

Prohlášení o ochraně osobních údajů

Osobní údaje zákazníků zodpovědně chráníme.

- Postupujeme v souladu s platnými právními předpisy.
- Jsme držitelem certifikátu na systém řízení bezpečnosti informací.
- Veškeré vaše dotazy k ochraně osobních údajů rádi zodpovíme.

Jsme si vědomi významu ochrany osobních údajů a soukromí našich zákazníků, a proto při uchovávání a zpracování vašich osobních údajů postupujeme v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, se zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a dále dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku, jakož i příslušných norem Evropské unie. Z těchto předpisů pak vycházejí i naše Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníka, které jsou součástí Všeobecných podmínek.

Jsme držitelem certifikátu na systém řízení bezpečnosti informací (ISMS) podle normy ČSN ISO/IEC 27001:2014. 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.

Proč zpracováváme vaše osobní údaje

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ovšem pro uzavírání účastnických smluv a plnění závazků jsou některé vaše údaje nezbytné. Údaje, které nám předáte, zpracováváme především pro účely poskytování našich služeb a produktů, vedení účtu a provádění vyúčtování, dále pro vnitřní potřebu, pro marketingové a obchodní účely, případně pro vymáhání pohledávek či hodnocení platební morálky. Přehled údajů, k jejichž zpracování jsme oprávněni přímo ze zákona, jakož i informaci o údajích, jejichž zpracování lze odmítnout, naleznete v [Příloze č. 1](#).

Rozhodnete-li se zpracování některých údajů odmítnout, máte možnost tak učinit jednoduše zavoláním na naše Zákaznické centrum 738333332 (3332 ze značky innogy Mobil), popřípadě písemným oznámením zasláným na naši adresu innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4.

Komu mohou být údaje poskytnuty

V případě některých činností, jako je například spojení a přístup k síti jiných operátorů, vzájemné vyúčtování, činnosti v rámci koncernu T-Mobile, marketingové aktivity, vymáhání pohledávek aj., spolupracujeme s třetími stranami, kterým je nutné některé údaje zpřístupnit. Abychom tak mohli učinit, potřebujeme v některých případech váš souhlas, o němž budete při uzavírání smlouvy požádáni. Přehled údajů, jejichž poskytnutí třetím stranám vyplývá přímo ze zákona, jakož i údajů, s jejichž poskytnutím je třeba váš souhlas, naleznete v [Příloze č. 1](#). Pro informaci o subjektech, se kterými v současné době spolupracujeme a jimž některé údaje předáváme, nahlédněte do seznamu zpracovatelů v [Příloze č. 2](#). Při poskytování vašich osobních údajů třetím stranám však vždy dbáme s největší opatrností na to, aby byly poskytnuty údaje pouze v nezbytném rozsahu, a to důvěryhodným subjektům, které se zavázaly poskytnuté údaje řádně a bezpečně chránit.

Spravované údaje jsme dále povinni poskytnout v případech daných zákonem, například orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení apod.

Jak zajišťujeme bezpečnost při zpracování údajů

Klademe velký důraz na bezpečnostní politiku v rámci společnosti, mlčenlivost zaměstnanců, dodržování vnitřních směrnic a výběr smluvních partnerů. Zachováváme důvěrnost komunikací, zpráv, provozních a lokalizačních údajů dle zákona o elektronických komunikacích. Pro zpracování osobních údajů volíme nejnovější technické prostředky umožňující jejich maximální ochranu.

Jak chráníme osobní údaje na portálech

Informace, které jsou chráněny zvláštními právními předpisy (například vaše osobní a provozní údaje), jsou vám na našich portálech zpřístupněny pouze po vaší předchozí identifikaci a autentizaci pomocí přihlašovacích údajů.

Bezpečný přístup k našim portálům je zaručen využitím nejmodernějších technologií a podporou odpovídajících standardů. Jakmile se přihlásíte svým uživatelským jménem a heslem, veškerý přenos dat mezi vašim prohlížečem a servery T-Mobile je zajištěn šifrovanou komunikací. Certifikát zabezpečení vydala uznávaná certifikační autorita, společnost VeriSign, Inc.

Základní pravidla pro práci s heslem

Používejte silná hesla: Jednoduché heslo se dá snadněji rozluštit nebo odvodit a následně zneužít. Nepoužívejte proto slova nebo čísla, která mají souvislost s vámi nebo vašimi rodinnými příslušníky, jejich datem narození či telefonním číslem apod.

Chraňte své heslo: Heslo si zapamatujte, nezapíšíte si jej na poznámkové lístky, do diářů apod., nikomu je nesdělujte. Nepovolujte v nastavení počítače zapamatování hesel.

Jak kontaktujeme naše zákazníky (ochrana před "phishing" a "social engineering" útoky)

Při kontaktu se zákazníky, například prostřednictvím Zákaznického centra innogy Mobil, používáme údaje, které nám byly poskytnuty ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů.

Kromě osobního nebo písemného kontaktu používáme ke komunikaci se zákazníky elektronickou poštu, fax a telefon, resp. mobilní telefon (hovory, SMS nebo MMS).

Pokud je v těle e-mailu uveden aktivní odkaz na webové stránky, jedná se o odkaz na stránky umístěné na www.volejtesinnogy.cz. Prostřednictvím telefonu kontaktujeme zákazníky z telefonních čísel +420 738 333 332 (též 3332), +420 603 603 603 (též 4603) nebo +420 603 60 4644 (též 4644).

Naši zaměstnanci při komunikaci se zákazníky nikdy nepožadují sdělení přihlašovacího hesla k našim online službám.

Obchodní sdělení

V rámci zpracování vašich údajů pro marketingové a obchodní účely můžeme zpracovávat tyto údaje jak pro vlastní marketingové a obchodní aktivity, tak pro marketingové a obchodní aktivity jiných subjektů a rovněž souhlasíte se zasláním obchodních sdělení společnosti T-Mobile a jiných subjektů. Zasiláme-li vám SMS, která v úvodu obsahuje znak *, jedná se o obchodní sdělení, jehož odesílatelem je T-Mobile a jehož účelem je informovat o nových produktech a službách Operátora nebo jiných subjektů.

Nepřejete-li si, abychom zpracovávali vaše údaje pro marketingové účely a abychom vám zasílali jakákoli obchodní sdělení, případně pouze obchodní sdělení obsahující nabídky jiných subjektů odlišných od T-Mobile, můžete se kdykoli obrátit telefonicky na naše Zákaznické centrum +420 738 333 332 (též 3332 ze značky innogy Mobil) nebo napište na poštovní adresu Operátora uvedenou ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Telefonní seznam

S vaším souhlasem bude vaše telefonní číslo spolu se jménem a adresou uvedeno v telefonním seznamu. Dále pak poskytovatel univerzální služby, společnost Telefonika O2 Czech Republic, a.s., vede v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. telefonní seznam, do něhož jsou všichni podnikatelé poskytující veřejně dostupné telefonní služby (operátoři) povinni poskytnout údaje svých účastníků, kteří s uvedením v tomto seznamu souhlasili.

Informace o přístupu k pozitivnímu registru

V souladu s článkem 9. Všeobecných podmínek oznamujeme, že společnost T-Mobile Czech Republic a.s. přistoupila k Pozitivnímu registru sdružení SOLUS. Více informací naleznete na webových stránkách sdružení www.solus.cz.

Informace a pomoc při případném zneužití údajů

Kdykoliv máte možnost obrátit se na naše Zákaznické centrum 738 333 332 (3332 ze značky innogy Mobil), kde vám naši operátoři rádi zodpoví dotazy týkající se osobních údajů.

