

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Erbia Mobile s.r.o.

Informace podle článků 12 až 14 nařízení (EU) 2016/679
Účinnost od 1. dubna 2026

Dokument popisuje zpracování údajů zákazníků a uživatelů služeb Laudatio. Poskytnutí údajů nezbytných pro uzavření a plnění smlouvy není založeno na souhlasu, ale zejména na plnění smlouvy a zákonných povinnostech Operátora.

1. Správce a pověřenec

Správce osobních údajů je Erbia Mobile s.r.o., Pelhřimovská 302/10, Michle, 140 00 Praha 4, IČ 24655821, zapsaná u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 163779 (dále jen „Operátor“).

Pověřenec pro ochranu osobních údajů: Petr Studenovský, jednatel. Pověřence lze kontaktovat prostřednictvím e-mailu info@laudatio.cz nebo písemně na adrese správce s označením „k rukám pověřence pro ochranu osobních údajů“.

2. Právní rámec

Operátor zpracovává osobní údaje zejména podle:

- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), zejména článků 5, 6, 12 až 22 a 32;
- zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů;
- zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zejména pravidel ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací;
- zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty;
- zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, a dalších předpisů opravňujících orgány veřejné moci vyžadovat údaje;
- zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, je-li zpracovááno rodné číslo;
- zákona č. 269/2021 Sb., o občanských průkazech, při nakládání s občanským průkazem a jeho kopií.

Odkazy na zrušený zákon č. 101/2000 Sb. se nepoužijí. Aktuálním obecným rámcem je GDPR spolu se zákonem č. 110/2019 Sb.

3. Povinnost poskytnout údaje

Identifikační, kontaktní, smluvní, platební a provozní údaje v rozsahu nezbytném pro zřízení, poskytování, vyúčtování a zabezpečení mobilních služeb představují smluvní nebo zákonný požadavek. Bez jejich poskytnutí a zpracování nelze smlouvu uzavřít, aktivovat a poskytovat služby, vyúčtovat je ani plnit povinnosti Operátora. Zpracování těchto údajů proto není založeno na souhlasu Účastníka.

Pokud by Operátor v budoucnu zavedl dobrovolný účel založený na souhlasu, bude souhlas vyžádán odděleně, konkrétně a odvolatelně. V současnosti Operátor osobní údaje pro marketing nezpracovává a marketingová data nepředává.

4. Účely a navržené právní důvody

Účel / činnost	Kategorie údajů	Navržený právní důvod
Uzavření, správa a ukončení smlouvy; identifikace zákazníka	Identifikační, kontaktní a smluvní údaje	Čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, plnění smlouvy nebo kroky před jejím uzavřením
Zřízení, aktivace a poskytování mobilních služeb	Telefonní číslo, SIM/ICCID, zákaznický účet, nastavení služeb, provozní údaje	Čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR; zákon č. 127/2005 Sb.
Vyúčtování, platby, účetnictví a daně	Fakturační údaje, spotřeba, platby, bankovní údaje	Čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) GDPR; účetní a daňové předpisy
Provoz sítě, směrování komunikace, roaming a propojení	Provozní a lokalizační údaje, identifikátory zařízení a sítě	Čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) GDPR; zákon č. 127/2005 Sb.
Zákonné uchování a poskytnutí údajů oprávněným orgánům	Identifikační, provozní, lokalizační a další zákonem požadované údaje	Čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR; příslušné zvláštní předpisy
Zákaznická podpora, reklamace a požadavky	Identifikační údaje, komunikace, údaje o službě a vyúčtování	Čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR; případně písm. c) nebo f)
Nahrávání zákaznické linky	Zvukový záznam, číslo volajícího, datum, čas a údaje řešené v hovoru	Čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR při telefonické objednávce; jinak čl. 6 odst. 1 písm. f), oprávněný zájem na doložení komunikace, kontrole kvality a ochraně práv
Prevence zneužití, bezpečnost a ochrana sítě	Bezpečnostní a přístupové záznamy, provozní údaje, údaje o incidentech	Čl. 6 odst. 1 písm. c) a f) GDPR; oprávněný zájem na ochraně systémů, zákazníků a majetku

Účel / činnost	Kategorie údajů	Navržený právní důvod
Správa a vymáhání pohledávek	Smlouva, vyúčtování, platby, upomínky a komunikace	Čl. 6 odst. 1 písm. b) a f) GDPR; oprávněný zájem na určení, výkonu a obhajobě právních nároků
Ověření totožnosti a dokumentace identifikace	Jméno, příjmení, datum narození, adresa, typ a číslo dokladu; rodné číslo pouze při existenci zvláštního titulu	Čl. 6 odst. 1 písm. b) nebo c) GDPR podle konkrétní povinnosti; u kopie dokladu nutno samostatně ověřit nezbytnost a právní titul
Řešení sporů před ČTÚ nebo soudem	Smluvní, provozní, fakturační a komunikační dokumentace	Čl. 6 odst. 1 písm. c) a f) GDPR
Marketing	Nezpracovává se	Bez právního titulu, účel není prováděn

5. Doby uchování

Níže uvedená tabulka je připravena k ručnímu doplnění schválených retenčních lhůt. Lhůta musí odpovídat skutečnému procesu a právní povinnosti. Po jejím uplynutí budou údaje bezpečně vymazány nebo anonymizovány, nebrání-li tomu zákonný důvod či probíhající spor.

Činnost / dokumentace	Lhůta uchování	Počátek běhu / poznámka
Smluvní a zákaznické údaje	po dobu platnosti smlouvy	uzavření smlouvy
Účetní a daňové doklady	10 let	od vystavení
Provozní a lokalizační údaje	90 dní	od vzniku události hovoru, sms, data
Nahrávky zákaznické linky	3 měsíce od pořízení	od hovoru, mazáno, není-li záznam nutný pro probíhající spor nebo reklamaci
Reklamáce a zákaznické požadavky	po dobu platnosti smlouvy	uzavření smlouvy
Dokumentace pohledávek	10 let	od vzniku pohledávky
Marketingové údaje	nezpracovávají se	marketing se neprovádí
Kopie identifikačních dokladů	Po dobu trvání smlouvy	Po skončení smlouvy skartováno, neexistuje-li konkrétní zákonný důvod pro další uchování
Bezpečnostní a přístupové záznamy	90 dní	od události

6. Příjemci a kategorie příjemců

Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny těmito kategoriím příjemců:

- provozovateli hostitelské mobilní sítě a dalším telekomunikačním operátorům, pokud je to nutné pro směřování komunikace, propojení, roaming nebo přenos telefonního čísla;
- poskytovatelům IT infrastruktury, hostingu, zákaznických, fakturačních a bezpečnostních systémů, kteří jednají jako zpracovatelé na základě smlouvy;
- bankám a poskytovatelům platebních služeb při provádění plateb;
- účetním, daňovým, právním a auditorským poradcům v nezbytném rozsahu;
- poštovním a doručovacím službám, pokud je zákazník využije nebo je nutné doručení písemnosti;
- inkasním společnostem, advokátům, soudům a soudním exekutorům při správě a vymáhání pohledávek;
- Českému telekomunikačnímu úřadu při výkonu jeho pravomocí a rozhodování účastnických sporů;
- Policii České republiky a dalším orgánům veřejné moci, pokud o údaje požádají na základě zákona a v zákonném rozsahu.

Operátor osobní údaje neprodává a nepředává je třetím osobám pro jejich vlastní marketingové účely.

7. Předávání mimo Evropskou unii a EHP

K předávání osobních údajů mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor dochází pouze v souvislosti s využitím roamingových služeb v zemi mimo EU/EHP. V takovém případě jsou technické, identifikační, provozní údaje předávány zahraničnímu roamingovému partnerovi v rozsahu nezbytném pro přihlášení zařízení do sítě, uskutečnění služby, její zabezpečení, vyúčtování a řešení reklamací.

Předání se uskutečňuje podle použitelných pravidel kapitoly V GDPR, zejména na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně, vhodných smluvních záruk, nebo není-li takový mechanismus dostupný, na základě příslušné výjimky nezbytné pro plnění smlouvy mezi Účastníkem a Operátorem. Konkrétní informace o zemi a mechanismu předání poskytne Operátor na žádost podle využití roamingové destinace.

