

Bezpieczeństwo i ochrona prywatności

Bezpieczne zakupy: Ustawa o sprzedaży na odległość

Wszystkie produkty oferowane przez Gomibo mają **31-dniowy** okres odstąpienia od umowy. Oznacza to, że produkt można zwrócić w ciągu 31 dni bez podawania przyczyny. Świadcząc tę usługę, Gomibo wydłuża ustawowy 14-dniowy okres możliwości odstąpienia od umowy do 31 dni! Wszystkie warunki wymiany i anulowania można przeczytać na [tej stronie](#).

Prywatność i bezpieczeństwo

Wersja: 3 listopada 2023 r.

Prywatność użytkowników i bezpieczne przetwarzanie ich danych osobowych jest dla nas bardzo ważne. Chcemy, aby nasi klienci mogli zamówić telefon komórkowy, tablet i akcesoria, nie martwiąc się o prywatność i bezpieczeństwo w sieci. W związku z tym jasno prezentujemy, w jaki sposób postępujemy z danymi osobowymi i jak przestrzegmy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO/GDPR).

Kto jest odpowiedzialny za dane osobowe?

Gomibo, część MobielWerkt BV, jest odpowiedzialne za wszystkie dane osobowe, które są nam przekazywane. Poniżej znajdują się nasze informacje prawne:

Adres firmy:	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, the Netherlands
Adres pocztowy:	Postbus 3023, 9701 DA Groningen, the Netherlands
Numer rejestracyjny w Niderlandzkiej Izbie Gospodarczej (KvK)	02093714
Numer VAT	PL5263305320

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących prywatności i bezpieczeństwa, zawsze można skontaktować się z zespołem ds. prywatności lub inspektorem ochrony danych (FG) pod adresem privacy@gomibo.com. Inspektor ochrony danych (FG) firmy Gomibo jest oficjalnie zarejestrowany w niderlandzkim urzędzie ds. danych osobowych (AP).

Jakie dane są przechowywane i dlaczego?

Gomibo gromadzi dane osobowe na różne sposoby. To, jakie dane są gromadzone, zależy od tego, co użytkownik robi w naszej witrynie internetowej: czy odwiedza witrynę bez składania zamówienia, czy też zamawia coś w naszej witrynie. Znaczenie ma także rodzaj zamówionego produktu. Poniżej wyjaśniamy, jakie dane osobowe przetwarzamy.

Szczegóły zamówienia

Musimy znać tożsamość osoby składającej u nas zamówienie. Dzięki temu będziemy mogli pomóc w najlepszy możliwy sposób. Dlatego też prosimy o podanie płci, daty urodzenia, inicjałów i nazwiska. Aby dostarczyć zamówienie, potrzebujemy także adresu do dostawy. Wraz z inicjałami, nazwiskiem, numerem zamówienia i kodem śledzenia przesyłek wysyłamy je do firmy kurierskiej.

Aktualne informacje o zamówieniu będą wysyłane pocztą elektroniczną, a czasem także SMS-em. W tym celu potrzebny jest nam adres e-mail oraz numer telefonu. Będziemy również przysyłać faktury i informacje o zakupionych produktach. Po złożeniu zamówienia czasami pytamy o opinię o naszych usługach, zazwyczaj pocztą elektroniczną, a czasami telefonicznie. Robimy to, ponieważ dzięki opiniom naszych klientów możemy stale się doskonalić!

Płatność

Płatność za zamówienie jest zawsze dokonywana za pośrednictwem bezpiecznego środowiska płatności. Powiązanie płatności z zamówieniem również odbywa się w bezpiecznym środowisku. W przypadku płatności kartą kredytową przesyłamy dane użytkownika z naszego środowiska bezpośrednio do podmiotów zajmujących się obsługą płatności.

Abonamenty

Uwaga: na chwilę obecną Gomibo nie oferuje abonamentów mobilnych w Polsce.

Kiedy składany jest w Gomibo wniosek o umowę w abonamencie, musimy przeprowadzić weryfikację tożsamości. W tym celu prosimy o przesłanie dokumentu tożsamości. Zawarliśmy umowy z rządem niderlandzkim (kraj siedziby), aby móc przetwarzać te dane w celu zapobiegania kradzieży tożsamości, jak również w celu szybszej identyfikacji i zgłaszania przestępców i naciągaczy.

Dokument tożsamości jest przesyłany do specjalnego systemu, który został specjalnie zaprojektowany przez samo Gomibo. Oznacza to, że zdjęcie paszportu, numer PESEL i Strefa Odczytu Maszynowego (MRZ) są od razu rozmazywane przez oprogramowanie. Te informacje nie są wykorzystywane przez Gomibo. Przetwarzamy jedynie imię, nazwisko, datę i miejsce urodzenia, datę ważności dokumentu, jego typ i numer.

Jeżeli umowa zawierana jest w sklepie stacjonarnym lub poza naszą usługą Umowy Bez Zawracania Głowy, poprosimy również o zdjęcie karty kredytowej. Numer karty, numer IBAN oraz imię i nazwisko posiadacza karty muszą być wyraźnie widoczne, aby potwierdzić tożsamość posiadacza konta bankowego. Dzięki temu upewniamy się, że zamówienia nie dokoknuje osoba niepowiązana z obciążonym kontem bankowym. Niektóre dane z karty mogą zostać zakryte, pod warunkiem, że niezbędne dane pozostaną widoczne.

Jeżeli Gomibo otrzyma wniosek o umowę, możemy przeprowadzić ocenę ryzyka, aby zapobiegać przestępstwom finansowym oraz kradzieżom tożsamości.

Przeniesienie numeru

W przypadku przeniesienia obecnego numeru do nowego operatora prosimy o podanie obecnego dostawcy usług mobilnych, numeru telefonu oraz typu połączenia z internetem. Czasami niezbędny jest również numer karty SIM lub numer konta klienta u danego operatora. Dzięki temu możemy zapewnić płynne i przyjemne przeniesienie numeru.

Raport dochodów i obciążeń (ILT)

Jeżeli złożono wniosek o urządzenie w abonamencie, który podlega właściwej ustawie kredytowej, mogą być nam potrzebne dane niezbędne do raportu dochodów i obciążeń (ILT). Dzięki temu mamy pewność, że wybrana umowa odpowiada sytuacji finansowej wnioskodawcy. Raport dochodów i obciążeń (ILT) musi zostać sporządzony zgodnie z wytycznymi właściwych organów prawnych. Z tego powodu możemy prosić o dane odnośnie składu gospodarstwa domowego, miesięczna kwota dochodu netto, jak również koszty utrzymania (czynsz, rata hipoteczna. W żadnym wypadku nie są wymagane dokumenty dotyczące szczegółów wypłaty lub podobne dokumenty osobiste.

Szczegółowe informacje o produktach

Gdy kupujesz u nas produkt, zapisujemy jego numer IMEI i EAN. Numer IMEI to unikatowy kod powiązany z konkretnym produktem. Numer EAN to numer powiązany z typem produktu, który został u nas zakupiony. W ten sposób możemy być pewni, że rzeczywiście otrzymasz to, co zostało u nas zamówione.

W przypadku abonamentu przechowujemy również numer karty SIM. Dzięki temu możemy się upewnić, że wysłana została odpowiednia karta, oraz że właściwa karta SIM jest połączona z odpowiednim abonamentem. W ten sposób zawsze świadczymy odpowiednie usługi, na przykład w przypadku przeniesienia numeru.

Zamówienia połączone z innymi usługami

Jeżeli złożone zamówienie łączy się z dodatkowymi usługami, takimi jak ubezpieczenie lub abonament platformy streamingowej, możliwe jest, że potrzebne nam będą dodatkowe dane. W zależności od usługi i jej dostawcy, mogą być to numer IBAN lub zaakceptowane polecenie zapłaty w celu potrącenia składki z konta bankowego lub w celu obciążenia kosztami miesięcznej subskrypcji.

