

Informace o zpracování osobních údajů v rámci MOL zákaznického programu – přehled

	Název a účel zpracování údajů	Právní základ zpracování údajů	Rozsah zpracovávaných údajů a jejich zdroj	Doba zpracování údajů	Příjemce přenosu údajů	Zpracovatel údajů a činnost zpracování údajů
I.	<p>Zajištění registrace a uzavření smlouvy o členství v MOL zákaznickém programu, provozování MOL zákaznického programu včetně udržování kontaktu s Uživateli a rovněž poskytování Služeb dle Pravidel MOL zákaznického programu (dále také jen Pravidla).</p> <p>Pravidla MOL zákaznického programu jsou k dispozici na www.molprogram.cz a na vyžádání na kterékoliv čerpací stanici MOL.</p>	<p>Článek 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR (zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy ohledně členství v MOL zákaznickém programu, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů).</p> <p>K uzavření smlouvy dochází přijetím Pravidel a prohlášením o seznámení se s těmito Informacemi.</p>	<p>Jméno a příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo, datum narození, číslo karty, údaje o využití karty, heslo u online účtu k MOL zákaznickému programu, sken podpisu (v případě registrace na papírovém formuláři), datum registrace.</p> <p>Zdroj údajů: subjekt údajů.</p>	<p>Během trvání členství v MOL zákaznickém programu a 4 roky po ukončení členství. Kterákoliv smluvní strana může podat občanskoprávní žalobu vůči druhé straně dle § 629 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (dále jako „občanský zákoník“).</p>	<p>V případě žádosti úřadu předání požadovaných údajů tomuto úřadu.</p> <p>Společnosti MOL Nyrt., MOL Česká republika, s. r. o., a Multipont Program Zrt. jsou společnými správci, k žádnému přenosu údajů nedochází.</p>	<p>MOL IT & Digital GBS Kft. (1117 Budapešť, Budafoki út 79.), Maďarsko (dále jen MOL IT)</p> <p>a</p> <p>Axiom Consulting Ltd. (Kypr, 2107 Nicosia, 21 Academias Avenue) (dále jen Axiom) poskytují IT a serverové služby úzce související se zpracováním údajů.</p> <p>Provozovatelé ČS</p> <p>V případě registrace na papírovém formuláři je tento registrační formulář odevzdán zaměstnanci příslušného smluvního</p>

						<p>partnera společnosti MOL ČR provozujícího čerpací stanici. Aktuální seznam partnerů, kteří provozují čerpací stanice, naleznete na tomto odkazu v závěru stránky: https://molprogram.cz/vice-o-mol/ na www.molprogram.cz. S ohledem na časté změny ve velkém množství provozovatelů ČS není tento seznam fyzicky k dispozici na jednotlivých ČS.</p> <p>Cortex, a. s., IČO: 471 256 16, se sídlem U Elektry 974/1c, 190 00 Praha 9, je zapsaná pod spisovou značkou C 13052 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, telefon: +420 266 610 465 e-mail: info@cortex.cz,</p>
--	--	--	--	--	--	---

