

Klauzula informacyjna dla osób kontaktujących się telefonicznie

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 telefonicznie 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 do korespondencji Administratora wskazany w punkcie 1 powyżej. Szczegółowe dane dotyczące Inspektora publikowane są na stronie internetowej Administratora.
3. W przypadku kontaktowania się z Administratorem drogą telefoniczną, w sprawach niezwiązanych z zawartą umową lub świadczonymi usługami, Administrator może żądać podania danych osobowych tylko wówczas, gdy będzie to niezbędne do obsługi sprawy, której dotyczy kontakt. Podstawą prawną przetwarzania danych jest w takim wypadku prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na konieczności rozwiązania zgłoszonej sprawy związanej z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą
4. W zależności od tematu rozmowy i sprawy w jakiej Państwo kontaktują się telefonicznie z Administratorem, dane osobowe mogą być przetwarzane przez Administratora:
 - a. w celu zawarcia i realizacji umowy z Administratorem – wówczas podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność przetwarzania do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b. w przypadku, gdy dana osoba fizyczna kontaktuje się z Administratorem w imieniu innego podmiotu, dane mogą być przetwarzane w celu podjęcia działań zmierzających do zawarcia umowy pomiędzy Administratorem a tym podmiotem, jak również w celu utrzymania bieżących kontaktów biznesowych z tym podmiotem oraz w celu wykonania zawartych z nim umów. Podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na możliwości negocjowania i realizacji umów oraz utrzymywaniu kontaktów biznesowych z osobami działającymi w imieniu innych przedsiębiorców;
 - c. w celu udzielania odpowiedzi na zapytania, obsługi zgłoszeń oraz przyjmowania zleceń – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - d. w celu przyjęcia, rozpatrzenia, obsługi i dokumentowania skarg, wniosków i reklamacji - podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b, lit. c oraz lit. f. RODO;
 - e. w celu przyjęcia, rozpatrzenia, obsługi i dokumentowania zgłoszeń dokonywanych na numer interwencyjny Administratora - podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa i reagowaniu na zgłoszenia; w zakresie obowiązku raportowania tych zgłoszeń do właściwych organów nadzorczych – podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze;

- f. w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, wynikających w szczególności z przepisów podatkowych oraz z przepisów o rachunkowości – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - g. w celu realizacji wewnętrznych celów administracyjnych – w tym prowadzenia statystyk, raportowania, badania satysfakcji klientów - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na dbaniu o jakość produktów i usług;
 - h. w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na ochronie jego praw.
- 5. Rozmowy telefoniczne mogą być także nagrywane – w takim wypadku na początku rozmowy przekazywana jest stosowna informacja. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na ich nagrywanie należy przerwać połączenie.
- 6. Dane osobowe w postaci nagrania rozmowy są przetwarzane w szczególności:
 - a. w celu dokumentacyjnym i dowodowym dotyczącym kontaktów z klientami, potencjalnymi klientami i innymi osobami kontaktującymi się telefonicznie, w tym w celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym dotyczącym treści informacji udzielanych telefonicznie, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - b. w celu bezpieczeństwa oraz weryfikacji jakości obsługi klientów kontaktujących się telefonicznie z Administratorem i jej udoskonalania, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - c. w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na ochronie jego praw.
- 7. 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.
- 8. Nagrania z rozmów są przechowywane przez 3 miesiące od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisów prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż może ono stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania podlegają usunięciu.
- 9. Odbiorcami danych osobowych w związku z realizacją celów wskazanych w punkcie 4 oraz w pkt 6 mogą być:
 - a. podmioty i osoby upoważnione na podstawie przepisów prawa;
 - 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 połączeń telefonicznych, 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.
- 10. Osobom, których dane dotyczą przysługują następujące prawa:

- 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.
11. 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.
12. Zgoda na nagrywanie jest dobrowolna, ale niezbędna do załatwienia sprawy drogą telefoniczną. W przypadku braku zgody, prosimy o kontakt z Administratorem za pośrednictwem poczty elektronicznej.
13. Dane osobowe nie będą przekazane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
14. Administrator nie będzie podejmował zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO na podstawie uzyskanych danych osobowych.