

# ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů určených pro zákazníky Tesco Mobile ČR s.r.o., které vydala společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. IČO 29147506, DIČ CZ 29147506, se sídlem Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10 („Zásady“ a „společnost Tesco Mobile“), je informovat subjekty údajů o tom, jaké osobní údaje společnost Tesco Mobile jako správce zpracovává při poskytování služeb a při návštěvách internetových stránek provozovaných Tesco Mobile a v rámci komunikace s potenciálními zákazníky, k jakým účelům a jak dlouho společnost Tesco Mobile tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat. Cílem těchto Zásad je rovněž informovat subjekty údajů o tom, jaká práva jim v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů potenciálních zákazníků, zákazníků a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb, zájemců o služby a návštěvníků internetových stránek provozovaných společnostmi Tesco Mobile („zákazník“), a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich vztahu ke společnosti Tesco Mobile

Tyto Zásady jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“) za účelem zajištění informační povinnosti společnosti Tesco Mobile, jako správce dle čl. 13 a 14 GDPR.

Tyto Zásady mají informační charakter a nejsou proto součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

## A) Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost Tesco Mobile schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany společnosti Tesco Mobile dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

### 1. Osobní údaje uvedené v internetové Samoobsluze nebo v Aplikaci

Takové údaje jsou zpracovány v případě, že je zákazník sdělí v rámci internetové Samoobsluhy nebo aplikace. Jedná se zejména o:

- jméno a příjmení
- datum narození
- adresa trvalého pobytu, kontaktní adresa
- Club Card číslo
- počet členů domácnosti
- údaj o platnosti spárované platební karty

### 2. Kontaktní údaje

- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail

### 3. Údaje o odebíraných službách a způsobu jejich využívání

- druh a specifikace, případně tarif poskytované služby
- objem poskytnutých služeb a jejich cena
- účetní doklady za spotřebované služby

### 4. Provozní údaje a lokalizační údaje

Jsou údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro účtování za služby (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších službách poskytnutých ze strany Tesco Mobile), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností společnosti Tesco Mobile.

Jedná se zejména o:

- volající číslo
- volané číslo
- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)
- datum a čas uskutečnění spojení
- IMEI koncového zařízení
- počet poskytnutých jednotek
- doba trvání spojení
- číslo, název a umístění koncového bodu sítě
- typ přístupu k internetu

#### **5. Ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb**

Tyto údaje vznikají při poskytování služeb, které nejsou službami elektronických komunikací.

#### **6. Údaje z komunikace mezi Tesco Mobile a zákazníkem**

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb mezi společností Tesco Mobile a zákazníkem. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem Tesco Mobile nebo jiného přímého kontaktu se zákazníkem, písemnou a elektronickou komunikací se zákazníkem a záznamy telefonických hovorů, chatové komunikace mezi zákazníkem a společností Tesco Mobile.

#### **7. Údaje ze žádosti o vrácení zůstatku zaplaceného Kreditu**

Tyto údaje jsou poskytnuty spotřebitelem při žádosti o vrácení zůstatku zaplaceného Kreditu dle § 34 odst. 10 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění. Jedná se o následující údaje:

- jméno a příjmení
- adresa trvalého bydliště
- číslo bankovního účtu, kam má být zůstatek Kreditu poukázán
- číslo platného občanského průkazu nebo cestovního pasu

#### **8. Údaje z koncových zařízení (zejména cookies)**

Společnost Tesco Mobile zpracovává údaje z koncových zařízení návštěvníků webových stránek či aplikací Tesco Mobile nezbytné pro potřeby přenosu zprávy prostřednictvím sítě elektronických komunikací nebo pro potřeby poskytování výslovně vyžádané služby informační společnosti.

