

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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 nabízí zákazníkům předplacené služby pod značkou Kaktus.

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 zjistíš, jaké osobní údaje o tobě shromažďujeme, proč, jak s nimi nakládáme, jak jsou zabezpečeny a jakým způsobem můžeš 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.

Obecně nás můžeš kontaktovat prostřednictvím Facebooku, webového chatu, popř. písemně na adrese naší společnosti.

Pokud máš, ale otázky ohledně zpracování tvých osobních údajů, můžeš nás kontaktovat písemně na adrese sídla společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. Rovněž se můžeš obrátit na našeho Pověřence ochrany osobních údajů na adrese T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, nebo elektronicky na? privacy@t-mobile.cz.

Jako zákazník můžeš jednoduše spravovat svá oprávnění/souhlasy nebo uplatnit právo na přístup prostřednictvím naší samoobsluhy Moje Služby.

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 či nepřímé identifikaci určité osoby (dále i jako „**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 tebe, v rámci poskytovaných služeb (provozní, lokalizační údaje, údaje z koncového zařízení, cookies a podobné technologie) nebo je můžeme získat od třetí osoby.

Tvoje osobní údaje zpracováváme především, abychom Ti mohli doručit zásilku objednané SIM.

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



Identifikační údaje:

- titul,
- jméno, příjmení.

Kontaktní údaje:

- kontaktní telefonní číslo,
- kontaktní adresa,
- jméno a adresa pro zaslání SIMky
- 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,
- identifikace 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, chatboty 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)

Více informací najdeš v sekci [COOKIES](#).

Jak používáme Údaje a jak dlouho

Tvoje osobní údaje zpracováváme především, abychom ti mohli doručit zásilku objednané SIM.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ovšem pro uzavírání účastnických smluv a plnění závazků jsou některé tvoje údaje nezbytné, jinak bychom ti nemohli služby poskytovat. Údaje, které nám předáš, 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 tvoje 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 tvoje Údaje zpracovávány na základě (a) souhlasu, máš vždy právo takový souhlas odvolat; (b) oprávněného zájmu, máš vždy právo vznést námitku proti zpracování tvých 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 zpracovávaných údajů:

- Identifikační údaje,
- kontaktní údaje,
- fakturační a platební údaje,
- informace o využívaných službách/zakoupeném/pronajímaném 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

Poskytování dalších služeb a produktů, včetně jejich doručení

Popis: řádné a bezpečné poskytování dalších služeb, jedná se pak zejména o prodej/pronájem koncových zařízení, stejně jako o plnění povinností plynoucích pro T-Mobile ze smlouvy např. v souvislosti s kontrolou stavu zařízení, které v rámci našich služeb užíváš.

(a) Kategorie zpracovávaných údajů:

- Identifikační údaje,
- kontaktní údaje,
- fakturační a platební údaje,
- informace o využívaných službách/zakoupeném/pronajímaném zboží,
- údaje o využívaném zařízení nezbytném pro řádné a bezpečné poskytování služeb.

(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 a 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 síť 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/pronajímaném zboží,
 - komunikace s námi,
 - 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

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/pronajímaném 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 Nařízením 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/pronajímaném 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 námítky, u cookies změny nastavení.

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

B. SOUHLAS

Vždy máš právo volby, zda nám souhlas dáš nebo ne.

Uzavíráš-li s námi účastnickou smlouvu, vždy se tě zeptáme, zda nám souhlas udělíš, a tvé rozhodnutí promítneme do relevantní části smlouvy (jedná se o oddělenou část smlouvy). Pokud nám dáváš souhlas elektronicky, dáváš svou volbu najevo zaškrtnutím políčka k tomu určenému. Některé souhlasy neuděluješ při uzavření smlouvy, ale můžeš je udělit následně, např. při účasti v soutěži či speciální marketingové nabídce, chceš-li, aby tvé údaje byly zveřejněny v telefonních seznamech (viz níže) atp.

