

Informace o ochraně osobních údajů pro použití aplikace Můj T-Mobile společnosti T-Mobile

Ochrana Vašich osobních údajů přikládáme velký význam. Vždy Vás budeme informovat o tom, jaké osobní údaje od Vás získáváme, jakým způsobem je používáme a jak můžete ovlivnit proces jejich zpracování.

1. Jaké údaje získáváme, jak je používáme a jak dlouho u nás zůstávají uloženy?

a) Při registraci nebo přihlášení: při registraci v aplikaci nebo při přihlášení s použitím Vašich přihlašovacích údajů dochází ke zpracování těchto údajů:

Registrace a přihlášení:

Uživatelské jméno a heslo, nebo MSISDN a OTP (jednorázové heslo), nebo automatické přihlášení přes MSISDN při použití mobilní sítě.

Tyto údaje vyžadujeme k:

identifikaci uživatele, zobrazení požadovaných informací uživateli a personalizaci obsahu v aplikaci podle preferencí uživatele.

Tyto údaje zůstávají uloženy na našich serverech po dobu dvou let od posledního použití aplikace, a to na základě ustanovení článku 6 odst. 1 písm. b) GDPR (tj. splnění smlouvy).

b) Při použití aplikace: po přihlášení a při použití aplikace dochází ke zpracování těchto údajů:

Po přihlášení:

1. Přihlašovací a relační tokeny pro trvalé přihlášení k aplikaci.
2. Unikátní ID uživatele pro účely identifikování celého profilu a spravovaných služeb.
3. MSISDN a servisní ID spravované uživatelem prostřednictvím aplikace – v anonymizované podobě.
4. Další údaje týkající se smlouvy (počáteční/koncové datum smlouvy, typ smlouvy/služby atd.) a použití aplikace (způsob přihlášení, informace o operačním systému, verze aplikace atd.).
5. IP adresa nebo jiné technické informace.

Tyto údaje se vyžadují ke splnění těchto cílů:

Aplikace nabízí uživateli samoobslužnou funkci, tedy možnost sledování a správy všech smluv a připojení zprostředkovaných společností T-Mobile na jednom místě. Prostřednictvím aplikace rovněž zůstáváme v kontaktu s našimi zákazníky a zobrazujeme jim relevantní nabídky a další postupy za účelem zachování komerčně přínosného vztahu. Za tímto účelem zaznamenáváme a zpracováváme údaje o použití aplikace uživatelem. Dále zpracováváme údaje, které získáme v souvislosti s potřebou provádět technickou analýzu a s personalizací obsahu aplikace. V neposlední řadě jsou tyto údaje důležité pro zasílání relevantních informací uživateli o službách, jež uživatel spravuje v aplikaci, jako jsou nové faktury, neuhrazené platby atd.

Tyto údaje zůstávají uloženy na našich serverech po dobu dvou let od posledního použití aplikace, a to na základě ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) nebo písm. b) GDPR (tj. na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů nebo na základě splnění smlouvy).

c) Textový chat: jestliže použijete ke kontaktování zákaznického servisu textový chat na této stránce, odešlou se v okamžiku zahájení chatu pracovníkovi zákaznického servisu různé typy informací (článek 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Patří sem přihlašovací údaje, údaje o zákazníkovi (telefonní číslo, zákaznické číslo a poslední historie z chatu), téma nápovědy, které jste zvolili na stránce, verze Vašeho internetového prohlížeče a operačního systému a podobné údaje. Chatovací platforma poskytnutá smluvním zpracovatelem údajů, společností Sprinkl Inc., a Delaware corporation, případně chatovací platforma jiného poskytovatele, rovněž pravidelně odesílá informace o dostupnosti chatovací služby. Tyto informace slouží k povolení nebo zakázání tlačítka pro spuštění textového chatu na stránce. Údaje zůstávají uloženy po dobu 24 měsíců od ukončení chatu.