#### **9. Údaje zpracované na základě vašeho souhlasu**

Zpracování těchto údajů není nezbytně nutné k plnění smlouvy nebo zákonných povinností či k ochraně oprávněných zájmů společnosti Tesco Mobile, ale jejich zpracování umožní společnosti Tesco Mobile zlepšovat služby, zaměřit se na to, co zákazník opravdu zajímá, a případně zákazníky informovat o nabídkách, které jsou pro ně vhodné. Tyto údaje jsou zpracovány jen v případě udělení souhlasu a mohou být zpracovány po dobu platnosti tohoto souhlasu. Jedná se zejména o

- záznamy o chování na internetových stránkách společnosti Tesco Mobile či v aplikaci Tesco Mobile získané z koncového zařízení v případě, že se nejedná o zpracování nezbytné pro poskytování služby informační společnosti aktivně vyžádané uživatelem (jsou zpracovány na základě souhlasu uděleného na příslušné internetové stránce nebo v aplikaci).
- údaje z koncových zařízení návštěvníků webových stránek či aplikací Tesco Mobile (zejména cookies) zpracovávané pro analytické a marketingové účely.

## **B) Účely, právní důvody a doby zpracování osobních údajů**

Rozsah zpracovávaných údajů závisí na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat údaje přímo na základě smlouvy, oprávněného zájmu Tesco Mobile, nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

### **1. Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů společnosti Tesco Mobile**

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností Tesco Mobile a pro ochranu oprávněných zájmů Tesco Mobile je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas, nicméně proti zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů společnosti Tesco Mobile je možné podat námitku. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout. Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- zajišťování provozu a ochrany sítě elektronických komunikací (plnění smlouvy)
- poskytování služeb elektronických komunikací, platebních transakcí, poskytování dalších služeb (plnění smlouvy)
- vystavení daňových dokladů za spotřebované služby (plnění smlouvy)

- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- plnění dalších povinností dle zákona o elektronických komunikacích (plnění zákonných povinností)
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (plnění zákonných povinností)
- výměna údajů mezi provozovateli sítí a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování (plnění smlouvy)
- přímý marketing a obchodní sdělení (formou SMS, e-mailu, tele sales, aplikační notifikace, cílení nevyžadující souhlas) s nabídkami služeb Tesco Mobile a souvisejících služeb a produktů (oprávněný zájem)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti Tesco Mobile včetně obchodního monitoringu (oprávněný zájem)
- evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem)
- zpracování údajů z koncových zařízení při využití internetových stránek a aplikací Tesco Mobile pro účely přenosu zprávy prostřednictvím sítě elektronických komunikací nebo poskytování výslovně vyžádané služby informační společnosti (na základě zákona)

Osobní údaje pro tyto dílčí účely jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto účelů a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány. Základní lhůty pro zpracování osobních údajů jsou k dispozici níže.

U zákazníků služeb je společnost Tesco Mobile oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností Tesco Mobile po dobu 48 měsíců ode dne ukončení služby od společnosti Tesco Mobile.

Daňové doklady vystavené společností Tesco Mobile jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení.

Dle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost Tesco Mobile povinna uchovávat provozní údaje služby do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel společnost Tesco Mobile zpracovává v souladu s § 64 odst. 8 až 10 a § 129 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích provozní údaje služby po dobu 3 až 6 měsíců od jejího poskytnutí, není-li třeba doba delší. Společnost Tesco Mobile, je dále oprávněna zpracovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu o námitce proti vyřízení reklamace nebo do doby, po kterou může být pohledávka právně vymáhána.

Dle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost Tesco Mobile, povinna uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a je na požádání povinna je bezodkladně poskytnout orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky pro účely zahájeného pátrání po konkrétní hledané nebo pohřešované osobě, zjištění totožnosti osoby neznámé totožnosti nebo totožnosti nalezené mrtvoly, předcházení nebo odhalování konkrétních hrozeb v oblasti terorismu nebo prověřování chráněné osoby, Bezpečnostní informační službě pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem, Vojenskému zpravodajství pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a České národní bance pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

Lhůty pro zpracování údajů z koncových zařízení (zejména cookies) jsou uvedeny v odkaze Informace o cookies v cookies liště.