8. Nahrávání zákaznické linky

Operátor nahrává všechny hovory se Zákaznickým centrem.

Nahrávky se pořizují při telefonické objednávce nebo uzavírání smlouvy za účelem provedení kroků před uzavřením smlouvy a doložení jejího uzavření. U ostatních hovorů je účelem doložení obsahu komunikace, vyřízení požadavku, kontrola kvality a ochrana práv Operátora i Účastníka.

Nahrávky se uchovávají 3 měsíce od pořízení, není-li veden spor prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu, kdy se tato lhůta prodlužuje do nabití právní moci vydaného rozhodnutí. Přístup k nim mají pouze pověřeni zaměstnanci Operátora. Nahrávky nejsou přepisovány ani podrobovány automatizované analýze. Účastník může požádat o přístup k nahrávce, která se ho týká; Operátor před poskytnutím ověří totožnost žadatele a ochrání práva dalších osob zachycených v záznamu.

9. Ověření totožnosti a kopie dokladů

Pro identifikaci zákazníka Operátor zpracovává jméno, příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, typ a číslo dokladu.

Kopie identifikačního dokladu se pořizuje za účelem dokumentace ověření totožnosti a schopnosti poskytnout zákonem požadovanou součinnost oprávněným orgánům veřejné moci. Údaje mohou být na zákonnou žádost poskytnuty zejména Policii České republiky, ČTÚ při rozhodování sporů, soudům a soudním exekutorům při vymáhání pohledávek. Kopie jsou uchovávány po dobu trvání smlouvy a mají k nim přístup pouze pověřeni zaměstnanci Operátora a oprávněné orgány veřejné moci, pokud si je zákonným způsobem vyžádají.

10. Marketing, profilování a automatizované rozhodování

Operátor osobní údaje pro marketingové účely nezpracovává, nezasílá obchodní sdělení založená na marketingovém zpracování a marketingové údaje nepředává třetím osobám.

Operátor neprovádí profilování ani rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, které by mělo pro Účastníka právní účinky nebo se jej obdobně významně dotýkalo.

11. Práva subjektu údajů

- právo získat potvrzení, zda Operátor údaje zpracovává, a právo na přístup k údajům a souvisejícím informacím;
- právo na opravu nepřesných a doplnění neúplných údajů;
- právo na výmaz, jsou-li splněny podmínky GDPR;
- právo na omezení zpracování;
- právo na přenositelnost údajů u zpracování založeného na smlouvě nebo souhlasu a prováděného automatizovaně;
- právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu;
- právo kdykoli odvolat souhlas, pokud by bylo některé zpracování na souhlasu založeno, aniž je dotčena zákonnost dřívějšího zpracování;
- právo nebýt předmětem výhradně automatizovaného rozhodování za podmínek článku 22 GDPR;
- právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz.

Žádost lze podat prostřednictvím info@laudatio.cz, nebo písemně na adrese správce. Operátor může přiměřeně ověřit totožnost žadatele. Žádost vyřídí bez zbytečného odkladu, zpravidla do jednoho měsíce; ve složitých případech lze lhůtu za podmínek GDPR prodloužit o další dva měsíce.

12. Zabezpečení a změny zásad

Operátor přijímá přiměřená technická a organizační opatření k ochraně údajů před neoprávněným přístupem, změnou, ztrátou, zničením nebo zpřístupněním. Přístup je omezen podle pracovních rolí a pověření.

Při změně účelů, právních předpisů nebo způsobu zpracování Operátor zásady aktualizuje a zveřejní aktuální znění na www.laudatio.cz. Pokud má být údaj použit pro nový neslučitelný účel, poskytne Operátor potřebné informace před zahájením dalšího zpracování.

13. Kontakty

Kanál	Kontakt
E-mail a výkon práv	info@laudatio.cz
Poštovní adresa	Erbia Mobile s.r.o., Pelhřimovská 302/10, Michle, 140 00 Praha 4
Zákaznické centrum	800 44 88 88; v síti Laudatio 4488; ze zahraničí +420 245 501 601
Web	www.laudatio.cz ; me.laudatio.cz
Pověřenec	Petr Studenovský, jednatel; kontakt prostřednictvím info@laudatio.cz