih, dostop pa je dovoljen samo usposobljenemu varnostnemu osebju.

V ta namen izvajamo neprekinjen videonadzor nekaterih predelov trgovine in njene okolice (npr. nekaterih prodajnih oddelkov, blagajn, parkirišč, samopostrežnega skladišča). Ne nadziramo prostorov, kjer bi to lahko kršilo tvojo zasebnost (npr. toaletnih prostorov). Posnetkov ne uporabljamo za noben drug namen in jih dodatno ne analiziramo. Dostop do posnetkov je dovoljen le majhni skupini naših zaupanja vrednih zaposlenih. Posnetkov ne delimo z nikomer, razen s

pristojnimi organi ali kot dokaz za namene sodnega postopka. Čas hrambe posnetkov smo omejili na 30 dni, po tem obdobju pa se brez možnosti obnovitve samodejno prepišejo, razen v primerih, ki jih izrecno ureja zakon, ali v dobro utemeljenih primerih.

### **Storitev samostojnega izstavljanja računov**

Če se odločiš za uporabo naše storitve »Samostojno izstavljanje računov«, bomo od tebe zahtevali podatke, potrebne za pripravo ustreznega računa z DDV. Ti podatki bodo v skladu z zakonskimi določbami obdelani izključno za zgoraj navedeni namen. V skladu z veljavno zakonodajo se podatki, predloženi za namene izdaje računa z obračunanim DDV, hranijo 11 let, odvisno od datuma izdaje računa.

Tvoji podatki so lahko na voljo tretjim osebam, ki so ponudniki storitev IKEA, kot je opisano v razdelku »Ali podjetje IKEA deli moje podatke s tretjimi osebami?«. V tem primeru gre za ponudnike storitev, ki vzdržujejo naše sisteme, ter partnerje, ki za nas izvajajo računovodske storitve.

### **Sodelovanje v postopku zaposlovanja v podjetju IKEA**

Če se odločiš za sodelovanje v postopku zaposlovanja v podjetju IKEA, bomo obdelali tvoje osebne podatke, posredovane v ta namen (kot so spol, ime, priimek, starost, telefonska številka, e-poštni naslov in kraj prebivališča), in sicer na podlagi zakonitega interesa obdelave tvoje prijave za namene njene ocene v zvezi z delovnim mestom, na katero si se prijavil/-a, in za upravljanje postopka zaposlovanja. Ob sprejemu tvoje prijave v okviru postopka zaposlovanja v podjetju IKEA bomo od tebe zahtevali določene podatke, da bomo lahko ocenili tvojo prijavo. Pri nekaterih delovnih mestih te bomo v naslednji fazi postopka zaposlovanja morda prosili, da posnameš kratek videoposnetek (npr. spletno srečanje), v katerem odgovoriš na zastavljena vprašanja. Sodelovanje v tej fazi postopka zaposlovanja je seveda popolnoma prostovoljno, če pa se s tem ne strinjaš, te bomo povabili na sestanek.

Med postopkom zaposlovanja so tvoji osebni podatki lahko na voljo subjektom, ki nam zagotavljajo storitve, kot je opisano v razdelku »Ali podjetje IKEA deli moje podatke s tretjimi osebami?«. To so predvsem ponudniki informacijskih sistemov, prek katerih poteka postopek zaposlovanja, in sicer kot del podpore in vzdrževanja

teh sistemov zunaj Evropske unije. Če podaš soglasje, bomo tvoje podatke hranili 1 leto. Podrobnejše informacije o upravljanju tvojih osebnih podatkov v tem postopku so na voljo [tukaj](#).

### **Delavnice, natečaji in srečelovi**

Za učinkovito izvedbo in izpolnjevanje zakonskih obveznosti pri organizaciji takšnih dogodkov lahko morda zahtevamo določene osebne podatke udeležencev, na primer za podeljevanje nagrad. Ko bomo zahtevali osebne podatke, te bomo obvestili tudi o namenu obdelave teh podatkov in tvojih pravicah. Podatki, zbrani za potrebe teh dogodkov, bodo najpogosteje shranjeni do zaključka njihove obdelave, razen če jih je treba hraniti zaradi veljavne zakonodaje (npr. informacije o podeljenih nagradah).

Pri organizaciji takih dogodkov nam pogosto pomagajo zunanja podjetja, kot je opisano v poglavju »Ali podjetje IKEA deli moje podatke s tretjimi osebami?«. Gre na primer za agencije, specializirane za organizacijo teh dogodkov, ali soorganizatorje dogodkov.

### **9. Politika podjetja IKEA o obdelavi osebnih podatkov za račun IKEA for Business in IKEA Business Network**

Zavedamo se, kako pomembno je, da razumeš, kako uporabljamo tvoje podatke. Ta politika o obdelavi osebnih podatkov pojasnjuje, kako in zakaj zbiramo, uporabljamo, hranimo in delimo tvoje osebne podatke, ko se prijaviš v račun IKEA for Business svojega podjetja (»račun«) kot registrirani/-a uporabnik/-ca.