## **2. Zpracovávání údajů z koncových zařízení při návštěvě internetových stránek a aplikací společnosti Tesco Mobile pro analytické a marketingové účely**

Společnost Tesco Mobile oprávněna zpracovávat údaje z koncových zařízení návštěvníků webových stránek a aplikací Tesco Mobile pro analytické a marketingové účely, a to na základě souhlasu subjektu údajů.

## **C) Předání osobních údajů jiným správcům**

Společnost Tesco Mobile v rámci plnění svých zákonných povinností předává osobní údaje správním orgánům, úřadům a organizačním složkám státu stanoveným platnou legislativou.

V rámci některých dalších činností jako je například propojování sítí, přístup k síti jiných operátorů, vzájemné vyúčtování, vydávání telefonních seznamů nebo provádění platebních transakcí společnost Tesco Mobile předává osobní údaje příjemcům jako samostatným správcům osobních údajů.

## **D) Zpracovatelé osobních údajů**

Společnost Tesco Mobile při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Tesco Mobile mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Tesco Mobile a nesmí je využít jinak. Jde zejména o činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, poskytování analytických a marketingových nástrojů na zpracování údajů z koncových zařízení nebo obchodní zastoupení. Společnost Tesco Mobile každého dodavatele pečlivě vybírá a s každým uzavírá smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny



přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů. Zpracovateli jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. K předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, dochází vždy v souladu s platnou legislativou. Společnost Tesco Mobile z důvodu oprávněného zájmu sdílí osobní údaje též s mateřskými společnostmi, a to O2 Czech Republic a.s. a Tesco Stores ČR a.s.

## E) Způsob zpracování osobních údajů

Společnost Tesco Mobile zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. Společnost Tesco Mobile vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních, tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

## F) Obchodní sdělení

Pro obchodní sdělení užívá společnost Tesco Mobile zkratku OS nebo jiné vhodné označení, ze kterého je zřejmé, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů. Z obchodních sdělení zaslaných společností Tesco Mobile je vždy zřejmé, že jsou zasílána jménem společnosti Tesco Mobile a jakým způsobem je možné jejich zosílcení zamezit. Zákazník je v souvislosti s obchodními sděleními oprávněn umožnit využívání služeb Tesco Mobile nebo kontaktů, které Tesco Mobile poskytl, dítěti mladšímu 16 let, pouze v případě, že zákonný zástupce dítěte souhlasí s oslovením dítěte obchodními nabídkami prostřednictvím těchto služeb a kontaktů.

## G) Telefonní seznam

Na žádost zákazníka zveřejní společnost Tesco Mobile jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě (pokud ji poskytuje) nebo v informační službě či v tištěném telefonním seznamu jiných poskytovatelů, pokud bude ze strany těchto poskytovatelů požádána o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit na formuláři „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách pro účastníky předplacené hlasové služby elektronických komunikací“ dostupném na [www.tescomobile.cz](http://www.tescomobile.cz). Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Do 30. 6. 2022 (včetně) je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu bylo uvedeno, že si zákazník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, od 1. 7. 2022 je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu bylo uvedeno, že si zákazník přeje být kontaktován za účelem marketingu.

## H) Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Subjekt údajů v případě, že je pro Tesco Mobile identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže společnosti Tesco Mobile svoji totožnost, níže uvedená práva. Tato práva je z důvodu nutnosti ověření totožnosti subjektu údajů a oprávněnosti žádosti vhodné uplatnit způsobem, který je pro uplatnění konkrétního práva určen a nikoli v pověření pro ochranu osobních údajů. Uvedená práva je možné realizovat pouze ve vztahu k osobním údajům, u nichž je nepochybné, že patří žadateli.

### 1. Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 GDPR má subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje následující práva:

- získat potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- získat informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k automatizované rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU,
- získat kopii osobních údajů v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Výše uvedená práva související se zpracováním osobních údajů mohou Zákazníci společnosti Tesco Mobile uplatnit zasláním emailového požadavku na adresu [zakaznici@tescomobile.cz](mailto:zakaznici@tescomobile.cz), avšak s ohledem na ochranu práv a svobod třetích stran z důvodu nemožnosti ztotožnit žadatele ve vztahu k historickým osobním údajům vztahujícím se k poskytnuté službě nelze předat kopii zpracovávaných osobních údajů. Společnost Tesco Mobile zpracovává osobní údaje v rozsahu, v jakém jsou uvedeny v internetové Samoobsluze.

### 2. Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude společnost Tesco Mobile, zpracovávat. Společnost Tesco Mobile provede opravu bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti. Subjekt osobních údajů může provést opravu svých osobních údajů, pouze přihlášením do internetové Samoobsluhy na [www.tescomobile.cz/app/samoobsluha](http://www.tescomobile.cz/app/samoobsluha), kde subjekt údajů své osobní údaje sám změní či opraví.

### 3. Právo na výmaz

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud společnost Tesco Mobile neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost Tesco Mobile má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro který byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů přesto domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může uplatnit žádost o výmaz zasláním na emailovou adresu [zakaznici@tescomobile.cz](mailto:zakaznici@tescomobile.cz).

### 4. Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 GDPR má subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování, a to zasláním požadavku na emailovou adresu [zakaznici@tescomobile.cz](mailto:zakaznici@tescomobile.cz).

## 5. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany společnosti Tesco Mobile v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude společnost Tesco Mobile informovat jednotlivé příjemce s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjektu údajů může společnost Tesco Mobile poskytnout informaci o těchto příjemcích.

## 6. Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo vyžádat si od společnosti Tesco Mobile osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl společnosti Tesco Mobile v souvislosti s uzavřenou smlouvou nebo na základě souhlasu a které se zpracovávají automatizovaně, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a dále právo žádat o předání těchto údajů jinému správci, bude-li řádně určena osoba jednající za příslušného správce a bude možné ji autorizovat. V případě, že žadatel využije svého práva na přenositelnost osobních údajů, společnost Tesco Mobile mu s ohledem na ochranu práv a svobod třetích stran a nemožnost ztotožnit žadatele ve vztahu k historickým osobním údajům vztahujícím se k poskytnuté službě vystaví pouze report osobních údajů v rozsahu, v jakém jsou osobní údaje žadatele vedené v internetové Samoobsluze. Zákazníci společnosti Tesco Mobile, mohou právo přenositelnosti uplatnit zasláním emailového požadavku na adresu [zakaznici@tescomobile.cz](mailto:zakaznici@tescomobile.cz), nebo využít internetové Samoobsluhy.

## 7. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Dle čl. 21 GDPR má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu společnosti Tesco Mobile. V případě, že společnost Tesco Mobile neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost Tesco Mobile zpracování na základě námítky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné vznést zasláním na emailovou adresu [zakaznici@tescomobile.cz](mailto:zakaznici@tescomobile.cz).

## 8. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním údajů z koncového zařízení (zejména cookies) pro marketingové a analytické účely je možné odmítnout prostřednictvím odkazu Nastavení souhlasů s cookies v sekci Právní podmínky v patičce internetových stránek provozovaných společností Tesco Mobile.

## 9. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Subjekt údajů má právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. Společnost Tesco Mobile uvádí, že neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

## 10. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

# I) Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: Tesco Mobile pověřenec pro ochranu osobních údajů, Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10. Email: [poverenec-TescoMobile@o2.cz](mailto:poverenec-TescoMobile@o2.cz).

U požadavků na uplatnění práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR v souvislosti se zpracováním osobních údajů dodržujte vždy způsob, který je uveden v těchto Zásadách u konkrétního práva pro jeho uplatnění, a nezasílejte tyto konkrétní požadavky na kontakty pověřence. Pověřenec není řešitelem žádostí o uplatnění práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR.