

provozovaný společností Pilsen Mobile s.r.o., vydává tyto zásady zpracování osobních údajů

### Zásady zpracování osobních údajů

Cílem těchto Zásad zpracování osobních údajů určených pro zákazníky virtuálního mobilního operátora **CZECH MOBILE**, kterého provozuje a které vydala společnost Pilsen Mobile s.r.o. IČ 03628426, se sídlem V Bezovce 30, Plzeň, 30100, je informovat o tom, jaké osobní údaje společnost Pilsen Mobile s.r.o. jako správce zpracovává o zákaznících při poskytování služeb, o zájemcích o služby při kontaktech s nimi a o návštěvnících internetových stránek provozovaných Pilsen Mobile s.r.o., k jakým účelům a jak dlouho společnost Pilsen Mobile s.r.o. tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpracovává, komu a z jakého důvodu je může předat.

Cílem těchto Zásad je rovněž informovat zákazníky o tom, jaká práva jim v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů náleží.

Tyto Zásady se týkají zpracování osobních údajů zákazníků a přiměřeně i jejich zástupců či kontaktních osob, uživatelů služeb, zájemců o služby a návštěvníků internetových stránek provozovaných společností Pilsen Mobile s.r.o. („zákazník“), a to vždy v rozsahu osobních údajů odpovídajícím jejich postavení vůči společnosti Pilsen Mobile s.r.o.

Tyto Zásady jsou vydány v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“) za účelem zajištění informační povinnosti společnosti Pilsen Mobile s.r.o., jako správce dle čl. 13 GDPR.

#### A) Kategorie osobních údajů

Osobním údajem je jakákoli informace, která se vztahuje k fyzické osobě, kterou je společnost Pilsen Mobile s.r.o. schopná identifikovat. V souvislosti s poskytováním služeb může ze strany společnosti Pilsen Mobile s.r.o. dojít ke zpracování následujících kategorií osobních údajů.

#### 1. Osobní údaje uvedené v internetové Samoobsluze nebo v Aplikaci

Takové údaje jsou zpracovány v případě, že je uvedete v rámci internetové Samoobsluhy. Jedná se zejména o:

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- adresa trvalého pobytu, kontaktní adresa

#### 2. Kontaktní údaje

- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail

#### 3. Údaje o odebíraných službách a způsobu jejich využívání

- druh a specifikace, případně tarif poskytované služby
- objem poskytnutých služeb a jejich cena
- účetní doklady za spotřebované služby

#### 4. Provozní údaje a lokalizační údaje

Jsou údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro účtování za služby (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších službách poskytnutých ze strany Pilsen Mobile s.r.o. / Czech Mobile), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností společnosti Pilsen Mobile s.r.o. Jedná se zejména o:

- volající číslo
- volané číslo
- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)
- datum a čas uskutečnění spojení
- IMEI koncového zařízení
- počet poskytnutých jednotek
- doba trvání spojení
- číslo, název a umístění koncového bodu sítě
- typ přístupu k internetu

#### 5. Ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb

Tyto údaje vznikají při poskytování služeb, které nejsou službami elektronických komunikací, např. při využívání aplikací společnosti Pilsen Mobile s.r.o., nebo při poskytování služeb elektronických komunikací nad rámec údajů potřebných pro přenos zprávy. Údaje generované sítěmi při poskytování služeb elektronických

komunikací nad rámec provozních a provozních lokalizačních údajů jsou nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítí a služeb a údržbu sítí.

## **6. Údaje z komunikace mezi Pilsen Mobile s.r.o. a zákazníkem**

Tyto údaje vznikají při komunikaci související s poskytováním služeb mezi společností Pilsen Mobile s.r.o. a zákazníkem. Jedná se o zápisy osobní komunikace se zákazníkem Pilsen Mobile s.r.o. nebo jiného přímého kontaktu se zákazníkem, písemnou a elektronickou komunikací se zákazníkem a záznamy telefonických hovorů, chatové komunikace mezi zákazníkem a společností Pilsen Mobile s.r.o. .

### **B) Účely, právní důvody a doby zpracování osobních údajů**

Rozsah zpracovávaných údajů závisí na účelu zpracování. Pro některé účely je možné zpracovávat údaje přímo na základě smlouvy, oprávněného zájmu Pilsen Mobile s.r.o., nebo na základě zákona (bez souhlasu), pro jiné pouze na základě souhlasu.

#### **1. Zpracovávání z důvodu plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a z důvodu oprávněných zájmů společnosti Pilsen Mobile s.r.o.**

Poskytnutí osobních údajů nutných pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností Pilsen Mobile s.r.o. a pro ochranu oprávněných zájmů Pilsen Mobile s.r.o. je povinné. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely nepotřebujeme souhlas, nicméně proti zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů společnosti Pilsen Mobile s.r.o. je možné podat námitku. Zpracování z důvodu plnění smlouvy a plnění zákonných povinností nelze odmítnout. Jedná se zejména o tyto základní dílčí účely:

- zajišťování provozu a ochrany sítí elektronických komunikací (plnění smlouvy)
- poskytování služeb elektronických komunikací, platebních transakcí, poskytování dalších služeb (plnění smlouvy)
- vystavení daňových dokladů za spotřebované služby (plnění smlouvy)
- plnění zákonných daňových povinností (plnění zákonných povinností)
- účely stanovené zvláštními zákony pro potřeby trestního řízení a pro naplnění povinnosti součinnosti s Policií České republiky a dalšími státními orgány (plnění zákonných povinností)
- výměna údajů mezi provozovateli sítí a poskytovateli služeb elektronických komunikací pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování (plnění smlouvy)
- přímý marketing a obchodní sdělení (formou SMS, e-mailu, tele sales)
- s nabídkami služeb Pilsen Mobile s.r.o. a souvisejících služeb a produktů (oprávněný zájem)
- nahrávání a monitorování hovorů se zákaznickou linkou (plnění smlouvy)
- zajištění důkazů pro případ nutnosti obhajoby práv společnosti Pilsen Mobile s.r.o. včetně obchodního monitoringu (oprávněný zájem)
- evidence zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací (oprávněný zájem)

Osobní údaje pro tyto dílčí účely jsou zpracovány v rozsahu nutném pro naplnění těchto účelů a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány. Základní lhůty pro zpracování osobních údajů jsou k dispozici níže. U zákazníkům služeb je společnost Pilsen Mobile s.r.o. oprávněna v případě, že mají splněny veškeré své závazky vůči ní, zpracovávat v zákaznické databázi jejich základní osobní, identifikační, kontaktní údaje, údaje o službách a údaje z jejich komunikace se společností Pilsen Mobile s.r.o. po dobu 48 měsíců ode dne ukončení služby od společnosti Pilsen Mobile s.r.o. Daňové doklad vystavené společností Pilsen Mobile s.r.o. jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení. Dle § 90 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost Pilsen Mobile s.r.o. povinna uchovávat provozní údaje služby do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno reklamací. Pro tento účel společnost Pilsen Mobile s.r.o. zpracovává v souladu s § 64 odst. 8 až 10 a § 129 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích provozní údaje služby po dobu 3 až 6 měsíců od jejího poskytnutí, není-li třeba doba delší. Společnost Pilsen Mobile s.r.o. , je dále oprávněna zpracovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu o námitce proti vyřízení reklamace nebo do doby, po kterou může být pohledávka právně vymáhána. Dle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je společnost Pilsen Mobile s.r.o. , povinna uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a je na požádání povinna je bezodkladně poskytnout orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky pro účely zahájeného pátrání po konkrétní hledané nebo pohřešované osobě, zjištění totožnosti osoby neznámé

totožnosti nebo totožnosti nalezené mrtvoly, předcházení nebo odhalování konkrétních hrozeb v oblasti terorismu nebo prověřování chráněné osoby, Bezpečnostní informační službě pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem, Vojenskému zpravodajství pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a České národní bance pro účely a při splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem

## **2. Zpracovávání cookies z internetových stránek provozovaných společností Pilsen Mobile s.r.o.**

V případě, že má subjekt osobních údajů ve svém webovém prohlížeči povoleny cookies, zpracovává o něm společnost Pilsen Mobile s.r.o. záznamy chování z cookies umístěných na internetových stránkách provozovaných společností Pilsen Mobile s.r.o., a to pro účely zajištění lepšího provozu internetových stránek Pilsen Mobile s.r.o. a pro účely internetové reklamy společnosti Pilsen Mobile s.r.o.

### **C) Kategorie dalších příjemců osobních údajů**

Společnost Pilsen Mobile s.r.o. při plnění svých závazků a povinností ze smluv využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tito dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané od společnosti Pilsen Mobile s.r.o. mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze v rámci pokynů od společnosti Pilsen Mobile s.r.o. a nesmí je využít jinak. Jde zejména o činnost znalců, advokátů, auditorů, správu IT systémů, internetovou reklamu nebo obchodní zastoupení. Společnost Pilsen Mobile s.r.o. každého dodavatele pečlivě vybírá a s každým uzavírá smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů. Zpracovateli jsou společnosti se sídlem jak na území České republiky, tak se sídlem v členském státě Evropské unie nebo tzv. státech bezpečných. K předání a zpracování osobních údajů v zemích mimo území Evropské unie, dochází vždy v souladu s platnou legislativou.

### **D) Způsob zpracování osobních údajů**

Společnost Pilsen Mobile s.r.o. zpracovává osobní údaje ručně i automatizovaně. Společnost Pilsen Mobile s.r.o. vede evidenci veškerých činností, a to jak ručních tak automatizovaných, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.

### **E) Obchodní sdělení**

Pro obchodní sdělení užívá společnost Pilsen Mobile s.r.o. zkratku OS nebo jiné vhodné označení, ze kterého je zřejmé, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů. Z obchodních sdělení zaslaných společností Pilsen Mobile s.r.o. je vždy zřejmé, že společnost Pilsen Mobile s.r.o. je jejich odesílatelem. Obchodní sdělení zasílá společnost Pilsen Mobile s.r.o. na kontakty zákazníků na základě oprávněného zájmu společnosti Pilsen Mobile s.r.o. a to jen do doby než zákazník vysloví námitku proti tomuto zpracování. V zaslaných obchodních sděleních je rovněž kontakt pro odmítnutí zasílání těchto sdělení. Zákazník je v souvislosti s obchodními sděleními oprávněn umožnit využívání služeb Pilsen Mobile s.r.o. nebo kontaktů, které Pilsen Mobile s.r.o. poskytl, dítěti mladšímu 16 let, pouze v případě, že zákonný zástupce dítěte souhlasí s oslovením dítěte obchodními nabídkami prostřednictvím těchto služeb a kontaktů.

### **F) Informace o právech subjektů údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů**

Subjekt údajů v případě, že je pro Pilsen Mobile s.r.o. identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže společnosti Pilsen Mobile s.r.o. svoji totožnost, níže uvedená práva. Tato práva je nutné uplatnit způsobem, který je pro uplatnění konkrétního práva určen a nikoli na adresu pověřence pro ochranu osobních údajů. Na žádosti uplatněné v rozporu s těmito Zásadami nebude brán zřetel. Uvedená práva je též možné realizovat pouze ve vztahu k osobním údajům, u nichž je nepochybné, že patří žadateli.

#### **1. Právo na přístup k osobním údajům**

Dle čl. 15 GDPR má subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje následující práva:

- získat potvrzení, zda zpracovává osobní údaje,
- získat informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnostu dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU,
- získat kopii osobních údajů v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Výše uvedená práva související se zpracováním osobních údajů mohou Zákazníci společnosti Pilsen Mobile s.r.o. uplatnit zasláním emailového požadavku na adresu [info@czech-mobile.cz](mailto:info@czech-mobile.cz), avšak s ohledem na ochranu práv a svobod třetích stran z důvodu nemožnosti ztotožnit žadatele ve vztahu k historickým osobním údajům vztahujícím se k poskytnuté službě nelze předat kopii zpracovávaných osobních údajů. Společnost Pilsen Mobile s.r.o. zpracovává osobní údaje v rozsahu, v jakém jsou uvedeny v internetové Samoobsluze.

