

## 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. IČ 29147506, DIČ CZ 29147506, se sídlem Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10 („**Zásady**“ a „**společnost Tesco Mobile ČR s.r.o.**“), je informovat o tom, jaké osobní údaje společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. jako správce zpracovává o zákaznících při poskytování služeb, o zájemcích o služby při kontaktech s nimi a o návštěvnících internetových stránek provozovaných Tesco Mobile ČR s.r.o. k jakým účelům a jak dlouho společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat. Cílem těchto Zásad je rovněž informovat zákazníky o tom, jaká práva jim v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů zákazníků a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb, zájemců o služby a návštěvníků internetových stránek provozovaných společností Tesco Mobile ČR s.r.o. („**zákazník**“), a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich postavení vůči společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o.

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 ČR s.r.o., jako správce dle čl. 13 GDPR.

## A. Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 uvedete v rámci internetové Samoobsluhy. Jedná se zejména o:

- jméno a příjmení
- datum narození
- adresa trvalého pobytu, kontaktní adresa
- Club card číslo
- počet členů domácnosti

### 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 ČR s.r.o.), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. 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, např. při využívání aplikací společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o., nebo při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec údajů potřebných pro přenos zprávy. Údaje generované sítěmi při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec provozních a provozních lokalizačních údajů jsou nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítě a služeb a údržbu sítě.

### **6. Údaje z komunikace mezi Tesco Mobile ČR s.r.o. a zákazníkem**

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

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

Tyto údaje jsou poskytnuty spotřebitelem při žádosti o vrácení zůstatku zaplaceného Kředitu dle § 34 odst. 9 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 Kředitu poukázán
- číslo platného občanského průkazu nebo cestovního pasu

## **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 ČR s.r.o., nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

### **1. Zpracování z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o.**

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností Tesco Mobile ČR s.r.o. a pro ochranu oprávněných zájmů Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. 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 sítí 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) s nabídkami služeb Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. včetně obchodního monitoringu (oprávněný zájem)
- evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem)

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 zákazníkům služeb je společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. po dobu 48 měsíců ode dne ukončení služby od společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. Daňové doklady vystavené společností Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. povinna uchovávat provozní údaje služby do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklama-

cí. Pro tento účel společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o., 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 ČR s.r.o., 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 mrtvolky, 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.

## **2. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných společnostmi Tesco Mobile ČR s.r.o.**

V případě, že má subjekt osobních údajů ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, zpracovává o něm společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. záznamy chování z cookies umístěných na internetových stránkách provozovaných společnostmi Tesco Mobile ČR s.r.o., a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek Tesco Mobile ČR s.r.o. a pro účely internetové reklamy společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o.

## **C) Kategorie dalších příjemců osobních údajů**

Společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tyto dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. a nesmí je využít jinak. Jde zejména o činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu nebo obchodní zastoupení. Společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. z důvodu oprávněného zájmu sdílí osobní údaje též s mateřskými společnostmi a to O2 Czech Republic a.s. a Tesco Stores ČR a.s.

## **D) Způsob zpracování osobních údajů**

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

## **E) Obchodní sdělení**

Pro obchodní sdělení užívá společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. je vždy zřejmé, že společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. je jejich odesílatelem. Obchodní sdělení zasílá společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. na kontakty zákazníků na základě oprávněného zájmu společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. a to jen do doby než zákazník vysloví námitku proti tomuto zpracování. V zaslaných obchodních sděleních je rovněž kontakt pro odmítnutí zasílání těchto sdělení. Zákazník je v souvislosti s obchodními sděleními oprávněn umožnit využívání služeb Tesco Mobile ČR s.r.o. nebo kontaktů, které Tesco Mobile ČR s.r.o. poskytl, dítěti mladšímu 16 let, pouze v případě, že zákonný zástupce dítěte souhlasí s oslovením dítěte obchodními nabídkami prostřednictvím těchto služeb a kontaktů.

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

Subjekt údajů v případě, že je pro Tesco Mobile ČR s.r.o. identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. svoji totožnost, níže uvedená práva. Tato práva je nutné uplatnit způsobem, který je pro uplatnění konkrétního práva určen a nikoli na adresu pověřence pro ochranu osobních údajů. Na žádosti uplatněné v rozporu s těmito Zásadami nebude brán zřetel. Uvedená práva je též 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 automatizovanému 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 ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o., zpracovávat. Společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 písemného 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 ČR s.r.o. v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o. 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 ČR s.r.o., 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 ČR s.r.o. V případě, že společnost Tesco Mobile ČR s.r.o.

neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné vznést zasláním na emailovou adresu [zakaznici@tescomobile.cz](mailto:zakaznici@tescomobile.cz).

### **8. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování**

Subjekt údajů má právo nebyť 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 ČR s.r.o. uvádí, že neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

### **9. 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)).

## **G) Pověřenec pro ochranu osobních údajů**

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: Tesco Mobile ČR s.r.o. 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.