Odbiór zamówienia w sklepie stacjonarnym

Jeżeli zamówienie zostanie odebrane w jednym z naszych sklepów, będziemy musieli zdać kilka dodatkowych pytań w celu weryfikacji tożsamości. Aby potwierdzić prawo do odbioru paczki w sklepie, zawsze potrzebujemy kopii dowodu tożsamości. Aby utworzyć skan, korzystamy z bezpiecznego oprogramowania stworzonego przez Gomibo. Oprogramowanie to automatycznie zamaże zdjęcie, numer PESEL oraz Strefę Odczytu Maszynowego (MRX) dokumentu. Te informacje nie są przez nas wykorzystywane. Pozostałe dane z dokumentu są nam niezbędne do prawidłowego wydania paczki.

Komunikaty serwisowe

Chcemy jak najlepiej informować naszych klientów o statusie ich zamówienia. Możemy to zrobić przy pomocy poczty, e-maila, telefonicznie lub SMS-em. Czasami będziemy wysyłać wiadomości serwisowe z poradami i wskazówkami, aktualizacjami zabezpieczeń, prośbami o wystawienie opinii, spersonalizowanymi bonami podarunkowymi, ofertami specjalnymi, informacjami odnośnie kończącej się umowy lub innymi informacjami związanymi z zamówieniem lub preferencjami. Ponadto na naszej stronie internetowej lub w naszej aplikacji mobilnej można przeprowadzić kontrolę dostępnych aktualizacji. Aby było to możliwe, potrzebujemy numeru telefonu, kodu pocztowego, adresu pocztowego, adresu email, daty urodzenia oraz rodzaju umowy. Dzięki temu możemy na bieżąco informować o dostępnym przedłużeniu abonamentu lub konieczności złożenia wniosku o nową umowę. Ponadto nasi klienci automatycznie otrzymują wszelkie wiadomości przekazywane mailowo, poza naszym newsletterem. Jest on wysyłany tylko klientom, którzy wyrazili na to wyraźną zgodę. Preferencje dotyczące komunikacji z Gomibo można zmienić na stronie [konta osobistego Gomibo](#).

Korzystamy z następujących ustawień preferencji:

Powiadomienia o statusie zamówienia (zawsze aktywne)

Będziemy wysyłać wiadomości o zamówieniu, koncie osobistym, umówionych spotkaniach w sklepie, płatnościach oraz fakturach.

Komunikaty serwisowe

Od czasu do czasu wyślemy informacje związane z poprzednimi zamówieniami, takie jak porady i wskazówki odnośnie urządzenia, aktualizacje, powiadomienia i informacje o przedłużeniu umowy.

Spersonalizowane zniżki, oferty, porady i inspiracje

Wysyłane będą jedynie informacje związane z poprzednimi zamówieniami lub podanymi preferencjami, takimi jak spersonalizowane zniżki i oferty.

Prośby o recenzje

Po złożeniu zamówienia w Gomibo wysyłane będą zaproszenia do napisania opinii lub dzielenia się doświadczeniami z Gomibo

Newsletter

Regularnie wysyłane będą oferty, porady, wiadomości i przydatne informacje o naszych produktach i usługach

Newsletter

Nasz newsletter wysyłany jest pocztą elektroniczną. Oczywiście będziesz on wysyłany tylko wtedy, gdy zostanie na to wyrażona wyraźna zgoda. Z subskrypcji można w każdej chwili zrezygnować, klikając przycisk "Anuluj subskrypcję" u dołu newslettera lub na stronie [konta osobistego Gomibo](#).

Rozpoznawanie w trybie offline i online

Dla Twojego i naszego bezpieczeństwa przechowujemy obrazy z kamer w naszych sklepach. Ponadto w przypadku korzystania z aplikacji mobilnej Gomibo zapisujemy dane dotyczące korzystania z telefonu, takie jak liczba minut połączeń, wiadomości tekstowych i MB, aby móc udzielić najlepszej porady dotyczącej telefonu. Używamy również pikseli śledzących. Dzięki temu możemy oferować spersonalizowane oferty zakupów, dostosowane do preferencji.

