

Klauzula informacyjna dla osób kontaktujących się poprzez infolinię

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej zwane: „RODO”) niniejszym informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych osób kontaktujących się za pośrednictwem infolinii jest Przedsiębiorstwo Usługowe „HETMAN” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: Al. Krakowska 110/114, 00-971 Warszawa, adres do korespondencji: ul. Turystyczna 38, 05-830 Nadarzyn, KRS: 0000161904 (zwany dalej jako „Administrator”).
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo skontaktować w sprawach ochrony danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: iod@puhetman.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany w punkcie 1 powyżej. Szczegółowe dane dotyczące Inspektora publikowane są na stronie internetowej Administratora.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu:
 - a. dokumentacyjnym i dowodowym dotyczącym kontaktów z klientami, potencjalnymi klientami i innymi osobami kontaktującymi się telefonicznie poprzez infolinię, w tym w celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym dotyczącym treści informacji udzielanych przez infolinię oraz ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - b. bezpieczeństwa oraz weryfikacji jakości obsługi klientów przez infolinię Administratora i jej udoskonalania, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - c. w zależności od tego, czy Administrator posiada już inne dane osoby dzwoniącej oraz w jakiej sprawie osoba dzwoni, Administrator może przetwarzać również inne informacje i nie tylko w nagraniach z rozmów, w zakresie niezbędnym do realizacji sprawy, z którą osoba dzwoniąca kontaktuje się z Administratorem. Wówczas Administrator przetwarza dane osobowe również w innych, każdorazowo indywidualnie ustalanych celach, znanych osobie dzwoniącej, lub odrębnie Administrator informuje o tym osobę, której dane dotyczą;
 - d. przyjęcia, rozpatrzenia, obsługi i dokumentowania zgłoszeń dokonywanych na numer interwencyjny, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO) oraz związanego z tym obowiązku raportowania do właściwych organów nadzorczych na podstawie obowiązujących przepisów prawa (podstawa prawna: art. 6 ust. lit. c RODO);
 - e. przyjęcia, rozpatrzenia, obsługi i dokumentowania zgłoszeń reklamacyjnych oraz skarg, co stanowi uzasadniony interes Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - f. obsługi, rozpatrywania i dokumentowania zgłoszeń, w tym przyjmowania zleceń, udzielania informacji oraz przedstawienia oferty, co stanowi uzasadniony interes Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - g. w celu bieżącego kontaktu wynikającego z zawartej umowy lub z podjętych działań zmierzających do jej zawarcia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - h. wykonania przez Administratora obowiązków prawnie na nim ciążących wynikających m.in. z przepisów księgowych i podatkowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

- i. wykonania zawartej umowy tj. konieczności dysponowania danymi na potrzeby jej realizacji, w tym umożliwienia kontaktu pomiędzy stronami, co stanowi uzasadniony interes Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Nagrania z rozmów są przechowywane przez 3 miesiące lub do czasu przedawnienia roszczeń.
5. Odbiorcami danych osobowych w związku z realizacją celów wskazanych w punkcie 3 mogą być:
 - a. podmioty i osoby upoważnione na podstawie przepisów prawa, w tym podmioty uprawnione do uzyskania informacji publicznej;
 - b. podmioty współpracujące z Administratorem na podstawie pisemnych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w celu realizacji określonych w umowie zadań i usług na rzecz Administratora, w szczególności w zakresie obsługi infolinii, obsługi systemu nagrań rozmów, obsługi IT, obsługi prawnej i doradczej;
 - c. osoby upoważnione przez Administratora;
 - d. odpowiednie organy państwowe, jeżeli nagranie z rozmowy będzie stanowiło dowód w postępowaniu.
6. Osobom, których dane dotyczą przysługują następujące dane:
 - a. Prawo dostępu do treści danych, na podstawie art. 15 RODO;
 - b. Prawo do sprostowania danych, na podstawie art. 16 RODO;
 - c. Prawo do usunięcia danych, na podstawie art. 17 RODO;
 - d. Prawo do ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie art. 18 RODO;
 - e. Prawo do przenoszenia danych, na podstawie art. 20 RODO;
 - f. Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, na podstawie art. 21 RODO.
7. Osoby, których dane dotyczą mają również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – o ile uznają, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się z naruszeniem przepisów RODO.
8. Zgoda na nagrywanie jest dobrowolna, ale niezbędna do załatwienia sprawy drogą telefoniczną. W przypadku braku zgody, prosimy o kontakt poprzez e-mail.
9. Dane osobowe nie będą przekazane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
10. Administrator nie będzie podejmował zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO na podstawie uzyskanych danych osobowych.