## **2. Právo na opravu nepřesných údajů**

Dle čl. 16 GDPR má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude společnost Pilsen Mobile s.r.o. , zpracovávat. Společnost Pilsen Mobile s.r.o.. provede opravu bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti.

## **3. Právo na výmaz**

Dle čl. 17 GDPR má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud společnost Pilsen Mobile s.r.o. neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Společnost Pilsen Mobile s.r.o. má nastaveny mechanismy pro zajištění automatické anonymizace či výmazu osobních údajů v případě, že již nejsou potřeba k účelu, pro který byly zpracovávány. Pokud se subjekt údajů přesto domnívá, že nedošlo k výmazu jeho osobních údajů, může uplatnit žádost o výmaz zasláním na emailovou adresu [info@czech-mobile.cz](mailto:info@czech-mobile.cz).

## **4. Právo na omezení zpracování**

Dle čl. 18 GDPR má subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování, a to zasláním písemného požadavku na emailovou adresu [info@czech-mobile.cz](mailto:info@czech-mobile.cz).

## **5. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování**

Dle čl. 19 GDPR má subjekt údajů právo na oznámení ze strany společnosti Pilsen Mobile s.r.o.. v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude společnost Pilsen Mobile s.r.o. informovat jednotlivé příjemce s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Na základě žádosti subjektu údajů může společnost Pilsen Mobile s.r.o. poskytnout informaci o těchto příjemcích.

## **6. Právo na přenositelnost osobních údajů**

Dle čl. 20 GDPR má subjekt údajů právo vyžádat si od společnosti Pilsen Mobile s.r.o.. osobní údaje, které se ho týkají a které poskytl společnosti Pilsen Mobile s.r.o. v souvislosti s uzavřenou smlouvou nebo na základě souhlasu a které se zpracovávají automatizovaně, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a dále právo žádat o předání těchto údajů jinému správci, bude-li řádně určena osoba jednající za příslušného správce a bude možné ji autorizovat. V případě, že žadatel využije svého práva na přenositelnost osobních údajů, společnost Pilsen Mobile s.r.o. mu s ohledem na ochranu práv a svobod třetích stran a nemožnost ztotožnit žadatele ve vztahu k historickým osobním údajům vztahujícím se k poskytnuté službě vystaví pouze report osobních údajů v rozsahu, v jakém jsou osobní údaje žadatele vedené v internetové Samoobsluze. Zákazníci společnosti Pilsen Mobile s.r.o. , mohou právo přenositelnosti uplatnit zasláním emailového požadavku na adresu [info@czech-mobile.cz](mailto:info@czech-mobile.cz), nebo využít internetové Samoobsluhy.

## **7. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Dle čl. 21 GDPR má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu společnosti Pilsen Mobile s.r.o. V případě, že společnost Pilsen Mobile s.r.o. neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, společnost Pilsen Mobile s.r.o. zpracování na základě námítky ukončí bez zbytečného odkladu. Námitku je možné vznést zasláním na emailovou adresu [info@czech-mobile.cz](mailto:info@czech-mobile.cz).

## **8. Automatizované individuální rozhodování včetně profilování**

Subjekt údajů má právo ne být předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro něj mělo právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotklo. Společnost Pilsen Mobile s.r.o.. uvádí, že neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro subjekty údajů.

## **9. Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů**

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

## **G) Pověřenec pro ochranu osobních údajů**

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: Pilsen Mobile s.r.o. pověřenec pro ochranu osobních údajů, V Bezovce 30, Plzeň, 30100. U požadavků na uplatnění práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR v souvislosti se zpracováním osobních údajů dodržujte vždy způsob, který je uveden v těchto Zásadách u konkrétního práva pro jeho uplatnění, a nezasílejte tyto konkrétní požadavky na kontakty pověřence. Pověřenec není řešitelem žádostí o uplatnění práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR.