

# Zabezpečení a ochrana soukromí

## Bezpečný nákup: Zákon o prodeji zboží na dálku

Všechny produkty nabízené společností Gomibo mají lhůtu na rozmyšlenou **31 dnů**. Znamená to, že produkt lze vrátit do 31 dnů bez udání důvodu. Prostřednictvím této služby Gomibo prodlužuje zákonnou 14denní lhůtu na rozmyšlenou na 31 dnů! Díky tomu je společnost Gomibo na trhu jedinečná. Na [této stránce](#) si můžete přečíst všechny podmínky výměny a storna.

## Zabezpečení a ochrana soukromí

Verze: 3 listopadu 2023

Vaše soukromí a bezpečné zpracování vašich osobních údajů je pro nás velmi důležité! Samozřejmě si chcete objednat mobilní telefon, smlouvu a/nebo příslušenství, aniž byste se museli obávat o soukromí a bezpečnost online. Proto bychom vám rádi ukázali, jak s vašimi osobními údaji nakládáme, v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR).

## Kdo je zodpovědný za vaše údaje?

Za všechny osobní údaje, které nám předáte, zodpovídá společnost Gomibo, součást MobielWerkt BV. Toto jsou naše údaje:

Obchodní adresa:	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, The Netherlands
Poštovní adresa:	P.O. Box 3023, 9701 DA Groningen, The Netherlands
Registrační číslo u Nizozemské obchodní komory (KvK)	02093714
DIČ	CZ 685220409

Máte-li dotazy týkající se ochrany osobních údajů a zabezpečení, můžete se kdykoli obrátit na tým pro ochranu osobních údajů nebo na pověřence pro ochranu osobních údajů (FG) na e-mailové adrese [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com). Pověřenec pro ochranu osobních údajů (FG) společnosti Gomibo je oficiálně registrován u nizozemského úřadu pro osobní údaje (AP).

## Která data uchováváme a proč?

Gomibo shromažďuje osobní údaje různými způsoby. Které údaje se shromažďují, závisí na tom, co na našem webu děláte: procházíte jen web bez objednávky, nebo si u nás něco objednáte? Vliv má i to, co přesně si objednáte. Rádi bychom vám objasnili, které vaše údaje zpracováváme.

## Podrobnosti objednávky

Samozřejmě potřebujeme vědět, kdo jste, když u nás podáváte objednávku. Můžeme vám tak posloužit co nejlépe. Proto se ptáme na pohlaví, datum narození, iniciály a příjmení. K doručení objednávky potřebujeme také vaši adresu. Společně s vašimi iniciálami, příjmením, číslem objednávky a Track and Trace kódem pro sledování zašleme zásilku doručovateli.

Aktuální informace o vaší objednávce vám budeme zasílat e-mailem a někdy i textovou zprávou. K tomu budeme potřebovat vaši e-mailovou adresu a telefonní číslo. Budeme vám také zasílat faktury a informace o zakoupených produktech. Po odeslání objednávky se vás někdy zeptáme, co si o nás myslíte, obvykle e-mailem a někdy telefonicky. Díky vaší zpětné vazbě se můžeme dále zlepšovat!

## Platba

Platba objednávky vždy probíhá prostřednictvím zabezpečeného platebního prostředí. Propojení platby s objednávkou také probíhá v zabezpečeném prostředí. V případě platby kartou odesíláme vaše údaje z našeho zabezpečeného platebního prostředí přímo zpracovatelům plateb.

## Telefonní smlouvy \*

Když žádáte o smlouvu ve společnosti Gomibo, potřebujeme vaši totožnost, abychom si ověřili, kdo jste. K tomu potřebujeme váš doklad totožnosti. Uzavřeli jsme dohody s nizozemskou vládou o zpracování těchto osobních údajů, abychom mohli zabránit podvodům s identitou a rychleji vypátrat podvodníky a zločince.

K nahrání vašeho dokladu totožnosti používáme speciální software, který jsme vyvinuli ve společnosti Gomibo. To znamená, že vaše průkazová fotografie, rodné číslo a strojově čitelná zóna (MRZ) na průkazu jsou softwarem okamžitě zamaskovány. Tyto informace od vás nepotřebujeme. Zpracováváme však vaše jméno, příjmení, datum narození, místo narození, dobu platnosti dokladu, typ dokladu totožnosti a číslo dokladu.