						(dále jen Cortex) - poskytuje služby Zákaznického servisu a kompletní správy databáze, zajišťuje převod registrace z papírových formulářů do databáze a služby úzce související se zpracováním údajů.
II.	Zasílání obecných hromadných obchodních sdělení, propagačních nabídek MOL zákaznického programu, zasílání průzkumu spokojenosti členů ohledně fungování MOL zákaznického programu a služeb poskytovaných v rámci MOL zákaznického programu za účelem dalšího rozvoje a zlepšení MOL zákaznického programu (např. aby jejich užívání bylo pro členy ještě přínosnější a současně snadnější).	Článek 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR (zpracování údajů je nezbytné k dosažení oprávněných zájmů správců osobních údajů). Ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. MOL zasílá všem členům MOL zákaznického programu, od kterých získal e-mailovou adresu,	Jméno, příjmení, adresa, e-mailová adresa, poštovní adresa, telefonní číslo, číslo věrnostní karty člena MOL zákaznického programu. Zdroj údajů: subjekt údajů, kontaktní údaje získané v souvislosti s plněním smlouvy.	Dokud subjekt údajů neprojeví svůj nesouhlas. Projev nesouhlasu je možný pomocí odkazu uvedeného v e-mailu, kterým je takovéto obchodní sdělení doručeno, nebo pomocí dalších kanálů vyjmenovaných přímo v obchodním sdělení. Tento projev nesouhlasu nebude mít vliv na legitimitu zpracování údajů provedeného na základě souhlasu	V případě žádosti úřadu předání požadovaných údajů tomuto úřadu. Společnosti MOL Nyrt., MOL Česká republika, s. r. o., a Multipont Program Zrt. jsou společnými správci, k žádnému přenosu údajů nedochází.	MOL IT Axiom Cortex - činnosti stejné jako v bodě I. MARK/BBDO, a. s. , Křižíkova 71, 186 00 Praha 8, - provádí rozesílku obecných hromadných obchodních sdělení.

		trvalou adresu nebo telefonní číslo, případně jiný kontaktní údaj v souvislosti s uzavřenou smlouvou o členství v MOL zákaznickém programu, tedy v souvislosti se svou obchodní činností, hromadná obchodní sdělení ohledně svého zboží a nabízených služeb a případně dotazníky ohledně fungování MOL zákaznického programu.		uděleného před odvoláním.		
III.	Zasílání individualizovaných obchodních sdělení na míru dle profilování.	Článek 6 odst. 1 písm. a) nařízení GDPR (dobrovolný souhlas subjektu údajů). Profilování: článek 22 odst. 2 písm. c) nařízení GDPR – výslovný souhlas subjektu údajů.	Jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo, poštovní adresa, datum narození, číslo věnostní karty, údaje o využití karty, rozsah zájmu ohledně nabízených služeb/produktů. Zasílání individualizovaných personalizovaných obchodních sdělení může docházet na poštovní adresu člena MOL zákaznického programu, e-mailem, telefonicky, prostřednictvím SMS nebo prostřednictvím doporučení individualizovaných	Dokud subjekt údajů neodvolá svůj souhlas. Subjekt údajů může kdykoliv odvolat svůj souhlas. Toto odvolání souhlasu nebude mít vliv na legitimitu zpracování údajů provedeného na základě souhlasu uděleného před odvoláním.	V případě žádosti úřadu předání požadovaných údajů tomuto úřadu. Společnosti MOL Nyrt., MOL Česká republika, s. r. o., a Multipont Program Zrt. jsou společnými správci, k žádnému přenosu údajů nedochází.	MOL IT Axiom Cortex - činnosti stejné jako v bodě I. MARK/BBDO, a. s. , Křižíkova 71, 186 00 Praha 8, - provádí rozesílku individualizovaných obchodních sdělení.

			<p>personalizovaných obchodních sdělení, na obrazovce při nákupu na čerpací stanici.</p> <p>V rámci zpracování bude docházet k automatizovanému rozhodování včetně profilování. Profily vytváří Společní správci.</p> <p>Příklad 1: Vyhodnocuje se, jaké nealkoholické nápoje si při doplňování paliva nakupují ženy ve věku 35–40 let, a příště dané ženě, které je mezi 35–40 lety a která se účastní MOL zákaznického programu, bude nabídnut obdobný nealkoholický nápoj.</p> <p>Příklad 2: Aby bylo možné vyhodnotit účinnost marketingových sdělení, zaznamenává se, jaká marketingová sdělení členové MOL zákaznického programu obdrželi a jaké produkty nebo služby zakoupili, kdy a jak často, a kolik za ně zaplatili. Na základě těchto faktorů jsou připraveny a připraveny druhy budoucích sdělení, která mohou být těmto členům MOL zákaznického</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>programu zasílána. Například – na základě nákupních zvyklostí – kdy a jak často má smysl zasílat přizpůsobená marketingová sdělení nebo druh produktů a služeb, které má smysl nabízet.</p> <p>Příklad 3: Přizpůsobenou nabídkou je například to, že v den narozenin bude zaslán kupón související s oblíbeným druhem kávy konkrétního člena MOL zákaznického programu. Oblíbený druh kávy identifikujeme na základě předchozích nákupů. Pokud vidíme, že si ke kávě člen MOL zákaznického programu kupuje výrobky z pekárny, může být tento výrobek v rámci marketingového sdělení také nabídnut.</p>			
IV.	<p>Prevence, odhalování a vyšetřování podvodů a zneužití s fungováním MOL zákaznického programu.</p> <p>Etický kodex a kodex obchodního chování a Etický kodex obchodního partnera (dále jako Etický kodex) Skupiny MOL, kterým se řídí prevence, odhalování a vyšetřování podvodů</p>	<p>Článek 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR (zpracování údajů je nezbytné k dosažení oprávněných zájmů správců osobních údajů).</p> <p>Oprávněný zájem: prevence a odhalování</p>	<p>Jméno, číslo karty, údaje o využití karty, data generovaná během vyšetřování. Správci osobních údajů zpracovávají údaje nezbytné pro prošetření, např. číslo karty s dalšími „fakturačními údaji“ (např. jméno, číslo a množství zboží, cena produktu či produktů, kupní cena a okamžik nákupu atd.), s cílem</p>	<p>Je-li šetřením konstatována nepodloženost oznámení nebo není potřeba dalšího opatření, veškeré údaje o oznámení se smažou ve lhůtě 60 dnů od uzavření šetření.</p>	<p>Společnosti MOL Nyrt., MOL Česká republika, s. r. o., a Multipont Program Zrt. jsou společnými správci, k žádnému přenosu údajů nedochází.</p>	<p>MOL IT, Axiom</p> <p>- poskytují IT a serverové služby úzce související se zpracováním údajů.</p> <p>Cortex</p> <p>- poskytuje službu Zákaznického servisu MOL</p>

	<p>a případů zneužití, je dostupný na adrese: https://molcesko.cz/cz/onas/etika-pro-obchodni-partnery/.</p>	<p>případů porušení, které ohrožují majetek správce osobních údajů, obchodní tajemství, duševní vlastnictví, obchodní pověst, přiměřené a na respektu založené pracovní prostředí, kde nepanuje strach z odplaty, a rovněž trestní stíhání osob odpovědných za tato porušení.</p>	<p>odhalit a prošetřit možné zneužití karty MOL zákaznického programu, a to po dobu nezbytnou pro vyšetření.</p> <p>Společní správci zpracovávají údaje nezbytné pro šetření za účelem zjišťování a šetření případů zneužívání MOL zákaznického programu a mohou mít po dobu šetření přístup k dotčeným osobním údajům.</p> <p>Zdroj údajů: subjekt údajů, oznamovatel, Společní správci (podle okolností případu).</p>	<p>Je-li na základě šetření přijato opatření, mohou být veškeré údaje o oznámení zpracovávány nejvýše do okamžiku konečného uzavření řízení, jež bylo na základě konkrétního oznámení zahájeno.</p>	<p>zákaznického programu, přijímá stížnosti, a to včetně stížností ohledně porušení Etického kodexu.</p>	
V.	<p>Nahrávání telefonických hovorů se Zákaznickým servisem Společnosti.</p>	<p>Článek 6 odst. 1 písm. a) nařízení GDPR (dobrovolně poskytnutý souhlas subjektu údajů, který poskytuje subjekt údajů stiskem příslušného tlačítka a tím, že pokračuje v hovoru poté, co si vyslechl některé stručné informace na začátku</p>	<p>Zvukové záznamy příchozích a odchozích hovorů s call centrem Zákaznického servisu. Nahrávky zaznamenávají hlas volajících – subjektů údajů (ať už členů MOL zákaznického programu, zákazníků MOL, nebo osob, které nejsou považovány za zákazníky MOL) – a zaměstnanců Zákaznického servisu.</p> <p>Dále, pokud jsou činěna oznámení, zaznamenávají se</p>	<p>Pokud nebude souhlas odvolán, uchovává společnost MOL ČR konkrétní audionahrávky a související osobní údaje po dobu 4 let dle § 629 občanského zákoníku, aby uplatnila veškeré občanskoprávní nároky a chránila se před případnými</p>	<p>Oprávnění zaměstnanci Zpracovatele na pozici operátora Zákaznického servisu a zaměstnanci pověřeni specifickými úkoly souvisejícími s provozem Zákaznického centra.</p>	<p>Cortex - poskytuje službu Zákaznického servisu MOL zákaznického programu.</p>

