

## **Informace o zpracování osobních údajů v rámci MOL zákaznického programu a marketingových aktivit**

### **1. Činnost společností Skupiny MOL**

- 1.1 Předmětem podnikání společností Skupiny MOL je především distribuce pohonných hmot, provozování čerpacích stanic a s tím související prodej zboží pro motoristy, občerstvení a poskytování s tím souvisejících služeb. Nedílnou součástí podnikatelské činnosti je i marketingová činnost na propagaci Skupiny MOL a jejího zboží a zlepšování služeb zákazníkům.
- 1.2 Společnost MOL Česká republika, s.r.o., IČO: 49450301, se sídlem Purkyňova 2121/3, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou C 96735 (dále jen **MOL ČR**), společnost MOL Plc., identifikační číslo: 01-10-041683, se sídlem Október huszonharmadika u. 18, 1117 Budapešť, Maďarsko (dále jen **MOL Plc.**) a společnost Multipont Program Zrt., identifikační číslo: 01-10-047197, Budafoki út 79., 1117 Budapešť, Maďarsko (dále jen **Multipont**), proto založila MOL zákaznický program, který umožňuje svým členům získat odměnu za opakované cesty na čerpací stanice MOL v České republice.

### **2. Správce nebo zpracovatel?**

- 2.1 MOL ČR, MOL Plc. a Multipont jsou společnými správci osobních údajů (dále jen **Společní správci**).

### **3. Zásady ochrany osobních údajů**

- 3.1 Společní správci osobních údajů jsou povinni při zpracování osobních údajů dodržovat povinnosti vyplývající z právních předpisů. Společní správci pravidelně kontrolují soulad svých postupů s platnými právními předpisy a přistupují odpovědně k plnění těchto povinností, s důrazem na zachování soukromí fyzických osob a ochrany jejich údajů.

### **4. MOL zákaznický program**

- 4.1 Hlavním obsahem a nedílnou součástí MOL zákaznického programu je:
  - a) sbírání věrnostních bodů a jejich následně uplatňování při koupi zboží a služeb;
  - b) poskytování slev při koupi zboží a služeb;
  - c) soutěže a věrnostní kampaně.
- 4.2 Zpracování osobních údajů je nezbytné pro základní fungování MOL zákaznického programu a poskytování z něj plynoucích výhod a služeb. Poskytnutí zboží, služeb a dalších benefitů vyplývajících z členství v MOL zákaznickém programu je založené na smluvním a předmluvním vztahu. Smluvní vztah vzniká řádným vyplněním registračního formuláře do MOL zákaznického programu ze strany zákazníka, resp. budoucího člena MOL zákaznického programu, a předáním MOL ČR. Osobní údaje poskytnuté při registraci do MOL zákaznického programu jsou nezbytné pro uzavření smlouvy mezi budoucím členem MOL zákaznického programu a Společnými správci. V případě neposkytnutí osobních údajů, nedojde k uzavření smluvního vztahu, zákazník se nestane členem MOL zákaznickém programu a nebude moci čerpat služby a benefity plynoucí z členství. Bez poskytnutí osobních údajů není možné plnit účel MOL zákaznického programu. Členství v MOL zákaznickém programu však není podmínkou pro nákup zboží a služeb u MOL ČR.

### **5. Ostatní marketingové aktivity**

- 5.1 Na základě výslovného zvlášť poskytnutého souhlasu člena MOL zákaznického programu je dále součástí MOL zákaznického programu:
  - a) zasílání obecných obchodních sdělení;
  - b) zasílání adresných nabídek na akční zboží a služby včetně profilování nákupního chování za účelem zaslání adresné nabídky na akční zboží a služby;
  - c) účast na průzkumech trhu za účelem vývoje nabízeného zboží a služeb.
- 5.2 V rámci ostatních marketingových aktivit jsou vždy zpracovávány osobní údaje subjektů údajů v souvislosti s jimi zvlášť poskytnutým souhlasem s účastí v těchto marketingových aktivitách. Osobní údaje jsou zpracovávány vždy pouze ke stanovenému účelu, v rozsahu jimi uděleného souhlasu.