Pokud si u nás zakoupíte smlouvu v obchodě nebo pokud nevyužijete naši smlouvu "Bez starostí", vyžádáme si kopii vaší bankovní karty. Číslo karty, číslo IBAN a jméno držitele karty musí být zřetelně viditelné, abychom mohli ověřit, že bankovní účet skutečně patří vám. Tím zabráníme tomu, aby si smlouvu placenou z vašeho účtu objednal někdo jiný. Některé údaje můžete zamaskovat, pokud potřebné informace zůstanou viditelné.

Pokud žádáte o uzavření smlouvy prostřednictvím společnosti Gomibo, můžeme na podporu vaší žádosti provést posouzení rizik v rámci boje proti finančním podvodům a podvodům s identitou.

\*Upozornění: na stránkách Gomibo.cz zatím není možné zakoupit smlouvu.

## Přenos telefonního čísla

Rozhodli jste se přenést své telefonní číslo k jinému operátorovi? Pak potřebujeme název vašeho stávajícího operátora, vaše telefonní číslo a typ připojení. Někdy potřebujeme také číslo vaší SIM karty nebo zákaznické číslo. Díky tomu zajistíme, že se vaše telefonní číslo přesune s vámi.

## Test příjmu a zátěže (ILT)

Pokud jste si vybrali balíček zařízení, který spadá pod regulaci zákona o finančním dohledu, potřebujeme vaše údaje pro test příjmu a zátěže (ILT). Tak máme jistotu, že jste si vybrali smlouvu, která odpovídá vaší finanční situaci. Test příjmu a zátěže (ILT) musí být proveden v souladu s nizozemským zákonem o finančním dohledu. Za tímto účelem zpracováváme složení vaší rodiny, čistý měsíční příjem a náklady na bydlení. V žádném případě nám za tímto účelem nemusíte zasílat výplatní pásku nebo jiné doklady!

## Podrobnosti o vašich produktech

Když si u nás zakoupíte výrobek, uložíme jeho IMEI a EAN číslo. Číslo IMEI je jedinečný kód, který je spojen s vaším konkrétním výrobkem. Číslo EAN je číslo, které je spojeno s typem výrobku, který jste u nás zakoupili. Tímto způsobem si můžeme být jisti, že skutečně dostanete to, co jste si u nás objednali.

U smlouvy uchováváme číslo vaší SIM karty. Díky tomu máme jistotu, že obdržíte správnou SIM kartu a že správná smlouva bude umístěna na správnou SIM kartu. Kromě toho vám tímto způsobem můžeme vždy poskytnout správnou službu, například pokud jste požádali o přenos čísla.

## Objednávky s dalšími službami

Rozhodli jste se u společnosti Gomibo objednat konkrétní služby, například pojištění nebo předplatné streamovací služby? Pokud ano, můžeme od vás v závislosti na poskytovateli služby potřebovat další doplňující údaje, jako je číslo IBAN nebo povolené inkaso pro odečtení pojistného z vašeho bankovního účtu, případně pro účtování nákladů na pravidelné předplatné poskytovatelem služby.

## Vyzvedávání objednávek v našem obchodě

Chcete si vyzvednout objednávku v našem obchodě? Pokud ano, vždy se vás zeptáme na několik ověřovacích otázek. Jako doklad pro vyzvednutí zásilky v prodejně vždy potřebujeme kopii dokladu totožnosti, abychom mohli potvrdit vaši totožnost. K pořízení kopie použijeme software, který jsme vytvořili ve společnosti Gomibo. Tento software automaticky zamaskuje fotografii (fotografie), rodné číslo a strojově čitelnou zónu (MRZ), které jsou na vašem dokladu totožnosti. Tyto informace od vás nepotřebujeme. Ostatní údaje na dokladu jsou nezbytné pro potvrzení, že jsme předali správný balíček.

## Komunikace

Rádi vás informujeme poštou, e-mailem, telefonicky nebo textovou zprávou, když si u nás objednáte zboží. Někdy vám budeme zasílat zprávy o tipech a tricích, bezpečnostních aktualizacích, žádostech o recenze, personalizovaných poukázkách, slevových nabídkách, informacích o ukončení vaší smlouvy nebo jiných důležitých informacích týkajících se vaší objednávky nebo osobních zájmů. Pomocí našich webových stránek nebo aplikace můžete také spustit kontrolu aktualizace smlouvy. Za tímto účelem vás požádáme o číslo mobilního telefonu, poštovní směrovací číslo, číslo domu, e-mail, datum narození a typ smlouvy. Tímto způsobem vás můžeme prostřednictvím servisních zpráv informovat o tom, kdy můžete smlouvu upgradovat nebo požádat o novou. Jako zákazník budete automaticky dostávat veškerá sdělení od společnosti Gomibo, s výjimkou našeho newsletteru. Náš newsletter budete dostávat pouze v případě, že jste k tomu dali výslovný souhlas. Své komunikační preference můžete snadno spravovat prostřednictvím svého Gomibo [účtu](#).

Používáme následující komunikační preference:

### Zpráva o stavu objednávky (vždy aktivováno)

*Budete dostávat informace o své objednávce, zákaznickém účtu, schůzce v obchodě, platbě a fakturách.*

### Servisní zprávy

*Příležitostně budete dostávat informace o svých předchozích objednávkách, například tipy, jak je používat, aktualizace, oznámení a informace o aktualizacích.*

### Slevy, nabídky, tipy a inspirace na míru

*Budete dostávat pouze informace týkající se konkrétně vaší předchozí objednávky a preferencí, jako jsou personalizované slevy, dárky a nabídky na míru.*

### Žádosti o recenzi

*Po zadání objednávky nebo kontaktování společnosti Gomibo obdržíte pozvánku k recenzi produktů nebo ke sdílení zkušeností s našimi službami.*

### Newsletter

*Budete pravidelně dostávat nabídky, tipy, novinky a užitečné informace o produktech a službách.*

## Newsletter

Náš newsletter obdržíte e-mailem. Samozřejmě jej budete dostávat pouze v případě, že jste nám k tomu dali výslovný souhlas. Chcete přestat dostávat náš newsletter? Z odběru se můžete odhlásit kliknutím na tlačítko pro odhlášení v dolní části newsletteru nebo změnou svých komunikačních preferencí ve svém Gomibo [účtu](#).

## Offline a online rozpoznávání

V zájmu vaší i naší bezpečnosti pořizujeme a ukládáme snímky z kamer v prodejnách. Online je to jiné. Pokud používáte aplikaci Gomibo, ukládáme údaje o používání telefonu, jako je počet minut hovoru, textové zprávy a MB, abychom vám mohli nabízet ta nejlepší doporučení pro telefon. Používáme také sledovací pixely. Díky tomu vám můžeme nabídnout individuální nakupování, přizpůsobené vašim preferencím.

Když navštívíte naše webové stránky, ukládáme vaši IP adresu, údaje o kliknutích a soubory cookie. Své preference týkající se souborů cookie můžete snadno spravovat v internetovém prohlížeči. Předvolby souborů cookie hlavních webových prohlížečů můžete spravovat pomocí odkazů níže:

[Chrome Browser](#)

[Internet Explorer](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

### Technicky nezbytné soubory cookie

Když otevřete naše webové stránky nebo aplikaci, používáme pouze technicky nezbytné soubory cookie, aby byly naše webové stránky a aplikace uživatelsky přívětivější, efektivnější a bezpečnější. Používáním těchto souborů cookie můžeme zajistit optimální a uživatelsky přívětivé fungování webu a aplikace.

### Google Analytics

Pro analýzu našich webových stránek a aplikací používáme službu webové analýzy Google Analytics od společnosti Google Ireland Limited. Mimo jiných údajů shromažďujeme vaši IP adresu, datum a čas vaší návštěvy webu nebo aplikace, cestu kliknutí, informace o vašem prohlížeči, informace o vašem zařízení, navštívené stránky, přidružené odkazy, údaje o poloze a nákupní aktivity. Tyto informace používáme k neustálému vylepšování našeho webu a aplikace, abychom zajistili co nejlepší uživatelskou zkušenost. Google Analytics používá ke shromažďování těchto informací soubory cookie, webovou paměť ve vašem prohlížeči a sledovací pixely. Všechna shromážděná data ukládá Google v USA. Za vhodnou záruku ochrany osobních údajů považuje pro tyto účely společnost Google standardní smluvní ustanovení.

### Sledování konverzí Google Ads

Pro online inzerci a měření konverzí na našem webu a v naší aplikaci používáme službu Google Ads poskytovanou společností Google Ireland Limited. Když kliknete na naši reklamu ve webovém prohlížeči poskytovaném společností Google, v internetovém prohlížeči se automaticky uloží soubor cookie pro měření konverzí. Tyto soubory cookie jsou uloženy po omezenou dobu a neobsahují žádné osobní údaje. Díky uložení souboru cookie budeme my a společnost Google vědět, zda jste klikli na reklamu, a budeme vás moci na našem webu a v naší aplikaci oslovit osobně a konkrétně na základě reklam. Soubory cookie také používáme v kombinaci s remarketingem nebo obdobnou funkcí cílení společnosti Google Ireland Limited. Tyto soubory cookie používáme k analýze vašeho chování na našich webových stránkách a zájmu o určité produkty nebo služby, abychom vám mohli zobrazovat personalizované reklamy. Pomocí této funkce cílení nejsou zpracovávány žádné osobní údaje. Tyto údaje mohou být zpracovávány společností Google v USA. Více informací naleznete v prohlášení o ochraně osobních údajů společností Google a služby Google Ads.

