



Zásady ochrany  
osobních údajů  
innogy Mobil

## Zásady ochrany osobních údajů innogy Mobil

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO 649 49 681 zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787, která poskytuje zákazníkům předplacené služby pod značkou innogy Mobil, vydává tyto Zásady ochrany osobních údajů.

### Prohlášení

Jsme si vědomi významu ochrany osobních údajů a soukromí našich zákazníků. Při shromažďování a zpracování osobních údajů postupujeme v souladu s nařízením EU 2016/679 obecným nařízením o ochraně osobních údajů (dále také jako „GDPR“) a platnými právními předpisy.

Osobní údaje zpracováváme transparentním způsobem, pro definované účely, v rozsahu a po dobu nezbytně nutnou a vždy tak, aby osobní údaje byly zabezpečené před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.

Jsme držitelem certifikátu na systém řízení bezpečnosti informací (ISMS) podle normy ČSN ISO/IEC 27001:2013. Ten prokazuje, že naše společnost přijala všechna nezbytná opatření k ochraně citlivých informací před neoprávněným přístupem, sladila interní postupy s požadavky normy a plní legislativní a jiné požadavky. Jako člen skupiny Deutsche Telekom jsme implementovali Závazná podniková pravidla pro ochranu soukromí při nakládání s osobními údaji v rámci koncernu Deutsche Telekom.

V těchto Zásadách zjistíte, jaké osobní údaje shromažďujeme, proč, jak s nimi nakládáme, jak jsou zabezpečeny a jakým způsobem můžete jednoduše uplatnit svá práva podle GDPR.

### Kdo jsme a jak nás můžete kontaktovat

T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO 64949681, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 3787.

Jsme společností, která zákazníkům poskytuje především produkty a služby pro pevné sítě/ širokopásmové připojení, mobilní komunikace, internet a IPTV, pro firemní zákazníky dále nabízíme řešení pro informační a komunikační technologie (ICT). Z tradiční telekomunikační společnosti se však měníme ve společnost poskytující nové služby. S tím vším je však také spojena nutnost zajistit bezpečné ukládání a přístup ke všem informacím, a to bez ohledu na to, kde uživatel je nebo jaký typ zařízení používá.

Kontaktovat nás můžete prostřednictvím kanálů uvedených na našich webových stránkách: [www.volejtesinnogy.cz](http://www.volejtesinnogy.cz), tj. písemně na adrese naší společnosti: innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic, Tomíčkova 2144/1, 14800 Praha 4 nebo na zákaznické lince +420 738 333 332 (3332 z čísel značky innogy Mobil).

Rovněž se můžete obrátit na našeho Pověřence pro ochranu osobních údajů na adrese: T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, nebo elektronicky na: [privacy@t-mobile.cz](mailto:privacy@t-mobile.cz).

Jako zákazník můžete jednoduše spravovat svá oprávnění/souhlasy nebo uplatnit právo na přístup prostřednictvím naší Samoobsluhy na [www.volejtesinnogy.cz](http://www.volejtesinnogy.cz).

### Jaké údaje shromažďujeme

Osobní údaj je definován jako veškerá informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě. Jde tedy o údaj, který je spojený s konkrétním člověkem a který sám o sobě nebo v kombinaci s jinými údaji, může vést k přímé nebo nepřímé identifikaci určité osoby (dále jen „Údaj“). S Údaji, které mají zvláštní režim, nakládáme vždy tak, aby byla zajištěna bezpečnost takového údaje.

Osobním údajem nejsou údaje, které nelze vztáhnout ke konkrétnímu člověku a dále anonymní či agregované údaje, tedy údaje, které od počátku nebo na základě určitého provedení zpracování nelze spojit s konkrétním člověkem.

Údaje získáváme od vás, v rámci poskytovaných služeb (provozní, lokalizační údaje, údaje z koncového zařízení, cookies a podobné technologie) nebo je můžeme získat od třetí osoby.

Zpracováváme následující kategorie údajů a jejich jednotlivé atributy s tím, že rozsah skutečně zpracovávaných údajů se liší např. podle toho, jaké služby u nás skutečně využíváte:

#### Identifikační údaje:

- titul,
- jméno, příjmení.

#### Kontaktní údaje:

- kontaktní telefonní číslo,
- jméno a adresa,
- e-mailová adresa,
- adresy na sociálních sítích.

#### Informace o dobíjení kreditu:

- údaje o přijatých platbách.

#### Informace o využívaných službách/zakoupeném zboží:

- číslo SIM karty,
- účastnické telefonní číslo, aktivní tarif, balíčky, doplňkové služby,
- typ smlouvy,
- segment zákazníka,
- druh poskytnuté služby,
- cena za poskytnutou službu,
- typ používaného koncového zařízení.

#### Údaje o využívaném zařízení nezbytném pro řádné a bezpečné poskytování služeb:

- údaje o typu a stavu zařízení,
- konfigurace zařízení,
- bezpečnostní nastavení a aktualizace.

#### Komunikace s námi:

- informace o interakci s jednotlivými kanály, zejména naší zákaznickou linkou a záznamy těchto interakcí.

#### Speciální údaje:

- přihlašovací údaje,
- heslo,
- PIN, PUK.