### **6. Jaké o Vás zpracováváme údaje a k jakým účelům?**

- 6.1 V souvislosti se základním zabezpečením účasti členů v MOL zákaznickém programu, poskytováním služeb a výhod, které jsou jeho podstatou, zpracováváme údaje poskytnuté v přihlášce do MOL zákaznického programu, údaje o používání zákaznické karty a případně údaje

- o používání online účtu a o řešení dotazů a stížností. Právním základem je splnění smlouvy. Tyto údaje zpracováváme např. za účelem výroby zákaznických karet, udržování kontaktu s členy, správy účtu člena, kontaktu v případě ztráty karty nebo podezření na její zneužití třetí osobou apod.
- 6.2 Zpracování výše uvedených osobních údajů je nezbytné pro základní fungování MOL zákaznického programu a poskytování z něj plynoucích výhod a služeb.
  - 6.3 Za účelem zvyšování kvality a dalšího rozvoje prodávaného zboží a poskytovaných služeb zpracováváme jako Společní správci osobní údaje členů MOL zákaznického programu v nezbytném rozsahu na základě našeho oprávněného zájmu.
  - 6.4 V souvislosti s dotazy, stížnostmi, podněty, připomínkami a uplatňováním svých práv a požadavků vyplývajících z členství v MOL zákaznickém programu můžete kontaktovat telefonicky zákaznickou linku MOL zákaznického programu. Na základě oprávněného zájmu Společných správců, za účelem vyhodnocování a zlepšování kvality poskytovaných služeb, evidování dotazů, stížností, podnětů, připomínek a uplatněných práv a požadavků členů MOL zákaznického programu a dalších volajících, MOL ČR pořizuje audiozáznamy telefonických hovorů a může za výše uvedenými účely osobní údaje v nich uvedené zpracovávat.
  - 6.5 V souvislosti s ostatními marketingovými aktivitami zpracováváme následující osobní údaje, a to za účelem dle druhu konkrétní marketingové aktivity:

#### **Zasílání obecných obchodních sdělení**

Při výslovné volbě člena MOL zákaznického programu k zasílání obecných obchodních sdělení zpracováváme za tímto účelem osobní údaje uvedené členem v registračním formuláři, případně na jeho online účtu, a to prostřednictvím pošty, emailu, SMS, aplikace (stáhne-li si tuto člen MOL zákaznického programu), obrazovek a jiných medií přímo na čerpací stanici nebo prostřednictvím dalších vhodných technických prostředků, které budou využity jako komunikační prostředek s ohledem na budoucí vývoj techniky.

#### **Zasílání adresných nabídek na akční zboží a služby**

Při výslovné volbě člena MOL zákaznického programu k zasílání adresných nabídek na akční zboží a služby zpracováváme za tímto účelem osobní údaje uvedené členem v registračním formuláři, případně na jeho online účtu, vytváříme profil nákupního chování konkrétního člena, zpracováváme jeho zájmové oblasti týkající se jednotlivého zboží nebo služeb. K zasílání adresných nabídek může docházet prostřednictvím pošty, emailu, SMS, aplikace (stáhne-li si tuto člen MOL zákaznického programu), obrazovek a jiných medií přímo na čerpací stanici nebo prostřednictvím dalších vhodných technických prostředků, které budou využity jako komunikační prostředek s ohledem na budoucí vývoj techniky.

#### **Účast na průzkumech trhu za účelem vývoje nabízeného zboží a služeb**

Při výslovné volbě člena MOL zákaznického programu k účasti na průzkumu trhu zpracováváme za tímto účelem osobní údaje uvedené členem v registračním formuláři, údaje o použití zákaznické karty nebo zákaznického účtu a dále veškeré údaje získané při konkrétním průzkumu.

- 6.6 Veškeré osobní údaje v rámci ostatních marketingových aktivit zpracováváme pouze a jedině na základě výslovného zvlášť poskytnutého souhlasu člena. Člen MOL zákaznického programu má kdykoli možnost daný souhlas změnit či odvolat, a to buď vyplněním formuláře, který je k dispozici na každé čerpací stanici anebo v rámci online účtu na [www.molprogram.cz](http://www.molprogram.cz). Odvoláním souhlasu není dotčena oprávněnost zpracování těchto údajů do doby odvolání souhlasu. V případě, že člen MOL zákaznického programu výslovný oddělený souhlas neposkytne, není zahrnut do ostatních marketingových aktivit a je členem pouze základní verze MOL zákaznického programu.
- 6.7 Společní správci vedou elektronickou databázi (CRM systém), ve které evidují osobní a kontaktní údaje členů a zpracovávají veškeré osobní údaje podle volby člena MOL zákaznického programu.
- 6.8 Při návštěvě internetových stránek provozovaných Společnými správci se může stát, že budou ukládány informace ve formě cookies na počítači subjektu údajů, které jej automaticky rozpoznají při příští návštěvě. Cookies umožňují například přizpůsobit webové stránky zájmům subjektu údajů nebo uložit uživatelské jméno, které pak nemusí být znovu pokaždé zadáváno. V případě, že subjekt údajů nechce, aby byl jeho počítač rozpoznán, je nutno upravit nastavení internetového prohlížeče takovým způsobem, aby došlo k odstranění cookies z pevného disku počítače, cookies zablokovat nebo nastavit upozornění před uložením cookies.
- 6.9 Dále zpracováváme osobní údaje členů MOL zákaznického programu v rámci předcházení, odhalování a vyšetřování podvodů a zneužití v souvislosti s MOL zákaznickým programem a v případě uplatnění práv ze strany člena v souvislosti s MOL zákaznickým programem v soudním nebo jiném řízení. K tomuto zpracování dochází na základě oprávněného zájmu Společných správců, a to konkrétně za účelem předcházení a odhalování jednání, která by mohla ohrozit majetek, obchodní tajemství, práva duševního vlastnictví a dobrou pověst Společných správců nebo majetek jednotlivých členů MOL zákaznického programu a za účelem účinné obrany práv a

zájmů Společných správců. Za těmito účely zpracováváme osobní údaje uvedené členem v registračním formuláři, v online účtu, údaje o používání karty, číslo karty s požadovanými daty (např. název kupovaného zboží a jeho číselné označení, množství, cena, místo a čas nákupu atd.) v rozsahu a po dobu potřebnou k naplnění daného účelu.

- 6.10 Předmětem zpracování nejsou zvláštní kategorie osobních údajů. Na základě zvlášť poskytnutého souhlasu člena MOL zákaznického programu dochází k vytvoření profilu tohoto člena, jak je uvedeno výše.

## **7. Jak se dostávají údaje do naší databáze?**

- 7.1 Nové údaje do naší databáze (CRM systému) získáváme přímo od členů MOL zákaznického programu.

## **8. Proč zpracováváme Vaše osobní údaje a jak dlouho je uchováváme?**

- 8.1 Údaje členů uchováváme po celou dobu trvání účasti člena v MOL zákaznickém programu a následně po zákonem stanovenou promlčecí dobu k uplatnění práv vyplývajících z programu. V případě osobních údajů poskytnutých v souvislosti se zvlášť poskytnutým souhlasem je doba zpracování vždy limitována do výše uvedeného odvolání souhlasu k jejich zpracování.
- 8.2 Audiozáznamy telefonických hovorů na zákaznickou linku MOL zákaznického programu uchováváme po zákonem stanovenou promlčecí dobu k uplatnění práv vyplývajících z těchto telefonických hovorů.

