

PULZE - Zásady ochrany osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů společností Imperial Brands pro zákazníky

Čeho se tyto informace týkají a pro koho jsou určeny?

V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme, pro jaké účely, jakými prostředky a jaká práva Vám v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů náleží.

Kdo je správcem osobních údajů?

Správcem osobních údajů je společnost Imperial Brands CR, s.r.o., IČO: 430 05 012, se sídlem Praha 5 - Smíchov, Karla Engliše 3201/6, PSČ 150 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 4768 (dále jen "Imperial Brands" nebo "Správce").

Správce osobních údajů určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů a odpovídá za soulad zpracování se zákonem. Správce se zavazuje zpracovávat Vaše osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen "GDPR") a dalšími příslušnými právními předpisy.

Kontaktovat nás můžete zasláním e-mailu na adresu gdpr@cz.imptob.com nebo na výše uvedené adrese sídla společnosti Imperial Brands.

Jaké osobní údaje zpracováváme, pro jaké účely a na jakém právním základě?

Osobní údaje jsou jakékoli informace o Vás, pokud je lze přímo či nepřímo spojit s Vaší osobou, například odkazem na identifikátor, jako je jméno, rodné číslo, údaj o poloze, bydliště nebo síťový identifikátor.

Společnost Imperial Brands může zpracovávat Vaše údaje pro následující účely a v uvedeném rozsahu. Jedná se především o osobní údaje, které nám sami poskytnete, případně o osobní údaje získané při realizaci našeho vztahu s Vámi (např. údaje související s nákupem či dodávkou zboží), či informace získané od třetích stran (např. společností, jež pro nás provádí zákaznické průzkumy nebo od našich maloobchodních prodejců, zástupců a distributorů v rámci interakce s Vámi a prodeje).

Realizace obchodního vztahu s Vámi, registrace na webech, v e-shopech a ve věrnostních programech

Jste-li naším zákazníkem, shromažďujeme zejména údaje, které nám poskytnete v souvislosti s Vaším nákupem. Jedná se především o Vaše identifikační, demografické a kontaktní údaje (např. jméno, datum narození, pohlaví, fakturační adresa, IČO/DIČ, e-mailová adresa, telefon, údaje z Vašeho průkazu totožnosti), údaje související s vyřízením objednávky (např. datum provedení nákupu, objednané zboží, doručovací adresa, platební údaje dle zvolené platební metody), další údaje o Vašich nákupech (např. údaje související s reklamací nebo informace poskytnuté v rámci dotazníku spokojenosti), registrační údaje na webu a údaje z naší společné komunikace. Tyto osobní údaje zpracováváme, pokud provedete objednávku na našem e-shopu a v omezeném rozsahu také pokud provedete nákup v našich prodejnách, prodejnách našich partnerů, distributorů a prodejců nebo si od nás při jiné příležitosti zakoupíte naše zboží (např. na propagačních akcích).

Rozhodnete-li se přihlásit do věrnostního programu PULZE ON, budeme Vaše osobní údaje zpracovávat také pro účely uzavření a plnění smlouvy o věrnostním programu dle aktuálních podmínek členství. Pro tyto účely zpracováváme společně s identifikačními, kontaktními, platebními a registračními údaji také údaje související s Vašimi nákupy či jinými aktivitami, za které Vám vzniká nárok na členské body, slevy, speciální nabídky, nebo kterými dochází k realizaci Vašeho členství.

Účelem zpracování osobních údajů zákazníků je zejména:

- komunikace s Vámi (např. informování o stavu objednávky a zaslání smluvní dokumentace, reakce na Vaše telefonické dotazy nebo dotazy zasláné na e-mail či v zákaznickém chatu nebo při ověřování Vaší totožnosti a věku);
- provedení registrace zákazníka na našich webových stránkách a uložení údajů pro opětovné přihlášení;
- uzavření a plnění smlouvy s Vámi, včetně přijetí a vyřízení Vaší objednávky, přijetí platby a doručení zboží;
- zpracování, posouzení a vyřízení případné reklamace;
- administrace členství ve věrnostním programu PULZE ON, pokud jste členem;
- provozní a administrativní účely (zejména organizace našeho podnikání a obchodních procesů, fakturace, vedení účetnictví, přijímání a zasílání plateb);
- hodnocení a zlepšování kvality našeho zboží, služeb a obchodních procesů (např. prostřednictvím zákaznických recenzí, dotazníků spokojenosti a zákaznických průzkumů);
- plnění našich zákonných povinností (zejména povinností stanovených daňovými a účetními předpisy a právní regulací prodeje tabákových výrobků, tj. například ověření Vaší totožnosti a věku dle údajů z dokladu totožnosti).

