

KLAUZULA INFORMACYJNA – INFOLINIA INEA

1. Administratorem pozyskiwanych za pośrednictwem infolinii danych osobowych 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) (dalej „RODO”) jest **INEA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie, ul. Wierzbowa 84, 62-081 Wysogotowo**, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerami: KRS 0000861001, REGON: 387080789, NIP: 7812013054.
2. W każdej chwili w kwestiach związanych z ochroną danych osobowych możesz skontaktować się z nami korespondencyjnie pod powyższym adresem lub z naszym Inspektorem Ochrony Danych pod adresem poczty elektronicznej iod@inea.com.pl.
3. Twoje dane osobowe zbierane na infolinii będziemy przetwarzać na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celach: obsługi zgłoszonych przez Ciebie spraw, prowadzenia z Tobą komunikacji, w celach statystycznych oraz poprawy jakości obsługi poprzez szybszą identyfikację nieprawidłowości w obsłudze klienta i skuteczniejszą eliminację tych błędów, a także przygotowania ofert na nowe produkty,.
4. Co do zasady, podanie danych osobowych na infolinii nie jest wymogiem ustawowym lub umownym, ale możesz być poproszony o ich podanie, gdy będzie to niezbędne dla podjęcia przez nas działań wymaganych do obsługi Twojego zgłoszenia (np. abyśmy mogli do Ciebie oddzwonić, poprosimy o podanie numeru telefonu).
5. Dane przetwarzane w ramach rozmowy, co do zasady, będą obejmowały kontakt z wirtualnym asystentem opartym na sztucznej inteligencji i będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany. W dwóch przypadkach nastąpi połączenie z naszym konsultantem – jeśli nawiązanie rozmowy w z wirtualnym asystentem nie będzie możliwe albo kiedy poprosisz o połączenie z konsultantem, mówiąc dwukrotnie w trakcie rozmowy „Połącz mnie z konsultantem”.
6. W oparciu o nagranie dokonany także zautomatyzowanej transkrypcji głosu na tekst.
7. Dane utrwalone na nagraniu rozmowy oraz jej transkrypcji będą przechowywane przez 13 miesięcy od dnia utrwalenia nagrania lub powstania transkrypcji, o ile nie okaże się, że są one potrzebne do obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dla przygotowania przez nas dokumentów potrzebnych do dochodzenia naszych roszczeń wobec osoby dzwoniącej, wtedy będziemy przechowywać nagrania i transkrypcje dłużej, ale nie dłużej niż będzie to niezbędne, i w takim przypadku dane osobowe będziemy przetwarzać na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
8. Przysługują Ci następujące uprawnienia, w celu realizacji których to uprawnień prosimy o kontakt z nami lub naszym Inspektorem Ochrony Danych:
 - 8.1. prawo do uzyskania potwierdzenia, czy przetwarzamy Twoje dane osobowe i dostępu do nich na Twój wniosek, jak również prawo do dokonania sprostowania danych nieprawidłowych lub uzupełnienia danych niekompletnych;
 - 8.2. w sytuacjach określonych w prawie ochrony danych osobowych oraz w zakresie tam wskazanym zrealizujemy ponadto Twoje uprawnienia do:

- 8.2.1. usunięcia danych osobowych;
- 8.2.2. ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- 8.2.3. sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.

9. Odbiorcami Twoich danych będą:

- 9.1. Firma obsługująca infolinię pod kątem technicznym, która zajmuje się techniczną obsługą połączeń, ich nagrywaniem oraz prawidłowym działaniem wirtualnego asystenta.
- 9.2. Firma świadcząca usług wsparcia przy stosowaniu zautomatyzowanej transkrypcji głosu na tekst.
- 9.3. Dostawcy oprogramowania do nagrywania, którzy przetwarzają nagrania, gdy są one potrzebne do obrony przed ewentualnymi roszczeniami z Twojej strony lub do przygotowania dokumentów w celu dochodzenia naszych roszczeń wobec osoby dzwoniącej. Chociaż wykorzystywane oprogramowanie, to oprogramowanie chmurowe, które korzysta z infrastruktury Amazon Web Services (AWS), to jest ono zlokalizowane na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), zatem nie następuje udostępnienie Twoich danych osobowych do państw trzecich.

10. Dokładamy wszelkich starań, aby przetwarzanie Twoich danych osobowych odbywało się w sposób zgodny z przepisami prawa. Jeżeli jednak uznasz, iż dopuściliśmy się naruszenia, masz prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Dobrzy ludzie od internetu