## **9. Jaká jsou práva fyzických osob při zpracování jejich osobních údajů?**

- 9.1 Jako člen MOL zákaznického programu máte:
- a) právo se obrátit na Společné správce a požadovat informace a přístup k osobním údajům a jejich zpracování a právo na poskytnutí kopie osobních údajů, které mají Společní správci k dispozici;
  - b) právo na opravu nepřesných či neúplných údajů;
  - c) právo na výmaz osobních údajů, např. v případě, že osobní údaje již nejsou potřebné pro naplnění původního účelu;
  - d) právo na omezení zpracování;
  - e) právo na přenositelnost osobních údajů;
  - f) právo uplatnit námitku proti zpracování osobních údajů, ke kterému dochází na základě oprávněného zájmu Společných správců včetně profilování. V případě, že Společní správci neprokáží svůj přesvědčivý oprávněný zájem na zpracování, nebudou dále Vaše osobní údaje zpracovávat. Dále máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů v souvislosti s ostatními marketingovými aktivitami včetně profilování. Pokud vznesete tuto námitku, Společní správci dále nebudou Vaše osobní údaje zpracovávat.
  - g) kdykoli odvolat svůj výslovný zvlášť poskytnutý souhlas ke kterékoli z ostatních marketingových aktivit, a to vyplněním formuláře na kterékoli čerpací stanici MOL, případně prostřednictvím online účtu. Odvolání souhlasu nemá vliv na oprávněnost zpracování osobních údajů do doby odvolání souhlasu.
- 9.2 Společní správci zpracovávají osobní údaje v rámci vzájemné spolupráce. Společní správci mají mezi sebou uzavřenou smlouvu ve smyslu čl. 26 odst. 1 GDPR.
- 9.3 Společní správci odpovídají za zpracování osobních údajů společně a nerozdílně dle čl. 82 odst. 4 GDPR.
- 9.4 Společní správci se dohodli, že MOL ČR bude vyřizovat požadavky a dotazy subjektů údajů ke zpracování jejich osobních údajů dle tohoto bodu 9. Bez ohledu na toto ujednání může subjekt údajů uplatnit svá práva dle GDPR u každého ze Společných správců i vůči každému z nich.
- 9.5 Své požadavky nebo dotazy ke zpracování Vašich osobních údajů můžete zasílat na kontaktní emailovou adresu [molprogram@molcesko.cz](mailto:molprogram@molcesko.cz) nebo poštou na adresu sídla MOL ČR, případně jiného ze Společných správců.
- 9.6 Skupina MOL jmenovala v oblasti zpracování osobních údajů pověřence pro ochranu osobních údajů. Pověřence pro ochranu osobních údajů můžete kontaktovat na emailové adrese: [dpo@mol.hu](mailto:dpo@mol.hu).
- 9.7 S případnou stížností se lze obrátit i na Úřad na ochranu osobních údajů, na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz), tel: +420 234 665 111, webová stránka: <https://www.uoou.cz>, nebo na maďarský Národní úřad pro ochranu osobních údajů a svobodu informací, na adrese Szilágyi Erzsébet fasor 22/C, 1125 Budapest, Maďarsko, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), tel: +36 1 391 1400, webová stránka: <http://naih.hu/>, které jsou příslušnými dozorovými orgány.

## **10. S kým sdílíme Vaše údaje nebo komu je předáváme?**

- 10.1 Omezeně můžeme sdílet zpracovávané osobní údaje se zpracovateli, kteří pro nás zajišťují některé činnosti, jako je správa zákaznické emailové a telefonické linky, rozesílání e-mailingových nabídek, včetně nabídek zasílaných elektronickou poštou, průzkum trhu a průzkum spokojenosti členů, vyhodnocení nákupního chování a obdobné marketingové aktivity. Osobní údaje členů dále v omezeném rozsahu sdílíme s provozovateli čerpacích stanic MOL, jejichž obsluha, např. vydává oproti vyplněné přihlášce do MOL zákaznického programu členům kartu MOL zákaznického programu, případně nabízí zboží a služby. Kontaktní údaje členů dále sdílíme se společnostmi, které pro nás zajišťují dopravu, skladování či kontrolu prodávaného zboží, avšak jen v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu. Zpracování osobních údajů mohou pro Společné správce provádět zpracovatelé výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, tzn. s garancemi organizačně-technického zabezpečení těchto dat a s vymezením účelu zpracování, přičemž zpracovatelé nesmí použít údaje k jiným účelům.
- 10.2 IT služby související se zpracováním údajů zajišťujeme vlastními silami - za využití našich zaměstnanců, za účelem maximální ochrany dat a Vašeho soukromí. K osobním údajům může mít přístup IT oddělení Skupiny MOL (včetně externích zpracovatelů) s tím, že osobní údaje jsou zpracovávány na území EU, za účelem zálohování a archivace dat a zabezpečení funkčnosti a inovací systému IT využívaného ve Skupině MOL.

## **11. Předávání osobních údajů mimo Evropskou unii**

Osobní údaje nejsou předávány třetím osobám se sídlem mimo Evropskou unii.