d) Podpora prostřednictvím T-Bota: T-Bot slouží k samoobslužné podpoře uživatelů a k navázání kontaktu se zákaznickým servisem. Je založen na modelu ChatGPT od poskytovatele OpenAI a poskytuje předdefinované odpovědi a pokyny. Informace poskytované T-Botem mají pouze informativní

charakter, jejich správnost, úplnost a vhodnost nelze vždy zaručit a T-Mobile za ně nenese jakoukoliv odpovědnost. Pro účely porozumění vašemu dotazu a zpracování odpovědi může zpracovávat s tím související osobní údaje (právní základ podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Veškeré dotazy a odpovědi jsou bezprostředně po zadání do chatbota anonymizovány. Tím je zajištěno, že ani v případě vložení osobních údajů do T-Bota nejsou žádné takové údaje dále zpracovávány. Nevkládejte žádné osobní údaje, které nejsou nezbytné pro vaše dotazy. Anonymní údaje mohou být dále využívány pro účely ověřování a zlepšování kvality poskytovaných informací (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

e) Sdílení obrazovky (Screen Sharing): Rychlá pomoc přímo na Vaší obrazovce. Abychom Vám mohli co nejefektivněji pomoci s řešením problémů a otázek ohledně naší aplikace, nabízíme Vám možnost živého sdílení obrazovky v reálném čase. Díky tomu můžete obrazovku své aplikace sdílet přímo s jedním z našich zákaznických poradců.

Náš pracovník zákaznického servisu uvidí pouze to, co se děje přímo v aplikaci Můj T-Mobile. Neuvidí žádné citlivé údaje a nemá ani přístup k žádným Vaším dalším aplikacím, upozorněním či soukromým souborům v zařízení. Videozáznam ze sdílení obrazovky nepořizujeme. Používáme platformu společnosti Sprinklr Inc., Delaware, USA, který je zpracovatelem osobních údajů. Sdílení obrazovky začne až poté, co sami v aplikaci kliknete na potvrzovací tlačítko a výslovně s ním souhlasíte [čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR]. Po celou dobu relace máte plnou kontrolu a můžete sdílení obrazovky kdykoli sami ukončit. Pro zajištění funkčnosti spojení a kvality našich služeb shromažďujeme nezbytné technické údaje a údaje o průběhu relace (ID, čas a délka trvání), údaje ukládáme po dobu 3 let.

2. Autorizace

K tomu, aby mohla aplikace fungovat na Vašem zařízení, potřebuje přístup k různým funkcím a údajům na daném zařízení. Je proto potřeba, abyste aplikaci udělili určitá oprávnění (článek 6 odst. 1 písm. a) GDPR, tj. souhlas se zpracováním osobních údajů).

Oprávnění jsou různými výrobci naprogramována různým způsobem. Individuální oprávnění mohou být například sdružena do kategorií oprávnění, takže můžete udělit souhlas pouze pro kategorii oprávnění jako takovou.

Upozorňujeme na to, že pokud zrušíte svůj souhlas s jedním nebo několika oprávněními, nemusíte pak mít přístup k celé řadě funkcí, které naše aplikace nabízí.

Jestliže udělíte oprávnění, použijeme je pouze v rozsahu, který popisujeme níže:

Údaje o Vaší poloze

Aplikace vyžaduje informace o Vaší aktuální poloze pro účely odeslání relevantních nabídek a pro komunikaci s Vámi. Kromě toho také používáme tyto informace v anonymizované podobě k monitorování kvality sítě a vylepšování služeb poskytovaných uživatelům. Pro účely nabídek se informace nezasílají a neukládají na našich serverech ani u smluvních zpracovatelů údajů – používají se proto pouze informace o lokalitě v reálném čase na zařízení. Pro účely monitorování kvality sítě se informace o poloze odesílají na naše servery výlučně v anonymizované podobě, tzn. že k těmto informacím nejsou přidruženy žádné identifikační znaky uživatele. Údaje o poloze pro marketingové účely se získávají z Vašeho zařízení pouze v případě, že jste se rozhodli pro zasílání personalizovaných nabídek a pro personalizovanou komunikaci, a pouze za předpokladu, že jste k tomu udělili souhlas na svém zařízení.