Przy odwiedzaniu naszej witryny zapisujemy adres IP, dane dotyczące kliknięć oraz pliki cookie. Preferencjami dotyczącymi plików cookie można łatwo zarządzać w przeglądarce internetowej. Za pomocą poniższych łączy można zarządzać preferencjami dotyczącymi plików cookie w głównych przeglądarkach internetowych:

[Przeglądarka Chrome](#)

[Internet Explorer](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

Technicznie niezbędne pliki cookie

Gdy użytkownik odwiedza naszą stronę internetową lub aplikację, używamy tylko technicznie niezbędnych plików cookie, aby uczynić naszą stronę internetową i aplikację bardziej skuteczną, bezpieczną i przyjazną dla użytkownika. Używając tych plików cookie, możemy zapewnić optymalne i łatwe w obsłudze funkcjonowanie naszej strony internetowej i aplikacji.

Google Analytics

Do analizy naszej strony internetowej i aplikacji używamy usługi analizy internetowej Google Analytics firmy Google Ireland Limited. Gromadzimy między innymi adres IP użytkownika, datę i godzinę jego wizyty w naszej witrynie lub aplikacji, ścieżkę kliknięcia, informacje o przeglądarce i urządzeniu, odwiedzane strony, linki partnerskie, dane o lokalizacji oraz działania związane z zakupami. Wykorzystujemy te informacje do ciągłego ulepszania naszej strony internetowej i aplikacji, aby zapewnić użytkownikom jak najlepsze wrażenia. Do zbierania tych informacji Google Analytics wykorzystuje pliki cookie, pamięć internetową w przeglądarce użytkownika oraz piksele śledzące. Wszystkie zgromadzone dane są przechowywane przez firmę Google w USA. Google opiera się przy tym na standardowych klauzulach umownych jako odpowiednich gwarancjach ochrony danych osobowych.

Śledzenie konwersji w Google Ads

W celach reklamy online i pomiaru konwersji danych, na naszej stronie internetowej i w naszej aplikacji korzystamy z usługi Google Ads, świadczonej przez Google Ireland Limited. Po kliknięciu na naszą reklamę w przeglądarce internetowej udostępnionej przez Google automatycznie zapisywany jest plik cookie służący do pomiaru konwersji danych. Te pliki cookies są przechowywane przez określony czas i nie zawierają żadnych danych osobowych. Dzięki umieszczeniu pliku cookie my i Google będziemy wiedzieć, czy użytkownik kliknął reklamę, a także będziemy mogli spersonalizować komunikację marketingową na naszej stronie internetowej i w naszej aplikacji. Używamy również plików cookie z funkcją remarketingu lub podobnego targetowania firmy Google Ireland Limited. Używamy tych plików cookie do analizowania zachowań użytkowników w naszej witrynie oraz zainteresowania określonymi produktami lub usługami, aby móc wyświetlać spersonalizowane reklamy. Dzięki tej funkcji nie są przetwarzane żadne dane osobowe. Dane te mogą być przetwarzane przez firmę Google w Stanach Zjednoczonych. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu o ochronie prywatności firmy Google i usługi Google Ads.

Wtyczki Google

W niektórych częściach naszej strony internetowej i aplikacji korzystamy z wtyczek GoogleMaps i Youtube udostępnianych przez Google Ireland Limited. Korzystamy z GoogleMaps, aby pokazać lokalizację naszych sklepów, na przykład po to, aby użytkownik mógł łatwo znaleźć nasz sklep na głównej ulicy. W naszej witrynie internetowej i aplikacjach używamy serwisu Youtube w ramce iFrame do wyświetlania filmów informacyjnych o produktach oraz porad i wskazówek. Google może ustawić pliki cookie dla obu usług, a dane te mogą być przekazywane do USA. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniach o ochronie prywatności firm Google i Youtube.

Usługi płatnicze

Jeśli użytkownik płaci za zamówienie za pomocą serwisu płatniczego PayPal, oświadczenie o ochronie prywatności PayPal dotyczy również zamówienia. Oświadczenie o ochronie prywatności firmy PayPal można znaleźć tutaj:

[Oświadczenie o ochronie prywatności PayPal.](#)

Obsługa klienta

W przypadku kontaktu z naszym działem obsługi klienta, chcemy pomóc najlepiej, jak to możliwe. Z tego powodu przechowujemy rozmowy e-mailowe prowadzone z pracownikami działu obsługi klienta. Możliwe jest również nagrywanie rozmów telefonicznych w celach szkoleniowych. Zawsze informujemy o tym przed rozmową telefoniczną. Czasami w wiadomości e-mail lub podczas rozmowy telefonicznej poprosimy o podanie określonych danych osobowych. Zadajemy te pytania, aby sprawdzić, czy rzeczywiście rozmawiamy z klientem powiązany z zamówieniem, którego dotyczy połączenie. Sporządzamy również notatki z naszych rozmów, abyśmy wiedzieli dokładnie, o czym rozmawialiśmy na wypadek ponownego kontaktu w tej sprawie.

Zwroty i naprawy

Chcesz wymienić lub zwrócić zakupiony produkt, a może jest on wadliwy? Służymy pomocą! Przed odesłaniem urządzenia do serwisu należy wykonać kopię zapasową i przywrócić jego ustawienia fabryczne (tzw. reset). Jest to niezbędne do przeprowadzenia zwrotu, a także powoduje usunięcie wszelkich danych osobowych z urządzenia użytkownika.

Użytkownik jest odpowiedzialny za zresetowanie urządzenia. Jeśli nie zostanie to wykonane lub jeśli operacja ta nie powiedzie się, dane i tak zostaną usunięte z urządzenia, jeśli będzie to możliwe. Ponadto użytkownik wyraża zgodę na przekazanie danych użytkownika np. do serwisu naprawczego.

Naprawy są przeprowadzane przez wyspecjalizowane firmy. Jeśli urządzenie lub jego część zostanie wymieniona na nową, stary telefon lub jego części zostaną starannie zniszczone lub poddane recyklingowi przez serwis naprawczy.

W jaki sposób udostępniamy i przechowujemy Twoje dane osobowe?

Udostępnianie danych osobowych

Prywatność użytkowników jest dla nas bardzo ważna. Dlatego też udostępniamy określone dane osobowe partnerom i osobom trzecim tylko wtedy, gdy jest to naprawdę konieczne, na przykład dlatego, że jest to wymagane do realizacji zamówienia. Nigdy nie sprzedajemy danych użytkowników osobom trzecim.

Aby móc to gwarantować, ze wszystkimi podmiotami, którym udostępniamy dane osobowe, podpisaliśmy umowę o przetwarzaniu danych. Jest to umowa, w której jasno określa się, kto jest odpowiedzialny za jakie dane. Dane osobowe użytkowników są udostępniane różnym podmiotom, aby zapewnić dostarczenie zamówienia w ciągu 24 godzin i zaoferować najlepszą obsługę:

- Operator
- Przetwarzający dane dotyczące płatności;
- Firma kuerierska;
- Przetwórcy danych komunikacyjnych (takich jak telefony, wiadomości tekstowe i e-mail);
- (Internetowe) media marketingowe;
- Przetwórcy administracyjni;
- Jeśli dotyczy: ubezpieczyciel i upoważniony agent ubezpieczalni;
- Jeśli dotyczy: serwis naprawczy;
- Jeśli dotyczy: producent urządzenia;
- Jeśli dotyczy: asesor ryzyka;
- Jeśli dotyczy: przetwórcy danych identyfikacyjnych;
- Jeśli dotyczy: dostawca usług zamówionych w Gomibo.

Większość stron ma siedzibę w Unii Europejskiej i podlega Ogólnemu Rozporządzeniu o Ochronie Danych. W niektórych przypadkach udostępniamy również pewne dane partnerom, którzy mają siedzibę w Stanach Zjednoczonych Ameryki (USA) i są aktywnymi uczestnikami Tarczy Prywatności UE-USA. Z takimi partnerami zawarliśmy ścisłe porozumienia dotyczące przetwarzania danych osobowych. Umowy te zapisaliśmy w standardowych klauzulach umownych (SCC).

Przechowywanie danych osobowych

Nie przechowujemy danych osobowych dłużej niż jest to konieczne. W niektórych przypadkach dane osobowe użytkowników są nam potrzebne do wykrywania oszustw lub działań niezgodnych z prawem. W takich przypadkach jesteśmy prawnie zobowiązani do udostępnienia tych danych osobowych policji, organom sądowym lub prokuratorowi, jeśli otrzymamy stosowne żądanie. Ponadto spoczywa na nas odpowiedzialność podatkowa wobec władz podatkowych. Oznacza to, że przechowujemy dane osobowe z uzasadnionych, prawnych i handlowych powodów, aby dostarczyć zamówione przez Ciebie produkty i usługi oraz zapewnić Ci możliwie jak najbezpieczniejszą i niezawodną obsługę.

Aby zmienić ustawienia prywatności, prosimy o kontakt z naszym Zespołem ds. Prywatności pod adresem: privacy@gomibo.com.

Profilowanie i decyzje automatyczne

Po otrzymaniu zamówienia możemy skorzystać z publicznych źródeł informacji i baz danych w celu weryfikacji tożsamości i standardowych zachowań konsumenckich. Na tej podstawie może zostać podjęta automatyczna decyzja dotycząca zamówienia, wniosku o zawarcie umowy telefonicznej lub innej dodatkowej usługi.

Bezpieczeństwo danych osobowych

Zawsze zapewniamy najlepsze bezpieczeństwo informacji. Nasza witryna ma bezpieczne połączenie (rozpoznawalne po znaku "https" na pasku adresu). Ponadto nasza witryna posiada certyfikat SSL. Dodatkowo zawsze stosujemy najlepsze oprogramowanie zabezpieczające, dzięki czemu dane osobowe są przechowywane w możliwie najbezpieczniejszy sposób w bazach danych z certyfikatem ISO 7001 na naszych własnych serwerach w Niderlandach.

Sprawdzamy wszystkich naszych pracowników, monitorujemy kto ma dostęp do jakich danych, oraz prowadzimy rejestr osób, które przeglądały dane osobowe. Dzięki temu zawsze wiemy, co dzieje się z danymi osobowymi. Ponadto, wszyscy pracownicy Gomibo posiadają Certyfikat Odpowiedniego Postępowania (VOG), dzięki czemu możemy być pewni, że wszyscy bezpiecznie obchodzą się z danymi osobowymi naszych klientów.

Prawa użytkownika dotyczące jego danych

Każdy klient Gomibo ma zawsze prawo złożyć wniosek o sprawdzenie, poprawienie, przeniesienie lub usunięcie swoich danych osobowych z naszej bazy danych. Można tego dokonać zwracając się do [działu obsługi klienta](#), lub wysyłając wiadomość email bezpośrednio na adres email privacy@gomibo.com. Poprosimy o weryfikację tożsamości, aby uniknąć udostępnienia danych innej osobie.

Usuwanie danych

Oczywiście zawsze można usunąć swoje dane. Prośba o usunięcie danych zostanie rozpatrzona przez nasz dział obsługi klienta w ciągu 15 dni roboczych.

W przypadku zawarcia umowy z abonamentem nie możemy usunąć danych osobowych, ponieważ zawarta została umowa na czas określony z jednym z operatorów sieci komórkowych, powiązanych z Gomibo. O usunięcie danych można wystąpić po upływie czasu trwania umowy.

Z subskrypcji newslettera można w każdej chwili zrezygnować, klikając przycisk "Anuluj subskrypcję" na dole newslettera lub poprzez stronę [konta osobistego Gomibo](#).

Pytania i uwagi

W razie jakichkolwiek pytań lub uwag dotyczących prywatności i bezpieczeństwa, zawsze możesz skontaktować się z naszym [działem obsługi klienta](#). W przypadku dalszych pytań lub skarg można skontaktować się z [Niderlandzkim Urzędem Ochrony Danych](#) lub [Niderlandzkim Rzecznikiem Praw Obywatelskich](#).