Priporočamo ti, da skrbno prebereš to politiko o obdelavi osebnih podatkov in se v primeru kakršnihkoli vprašanj ali pomislekov glede uporabe osebnih podatkov obrneš na Center za pomoč kupcem IKEA, kjer bomo skušali odpraviti tvoje pomisleke. Če imaš bolj specifična vprašanja ali pomisleke, te lahko naš Center za pomoč kupcem poveže tudi z našo pooblaščen osebo za varstvo podatkov.

Smo podjetje IKEA Slovenija d.o.o. (v nadaljevanju »**IKEA**« ali »**mi**«) s sedežem na Švedski ulici 6, 1000 Ljubljana, Slovenija. Smo del Skupine Ingka, kar pomeni, da smo v lasti Skupine Ingka Holding B.V. Podjetje IKEA je upravljevec vseh osebnih podatkov, ki jih zbira, obdeluje in hrani v zvezi s tvojo uporabo računa.

## **Katere osebne podatke zbiramo in zakaj?**

Katere osebne podatke zbiramo in zakaj? Tvoja prijava kot uporabnik/-ca računa je popolnoma prostovoljna. Če pa se prijaviš, moramo vedeti, kdo si, da lahko vodimo tvoj račun in skrbimo za njegovo varnost, omogočamo funkcije, povezane z računom, in komuniciramo s tabo o različnih zadevah, povezanih z računom. V te namene zbiramo tvoje ime, e-poštni naslov in telefonsko številko (neobvezno) ter številko kartice IKEA for Business, ki ti jo izdamo. Zbiramo in hranimo tudi informacije o nakupih, ki jih opraviš v imenu svojega podjetja, pa tudi o drugih dejavnostih v računu. Informacije o zgodovini nakupov in dejavnosti uporabnika/-ce lahko uporabimo za pošiljanje prilagojenega trženjskega gradiva, če v prejemanje takšnih sporočil izrecno privoliš.

## **Pravna podlaga za obdelavo**

Pravna podlaga za obdelavo tvojih osebnih podatkov je naš zakoniti interes spremljanja tvoje uporabe računa, zagotavljanje funkcij, ki smo jih ponudili tvojemu podjetju, in zbiranje statističnih podatkov o tem, kako naši kupci uporabljajo svoje račune IKEA for Business. Trženjska e-poštna sporočila ti bomo pošiljali samo, če v prejemanje takšnih sporočil izrecno privoliš, od njih pa se lahko kadarkoli odjaviš s klikom na povezavo na dnu vsakega e-poštnega sporočila, ki ga prejmeš od nas.

## **Kdo ima dostop do tvojih podatkov?**

Skrbnik/-ca računa (oseba v tvojem podjetju) bo lahko videl/-a nakupe, ki jih opraviš v imenu podjetja in so zabeleženi v računu. Z računom upravlja družba IKEA IT AB (družba Skupine Ingka) ter njeni zaupanja vredni notranji in zunanji ponudniki storitev. Takšni ponudniki storitev se lahko nahajajo zunaj Evropske unije; v tem primeru je prenos tvojih osebnih podatkov zavarovan z dodatnimi zaščitnimi ukrepi, kot je na primer sporazum, ki vključuje standardne klavzule o varstvu podatkov, ki jih je sprejela Evropska komisija.

## **Dostop do podatkov, popravki ali izbris podatkov**

Če želiš pridobiti kopijo svojih osebnih podatkov ali če želiš od nas zahtevati, da popravimo ali izbrišemo tvoje osebne podatke, se lahko obrneš na Center za

pomoč kupcem IKEA, kjer ti bodo pomagali. Kot registriranega uporabnika te lahko odstrani tudi skrbnik/-ca računa.

### **Kako dolgo bomo hranili tvoje podatke?**

Tvoje osebne podatke bomo hranili, dokler boš registriran/-a uporabnik/-ca računa. Vsi osebni podatki bodo izbrisani ob ukinitvi računa.

### **Kako bomo zavarovali tvoje podatke?**

Varnost tvojih osebnih podatkov jemljemo zelo resno. Izvajamo različne strategije, kontrole, politike in ukrepe za zagotavljanje varnosti tvojih podatkov in te ukrepe skrbno pregledujemo. Tvoje podatke varujemo s tehnikami šifriranja, uporabljamo pa tudi druge zaščitne ukrepe, kot so požarni zidovi in zaščita z geslom. Po najboljših močeh si prizadevamo zagotoviti, da so tvoji podatki zaščiteni in dostopni le zaposlenim v Skupini Ingka (ali podizvajalcem), ki jih potrebujejo za opravljanje svojih delovnih nalog.