Žádost o informace, jaké údaje, za jakým účelem a jak jsou zpracovány, můžete podat písemně na adresu:

innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomíčková 2144/1
148 00 Praha 4

Rovněž máte možnost kdykoliv požádat o opravu, doplnění či likvidaci údajů, případně odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů v případech, kdy zpracování takových údajů nevyplývá ze zákona.

Zpracovávané údaje

Přehled údajů, jejichž poskytnutí třetím stranám vyplývá přímo ze zákona, jakož i údajů, s jejichž poskytnutím je třeba váš souhlas.

I. Údaje, jejichž zpracování vyplývá přímo ze zákona

Poskytování služeb a souvisejících služeb

Zpracování těchto údajů vyplývá přímo ze zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, § 5, odst. 2. písm b), tj. zpracování nezbytné pro plnění účelu smlouvy, jakož i ze zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, § 61, odst.4, § 87 a násl.

Zpracovávané osobní údaje:

- titul, jméno, příjmení,
- adresa,
- rodné číslo, případně jiný národní identifikátor,
- čísla předložených dokladů,
- obchodní firma: název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo,
- faxové a telefonní číslo, e-mailová adresa,
- účastnická smlouva, mobilní čísla Happy Partner SIM karet, číslo SIM karty, aktivní tarif, heslo pro komunikaci,
- způsob úhrady, bankovní spojení, finanční limit pro inkasní platbu, údaje o platební kartě,
- biometrický podpis (při podpisu smlouvy elektronicky).

Zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování, k identifikaci zneužívání sítě a služeb

Zpracování těchto údajů vyplývá přímo ze zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, § 5, odst. 2. písm b), tj. zpracování nezbytné pro plnění účelu smlouvy, jakož i ze zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, § 87 a násl.

Zpracovávané osobní údaje:

- číslo volajícího a volaného,
- údaje o lokaci (v případě roamingu),
- datum, čas a délka volání,
- označení tranzitní ústředny
- (vše bez jakýchkoli dalších údajů o účastníkovi, tj. beze jména apod.).

Vymáhání pohledávek

Zpracování těchto údajů vyplývá přímo ze zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, § 5, odst. 2. písm. e), tj. za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů správce, jakož i ze zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, § 90 odst. 3.

Zpracovávané osobní údaje:

- číslo zákazníka,
- jméno, příjmení, adresa,
- rodné číslo, IČO,
- čísla dlužných faktur, datum splatnosti, dlužné částky,
- variabilní symbol pro hromadnou úhradu,
- kontaktní telefonní a faxová čísla, e-mailová adresa,
- údaj, zda jde o smlouvu na dobu určitou či neurčitou,
- limit pro vymáhání,
- telefonní čísla patřící k dané smlouvě.

II. Údaje, o jejichž zpracování může zákazník rozhodnout

Marketingové a obchodní účely

Zpracovávané osobní údaje:

- jméno, příjmení,
- datum narození (věk),
- pohlaví,
- adresa bydliště, telefonní číslo,
- název firmy, kontraktační, adresa, telefonní číslo, IČO,
- provolaná částka za x měsíců.

Telefonní seznamy a informační služba

Zpracovávané osobní údaje:

- jméno, příjmení,
- adresa, telefonní číslo, případně e-mailová adresa.

Ověřování a hodnocení platební morálky, případně předání do pozitivních registrů či registrů dlužníků v případě neplnění závazků vyplývajících ze smlouvy

Zpracovávané osobní údaje:

- ID záznamu,
- jméno, příjmení,
- rodné číslo, adresa,
- datum vzniku dluhu, produkt, výše dlužné částky po splatnosti, počet dlužných vyúčtování,
- údaj o postoupení pohledávky, datum zaplacení, údaj o odpisu pohledávky,
- v případě pozitivního registru navíc pohlaví, údaje o dokladech totožnosti, o uzavření účastnické smlouvy, o finančních závazcích účastníka z účastnické smlouvy a o zajištění a plnění těchto závazků, další údaje vypovídající o bonitě a platební morálce účastníka

Zpracovatelé osobních údajů

Firmy, kterým při dodržení všech zásad bezpečnosti poskytujeme osobní údaje zákazníků

Účel	Název	IČO
Poskytování služeb elektronických komunikací	Cleverlance Enterprise Solutions a.s.	27408787
	Deutsche Telecom AG	
	HEWLETT-PACKARD s.r.o.	17048851
	T-Mobile Deutschland GmbH.	
	T-Systems International GmbH.	
	obchodní zástupci T-Mobile (zejména Telemarketing Prague a Option One)	
	Petr Czaderna	01259351
Poskytování služeb elektronických komunikací, příprava faktur, doručování korespondence, archiv	A.L.C.Z. a.s.	27585255
	ATODA Telemarketing, spol. s.r.o.	48115916
	Cromwell a.s.	26155770
	Česká pošta, s.p.	47114983
	DHL Express (Czech Republic), s.r.o.	25683446
	IN TIME	25722174
	MUFF, s.r.o.	03980090
	PJ Expedis	28676521
	Ranger communication Centres a.s.	27433391
Marketingové a obchodní účely	ADASTRA, s.r.o.	26202981
	Advanced Telecom Services, s.r.o.	27635007
	A-Giga s.r.o.	27188990
	Altron Business Solutions, a.s.	24230031
	Atoda Telemarketing, spol. s r.o.	48115916
	Cante Trade a.s	28366433
	CARD CENTRUM, a.s.	25761731
	Český marketing s.r.o.	28179617
	Global Payments Europe, s.r.o.	27088936
	IBRS - International Business and Research Services, s.r.o.	26137585

Účel	Název	IČO
Marketingové a obchodní účely	Ipsos Tambor, s.r.o.	26738902
	ISC Communication Czech a.s.	26315521
	ESSOX, s.r.o.	26764652
	EventHouse s.r.o.	29009715
	Exponea, s.r.o.	50017560
	g82, s.r.o.	28467647
	GfK Czech, s.r.o.	15271757
	GODS s.r.o.	45787956
	Komerční banka, a.s.	45317054
	MAFRA, a.s.	45313351
	Market Vision, s.r.o.	26502097
	MediaCall, s.r.o.	24198013
	Millword Brown Czech Republic, s.r.o.	25782606
	NMS Market Research, s.r.o.	25749315
	OGILVY ONE, a.s.	25725831
	Pražská energetika, a. s.	60193913
	PRINT + MORE, a.s.	26155770
	Proboston Creative, s.r.o.	28948904
	Psyma Praha s.r.o.	61509817
	innogy Energie, s.r.o.	49903209
	Proveon, a.s.	27707687
	Proveon CustomerServices s.r.o.	29283701
	Quality Brands, s.r.o.	2768 7198
	Ranger Communication Centres, a.s.	26419203
	Simio, a.s.	27655709
	SimplyS, s.r.o.	28457901
	STEM/MARK, a.s	61859591
Tarifomat.cz	29283183	
TNS AISA s.r.o.	45801851	
TRENCH, s.r.o.	24137049	

Účel	Název	IČO
Marketingové a obchodní účely	u & we Advertising, spol. s r.o.	25675141
	URP s.r.o.	25633911
	Velti Platforms and Services Limited	
Vymáhání pohledávek	B4B INKASSO, s.r.o.	26794845
	Credit One, a.s.	27627721
	EOS KSI Česká republika, s.r.o.	25117483
	Intrum Justitia, s.r.o.	25083236
	KRUK International s.r.o.	24785199
	LogiCall Česká republika s.r.o	26849551
	M.B.A. Finance s.r.o	27407209
	Profidebt s.r.o.	27221971
Hodnocení platební morálky a registr dlužníků	Solus, zájmové sdružení právnických osob	
	Společnost pro informační databáze, a.s	26118513