### Google Plug-ins

V některých částech našeho webu a aplikace používáme Mapy Google a Youtube plug-ins poskytované společností Google Ireland Limited. K zobrazení polohy našich obchodů používáme například službu Mapy Google, abyste snadno našli náš obchod na hlavní ulici. Na webových stránkách a v aplikacích používáme službu YouTube v prvku iFrame k zobrazování informativních videí o produktech a tipů a triků. Google může nastavit soubory cookie pro obě služby a data mohou být přenášena do USA. Další informace najdete v prohlášení o ochraně osobních údajů Google a Youtube.

### **Platební služba**

Pokud objednávku platíte prostřednictvím platební služby PayPal, pak se na ni vztahuje také prohlášení o ochraně osobních údajů PayPal. Prohlášení o ochraně osobních údajů PayPal najdete zde: [Prohlášení o ochraně osobních údajů PayPal](#).

### **Zákaznický servis**

Když se obrátíte na náš zákaznický servis, chceme vám pomoci, jak nejlépe to půjde. Proto uchováváme e-mailové konverzace, které vedete s našimi pracovníky zákaznických služeb. Je také možné, že se telefonické rozhovory nahrávají pro účely školení. Vždy vám to před telefonátem sdělíme. Někdy vás požádáme, abyste nám poskytli konkrétní osobní údaje během e-mailu nebo telefonního hovoru. Tyto otázky klademe, abychom si ověřili, že jste skutečně zákazníkem spojeným s objednávkou, kterou uvádíte. Ke kontaktu si také děláme poznámky, abychom přesně věděli, o čem se diskutovalo, pokud nás budete kontaktovat znovu.

### **Vrácení a opravy**

Chcete vyměnit nebo stornovat produkt? Je produkt vadný? Rádi vám pomůžeme! Před odesláním zařízení zpět je důležité vytvořit zálohu a obnovit je do továrního nastavení (jinými slovy resetovat). Je to nezbytné pro vyřízení požadavku a také se tím ze zařízení odstraní veškeré osobní údaje.

Za reset zařízení odpovídáte vy. Pokud to neuděláte nebo se to nezdaří, budou data z vašeho zařízení i přesto odstraněna, pokud to bude možné. Kromě toho souhlasíte s tím, že vaše údaje mohou být předány například servisu.

Opravy provádějí specializované servisní firmy. Je vaše zařízení nebo jeho část vyměněno za nové? Váš původní telefon nebo jeho část bude servisní firmou pečlivě zlikvidována nebo recyklována.

## Jak sdílíme a ukládáme vaše osobní údaje?

### Poskytování osobních údajů

Vaše soukromí je pro nás velmi důležité. Proto sdílíme určité nebo specifické osobní údaje s partnery a třetími stranami pouze v případě, že je to skutečně nezbytné, například proto, že je to nutné pro vaši objednávku. Nikdy neprodáváme vaše údaje třetím stranám jen tak.

Abychom to řádně upravili, uzavřeli jsme se všemi stranami, s nimiž sdílíme vaše osobní údaje, dohodu o zpracování. Jedná se o smlouvu, ve které jsou jasně dohodnuty podmínky, kdo je za které údaje odpovědný. Existují různé strany, s nimiž sdílíme vaše osobní údaje, abychom zajistili, že vaše objednávka dorazí do 24 hodin a my vám můžeme nabídnout ty nejlepší služby:

- Poskytovatel;
- Zpracovatel platebních údajů;
- Doručovatel zásilek;
- Zpracovatel komunikačních údajů (například telefonních, textových a e-mailových);
- (Online) marketingová média;
- Zpracovatelé administrativy;
- Případně: pojistitel a zplnomocněný zástupce;
- Případně: Servisní firma;
- Případně: výrobce spotřebiče;
- Případně: hodnotitel rizik;
- Případně: zpracovatel osobních údajů;
- Případně: poskytovatelé konkrétních služeb, které jste si u společnosti Gomibo objednali.

Většina stran má sídlo v Evropské unii a podléhá obecnému nařízení o ochraně osobních údajů. V některých případech sdílíme určité údaje také s partnery, kteří sídlí ve Spojených státech amerických (USA) a kteří se dříve aktivně účastnili evropsko-amerického "štitu na ochranu soukromí". S těmito stranami jsme uzavřeli přísné dohody týkající se zpracování osobních údajů. Tyto dohody jsme zaznamenali ve standardních smluvních doložkách (SCC).