Každý účastník i uživatel má přehled svých souhlasů, stejně jako oprávnění dostupné v Moje služby, 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 jsi služby využíval (jedná se o informaci spojenou s tím, na jaké základnové stanici bylo koncové zařízení připojeno), včetně profilování, které znamená, že nabídky jsou pro tebe 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 ke tvým údajům, zasíláme ti informace o produktech takových třetích stran, které pro tebe mohou být zajímavé. V rámci marketingu tak dochází k profilování např. na základě tvého věku, jaké a jak používáš 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/námitku“: ANO

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

Popis: pokud k tomu udělíš souhlas, můžeme tvé 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/námitku“: ANO (podle pravidel definovaných třetí stranou)

DOBA ZPRACOVÁNÍ SHRNUÍ

Tvé 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 jsi nám udělil souhlas se zpracováním údajů, jsou data zpracovávána po dobu 6 měsíců.

Práva subjektu údajů

Jelikož jsi uživatelem předplacené karty informujeme tě, že předplacenou kartu můžeš využívat i bez poskytnutí osobních údajů (vyjma údajů, které zpracováváme proto, abychom ti mohli poslat SIM). Proto veškeré údaje, které k tvému telefonnímu číslu zpracováváme, jsou dostupné v elektronické podobě uživateli telefonní čísla v Moje služby. Zde naleznáš i informace, jaká oprávnění a souhlasy jsou k danému telefonnímu číslu nastaveny, a to v sekci Smlouva podsekce Nastavení Souhlasů, kde můžeš jednotlivá oprávnění jednoduše změnit.

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

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

Pokud odvoláš 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 ti bude posláno obchodní sdělení, i když jsi souhlas odvolal (nemělo by se však jednat o rozmezí více jak 72 hodin)

Svá práva můžeš uplatnit písemně na adrese sídla společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. Rovněž se můžeš obrátit na našeho Pověřence ochrany osobních údajů na adrese T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, nebo elektronicky na: privacy@t-mobile.cz.

Můžeš nás kontaktovat rovněž na další kontakty uvedené v sekci Kontakty a my ti rádi pomůžeme s vyřízením tvých práv.



Práva subjektů údajů dle GDPR:

Následující práva subjektů údajů můžeš uplatnit pouze v omezeném rozsahu tvé předplacené karty.

Právo na přístup

Máš právo na potvrzení, zda zpracováváme tvé osobní údaje, a pokud ano, máš 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 tebe, zda dochází k automatizovanému rozhodování a s tím související informace. Právo na přístup má pouze osoba, které je pro nás identifikovatelná a jejíž totožnost byla ověřena.

Právo na kopii údajů

Máš právo nás požádat o kopii tvých 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, ti nemohou být poskytnuty. Protože jsme poskytovatel služeb elektronických komunikací, které jsou chráněny důvěrnosti 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, nicméně za další kopie na tvou žádost můžeme účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů ve výši stanovené v Ceníku.

Právo na opravu

Máš právo na opravu svých údajů. Vezmi prosím na vědomí, že je i tvou povinností, jsi-li s námi ve smluvním vztahu, oznamovat změny tvých údajů a doložit, že k takové změně došlo.

Zároveň jsi povinen nám poskytnout součinnost a poskytnout nám správné údaje v případech kdy zjistíme, že údaje, které o tobě 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 nějž byly zpracovávány (např. plnění smlouvy), jsou takové údaje anonymizovány/vymazány.

Máš právo na to, abychom vymazali údaje, které o tobě zpracováváme, pokud je dán jeden z těchto důvodů: (a) údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly údaje zpracovávány, (b) odvolal jsi souhlas se zpracováním založeném na tvém souhlasu, (c) vznesl jsi 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 tvé 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 domníváš, 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 ty si nepřeješ provedení výmazu, (c) údaje mají být smazány, ale ty je vyžaduješ pro určení, výkon nebo obhajobu tvých právních nároků, (d) vzneseš-li námitku proti zpracování pro účely oprávněných zájmů správce a je třeba ověřit, zda naše oprávněné důvody pro zpracování převažují nad tvými oprávněnými důvody, máš právo požadovat, abychom omezili zpracování tvých osobních údajů.

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



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

Právo na přenositelnost

Pokud jsi nám poskytl údaje, jejichž zpracování je založeno na souhlasu nebo na smlouvě a provádí se automatizovaně, máš 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 tebou určenému správci. V případě, že by však výkonem tohoto práva mohlo dojít k nepříznivému dotčení práv a svobod třetích osob, žádosti nevyhovíme.

Právo vznést námitku

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

U přímého marketingu můžeš námitku zadat přímo v samoobsluze Moje služby.

Odvolání souhlasu

Pokud jsi nám udělil souhlas, můžeš takový souhlas kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházející ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním.

Souhlas můžeš jednoduše odvolat přímo v samoobsluze Moje služby. Zpracování bude ukončeno bez zbytečného odkladu.

Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Máš právo ne být předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro tebe mělo právní účinky nebo se tě 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 tvém výslovném souhlasu.

Právo obrátit se na dozorový orgán/právní ochrana

Máš 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.

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 některé tvé Údaje v rámci této spolupráce zpřístupníme. Při poskytování tvých 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 tvým 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 tvých 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 třetím stranám

Dojde-li k opravě nebo výmazu tvých údajů, budeme informovat jednotlivé příjemce, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě tvé žádosti ti 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

Bereš na vědomí, že konverzace na webovém chatu nebo komunikace s Katusem přes Facebook při projednávání tvé stížnosti či podnětu může být zachycen formou elektronického záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a námi.

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 Kaktus.

Obchodní sdělení ti můžeme zasílat na základě skutečnosti, že jsi naším zákazníkem (uživatelé našich služeb) nebo nejsi-li naším zákazníkem na základě tvého souhlasu. V případě, že se jedná o obchodní sdělení třetích stran, zasíláme ti je, jen pokud jsi nám k tomu dal souhlas.

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

Kterýkoliv účastník je oprávněn vyslovit nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení na Facebooku a webovém chatu zákaznické podpory, nebo písemně na adresu sídla TMCZ (úsek služeb zákazníkům) nebo jiným způsobem oznámeným mu ze strany TMCZ.

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.

Aplikace

Společnost T-Mobile poskytuje svým zákazníkům řadu funkcionalit prostřednictvím aplikací.

Abys mohl aplikaci využívat, musíš si ji stáhnout z relevantního obchodu, který je závislý na operačním systému, nainstalovaném na zařízení (systém Android na Google Play; systém iOS na App Store; systém Windows na Microsoft Store).

Aplikace, které společnost T-Mobile poskytuje pod značkou Kaktus, mohou využívat několik systémů třetích stran za různými účely:

- Sledování chyb a logování (zaznamenávání) - pro sledování chyb v aplikacích jsou použity nástroje systému Fabric.Beta, Crashlytics. Údaje o zákaznících jsou v aplikacích anonymizovány, kompletní výčet sledovaných atributů zařízení, na kterém je aplikace provozována, je uveden na <http://try.crashlytics.com/security/>.
- Optimalizace aplikací, aby se chovaly pro zákazníky co nejlépe – protože je naším cílem realizovat aplikace uživatelsky co nejvíce přívětivé, využíváme systémy, které nám pomáhají optimalizovat průchod aplikací tak, aby se zákazníci dostali k cíli své cesty co nejrychleji a neefektivněji. Za tímto účelem mohou být v aplikacích zapojeny systémy: o
 - Exponea – je nástroj, který je částečně integrovaný se systémy T-Mobilu a může využívat některé informace, které pomohou více přizpůsobit obsah aplikace konkrétnímu uživateli;
 - Google Analytics – zákazník je v Google Analytics sledován pouze na základě cookie. T-Mobile Digital mu neposílá žádné další osobní údaje uživatelů, takže vše zůstává plně anonymní.

Všechny informace, které vedou v aplikacích k větší personifikaci, jsou navázány na souhlasy, které zákazník uděluje společnosti T-Mobile. Pokud si zákazník nepřeje, aby byla aplikace optimalizována pro jeho konkrétní potřeby, má možnost relevantní souhlas s personifikací změnit na úrovni svého profilu.

V rámci přihlašování do aplikací bývá uvedeno několik druhů přihlášení. Typické druhy přihlášení jsou:

- Přihlášení pomocí jednorázového hesla (tzv. OTP neboli One Time Password) – při tomto druhu přihlášení spustí požadavek zákazníka proces, ve kterém je vytvořeno jednorázové heslo (typicky 4-6 znaků), které je posláno na telefonní číslo, které bylo u začátku tohoto procesu uvedeno. Zadání jednorázového hesla prověří skutečnost, že zákazník disponuje daným telefonním číslem, na které bylo jednorázové heslo posláno. Ověřením se zákazník dostane do aplikace, kde může daný účet spravovat.



- Přihlášení pomocí uživatelského jména a hesla – každý zákazník si může ke službám, které od společnosti T-Mobile využívá, nastavit uživatelské jméno a heslo. V případě použití této metody v aplikaci je poskytnutí správného jména a hesla vyhodnoceno jako validní přístup, který následně umožní uživateli práci v aplikaci pod daným účtem.
- Obohacování hlavičky (Header Enrichment) – jedná se o metodu, která může být aplikována pouze v případě, že je dané zařízení, ze kterého je aplikace vyvolávána, připojeno na datovou síť T-Mobilu. Pokud je tato podmínka splněna a zákazník si zvolí tento typ přihlášení, dochází k identifikaci jeho telefonního čísla na základě síťové identifikace. Následně je aplikaci toto telefonní číslo předáno a zákazník je již bez nutnosti zadávání dalších údajů vpuštěn do aplikace.

Obsah, který zákazník má k dispozici, je závislý na typu aplikace. Aplikace může uživateli zprostředkovat přístup k nastavení jeho profilu a služeb, k vyúčtování a platbám nebo například k výhodným nabídkám, soutěžím a akcím.

Vzhledem k tomu, že je každá aplikace nainstalovaná vždy v zařízení, kterým disponuje zákazník, má možnost se vyjádřit k tomu, nakolik je s aplikací spokojen v obchodech, které přísluší k operačnímu systému, který jeho zařízení využívá. Hodnocení aplikace je vítaným zdroje zpětné vazby.

Podrobnější informace o zpracování Tvých osobních údajů v rámci poskytovaných služeb prostřednictvím Aplikace mohou být uvedeny v podmínkách jednotlivých služeb.

V případě, že zákazník není z jakéhokoli důvodu s aplikací spokojen, má vždy možnost aplikaci odinstalovat.

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 ti poskytnut přístup do našich systémů, vždy obdržíš 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 ti 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 Moje Služby, popř. dalších kanálů, má-li k tomu odpovídající oprávnění (úroveň hesla).

Každý uživatel telefonního čísla nalezne v samoobsluze Moje služby dostupné aktuální informace, které jsou ve vztahu k danému telefonnímu číslu zpracovávány (např. informace obsažené v tzv. podrobném výpisu).

Jako Uživatel prosím vezmi 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 nejsi ve smluvním vztahu, ale např. jsi nám udělil souhlas se zpracováním v rámci marketingové akce nebo jsi projevil zájem o to, abychom tě kontaktovali s naší nabídkou. Tvé údaje nám mohla poskytnout i třetí osoba, např. rodinný příslušník či tvůj známý, který nás požádá, abychom tě kontaktovali ohledně vašeho zájmu o naše služby nebo nám tvé údaje předal třetí subjekt mající souhlas s takovým předáním dalšímu správci za účelem nabídky produktů a služeb.

Nejsi-li zákazníkem T-Mobilu a nemáš již zájem o nabídku našich služeb či produktů, můžeš posílání takových nabídek jednoduše odmítnout na adrese uvedené v poslané nabídce nebo při komunikaci s námi. Zároveň nám takovou informaci můžeš poslat i na adresu naší společnosti, v takovém případě je však nezbytně nutné, abys uvedl zejména e-mailovou adresu, na které tě nemáme kontaktovat a samozřejmě tvou 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 jsi 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 přicházejících 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 nempustit Tě do prostor společnosti. Čestné prohlášení bude společnost uchovávat maximálně po dobu 3 měsíců od jeho podpisu a poté bude skartováno.

Pokud jsi nám údaje poskytl v rámci konkrétní aktivity, prosíme, abys primárně využil kontakt, který jsme ti sdělili při shromáždění tvých údajů.

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné od 23.3.2021