Kontakty/adresář

Aplikace vyžaduje přístup ke kontaktům/adresáři pro účely personalizace Vašeho seznamu služeb. Tyto informace se neodesílají na naše servery ani se na nich nijak neukládají.

Internetová komunikace

Aplikace vyžaduje přístup k internetu přes Wi-Fi nebo mobilní datovou síť pro účely aktualizací v reálném čase v souvislosti s Vaším užíváním poskytovaných služeb.

Fotoaparát

Aplikace může požadovat přístup k fotoaparátu pro účely skenování QR kódů při platbě faktur. Povolení pro fotoaparát se požaduje pouze při prvním pokusu uživatele o naskenování faktury. Tyto

informace se neodesílají na naše servery nebo servery smluvních zpracovatelů osobních údajů ani se na nich nijak neukládají.

Fotografie/média/soubory/úložiště

Aplikace může požadovat přístup k fotografiím/médiím/souborům/úložišti za účelem stažení a uložení faktur v PDF formátu (nebo jiných souvisejících souborů). O tato povolení aplikace žádá jen v případě, že uživatel provede určitou aktivitu. Tyto informace se neodesílají na naše servery nebo na servery našich smluvních partnerů, tj. zpracovatelů osobních údajů, ani se na nich nijak neukládají.

3. Odesílá aplikace push notifikace?

Push notifikace jsou zprávy, které aplikace odesílá do Vašeho zařízení a které se zobrazují s nejvyšší prioritou. Tato aplikace používá ve výchozím nastavení push notifikace pro důležité smluvní informace (podle služeb). Jestliže při instalaci aplikace nebo při jejím prvním použití udělíte svůj souhlas s personalizací obsahu, přizpůsobí se push notifikace Vašemu profilu (článek 6 odst. 1 písm. a) GDPR, tj. souhlas se zpracováním osobních údajů).

Přijímání push notifikací můžete v nastavení svého zařízení kdykoliv zakázat.

Údaje zpracovává náš smluvní partner, tj. zpracovatel údajů MoEngage.

4. Budou se vyhodnocovat moje uživatelské návyky, například pro reklamní účely nebo pro účely monitorování?

Vysvětlení a definice:

Byli bychom rádi, aby se Vám naše aplikace líbila a využívali jste všech výhod spojených s našimi výrobky a službami. Vaše uživatelské návyky analyzujeme na základě anonymizovaných nebo pseudonymizovaných údajů, aby se k Vám dostaly výrobky, které Vás zajímají, a abychom my mohli naši aplikaci dále vylepšovat i z uživatelského hlediska. My nebo společnosti, které pověříme zpracováním údajů, vytváříme uživatelské profily v rozsahu, v jakém to připouští zákon. Na základě těchto informací není možné vysledovat spojení s Vaší osobou. Dále uvedené informace jsou určeny k tomu, abyste měli obecný přehled o různých účelech zpracování údajů. Nastavení ochrany osobních údajů můžete změnit, tak abyste mohli vyjádřit souhlas s použitím nástrojů nebo jejich použití upravit. Nástroje, které jsou nezbytné pro naplnění účelu aplikace (tj. funkčnosti), není možné odmítnout (viz vysvětlení v předcházejícím bodě 3).

Měření dopadu na interních platformách (požadováno)

Cílem měření dopadu je jak statistické určení intenzity používání aplikace a počtu uživatelů, tak získání porovnatelných údajů pro všechny připojené služby. Jednotliví uživatelé se nikdy neidentifikují. Vaše identita zůstává trvale chráněna.

Vylepšení technické kvality aplikace (požadováno)

K měření kvality naprogramování aplikace nebo zaznamenání havárií a jejich příčin se provádí analýza sekvence programu a uživatelských návyků. Jednotliví uživatelé se neidentifikují.

Profily pro přizpůsobení aplikace chování uživatele (požadováno)

Údaje získané při monitorování událostí používáme rovněž k trvalému vylepšování aplikace. Ty mapují Váš pohyb v aplikaci. Analýzou tohoto pohybu můžeme získat poznatky o způsobech používání aplikace, na jejichž základě zase můžeme odhalit problémy při jejím používání a podle toho aplikaci vylepšovat. Jednotliví uživatelé se nikdy neidentifikují.

Profily pro personalizovaná doporučení (volitelné – souhlas)

Poskytujeme Vám personalizovaný obsah a doporučené odkazy na nabídky, služby nebo produkty. V rámci personalizovaných doporučení využíváme smluvního partnera, jenž vytvoří pseudonymizovaný profil událostí, které jste spustili v aplikaci (například služby a stránky, které jste použili nebo zobrazili), a přiřadí k profilu příslušné kategorie. Systém potom zobrazí obsah nebo informace, které odpovídají Vašemu profilu. Za žádných okolností se v souvislosti s profilem neidentifikují jednotliví uživatelé nebo osobní údaje.

a) Nezbytné nástroje

Tyto nástroje jsou nezbytnými předpoklady k tomu, abyste mohli prohlížet stránky a používat zásadní funkce. Vytvářejí podmínky pro používání základních funkcí, jako jsou přístup k zabezpečeným oblastem aplikace, správa Vašich služeb, provádění plateb atd. Zákonnou oporou použití těchto nástrojů je článek 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Některé z těchto nástrojů můžeme rovněž použít k zaslání důležitých informací o službách, které mají vliv na další čerpání služeb poskytovaných telekomunikační společností, jako jsou nové faktury, neuhrazené platby, aktualizace Vámi zadaných servisních/poruchových tiketů, výpadky služeb atd. Kromě toho se tyto nástroje spustí také v okamžiku, kdy použijete další funkce, například chat. Nástroje technické analýzy na interních platformách jsou nezbytné k tomu, abychom mohli provést technickou analýzu a měření dopadu, které používáme k dalšímu vývoji a vylepšování aplikace.

Společnost	Účel	Délka uložení	Funkce
T-Mobile Czech Republic a.s.	Přihlášení, funkce aplikace	120 dnů od posledního použití aplikace	Správce
MoEngage, Inc.	Push notifikace podle služeb / schránka s notifikacemi, jako jsou faktury, výpadky služeb atd.	120 dnů od posledního použití aplikace	Zpracovatel
Deutsche Telekom Digital Labs, Pvt. Ltd.	Reklamy v aplikaci / notifikace ve schránce pro zprávy o službách, jako jsou aktualizace zpráv o poruchách, výpadky služeb atd.	24 měsíců od posledního použití aplikace	Zpracovatel
Sprinklr Inc., a Delaware corporation	Chat	24 měsíců od posledního použití aplikace	Zpracovatel
Deutsche Telekom Digital Labs, Pvt. Ltd.	Technická analýza	24 měsíců od posledního použití aplikace	Zpracovatel
T-Mobile Czech Republic a.s.	Analýza používání aplikace a produktů pro jejich spolehlivé a bezpečné použití	120 dnů od posledního použití aplikace	Správce

b) Externí analytické nástroje (volitelné – souhlas)

Tyto nástroje nám pomáhají pochopit, jakým způsobem se používá naše aplikace. S použitím analytických nástrojů například určujeme počet jednotlivých uživatelů aplikace a analyzujeme způsoby použití aplikace a uživatelské interakce, a to na základě anonymních a pseudonymních informací, které důsledně používáme k tomu, abychom lépe pochopili, co naši zákazníci chtějí. Tyto údaje můžeme zpracovat na základě ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR, tj. souhlasu se zpracováním osobních údajů.

Společnost	Účel	Délka uložení	Funkce
Google (Google Analytics / Firebase)	Analýza používání aplikace a produktů pro jejich spolehlivé a bezpečné použití	26 měsíců / 14 měsíců	Zpracovatel

Soubory cookie Google Analytics používáme k získávání informací o tom, jakým způsobem uživatelé používají naši aplikaci. Tyto soubory cookie shromažďují informace v agregované podobě, na jejichž základě získáváme poznatky o tom, jak se naše aplikace používá. V nástroji Google Analytics anonymizujeme IP adresy a anonymizované údaje se potom odesílají společnosti Google, u které zůstanou uloženy.

Souhrnné informace o ochraně osobních údajů ve spojení se soubory cookie nástroje Google Analytics naleznete zde: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>.

c) Marketingové a jiné nástroje (volitelné – souhlas)

Tyto nástroje slouží k poskytování personalizovaného obsahu, tedy relevantních informací o výrobcích a službách, které Vám zasláme, a k měření efektivity poskytování takových informací. Při omezení marketingových nástrojů budete získávat stále stejný počet informací, nicméně ty pro Vás nemusejí být tak zajímavé. Tyto údaje můžeme zpracovat na základě ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR, tj. souhlasu se zpracováním osobních údajů.

Společnost	Účel	Délka uložení	Funkce
MoEngage, Inc.	Marketingové push notifikace, schránka s marketingovými notifikacemi	120 dnů od posledního použití aplikace	Zpracovatel
T-Mobile Czech Republic a.s.	Marketingové reklamy v aplikaci a další marketingová komunikace	24 měsíců	Správce
Deutsche Telekom Digital Labs, Pvt. Ltd.	Marketingové reklamy v aplikaci, schránka s marketingovými notifikacemi	24 měsíců	Zpracovatel
Facebook Pixel a Customer Audience	Optimalizace reklamy	Viz níže	Zpracovatel

Facebook (marketing):

Naše aplikace využívá služby společnosti Facebook Customer Audience a Facebook Pixel pro účely optimalizace zobrazované reklamy; podmínkou je udělení požadovaného souhlasu aplikaci Facebook. Další informace o těchto službách společnosti Facebook a informace o ochraně osobních údajů společnosti Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland, („Facebook“) naleznete na webové stránce <https://www.facebook.com/privacy/explanation>. Facebook Pixel v naší aplikaci zjistí, zda jste přihlášení k uživatelskému účtu Facebook, a potom použije tento účet k odeslání nashromážděných uživatelských údajů společnosti Facebook pro účely provedení analýzy a pro marketingové účely. Přímo v aplikaci Facebook můžete zkontrolovat anebo zakázat způsob, jakým společnost Facebook získává, dále zpracovává a používá tyto údaje.

Facebook Pixel je kód, který odesílá společnosti Facebook tyto údaje:

- Informace z hlavičky protokolu HTTP (včetně IP adresy, informací o internetovém prohlížeči, místu uložení stránky, dokumentu, URL stránky a uživatelského agenta prohlížeče společně s datem a časem použití).
- Údaje aplikace Pixel; sem patří ID Pixelu včetně Vašeho ID na Facebooku (tyto údaje se používají k propojení událostí s určitým reklamním účtem Facebooku a k jejich přiřazení k uživateli aplikace Facebook).
- Další informace o návštěvách našich stránek, standardní a uživatelské datové události.
 - Provedené objednávky (prodejní transakce).
 - Dokončené registrace a zkušební předplatné.
 - Vyhledávané produkty, vyvolané informace o produktu.

Zpracování uvedených údajů se týká pouze uživatelů s účtem u společnosti Facebook. Zobrazování reklam na stránkách Facebooku (partnera) s použitím služby Customer Audience neplatí pro uživatele, kteří nepoužívají aplikaci Facebook. Jestliže se ID Facebooku nepodaří přiřadit k uživateli aplikace Facebook, společnost Facebook zařadí takového uživatele do cílové skupiny (Customer Audience) podle všech příslušných pravidel, která jsme si vyhradili. Informace získávané tímto způsobem používáme k zobrazování reklamy na stránkách Facebooku (partnera).

Další informace společně s možnostmi nastavení pro ochranu Vašich osobních údajů pro reklamní účely naleznete v zásadách ochrany osobních údajů společnosti Facebook na webové stránce https://www.facebook.com/ads/website_custom_audiences/.

5. Kde naleznu informace, které jsou pro mě důležité?

V těchto informacích o zpracování osobních údajů naleznete přehled ustanovení o zpracování osobních údajů v rámci této aplikace.