### Uchovávání osobních údajů

Vaše osobní údaje neuchováváme déle, než je nezbytné. V některých případech potřebujeme vaše osobní údaje k odhalení podvodů nebo nezákonných činností. V těchto případech máme zákonnou povinnost sdílet tyto osobní údaje s policií, soudem nebo státním zastupitelstvím, když obdržíme žádost. Kromě toho máme daňovou povinnost vůči finančním úřadům. To znamená, že vaše osobní údaje uchováváme z legitimních, právních a obchodních důvodů, abychom vám mohli dodat objednané produkty a služby a abychom vám mohli poskytnout co nejbezpečnější a nejspolehlivější služby.

Chcete, abychom změnili vaše preference ochrany osobních údajů? Obrátte se prosím na: [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com).

### Profilování a automatická rozhodnutí

Vaše osobní údaje nebudeme uchovávat déle, než je nutné. V některých případech potřebujeme vaše osobní údaje k odhalení podvodu nebo nezákonné činnosti. V takovém případě máme zákonnou povinnost sdílet tyto osobní údaje s policií, soudem nebo státním zastupitelstvím, když obdržíme žádost. Kromě toho máme daňovou povinnost vůči

finančním úřadům. To znamená, že vaše osobní údaje uchováváme z legitimních, zákonných a obchodních důvodů, abychom vám mohli dodat objednané produkty a služby a abychom vám poskytli co nejbezpečnější a nejspolehlivější služby.

## Profilování a automatická rozhodnutí

Pokud u nás provedete objednávku, můžeme použít veřejné zdroje dat a databáze k ověření vaší totožnosti a vašeho nákupního chování. Na základě všech těchto informací může být učiněno automatické rozhodnutí o vaší objednávce, žádosti o telefonní smlouvu nebo jiné doplňkové službě.

## Zabezpečení vašich osobních údajů

Vždy zajišťujeme nejlepší zabezpečení informací. Naše webové stránky mají zabezpečené připojení (rozpoznatelné podle "https" v adresním řádku) a certifikáty SSL. Kromě toho vždy používáme nejlepší bezpečnostní software, aby vaše osobní údaje byly uloženy co nejbezpečněji. To probíhá v datových centrech s certifikací ISO 27001 na našich vlastních serverech v Nizozemsku.

Kontrolujeme a monitorujeme všechny naše zaměstnance, konkrétně to, kdo má přístup k jakým osobním údajům, a vedeme záznamy o tom, kdo viděl jaké osobní údaje. Vždy tak víme, co se s vašimi osobními údaji děje. Všichni zaměstnanci společnosti Gomibo navíc mají certifikát o správném chování (VOG), takže si můžeme být jisti, že všichni nakládají s vašimi osobními údaji bezpečně.

## Vaše práva týkající se vašich údajů

Jako zákazník společnosti Gomibo můžete samozřejmě vždy podat žádost o kontrolu, opravu, přenositelnost údajů nebo odstranění vašich osobních údajů z naší databáze. Můžete tak učinit prostřednictvím našeho [zákaznického servisu](#) nebo se obraťte přímo na tým pro ochranu osobních údajů na adrese [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com). Žádáme vás, abyste si ověřili, že jste to vy, abychom vaše údaje jednoduše nesdělili někomu jinému.

## Odstranění dat

Pokud chcete, můžete u nás své údaje samozřejmě smazat. Naši specialisté na ochranu osobních údajů vyřídí vaši žádost do 15 pracovních dnů.

Objednali jste si smlouvu prostřednictvím společnosti Gomibo? Pak vaše osobní údaje nemůžeme odstranit, protože jste prostřednictvím společnosti Gomibo uzavřeli smlouvu na dobu určitou s některým z poskytovatelů telekomunikačních služeb. Po vypršení smlouvy s vaším poskytovatelem můžete požádat společnost Gomibo o odstranění vašich osobních údajů.

Chcete přestat dostávat náš newsletter? Pak se můžete z odběru newsletteru snadno odhlásit v dolní části newsletteru nebo přihlášením do svého Gomibo [účtu](#) a změnou svých preferencí pro komunikaci.

## Otázky a připomínky

Pokud máte jakékoli dotazy nebo připomínky týkající se ochrany osobních údajů a bezpečnosti, můžete se kdykoli obrátit na náš [zákaznický servis](#). V případě dalších dotazů nebo stížností se můžete obrátit na [Holandský úřad pro ochranu osobních údajů](#) nebo [Národního ombudsmana](#).