### **Pritožbe**

Če nisi zadovoljen/-na z načinom obdelave svojih osebnih podatkov, nam to sporoči in po najboljših močeh se bomo potrudili, da bomo odpravili tvoje pomisleke. Poleg tega lahko vložiš pritožbo pri lokalnem organu za varstvo podatkov.

## **10. Kako podjetje IKEA obdeluje tvoje podatke z umetno inteligenco**

Podjetje IKEA uporablja orodja umetne inteligence za razvoj in izboljšanje svojih izdelkov in storitev. Vse odločitve, ki vplivajo nate kot kupca v zvezi z vračili, pritožbami, naročili, nagradami itd., še vedno sprejemajo zaposleni. Tehnologija umetne inteligence se uporablja kot podpora.

### **Klepetalni robot in Center za pomoč kupcem**

Za pomoč uporabnikom brez človeške interakcije naš klepetalni robot Billie uporablja veliki jezikovni model. Za morebitna vprašanja ti je še vedno na voljo zaposlena oseba.

### **Katere osebne podatke zbiramo?**

Zbiramo podatke iz tvojega klepeta. Sem spadajo sporočila, ki jih pošiljaš klepetalnemu robotu Billie in jih od njega prejmeš, na primer tvoja vprašanja, povratne informacije ali zahteve za pomoč. Podatke o klicih zbiramo, ko snemamo in spremljamo klice za namene zagotavljanja kakovosti in izvajanja izobraževanj. Prepise klepetov in klicev pregledujemo in analiziramo z ročnimi pregledi, ki jih izvaja naša ekipa, in s pomočjo avtomatizirane tehnologije umetne inteligence.

### **Kdaj zbiramo tvoje osebne podatke?**

Tvoje podatke zbiramo, ko začneš pogovor z Billie in pokličeš našo ekipo Centra za pomoč kupcem.

### **Kako uporabljamo tvoje osebne podatke?**

Tvoje osebne podatke uporabljamo za zagotavljanje pomoči kupcem. Tvoje osebne podatke zbiramo za izboljšanje naših storitev in izdelkov. To vključuje:

- analizo klepetov in klicev za pridobivanje vpogledov in boljše razumevanje tvojih potreb;
- uporabo ročnih in avtomatiziranih pregledov za ugotavljanje tvojega razloga za stik z nami in za prepoznavanje določenih vidikov, kot so storitve ali ponudniki storitev;
- preverjanje zapisov za zagotavljanje kakovosti.

### **Zakaj to počnemo?**

Podjetje IKEA ima zakoniti interes, da prek svojih komunikacijskih kanalov nudi učinkovito pomoč kupcem ter odgovarja na vprašanja o izdelkih pred nakupom in po njem. Želimo povečati zadovoljstvo kupcev, zagotavljati učinkovito poslovanje ob pomoči avtomatizacije in odgovorno upravljati stroške. Billie uporabljamo, da lahko odgovorimo hitreje in na več vprašanj 24 ur na dan, s čimer ti nudimo stalno podporo.

Podjetje IKEA ima zakoniti interes za izboljšanje svojih izdelkov in storitev. Pregled in analiza podatkov o pogovorih nam pomagata razumeti potrebe kupcev, izboljšati učinkovitost in analizirati trende.

### **Komu posredujemo tvoje osebne podatke?**

Sodelujemo s tehnološkimi partnerji, ki zagotavljajo storitve, kot so programska oprema z umetno inteligenco, shranjevanje v oblaku in kibernetska varnost.

### **Kako lahko uveljavljam svoje pravice v zvezi z osebnimi podatki?**

Obdelavo svojih podatkov lahko kadarkoli zavrneš na podlagi legitimnega interesa. Podrobnosti o tem, kako lahko uveljavljaš te pravice, najdeš v zgornjem razdelku »Kakšne pravice do zasebnosti imaš?«.

### **11. Drugi osebni podatki, posredovani podjetju IKEA**

Podjetju IKEA lahko prostovoljno posreduješ podatke, kot so tvoje želje glede izdelkov, razlogi za nakup izdelka, podatki o tvoji družini in življenjskem slogu – tako lahko bolje spoznamo tvoje nakupovalne preference in izboljšamo tvojo nakupovalno izkušnjo.

Te podatke lahko posreduješ tudi, ko izpolniš garancijski obrazec za izdelek, kupljen v podjetju IKEA. Poleg tega te vrste podatkov pridobimo ob tvoji registraciji ali nakupu posebne ponudbe IKEA in v primeru bonov za popust ali drugih promocij.

### **12. Spremembe tega pravilnika o zasebnosti**

Ta pravilnik o zasebnosti lahko kadarkoli spremenimo. Če bomo uvedli kakršnekoli pomembne spremembe, te bomo o tem obvestili, vendar priporočamo redno pregledovanje tega pravilnika o zasebnosti, da se seznaš z najnovejšo različico.

Ta pravilnik o zasebnosti je bil nazadnje posodobljen 11. marca 2026.