Právním důvodem tohoto zpracování je především plnění smlouvy s Vámi. Dále pak plnění našich povinností stanovených právními předpisy především v oblasti daňové, účetní nebo prodeje tabákových výrobků a náš oprávněný zájem na realizaci našich podnikatelských aktivit, provádění průzkumů spokojenosti, podpoře a rozšiřování našeho podnikání a zajišťování péče o zákazníka.

Poskytnutí Vašich osobních údajů pro tyto účely není Vaší smluvní nebo zákonnou povinností, nicméně neposkytnete-li Vaše údaje, znemožní nám to uzavřít či plnit smlouvu s Vámi nebo umožnit Vám členství v programu PULZE ON. Rovněž by nám takové poskytnutí údajů znemožnilo plnění našich souvisejících právních povinností.

Přímý marketing

Pokud nám udělíte souhlas se zasíláním obchodních sdělení (nespadáte-li pod výjimku, kdy jej ze zákona nepotřebujeme), budeme Vás informovat o produktech, akcích, slevách, novinkách či jiných nabídkách společnosti Imperial Brands. Pro účely zasílání obchodních sdělení budeme zpracovávat zejména Vaše identifikační a kontaktní údaje, a další údaje, které nám za tímto účelem poskytnete.

Zasílání obchodních sdělení můžete vždy kdykoli jednoduchým způsobem odmítnout v každé jednotlivé zprávě, kterou Vám zašleme. Souhlas taktéž můžete kdykoliv odvolat.

Poskytnutí Vašich osobních údajů pro tento účel není Vaší smluvní ani zákonnou povinností, nicméně v případě jejich neposkytnutí Vám nebudeme schopni zasílat příslušná obchodní sdělení.

Abychom informace, které Vám zasíláme, co nejlépe přizpůsobili Vašim preferencím a zájmům, a abychom Vám mohli poskytovat individuální slevy a výhody, můžeme provádět automatizované zpracování spočívající v profilování Vaší osoby. Pokud například vyhodnotíme, že máte zájem o produkty určitého typu, můžeme Vám na produkty tohoto typu následně poskytnout speciální slevy nebo Vám o těchto produktech zaslat individualizovaná obchodní sdělení. Za tímto účelem zpracováváme Vaše zákaznické údaje (zejména identifikační, kontaktní a demografické údaje, údaje o nákupech a platbách, údaje o využívání našich produktů a služeb), údaje související s Vaší účastí ve věrnostním programu PULZE ON, či jiné údaje, které nám za tímto účelem poskytnete (např. údaje ze zákaznických průzkumů či dotazníků spokojenosti). Získané údaje segmentujeme podle předem nastavených kritérií, jež zahrnují oblast platební morálky, hodnoty Vašich nákupů, demografické parametry a způsob využívání našich služeb a produktů. Jelikož jsme vyhodnotili, že toto automatizované zpracování (zahrnující profilování) Vás nebude významným způsobem ovlivňovat, provádíme jej bez Vašeho souhlasu na základě našeho oprávněného zájmu na zvýšení efektivity naší podnikatelské činnosti a propagaci našich produktů a služeb.

Účast na soutěžích

Pokud se účastníte propagačních soutěží pořádaných společností Imperial Brands, zpracováváme Vaše osobní údaje související s Vaší účastí na soutěži. Rozsah zpracování osobních údajů se přitom odvíjí od podmínek dané soutěže. Můžeme tak například zpracovávat údaje potřebné ke zprostředkování účasti na soutěži, Vaší identifikaci jakožto výherce, doručovací údaje pro zaslání výhry či zveřejnění informací o Vaší výhře.

Právním důvodem zpracování je Váš dobrovolně udělený souhlas, případně plnění smlouvy s Vámi, pokud je zpracování omezeno pouze na údaje nezbytné ke zprostředkování účasti na soutěži a předání výhry. Není Vaší povinností údaje pro tento účel poskytnout, avšak v takovém případě Vám nemusí být umožněno zúčastnit se příslušné propagační soutěže.

Provádění průzkumů trhu

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat, pokud se účastníte našich zákaznických průzkumů, průzkumů spokojenosti či jiné formy analýzy trhu a zákaznických preferencí. Pro tyto účely můžeme zpracovávat Vaše identifikační, demografické a kontaktní osobní údaje a dále Vaše odpovědi na konkrétní dotazy, které jsou předmětem daného průzkumu. K provádění průzkumů trhu využíváme také služby třetích stran.

Účast na průzkumech trhu je vždy zcela dobrovolná. Vaše údaje tak můžeme zpracovávat pouze v případě, že se nám je sami rozhodnete poskytnout. Právním důvodem zpracování je náš oprávněný zájem na hodnocení a zlepšování kvality a odbytu našeho zboží a služeb.

Uplatňování právních nároků a spolupráce s orgány veřejné moci

Vaše osobní údaje můžeme v nezbytném rozsahu zpracovávat také pro účely určení, uplatňování a vymáhání právních nároků vůči Vám, osobě, kterou zastupujete, nebo třetí osobě a pro účely plnění povinností uložených orgány veřejné moci v případech stanovených zákonem. Právním důvodem tohoto zpracování je náš oprávněný zájem na uplatňování našich právních nároků a plnění povinností, které se na nás vztahují. Poskytnutí Vašich osobních údajů pro tyto účely není závislé na Vaší vůli.

Zajištění jednotného řízení procesů v rámci skupiny Imperial Brands

Skupina, jejíž součástí je společnost Imperial Brands, má nastaveny vnitropodnikové obchodní, administrativní procesy zavedené za účelem efektivní organizace a výkonu činností společností ze skupiny a jednotné organizace obchodních procesů. Za tímto účelem může mezi jednotlivými společnostmi ze skupiny docházet k předávání Vašich identifikačních a kontaktních údajů. Toto zpracování provádíme na základě našeho oprávněného zájmu na zjednodušení a jednotném řízení procesů v rámci skupiny Imperial Brands.

Jak a s kým Vaše osobní údaje můžeme sdílet?

Vaše osobní údaje můžeme zpřístupnit třetím osobám, pokud to vyžadují příslušné právní předpisy nebo pokud je to nezbytné pro účely, pro které tyto osobní údaje zpracováváme.

Námi pověření zpracovatelé

Osobní údaje poskytujeme pověřeným zpracovatelům pro účely zpracování osobních údajů pro společnost Imperial Brands na základě našich pokynů. Tito partneři musí udržovat vysokou úroveň ochrany osobních údajů v souladu se smlouvami, které jsme s nimi uzavřeli.

Našimi zpracovateli jsou osoby a společnosti, které nám poskytují služby nebo pro nás zajišťují jednotlivé obchodní činnosti, zejména naši dodavatelé, agentury provádějící průzkumy trhu, centrum komunikace se zákazníky (např. Teleperformance CZ, a.s.), poskytovatelé bezpečnostních, technických, IT a servisních služeb, maloobchodní prodejci, eshopy a osoby zajišťující pro nás sběr osobních údajů či souhlasů se zpracováním osobních údajů (např. Vapes Bars Czech Republic s.r.o.) a dodavatelé jiných služeb.

Jiní příjemci osobních údajů

Vedle námi pověřených zpracovatelů mohou být osobní údaje v souladu s jednotlivými účely jejich zpracování, a za předpokladu zavedení vhodných záruk, zpřístupněny také těmto dalším stranám:

- jiným společnostem ze skupiny Imperial Brands pro zajištění jednotné správy procesů v rámci skupiny;
- zákazníkům, dodavatelům a jiným obchodním partnerům společnosti Imperial Brands v rámci uzavírání a realizace právních vztahů s těmito osobami nebo v rámci podpory a rozvoje našich služeb, sítě a obchodu;
- našim partnerům v postavení samostatných správců, např. maloobchodní prodejci, doručovatelské služby, auditoři, právní a jiní konzultanti;
- orgánům státní správy či místní samosprávy v zákonem stanovených případech nebo v případě, že si osobní údaje vyžádají na základě zákonného zmocnění; a

- případně dalším subjektům, pokud k tomu dáte Váš souhlas.

Můžeme Vaše osobní údaje předávat mimo EU?

Mimo Evropský hospodářský prostor jsou Vaše osobní údaje předávány do Ukrajiny, Makedonie, Gruzie, Arménie a Spojeného království Velké Británie a Severního Irska, a to vždy pouze v rámci podniků a entit ze skupiny Imperial Brands za účelem efektivní organizace a výkonu činností společností ze skupiny a jednotné organizace obchodních procesů. Pro toto předávání využíváme bezpečnostní záruky zakotvené závaznými podnikovými pravidly skupiny Imperial Brands. Máte-li zájem o získání kopie těchto pravidel (záruk), kontaktujte nás na e-mailu uvedeném výše.

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Vaše osobní údaje uchováváme po různě dlouhou dobu v závislosti na účelu zpracování. Zejména jsme povinni respektovat lhůty stanovené právními předpisy pro uchovávání některých dokumentů obsahujících také Vaše osobní údaje. Osobní údaje tak uchováváme po dobu, po kterou (i) jsou nezbytné pro účely, pro které byly shromážděny; (ii) jsou nezbytné pro účely plnění povinností z našeho smluvního vztahu s Vámi; (iii) je platný Váš souhlas; (iv) máme oprávněný zájem na uchovávání těchto údajů, pokud tím není nepřiměřeně zasaženo do Vašich zájmů nebo základních práv a svobod; nebo (v) to vyžadují příslušné právní předpisy.

Jsou-li Vaše osobní údaje zpracovávány na základě nebo v souvislosti s plněním smlouvy uzavřené s Vámi, uchováváme tyto údaje po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a následně po dobu 4 let od jeho ukončení.

Daňové a účetní doklady a údaje v nich obsažené uchováváme po dobu 10 let od konce zdaňovacího nebo účetního období, k němuž se vztahují.

Údaje získané a zpracováváné v rámci realizace CRM strategií a činností, zlepšování našich služeb, produktů a procesů, provádění průzkumů spokojenosti a obecně používané za účelem zlepšování našich obchodních aktivit uchováváme po dobu 4 let od ukončení vzájemného smluvního vztahu nebo okamžiku získání údajů.

Údaje získané v souvislosti s členstvím ve věrnostním programu PULZE ON zpracováváme po dobu 3 let od ukončení Vašeho členství v programu.

V případě zpracování osobních údajů pro plnění našich právních povinností zpracováváme osobní údaje po dobu trvání těchto povinností.

V případě zpracování Vašich osobních údajů na základě souhlasu zpracováváme osobní údaje do odvolání souhlasu nebo po dobu 3 let, podle toho, co nastane dříve.

Údaje získané v rámci komunikace s Vámi prostřednictvím zákaznické linky a kontaktního centra uchováváme po dobu 30 dní od vyřízení Vašeho dotazu, žádosti nebo stížnosti, nejedná-li se o údaje nezbytné k plnění jiných účelů.

Jaká máte v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů práva?

Jako subjektu osobních údajů Vám náleží tato práva:

- právo na přístup – máte právo od nás požadovat potvrzení o tom, zda zpracováváme Vaše osobní údaje, a je-li tomu tak, získat kopii těchto údajů a informace o jejich zpracování;
- právo na opravu – máte právo požadovat opravu či doplnění nepřesných či neúplných osobních údajů;
- právo na výmaz – za určitých podmínek máte právo požádat o výmaz Vašich osobních údajů;
- právo na omezení zpracování – za určitých podmínek máte právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů;
- právo na přenositelnost – v některých případech můžete požadovat, aby Vaše osobní údaje byly předepsaným způsobem předány Vám nebo třetí osobě;
- právo vznést námitku proti zpracování – námitku můžete podat zejména, je-li zpracování založeno na našem oprávněném zájmu;
- právo odvolat souhlas – je-li zpracování Vašich osobních údajů založeno na Vašem souhlasu, máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat; odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním; a
- právo nebýt předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování.

Pokud máte jakékoli otázky ohledně Vašich práv v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů nebo si přejete uplatnit některé z Vašich práv, obraťte se na nás prostřednictvím výše uvedeného kontaktu. Budeme se Vám snažit odpovědět co nejdříve, vždy Vám však odpovíme nanejvýš do jednoho měsíce od obdržení Vaší žádosti.

Jestliže máte za to, že ze strany společnosti Imperial Brands nedochází k řádnému nakládání s Vašimi osobními údaji, máte možnost podat podnět nebo stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, více viz. www.uoou.cz.

Změny tohoto dokumentu

Znění tohoto dokumentu jsme oprávněni měnit či jakkoliv doplňovat, zejména za účelem zapracování legislativních změn, či změn účelů a prostředků zpracovávání. Vaše práva vyplývající z tohoto dokumentu anebo příslušných právních předpisů však neomezíme. V případě, že dojde ke změnám tohoto dokumentu způsobilým ovlivnit Vaše práva, vhodným způsobem Vás na to s dostatečným předstihem upozorníme.

Vedle tohoto dokumentu Vás můžeme o některých dodatečných způsobech a zásadách zpracování Vašich osobních údajů informovat i prostřednictvím samostatných informací, sdělení či souhlasů.

Odkaz: <https://www.pulze.com/cs-CZ/zasady-ochrany-osobnich-udaju>