#### Metadata (Provozní a lokalizační údaje):

- telefonní číslo volajícího,
- telefonní číslo volaného,
- datum a čas uskutečnění spojení,
- typ přístupu k internetu,
- IMEI koncového zařízení,
- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa),
- číslo, název a umístění koncového bodu sítě, údaje o síti.

## Cookies (cookies a analytické nástroje)

Provozovatelem webu, na kterém se nachází „Samoobsluha“, je společnost innogy Energie, s.r.o., se sídlem Limuzská 12, 100 98 Praha 10, IČO: 49903209, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C vložka 220 583. Více informací naleznete na: <https://www.innogy.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju/>.

## Jak používáme Údaje a jak dlouho

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ovšem pro uzavírání účastnických smluv a plnění závazků jsou některé vaše údaje nezbytné, jinak bychom vám nemohli služby poskytovat. Údaje, které nám předáte, zpracováváme především pro účely poskytování našich služeb a produktů, plnění práv a povinností z uzavřených smluv, vyúčtování, dále pro vnitřní potřebu, pro marketingové a obchodní účely.

V určitých případech můžeme zpracovávat vaše Údaje z důvodů svých oprávněných zájmů. Abychom mohli Údaje zpracovávat na základě oprávněného zájmu, musí se jednat o zájem, který objektivně převažuje nad právem na soukromí, účelu nelze dosáhnout jinak a jsou učiněna veškerá opatření, aby byl případný zásah minimalizován. Účely, pro které Údaje zpracováváme z titulu našich oprávněných zájmů, jsou uvedeny níže a pro všechny tyto účely byly zpracovány odpovídající bilanční testy.

V případě, že jsou vaše Údaje zpracovávány na základě (a) souhlasu, máte vždy právo takový souhlas odvolat; (b) oprávněného zájmu, máte vždy právo vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů.

## A. PLNĚNÍ SMLOUVY, PLNĚNÍ ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ A OPRÁVNĚNÉ ZÁJMY T-MOBILU

### Poskytování služeb elektronických komunikací, včetně služeb s přidanou hodnotou a platebních transakcí, včetně vyúčtování takových služeb na základě uzavřené smlouvy, včetně jejich změn

Popis: Řádné a bezpečné poskytování služeb elektronických komunikací, ICT služeb, doplňkových služeb a služeb s přidanou hodnotou na základě uzavřeného smluvního vztahu, včetně jejich vyúčtování, vystavování vyúčtování a podrobných výpisů, řešení případných reklamací, změn uzavřené smlouvy a poskytování péče zákazníkům při využívání služeb.

(a) Kategorie zpracovaných osobních údajů:

- identifikační údaje,
- kontaktní údaje,
- fakturační a platební údaje,
- informace o využívaných službách/zakoupeném zboží,
- údaje o používaném zařízení a jeho nastavení, které je nezbytné pro řádné a bezpečné poskytování služeb,
- komunikace s námi,
- speciální údaje,
- metadata,
- cookies,
- podpis (případně může správce použít dynamický biometrický podpis)

(b) Právní základ zpracování: smlouva

(c) Doba zpracování: po dobu trvání smlouvy a plnění povinností z této smlouvy vyplývajících

(d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: NE

### Zajištění propojení a přístupu k síti, vzájemné vyúčtování

Popis: Jedná se o výměnu údajů mezi poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení, přístupu k síti a vzájemného vyúčtování podle oborových standardů.

(a) Kategorie zpracovávaných údajů: metadata

(b) Právní základ zpracování: smlouva

(c) Doba zpracování: po dobu nezbytně nutnou pro poskytnutí služby, včetně jejího vyúčtování, včetně případného reklamačního řízení

(d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: NE

## Zajištění kvality, bezpečnosti a optimalizace sítě/služeb, identifikace zneužívání sítě a služeb

Popis: Zajištění, aby sítě elektronických komunikací a poskytované služby byly poskytovány v odpovídající kvalitě, aby byla eliminována rizika s ohledem na např. kybernetické hrozby, detekci spamu a malware; identifikace subjektů porušujících a zneužívajících služeb; vývoj nových služeb a optimalizace stávajících služeb s ohledem na vývoj trhu.

- (a) Kategorie zpracovávaných údajů: osobní, metadata
  - identifikační údaje,
  - kontaktní údaje,
  - fakturační a platební údaje,
  - informace o využívaných službách/zakoupeném zboží,
  - komunikace s námi,
  - metadata.
- (b) Právní základ zpracování: plnění právní povinnosti
- (c) Doba zpracování: po dobu nezbytně nutnou, nejdéle po dobu trvání smlouvy
- (d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: NE

## Určení, výkon nebo obhajoba právních nároků

Popis: Zpracování údajů v případě vedení sporu či řízení před správním orgánem, soudem nebo jinou institucí k tomu určenou.

- (a) Kategorie zpracovávaných údajů: osobní, provozní
  - identifikační údaje,
  - kontaktní údaje,
  - fakturační a platební údaje,
  - informace o využívaných službách/zakoupeném zboží,
  - informace dokladující vyúčtování služby (podrobný výpis),
  - další informace spojené s konkrétním případem.
- (b) Právní základ zpracování: oprávněné zájmy správce
- (c) Doba zpracování po dobu trvání promlčecí doby, včetně doby pokrývající její případné stavení či přerušování, typicky však ne déle než 16 let po ukončení uzavřené smlouvy
- (d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: ANO

## Plnění zákonných povinností

V této kapitole uvádíme pouze významné zákonné povinnosti, které jsou např. specifické pro poskytovatele služeb elektronických komunikací. Rozsah zpracovávaných údajů vždy vyplývá z platné legislativy, a proto jsou pouze informativně uvedeny kategorie.

Popis: Povinnosti vyplývající pro poskytovatele služeb elektronických komunikací ohledně uchování údajů vznikajících v rámci poskytovaných služeb např. za účelem předcházení, vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů.

- (a) Kategorie zpracovávaných údajů: osobní, metadata
- (b) Právní základ zpracování: plnění právní povinnosti
- (c) Doba zpracování: po dobu plynoucí z příslušných právních předpisů
- (d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: NE

Popis: Zajištění volání na linky tísňového volání

- (a) Kategorie zpracovávaných údajů: osobní, metadata
- (b) Právní základ zpracování: plnění právní povinnosti
- (c) Doba zpracování: po dobu plynoucí z příslušných právních předpisů
- (d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: NE

Popis: Povinnosti vyplývající z daňových a jiných předpisů, které ukládají povinnosti zpracovávat osobní údaje, jako součást určité dokumentace (např. daňové doklady)

- (a) Kategorie zpracovávaných údajů: osobní
- (b) Právní základ zpracování: plnění právní povinnosti
- (c) Doba zpracování: po dobu plynoucí z příslušných právních předpisů
- (d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: NE

### Přímý marketing

Popis: jedná se o GDPR stanovenou možnost nabízet svým zákazníkům produkty a služby a zpracovávat pro tyto účely informace o smluvním vztahu, aby zákazník měl informaci o výhodách, novinkách atp.

- (a) Kategorie zpracovávaných údajů:
  - identifikační údaje,
  - kontaktní údaje,
  - fakturační a platební údaje (fakturační adresa),
  - informace o využívaných službách/zakoupeném zboží,
  - sociodemografická data,
  - komunikace s námi,
  - cookies (nastavení).
- (b) Právní základ zpracování: oprávněné zájmy správce
- (c) Doba zpracování: na dobu 3 let od ukončení smlouvy nebo do doby podání námitky, u cookies změny nastavení.
- (d) Právo na „odvolání souhlasu/námitku“: ANO

### Anonymizované a agregované analýzy T-Mobile

V T-Mobilu zpracováváme osobní údaje vás, coby uživatelů naší mobilní sítě, tak, jak nám dovoluje čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Jedná se o údaje, které vznikají při jejím provozu. Toto zpracování má za cíl poskytnout agregované informace o časové a prostorové mobilitě skupin obyvatel. Výstupem zpracování budou statistické informace o mobilitě skupin obyvatel v čase a prostoru.

Tato data pocházející z naší mobilní sítě a obsahují pseudonymizované ID uživatele, případně kategorii věku, pohlaví osoby, na kterou je SIM karta registrovaná. Dále data obsahují časovou značku, informaci o typu mobilního zařízení a informaci o poloze vztahenou k obsluhujícímu vysílači. Jedná se o vstupní data, která jsou v rámci prováděné analýzy zcela anonymizovaná.

Proč vlastně tato data zpracováváme? Účelem je získat informace o využívání naší mobilní sítě. Víme pak, jestli máme někde mezery a kde se nám naopak daří dobře. Následně pak můžeme vaši zákaznickou zkušenost zvýšit na maximum. Z těchto dat pak zpracováváme anonymizované a agregované analýzy, které neobsahují osobní údaje vás, našich zákazníků.

T-Mobile využívá provedené anonymizované a agregované analýzy (tj. již zcela bez vašich osobních údajů) rovněž pro sekundární účely. Hodí se především v oblastech plánování dopravy, cestovního ruchu nebo pro statistické účely. Mohou vám významně pomoci v každodenním životě např. ve službách, územní rozvoji nebo v rozvoji infrastruktury.

### Průzkumy vaší spokojenosti

V T-Mobile zpracováváme pro účely zvyšování kvality a splnění vašich očekávání průzkumy vaší spokojenosti. Ke zpracování dochází na základě oprávněného zájmu a souhlasu se zpracováním osobních údajů – viz část B. Souhlas těchto Zásad. Na základě prováděných průzkumů chceme vědět, jak vnímáte námi poskytované služby, tak abychom je mohli stále vylepšovat. Informujeme vás, že v souvislosti s prováděnými průzkumy spokojenosti nebude docházet k vašemu profilování. V rámci provádění průzkumů spokojenosti s našimi službami nedochází rovněž k jakémukoliv spojování vašich údajů s údaji ze sociálních sítí nebo cookies. V případě, že nám v rámci prováděného průzkumu poskytnete zpětnou vazbu na naše služby, nebude na základě vašeho hodnocení docházet k jakémukoliv hodnocení vás jako zákazníka (tj. nebudeme rozlišovat hodnocení jednotlivých zákazníků).

Cílem provádění průzkumů v naší společnosti je, co nejvíce se seznámit s vnímáním naší společnosti ze strany zákazníků. Přejeme si, abyste vy jako naši zákazníci byli spokojeni s námi poskytovanými službami.

## B. SOUHLAS

Vždy máte právo volby, zda nám souhlas dáte nebo ne.

Uzavíráte-li s námi účastnickou smlouvu, vždy se vás zeptáme, zda nám souhlas udělíte, a toto vaše rozhodnutí promítneme do relevantní části smlouvy (jedná se o oddělenou část smlouvy). Pokud nám dáváte souhlas elektronicky, dáváte svou volbu najevo zaškrtnutím políčka k tomu určenému. Některé souhlasy neudělujete při uzavření smlouvy, ale můžete je udělit následně, např. při účasti v soutěži či speciální marketingové nabídce, chcete-li, aby vaše údaje byly zveřejněny v telefonních seznamech (viz níže) atp.

Každý účastník i uživatel nalezne přehled svých souhlasů a oprávnění v Samoobsluze innogy Mobil, kde si je může dále spravovat (odvolat, znovu udělit).

### Marketingové a obchodní účely (analýzy) T-Mobilu

Popis: Jedná se o nadstavbu tzv. přímého marketingu, kde dochází vedle zpracování osobních údajů i ke zpracování údajů, které vypovídají o tom, kde jste služby využívali (jedná se o informaci spojenou s tím, na jaké základnové stanici bylo koncové zařízení připojeno), včetně profilování, které znamená, že nabídky jsou pro vás relevantní. Obchodními účely se rozumí, že data využíváme pro vypracování anonymizovaných a agregovaných analýz, které slouží k vývoji našich služeb, ale i např. pro veřejnoprávní účely jako plánování dopravy, parkování atp.

(a) Kategorie zpracovávaných údajů: osobní, metadata

- identifikační údaje
- kontaktní údaje
- fakturační a platební údaje
- informace o využívaných službách/zakoupeném zboží
- sociodemografická data
- komunikace s námi
- metadata
- cookies

(b) Právní základ zpracování: souhlas

(c) Doba zpracování: na dobu 2 let od ukončení smlouvy nebo do doby odvolání souhlasu; metadata po dobu max. 6 měsíců

(d) Právo na „odvolání souhlasu/námítku“: ANO

### Marketing třetích stran

Popis: Marketingem třetích stran se rozumí, že aniž by třetí strana měla přístup k vašim údajům, zasíláme vám informace o produktech takových třetích stran, které pro Vás mohou být zajímavé. V rámci marketingu tak dochází k profilování např. na základě vašeho věku, jaké a jak používáte naše služby.

(a) Kategorie zpracovávaných údajů: osobní, metadata

- identifikační údaje
- kontaktní údaje
- fakturační a platební údaje
- informace o využívaných službách/zakoupeném zboží
- sociodemografická data
- komunikace s námi
- metadata
- cookies

(b) Právní základ zpracování: souhlas

(c) Doba zpracování: po dobu trvání smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací nebo do odvolání souhlasu; metadata max. po dobu 6 měsíců

(d) Právo na „odvolání souhlasu/námítku“: ANO

## Obchodní účely třetí strany – pouze na základě výslovného souhlasu subjektu údajů

Popis: Pokud k tomu udělíte souhlas, můžeme vaše údaje zpracovat ve formě např. analýzy.

- (a) Kategorie zpracovávaných údajů: údaje jsou definovány ve výslovném souhlasu subjektu údajů
- (b) Právní základ zpracování: výslovný souhlas udělený prostřednictvím třetí strany
- (c) Doba zpracování: po dobu, která je nezbytně nutná k naplnění účelu, je vždy součástí informace třetí strany
- (d) Právo na „odvolání souhlasu/námítku“: ANO (podle pravidel definovaných třetí stranou)

## DOBA ZPRACOVÁNÍ SHRNUÍ

Vaše osobní údaje zpracováváme po celou dobu trvání účastnické smlouvy, není-li v těchto Zásadách uvedeno jinak, nebo pokud tak stanoví zákon.

V případě udělení souhlasu jsou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání uděleného souhlasu nebo do jeho odvolání, maximálně však po dobu 3 let od ukončení posledního smluvního vztahu.

V případě zpracování na základě oprávněného zájmu správce jsou údaje zpracovávány po dobu nezbytně nutnou, nebo, lze-li podat námitku, která může mít za následek ukončení zpracování, do doby podání námítky.

Metadata zpracováváme po dobu nezbytně nutnou. Nestanoví-li právní úprava jinak nebo nevznikne-li oprávněná potřeba zpracovávat údaje po dobu delší (např. v případě prodloužení s platbou pro účely vedení řízení), jsou provozní údaje zpracovávány po dobu 3 měsíců od vystavení vyúčtování. V případě, že jste nám udělili souhlas se zpracováním údajů, jsou data zpracovávána po dobu 6 měsíců.

## Práva subjektu údajů

Jelikož jste uživatelem předplacené karty, informujeme vás, že předplacenou kartu můžete využívat i bez poskytnutí osobních údajů. Proto veškeré údaje, které k vašemu telefonnímu číslu zpracováváme, jsou dostupné v elektronické podobě uživateli telefonní čísla v Samoobsluze innogy Mobil. Zde naleznete i informace, jaká oprávnění a souhlasy jsou k danému telefonnímu číslu nastavena/y.

V případě obchodních sdělení zasílaných formou SMS či MMS zavolejte na telefonní číslo, ze kterého vám bylo obchodní sdělení posláno, a postupujte podle pokynů. V případě obchodních sdělení posílaných e-mailem můžete zamezit dalšímu posílání klikem na uvedený odkaz či jiným postupem v e-mailu uvedeným.

Vaši žádost se budeme snažit vyřídit bez zbytečného odkladu. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti vašeho požadavku, jsme oprávněni standardní lhůtu pro vyřízení vaší žádosti prodloužit. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění vás samozřejmě budeme informovat.

Pokud odvoláte svůj souhlas, zpracování ukončíme v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. Z tohoto důvodu a s ohledem na plánování kampaní může výjimečně dojít k situaci, že vám bude posláno obchodní sdělení, i když jste souhlas odvolal (nemělo by se však jednat o rozmezí více jak 72 hodin).

Svá práva můžete uplatnit písemně na adrese sídla společnosti innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s. Rovněž se můžete obrátit na našeho Pověřence pro ochranu osobních údajů na adrese T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, nebo elektronicky na: [privacy@t-mobile.cz](mailto:privacy@t-mobile.cz).

## Práva subjektů údajů dle GDPR:

Následující práva subjektů údajů můžete uplatnit pouze v omezeném rozsahu vaší předplacené karty.

## Právo na přístup

Máte právo na potvrzení, zda zpracováváme vaše osobní údaje, a pokud ano, máte právo na přístup k informacím o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, kategoriích příjemců, plánované době uložení, existenci práva na opravu/výmaz/omezení a právo vznést námitku, právo podat stížnost u dozorového úřadu, informace o zdroji osobních údajů, které nejsou získány od Vás, zda dochází k automatizované rozhodování a s tím související informace. Právo na přístup má pouze osoba, která je pro nás identifikovatelná a jejíž totožnost byla ověřena.



## Právo na kopii údajů

Máte právo nás požádat o kopii vašich osobních údajů. Výkonem tohoto práva však nesmějí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob. Tedy některé údaje, zejména ty, kde by mohlo dojít k ohrožení důvěrnosti komunikací, vám nemohou být poskytnuty. Protože jsme poskytovatel služeb elektronických komunikací, které jsou chráněny důvěrností komunikací, máme nastavena striktní pravidla pro zpřístupňování provozních a lokalizačních údajů – k těmto údajům tak může mít přístup pouze náš zákazník, který s námi uzavřel smlouvu o poskytování služeb (tedy máme k dispozici jeho identifikaci) a má pouze jedno telefonní číslo. Kopie údajů je poskytnuta zdarma.

## Právo na opravu

Máte právo na opravu svých údajů. Vezměte prosím na vědomí, že je i vaší povinností, jste-li s námi ve smluvním vztahu, oznamovat změny vašich údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň jste povinni nám poskytnout součinnost a poskytnout nám správné údaje v případech kdy zjistíme, že údaje, které o vás zpracováváme, nejsou přesné. Opravu provedeme bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti.

## Právo na výmaz

Máme nastaveny mechanismy, které zajišťují, že nejsou-li údaje již potřeba k účelu, pro něž byly zpracovávány (např. plnění smlouvy), jsou takové údaje anonymizovány/vymazány. Máte právo na to, abychom vymazali údaje, které o vás zpracováváme, pokud je dán jeden z těchto důvodů: (a) údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly údaje zpracovávány, (b) odvolali jste souhlas se zpracováním založeném na vašem souhlasu, (c) vznesli jste námitku proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování Údajů, (d) Údaje byly zpracovány protiprávně; (e) Údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené platnými právními předpisy. Toto právo se nicméně neuplatní v případě, že zpracování Údajů je i nadále nezbytné pro: (a) splnění naší právní povinnosti, (b) účely archivace, vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely, nebo (c) určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

V případě, že jsme vaše údaje zveřejnili, přijmeme s ohledem na dostupnou technologii a náklady na provedení, přiměřené kroky, včetně technických opatření, abychom informovali třetí strany o takové žádosti.

## Právo na omezení zpracování

Pokud se domníváte, že (a) osobní údaje námi zpracovávané nejsou přesné a nelze provést opravu podle nastavených pravidel a je nutné ověřovat přesnost údajů z naší strany, (b) zpracování je protiprávní a vy si nepřejete provedení výmazu, (c) údaje mají být smazány, ale vy je vyžadujete pro určení, výkon nebo obhajobu vašich právních nároků, (d) vznesete-li námitku proti zpracování pro účely oprávněných zájmů správce a je třeba ověřit, zda naše oprávněné důvody pro zpracování převažují nad vašimi oprávněnými důvody, máte právo požadovat, abychom omezili zpracování vašich osobních údajů.

Omezení zpracování znamená, že pokud má vaše žádost objektivní právní důvod a jsou splněny podmínky, dojde k omezení zpracování po dobu nezbytně nutnou.

Pokud na základě vaší žádosti dojde k omezení zpracování, budeme Vás předem informovat, pokud by mělo dojít ke zrušení omezení.

## Právo na přenositelnost

Pokud jste nám poskytli údaje, jejichž zpracování je založeno na souhlasu nebo na smlouvě a provádí se automatizovaně, máte právo takové údaje od nás získat (ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu) a přenést si je k jinému správci. Bude-li to technicky proveditelné, lze údaje předat i vámi určenému správci. V případě, že by však výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, žádosti vyhovíme.

## Právo vznést námitku

Máte právo vznést námitku proti zpracování vašich Údajů, které je založené na oprávněných zájmech. V případě, že neprokážeme, že existují závažné důvody pro zpracování, které převažují nad vašimi zájmy nebo právy a svobodami, nebo že je potřeba Údaje zpracovávat pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, zpracování na základě vaší námitky ukončíme bez zbytečného odkladu. V případě námitky proti zpracování pro přímý marketing, bude zpracování pro tento účel ukončeno bezprostředně.

## Odvolání souhlasu

Pokud jste nám udělili souhlas, můžete takový souhlas kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházející ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Souhlas můžete jednoduše odvolat přímo v Samoobsluze innogy Mobil. Zpracování bude ukončeno bez zbytečného odkladu.

## Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Máte právo ne být předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro vás mělo právní účinky nebo se Vás obdobným způsobem významně dotýká. Uvedené však neplatí, pokud je rozhodnutí: a) nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi námi; b) povoleno právem; nebo c) založené na vašem výslovném souhlasu.

## Právo obrátit se na dozorový orgán/právní ochrana

Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, PSČ 170 00, Praha 7. Více informací naleznete na [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

## Jak můžeme data sdílet

V případě některých činností, jako je například propojení a přístup k síti jiných operátorů, vzájemné vyúčtování, činnosti v rámci koncernu T-Mobile, marketingové aktivity, spolupracujeme s třetími stranami, kterým je nutné některé údaje zpřístupnit. Při poskytování vašich osobních údajů třetím stranám vždy dbáme s největší opatrností na to, aby byly Údaje zpřístupněny pouze v nezbytném rozsahu, a to důvěryhodným subjektům.

Údaje jsme povinni v případech stanovených platnou legislativou poskytnout, například orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení apod.

## Zaměstnanci společnosti T-Mobile

Přístup k vašim údajům má pouze omezená skupina zaměstnanců, kteří jsou povinni dodržovat závazné bezpečnostní postupy. Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost a jsou pravidelně proškolení. Máme nastavena technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu, změně či ztrátě osobních údajů.

## Příjemci osobních údajů a zpracovatelé

Údaje zpřístupňujeme nebo údaje mohou být v budoucnu zpřístupněny následujícím kategoriím příjemců:

- (a) společnosti, které zajišťují poskytování služeb elektronických komunikací (propojení, roaming);
- (b) zpracovatelé, tj. subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo pověření správcem zpracovává osobní údaje,
- (c) dodavatelé, kteří nám poskytují služby, v rámci nichž mohou mít nahodilý přístup k osobním údajům,
- (d) společnosti v rámci skupiny DTAG, které jsou v pozici zpracovatele nebo mají nahodilý přístup k osobním údajům,
- (e) subjekty, jimž takové oprávnění dává zákon (např. orgány státní správy) a které požádají formálně správným a standardizovaným způsobem.

Každá osoba, které společnost T-Mobile umožňuje přístup k údajům, je mimo jiné povinna, na základě uzavřené smlouvy, dodržovat technická a organizační opatření, která zajišťují bezpečnost údajů. Opatření proti možnému získání vašich osobních údajů třetí osobou jsou jak na úrovni technické (management přístupových práv k systémům, zaznamenávání přístupů ke klíčovým informacím, zabezpečení zvláště citlivých informací na úrovni databází apod.), tak i procedurální. Pokud je naší povinností předávat údaje na základě zákona, nejsme oprávněni vyžadovat dodržování takových opatření, neboť podmínky stanoví příslušný právní předpis.

## Předání do třetích zemí

Vznikne-li potřeba předávat údaje do třetích zemí, je vždy postupováno v souladu s Evropskou legislativou a Závaznými podnikovými pravidly pro ochranu soukromí při nakládání s osobními údaji v rámci koncernu Deutsche Telekom.

Pro úplnost uvádíme, že v případě využívání služeb elektronických komunikací v některých státech, kde platná právní úprava nezajišťuje ochranu osobních údajů v evropských standardech, nedokáže TMCZ v dané zemi vždy garantovat stejnou úroveň právní ochrany tak, jak je vyžadována dle standardů Evropské právní úpravy ochrany osobních údajů.

## Oznamovací povinnost ohledně opravy nebo výmazu osobních údajů nebo omezení zpracování třetími stranami

Dojde-li k opravě nebo výmazu vašich údajů, budeme informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě vaší žádosti vám můžeme poskytnout informaci o těchto příjemcích.

## Plnění povinností vůči orgánům státní správy

### Odposlech a záznam zpráv

Na základě zákona o elektronických komunikacích jsme povinni zřídit a zajistit v rámci své sítě rozhraní pro připojení koncového telekomunikačního zařízení pro odposlech a záznam zpráv. Jako operátor přebíráme požadavky na odposlech od předem definovaných subjektů na základě formalizované, schválené a pravidelně revidované procedury. Nemáme zákonem danou možnost posuzovat oprávněnost odposlechů a pouze revidujeme, zda jsou splněny veškeré formální požadavky stanovené platnou právní úpravou (zejména příslušné povolení podle předpisů trestního práva). Nemáme přístup k obsahu, neboť odposlech a záznam zpráv je prováděn přímo příslušným orgánem státní správy.

### Data Retention – zákonem uložená povinnost zpracovávat údaje pro účely předcházení, vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů

Vedle odposlechu a záznamu zpráv přiznává zákon vymezeným orgánům státní správy právo vyžádat si údaje o uskutečněných voláních. Proto jsme povinni po dobu 6 měsíců ukládat provozní a lokalizační údaje. Tyto údaje pak na základě žádosti, vždy podložené příslušným rozhodnutím, předáváme oprávněným orgánům. Nejsme oprávněni přezkoumávat, zda jsou splněny podmínky pro vydání údajů, pouze přezkoumáváme, zda jsou splněny formální požadavky.

### Orgány oprávněné požadovat informace o zákaznících (nezahrnuje provozní a lokalizační údaje)

Zákon o elektronických komunikacích stanoví, že jsme povinni na žádost poskytnout informace z databáze všech svých účastníků veřejně dostupné telefonní služby orgánu oprávněnému k jejich vyžádání podle zvláštního právního předpisu.

### Záznam komunikace se zákaznickou linkou

Berete na vědomí, že telefonní hovor na zákaznickou linku innogy Mobil při projednávání vaší stížnosti či podnětu může být zachycen formou zvukového záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a námi nebo za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality.

### Zasílání obchodních sdělení

Pro označení obchodních sdělení (společnosti T-Mobile i jiných subjektů) T-Mobile užívá hvězdičku (\*) nebo jiné vhodné označení, které účastníka informuje o tom, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho odesílatelem je T-Mobile pod značkou innogy Mobil.

Obchodní sdělení vám můžeme zasílat na základě skutečnosti, že jste naším zákazníkem (uživatelé našich služeb) nebo nejste-li naším zákazníkem na základě vašeho souhlasu. V případě, že se jedná o obchodní sdělení třetích stran, zasíláme vám je, jen pokud jste nám k tomu dali souhlas.

Můžete kdykoliv odmítnout zaslání dalších sdělení, a to jednoduše zavoláním na telefonní číslo, z něhož jsou obchodní sdělení zasílána.

Kterýkoliv účastník je oprávněn vyslovit nesouhlas se zasláním obchodních sdělení buď telefonicky na zákaznické centrum innogy Mobil (3332 z čísel značky innogy Mobil), nebo písemně na adresu sídla innogy Mobil (innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic, Tomíčkova 1, 148 00 Praha 4).

Z obsahu obchodního sdělení je zřejmá totožnost odesílatele (subjektu, jehož jménem se komunikace uskutečňuje), a to zejména použitím obchodní firmy zadavatele, ochranné známky zadavatele, či jím poskytovaného zboží či služeb atp.

## Kontrola stavu zařízení pro účely řádného a bezpečného využívání služeb

Funkčnost zařízení na straně zákazníka považujeme za zásadní pro řádné a bezpečné užívání poskytovaných produktů a služeb. Pokud tedy zákazník pro účely využívání poskytovaných produktů a služeb používá námi poskytnuté zařízení, snažíme se průběžnou kontrolou vybraných parametrů takového zařízení zajistit, že využívání těchto služeb ze strany zákazníka je co nejbezpečnější a nejspolehlivější.

Tyto parametry průběžně vyhodnocujeme a využíváme i v případě řešení zákaznických stížností. V rámci poskytování našich služeb, v souvislosti s plněním našich smluvních povinností, se tak snažíme o co nejlepší zákaznickou zkušenost při používání námi poskytovaných produktů a služeb. Bližší podrobnosti k takovému zpracování jsou uvedeny výše v těchto zásadách, a to konkrétně v souvislosti s účelem Poskytování dalších služeb a produktů, včetně jejich doručení.

## Informace pro fyzické osoby, které s T-Mobilem neuzavřely smlouvu o poskytování služeb

### Kontaktní osoby

Uzavřeme-li s naším zákazníkem nebo dodavatelem smlouvu, jsou její součástí i osobní údaje osob, které jsou smlouvou určeny jako kontaktní osoby nebo osoby s různými oprávněními pro účely plnění uzavřené smlouvy.

Ve vztahu k takovým údajům jsme v pozici správce a údaje jsou zpracovávány pro účely a) uzavírání a plnění smlouvy; b) vnitřní administrativní potřeby; c) ochrany majetku a osob; d) ochrany právních nároků; e) tvorby statistik a evidencí; f) plnění zákonných povinností.

Právními důvody ke zpracování jsou naše oprávněné zájmy, s výjimkou ad a), kde je právním důvodem uzavření a plnění smlouvy a ad f), kde je právním důvodem plnění našich právních povinností.

Předmětné osobní údaje zpracováváme po celou dobu trvání určité smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících, pokud jde o účel ad a), respektive nikoli déle než po dobu až 16 let po ukončení takové smlouvy, pokud jde o účely ad b) až e), respektive nikoli déle než po dobu nezbytnou k plnění právních povinností, pokud jde o účel ad f).

Osoby, jejichž osobní údaje jsou v souvislosti s výše uvedeným zpracovány, mají v odpovídajícím rozsahu práva uvedená v kapitole Práva subjektů údajů těchto zásad.

V případě, že je vám poskytnut přístup do našich systémů, vždy obdržíte informaci o rozsahu zpracovávaných údajů, včetně např. záznamů o činnostech v systémech a poučení o základních bezpečnostních pravidlech, zejména povinnosti mlčenlivosti ve vztahu k údajům, které jsou vám v rámci plnění činností zpřístupněny.

### Uživatelé služeb a zákazníci s metodou předplacené služby

Uživateli služeb jsou osoby, které využívají naše služby tím, že si zakoupili SIM (předplacená služba). Uživatel je pro naši společnost neidentifikovatelný, stejně tak jako zákazníci s platební metodou Pre-paid, tj. předplacená karta (společně dále jako „Uživatel“), a proto může svá práva vykonávat pouze v omezeném rozsahu, který vyplývá z platných právních předpisů.

Údaje, které vznikají v rámci poskytování našich služeb, mají stejnou úroveň ochrany jako data zákazníků.

Každý Uživatel má právo spravovat svá oprávnění, neboť telefonní číslo, e-mail je mimo jiné elektronickým kontaktem, kam je možné posílat např. obchodní sdělení. Správu oprávnění může Uživatel provádět prostřednictvím Samoobsluhy innogy Mobil, popř. dalších kanálů, má-li k tomu odpovídající oprávnění (úroveň hesla).

Každý uživatel telefonního čísla má v Samoobsluze innogy Mobil dostupné aktuální informace, které jsou ve vztahu k danému telefonnímu číslu zpracovávány (např. informace obsažené v tzv. podrobném výpisu).

Jako Uživatel prosím vezměte na vědomí, že T-Mobile v rámci poskytování služeb elektronických komunikací, na základě platných právních předpisů zpřístupňuje údaje, které jsou součástí podrobného výpisu v rámci vyúčtování účastníkovi, tj. tomu, kdo uzavřel s T-Mobilem smlouvu, na základě které uživatel služby čerpá, a to na základě platných právních předpisů jako součást vyúčtování.

## Ostatní osoby

Po určitou dobu můžeme zpracovávat osobní údaje, i když s námi nejste ve smluvním vztahu, ale např. jste nám udělili souhlas se zpracováním v rámci marketingové akce nebo jste projevíli zájem o to, abychom vás kontaktovali s naší nabídkou. Vaše údaje nám mohla poskytnout i třetí osoba, např. rodinný příslušník nebo váš kamarád domnívající se, že máte zájem o naše služby nebo nám vaše údaje předal třetí subjekt mající souhlas s takovým předáním dalšímu správci za účelem nabídky produktů a služeb.

Nejste-li zákazníkem T-Mobilu a nemáte již zájem o nabídku našich služeb či produktů, můžete posílání takových nabídek jednoduše odmítnout na adrese uvedené v poslané nabídce nebo při telefonické komunikaci s námi. Zároveň nám takovou informaci můžete poslat i na adresu naší společnosti, v takovém případě je však nezbytně nutné, abyste uvedli zejména e-mailovou adresu a/nebo telefonní číslo, na kterém Vás nemáme kontaktovat a samozřejmě vaši identifikaci, aby nedošlo k případné záměně.

Společnost T-Mobile si dále vyhrazuje právo zpracovávat osobní údaje návštěvníků vstupujících do prostor společnosti, a to v souvislosti s vyhlášením nouzových stavů, vydaných opatření, varování nebo v jiných odůvodněných situacích (zejména v případě hrozby šíření infekčních nemocí), a v této souvislosti může požadovat poskytnutí relevantních údajů, např. podpis čestného prohlášení o tom, že jste nenavštívil rizikovou oblast s potvrzeným výskytem infekční nemoci. Právním základem pro zpracování osobních údajů je oprávněný zájem společnosti na ochraně zdraví zaměstnanců a dalších osob nacházejících se v prostorách společnosti nebo přicházející s těmito do kontaktu, jakož i snaha o zamezení šíření takové infekce/nemoci. Poskytnutí osobních údajů, jakož i podpis čestného prohlášení je dobrovolné, avšak v případě jejich neposkytnutí si vyhrazujeme právo nevypustit Vás do prostor společnosti. Čestné prohlášení bude společnost uchovávat maximálně po dobu 3 měsíců od jeho podpisu a poté bude skartováno.

Pokud jste nám údaje poskytli v rámci konkrétní aktivity, prosíme, abyste primárně využili kontakt, který jsme vám sdělili při shromáždění vašich údajů.

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné od 21. 6. 2021.