

## **Informacja o przetwarzaniu danych osobowych osób kontaktujących się poprzez infolinię:**

1. Administratorem danych osobowych osób kontaktujących za pośrednictwem infolinii, w rozumieniu 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 w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1), zwanym dalej RODO, jest Claude ICT Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Gliwicach, ul. Toszecka 101, 44-100 Gliwice, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000708939, NIP 9691628727, [info@telecube.pl](mailto:info@telecube.pl).

2. Ustanowiono Inspektora Ochrony Danych, kontakt jest możliwy listowny: ul. Toszecka 101, 44-100 Gliwice lub mailowy [iod@telecube.pl](mailto:iod@telecube.pl).

### **3. Cele przetwarzania:**

1) Administrator przetwarza informacje o numerze telefonu oraz nagrania rozmów z infolinii w celach dokumentacyjnych i dowodowych dotyczących 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 i obrony przed roszczeniami. Możemy też przetwarzać nagrania z rozmów do weryfikacji jakości obsługi klientów przez naszą infolinię i jej udoskonalania.

2) W zależności od tego, czy posiadamy już inne dane osoby dzwoniącej oraz w jakiej sprawie osoba dzwoni, możemy przetwarzać również inne informacje i nie tylko w nagraniach z rozmów, w zakresie niezbędnym do realizacji sprawy, z którą osoba dzwoniąca kontaktuje się z nami. Wówczas przetwarzamy dane osobowe również w innych, każdorazowo indywidualnie ustalanych celach, znanych osobie dzwoniącej, lub odrębnie informujemy o tym osobę, której dane dotyczą.

4. Podstawą prawną przetwarzania numerów telefonu oraz pozostałych danych osobowych zawartych w nagraniach z rozmów jest prawnie uzasadniony interes administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – polegający na dokumentowaniu treści rozmów telefonicznych w

celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym, obrony przed roszczeniami oraz poprawy jakości obsługi infolinii. Nagrania z rozmów przetwarzamy przez rok od rozmowy.

**5.** Administrator może ujawniać nagrania lub informacje o nagraniach wyłącznie podmiotom współpracującym 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, doradczej. Jeżeli nagranie z rozmowy będzie stanowiło dowód w postępowaniu, zostanie ono również ujawnione odpowiednim organom państwowym.

**6.** Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo:

- 1) dostępu do danych – uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są jej dane osobowe,
- 2) do otrzymania kopii danych – uzyskania kopii danych podlegających przetwarzaniu, przy czym pierwsza kopia jest bezpłatna, a za kolejne kopie administrator może nałożyć opłatę w rozsądnej wysokości, wynikającą z kosztów administracyjnych,
- 3) do sprostowania – żądania sprostowania dotyczących jej danych osobowych, które są nieprawidłowe, lub uzupełnienia niekompletnych danych,
- 4) do usunięcia danych – żądania usunięcia jej danych osobowych, jeżeli administrator nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania,
- 5) do ograniczenia przetwarzania,
- 6) do sprzeciwu – wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w prawnie uzasadnionych celach administratora, z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją, w tym wobec profilowania,
- 7) do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 8) Podanie danych osobowych i skorzystanie z infolinii jest dobrowolne.