Další informace, včetně informací o ochraně osobních údajů pro konkrétní produkty, naleznete na webových stránkách <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju>.

6. Kdo nese odpovědnost za zpracování údajů? Na koho se mohu obrátit, pokud budu mít jakékoliv dotazy k ochraně osobních údajů?

Společnost T-Mobile představuje správce osobních údajů. Jestliže budete mít jakékoliv dotazy, kontaktujte naše oddělení služeb pro zákazníky nebo se můžete obrátit na pověřence pro ochranu osobních údajů, jehož můžete kontaktovat prostřednictvím e-mailu: privacy@t-mobile.cz.

7. Jaká mám práva?

Máte právo:

- a) požádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelech zpracování osobních údajů, příjemcích údajů a o zamýšlené době uložení (článek 15 GDPR);
- b) požádat o opravu nebo doplnění nesprávných nebo neúplných údajů (článek 16 GDPR);
- c) kdykoliv zrušit svůj souhlas s účinností do budoucna (článek 7 odst. 3 GDPR);
- d) podat námitku proti zpracování osobních údajů na základě oprávněný chzajmů, a to z důvodů týkajících se Vaší konkrétní situace (článek 21 odst. 1 GDPR);
- e) požádat o vymazání údajů v určitých případech podle článku 17 GDPR – zejména v případě, že Vaše údaje již nadále nebudou potřeba vzhledem k účelu, ke kterému byly získány, byly zpracovány v rozporu se zákonem, zrušili jste svůj souhlas se zpracováním osobních údajů podle písm. c) anebo jste podali námitku proti zpracování osobních údajů podle písmene d) výše;
- f) požadovat, za určitých podmínek, omezení zpracování osobních údajů, jestliže jejich vymazání není možné nebo když bude povinnost k vymazání rozporována (podle článku 18 GDPR);
- g) na přenesení údajů (portaci), tzn. že obdržíte údaje, které jste nám poskytli, v běžně používaném a strojově čitelném formátu, například CSV, a můžete je podle potřeby odeslat jinému subjektu (článek 20 GDPR);
- h) podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

8. Komu předávám své osobní údaje?

Zpracovatelům, tzn. společnostem, které jsme pověřili zpracováním údajů v zákonem definovaném rozsahu, a to podle ustanovení článku 28 GDPR (poskytovatelé služeb, zprostředkovatelé). V tomto případě zůstáváme také výlučně odpovědnými za ochranu Vašich osobních údajů. Služeb jiných společností využíváme zejména v těchto oblastech: IT, prodej, marketing, finance, konzultace, služby pro zákazníky, personální otázky, logistika a tisk.

Spolupracujícím partnerům, kteří Vám poskytují služby na svou vlastní odpovědnost nebo na základě smlouvy, kterou s námi uzavřeli. To platí v případě, že si objednáte služby těchto partnerů od nás, že poskytnete svůj souhlas se zapojením takového partnera nebo že zapojíte partnera na základě zákonného souhlasu.

Veřejným orgánům: v některých případech jsme ze zákona povinni některé údaje odeslat veřejným orgánům, pokud o to požádají.

9. Kde se zpracovávají moje údaje?

Místem zpracování je Česká republika a další země EU.

Jestliže se ve výjimečných případech budou Vaše údaje zpracovávat také v zemích mimo Evropskou unii (tzn. ve třetích zemích), bude to možné pouze tehdy, když s tím budete výslovně souhlasit a když to bude nezbytné k tomu, abychom Vám mohli poskytovat služby, nebo když to bude stanoveno zákonem (článek 49 GDPR). Dále se Vaše údaje budou zpracovávat ve třetích zemích pouze v případě, že bude na základě přijetí konkrétních opatření zajištěna požadovaná úroveň ochrany údajů (například tedy na základě rozhodnutí Evropské komise o přiměřenosti nebo při předložení dostatečných záruk, podle ustanovení počínaje článkem 44 GDPR).

Toto prohlášení o ochraně osobních údajů bylo naposledy aktualizováno 17.8.2026