		<p>telefonního hovoru).</p> <p>Subjekt údajů má právo kdykoliv odvolat svůj souhlas. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost dosavadního zpracování na základě souhlasu daného před odvoláním.</p>	<p>následující údaje: jméno, adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa subjektu údajů, podrobnosti o oznámení, číslo věrnostní karty (pokud je relevantní), podrobnosti o službě apod.</p>	<p>občanskoprávním i žalobami podanými subjekty údajů.</p> <p>Další podrobnosti naleznete v části o účelu zpracování údajů „Uchování údajů týkajících se komunikace se zákazníkem a dalšími subjekty údajů za účelem uplatnění právních nároků nebo obrany před žalobami, ať už v soudním řízení, nebo ve správním či mimosoudním procesu“.</p>		
VI.	<p>Reklamační služby a stížnosti členů MOL zákaznického programu a nečlenů – subjektů údajů – učiněné písemně, e-mailem, telefonicky nebo osobně (jejich správa a vyřízení); ohlášení o vadách fungování MOL zákaznického programu a stížnosti na služby poskytované v rámci MOL zákaznického programu.</p>	<p>V případě řešení reklamací a stížností: Dle občanského zákoníku a § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, musí být reklamační/stížnosti podané subjekty údajů, kteří jsou spotřebiteli, okamžitě prošetřeny,</p>	<p>Jméno, adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo karty MOL zákaznického programu, datum narození (pro vyhodnocení práva být členem MOL zákaznického programu) subjektu údajů, podrobnosti o zprávě, údaje potřebné pro platbu jakékoliv náhrady (číslo bankovního účtu), informace o stížnostech na fungování MOL zákaznického programu.</p> <p>Dále pak záznamy</p>	<p>Uchování záznamů o stížnostech a kopii reakce společnosti MOL ČR na stížnosti po dobu 4 let od vyřízení stížnosti. Jedná se o období, během kterého lze vznést vůči druhé straně své občanskoprávní nároky na základě § 629 občanského</p>	<p>Oprávnění zaměstnanci Zpracovatele na pozici operátora Zákaznického servisu a zaměstnanci pověřeni specifickými úkoly souvisejícími s provozem Zákaznického centra. Oprávnění zaměstnanci MOL ČR pověřeni specifickými úkoly</p>	<p>Axiom, MOL IT - poskytují IT a serverové služby úzce související se zpracováním údajů, např. při reklamaci připsání bodů a jiných technických problémech.</p> <p>Cortex - poskytuje službu servisu MOL zákaznického</p>

		<p>a pokud subjekt údajů nesouhlasí se způsobem, jakým byla jeho reklamace/stížnost vyřešena, nebo pokud není možné reklamaci/stížnost prošetřit okamžitě, společnost MOL ČR neprodleně připraví záznam o stížnosti a o své pozici ohledně reklamace/stížnosti a v závislosti na typu reklamace/stížnosti předá nebo doručí kopii tohoto záznamu subjektu údajů.</p>	<p>o stížnostech budou obsahovat místo, čas a způsob podání reklamace/stížnosti, detailní popis stížnosti subjektu údajů, seznam dokumentů a dalších dokladů předložených subjektem údajů, vyjádření stanoviska Společnosti MOL ČR ohledně reklamace/stížnosti; kde je to možné, je třeba reklamaci/stížnost okamžitě prošetřit – s výjimkou ústních stížností provedených telefonicky nebo jiným způsobem elektronické komunikace – podpis osoby, která záznam sepsala, a podpis subjektu údajů a rovněž místo a čas sepsání záznamu.</p>	<p>zákoníku.</p>	<p>s ohledem na MOL zákaznický program.</p>	<p>programu, přijímá stížnosti a reklamace.</p>
VII.	<p>Komunikace s členy MOL zákaznického programu a v MOL zákaznickém programu neregistrovanými subjekty údajů prostřednictvím písemné nebo elektronické korespondence (e-mailů), odpovídání na otázky, odesílání zpětné vazby společnosti MOL ČR.</p>	<p>Čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení GDPR – dobrovolně udělený souhlas subjektu údajů, který subjekt údajů poskytuje společnosti MOL ČR tím, že zašle dotaz a v něm obsažené údaje. Toto pokrývá rozsah údajů</p>	<p>Osobní údaje obsažené v dotazu člena/nečlena MOL zákaznického programu (subjektu údajů) nebo v písemné či elektronické korespondenci (e-mailu).</p> <p>U subjektů údajů nepovažovaných za členy MOL zákaznického programu: jméno, adresa, telefonní číslo, e-mailová</p>	<p>Dokud subjekt údajů neodvolá svůj souhlas, jinak po dobu 4 let (dle § 629 občanského zákoníku), kdy lze uplatnit veškeré občanskoprávní nároky společnosti MOL ČR a kdy se společnost MOL</p>	<p>Oprávnění zaměstnanci Zpracovatele na pozici operátora Zákaznického servisu a zaměstnanci pověřeni specifickými úkoly souvisejícími s provozem Zákaznického centra.</p>	<p>Cortex</p> <p>- činnosti stejné jako v bodě VI.</p>

		<p>vyžadovaných pro reakci na dotaz a k vyřízení veškerých požadavků uvedených v dotazu (např. požadavek na poskytnutí informací).</p> <p>Subjekt údajů má právo kdykoliv odvolat svůj souhlas. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost dosavadního zpracovávání na základě souhlasu daného před odvoláním.</p>	<p>adresa subjektu údajů, údaje o zprávě, číslo věrnostní karty a rovněž další údaje obsažené v dotazu subjektu údajů.</p>	<p>ČR může bránit proti občanskoprávním žalobám subjektů údajů.</p> <p>V případě odvolání souhlasu bude mít Společnost MOL ČR za to, že subjekt údajů si nepřeje v souvislosti s dotazem, odpovědí společnosti MOL ČR na dotaz a veškerou komunikací a aktualizací osobních údajů se společností MOL ČR vymáhat jakékoliv nároky.</p>	<p>Oprávnění zaměstnanci MOL ČR pověření specifickými úkoly s ohledem na MOL zákaznický program.</p>	
VIII.	<p>Uchovávání údajů souvisejících s komunikací s členy MOL zákaznického programu a v MOL zákaznickém programu neregistrovanými subjekty údajů za účelem obrany před právními nároky, ať už v soudním řízení, nebo v administrativním či mimosoudním procesu.</p>	<p>Článek 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR (zpracování nezbytné z hlediska sledování oprávněného zájmu společnosti MOL ČR). Oprávněný zájem: zahrnuje uplatnění nároků</p>	<p>Uchovávání údajů souvisejících s komunikací s členy MOL zákaznického programu a dalšími subjekty údajů za účelem obrany před právními nároky, ať už v soudním řízení, nebo v administrativním či mimosoudním procesu.</p>	<p>Jakékoliv dokumenty (např. e-maily, dopisy, dotazy v tištěné podobě) související s komunikací se Zákaznickým centrem a další dotazy budou společností MOL ČR uchovávány po dobu 4 let dle §</p>		<p>Cortex</p> <p>- činnosti stejné jako v bodě VI.</p>

		<p>ze strany společnosti MOL ČR a úspěšnou obranu v jakémkoliv sporném řízení zahájeném členem MOL zákaznického programu nebo ve správním řízení.</p>		<p>629 občanského zákoníku, která se vypočítá od obdržení příslušného dokumentu Zákaznickým servisem (u e-mailů jde o okamžik, kdy se e-mail stane přístupným, u telefonických hovorů jde o čas, kdy byly zaznamenány), a to za účelem uplatnění jakýchkoliv pracovníprávních nebo občanskoprávních nároků společnosti MOL ČR a obrany před občanskoprávními žalobami subjektů údajů.</p> <p>Pokud je zpracování jakýchkoliv osobních údajů nezbytné pro obranu nebo prosazení jakýchkoliv oprávněných zájmů Společnosti</p>	
--	--	---	--	--	--

				<p>MOL ČR v soudním řízení nebo ve správním či mimosoudním řízení na základě jejich oprávněných zájmů, je Společnost MOL ČR oprávněna zpracovávat příslušné údaje (dle čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR) do definitivního uzavření tohoto řízení nebo dosažení oprávněného zájmu jinými prostředky (např. uzavřením mimosoudní dohody), a pokud není možné uchovávat úplné písemné nebo elektronické dokumenty obsahující příslušné údaje, má Společnost MOL ČR právo pořídit výtah z příslušného dokumentu s ohledem na rozsah</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				potřebných údajů.		
IX.	<p>Analytika: Google Analytics – https://marketingplatform.google.com/about/analytics/ – vytváří pro společnost MOL Česká republika, s. r. o., statistiky z anonymních a agregovaných statistik dat týkajících se používání a fungování aplikace. Společnost MOL Česká republika, s. r. o., využívá tyto anonymní statistiky, aby zlepšila Službu.</p> <p>Poskytovatel služby zaznamenává údaje návštěvníků, aby podrobil službu zkoumání a zlepšil její fungování služby a rovněž aby zajistil uspokojivou úroveň a předešel zneužití.</p>	<p>Článek 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR (zpracování údajů nezbytné k dosažení oprávněných zájmů společnosti MOL Česká republika, s. r. o.).</p>	<p>Údaje z analytiky se společnosti MOL Česká republika s. r. o. objevují pouze v anonymní agregované formě.</p> <p>Více o cookies je uvedeno v tabulce níže.</p>			

Více o cookies

Název	Expirace	Kdo má přístup k informacím	Název
PHPSESSID	po konci session	soubor z našich stránek	informace o session uživatele z důvodu zabezpečení
_ga	720 dnů	Google	analytické nástroje Google Analytics
_gid	24 hodin	Google	analytické nástroje Google Analytics
_fbp	60 dnů	Facebook	analytické nástroje Facebook Pixel

cookie_notice_accepted	360 dnů	soubor z našich stránek	informace o potvrzení souhlasů s používáním cookies
_gat	ihned	Google	analytické nástroje Google Tag Manager
loginFailed	24 hodin	soubor z našich stránek	udržuje přehled o neúspěšném přihlášení pro zabezpečení stránek
emailReset	po konci session	soubor z našich stránek	informace o změně zadání e-mailu v rámci procesu registrace

Všechny výše uvedené cookies nejsou používány k jinému účelu, než je uvedeno v této tabulce.

Používáme cookies třetích stran, konkrétně Google Analytics pro analýzu návštěvnosti. O podmínkách užití Google Analytics se můžete dočíst [zde](#).

Pokud se chcete dozvědět více o cookies a jejich širším využití použijte prosím, níže uvedené odkazy:

Microsoft Cookies průvodce

- <http://support.microsoft.com/gp/cookies/cs> (CZ)
- <http://www.aboutcookies.org/> (EN)

Souhlas s ukládáním cookies

Většina prohlížečů cookies automaticky akceptuje, pokud není prohlížeč nastaven jinak. Používáním těchto webových stránek souhlasíte s ukládáním souborů cookies. Použití cookies můžete omezit nebo zablokovat v nastavení svého webového prohlížeče. Informace o nastavení konkrétního prohlížeče naleznete na uvedených adresách:

- Internet Explorer: windows.microsoft.com
- Google Chrome: support.google.com
- Mozilla Firefox: support.mozilla.org
- Opera: help.opera.com
- Safari: support.apple.com