

Klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych

W związku z wprowadzeniem w La Mania Home Sp. z o.o. środków bezpieczeństwa i poprawy jakości świadczonych usług w postaci rejestracji rozmów telefonicznych przychodzących oraz wychodzących w systemie centrali telefonicznej i przetwarzaniem przez ten system danych osobowych, La Mania Home Sp. z o.o. zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 informuje, iż:

Administrator danych

Administratorem danych osobowych jest „LA MANIA HOME” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-718), ul. Czerniakowska 87A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001141064, NIP 5214096141, REGON 54047067300000, o kapitale zakładowym w wysokości 105.000,00 zł (dalej jako „LA MANIA”);

Kontakt z Administratorem jest możliwy pisemnie – na adres LA MANIA HOME Sp. z o.o. ul. Czerniakowska 87a, 00-718 Warszawa lub elektronicznie – na adres e-mail info@lamaniahome.com lub telefonicznie – pod numerem telefonu +48 781 555 444

Cel i podstawa przetwarzania danych osobowych

Państwa dane będą przetwarzane w celu:

a) zapewnienia najwyższych standardów obsługi i prawidłowego przebiegu rozmów prowadzonych z klientami za pośrednictwem systemu infolinii, utrwalanych w formie nagrania - w oparciu o wyrażoną przez Państwa dobrowolną zgodę na nagrywanie rozmowy poprzez wyrażenie czynności potwierdzającej, tj. kontynuowanie połączenia telefonicznego z La Mania (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO),

b) wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora, jakim jest m.in. podniesienie bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi klientów, ograniczenie możliwości dopuszczenia naruszenia obowiązującego prawa lub norm współżycia społecznego przez osoby dokonujące połączenia, a także przez osoby odbierające takie połączenia, zabezpieczenie materiału dowodowego (w tym ustalenie sprawcy naruszenia) pozwalającego na wyjaśnienie, czy miało miejsce w/w naruszenie, zapewnienie ochrony danych osobowych osób dokonujących połączenia, a także danych osobowych innych osób, o których mowa w czasie połączenia, umożliwienia obiektywnej oceny realizacji uprawnień przysługujących osobom dokonującym połączeń, w celu obsługi zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem infolinii, a dotyczącego wszelkich innych kwestii niż określone w punkcie powyżej, ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń oraz tworzenia zestawień, analiz i statystyk na potrzeby wewnętrzne Administratora, dopasowania treści usług Administratora (np. obsługi infolinii) do Państwa potrzeb, zapewnienia bezpieczeństwa tych usług, a także ich ciągłe udoskonalanie oraz rozpatrywanie zapytań i reklamacji produktów i usług Administratora, marketing bezpośredni prowadzony w formie tradycyjnej (np. listownej) (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),

c) w przypadku, gdyby przetwarzanie Państwa danych osobowych miało nastąpić w innym celu niż wskazane powyżej, każdorazowo odbywać się będzie po uprzednim uzyskaniu Państwa zgody

na przetwarzanie danych osobowych, w zakresie i w celu wskazanym w tej zgodzie (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Kategorie odbiorców danych osobowych

Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym podmiotom: pracownikom i współpracownikom Administratora, dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym usługi doradcze, prawne.

Państwa dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania tych danych na podstawie przepisów prawa.

Administratora nie zamierza przekazywać Państwa danych osobowych do państw poza Europejskim Obszarem Gospodarczym ani organizacji międzynarodowej.

Okres przechowywania danych osobowych

Zarejestrowane dane osobowe będą przetwarzane

a) do roku od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagrania zarejestrowanej rozmowy telefonicznej stanowią dowód w postępowaniu (np. sądowym), wyżej wskazany termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania sądowego lub

b) do czasu wycofania zgody, a po jej odwołaniu wyłącznie na potrzeby zabezpieczenia prawnych interesów Administratora w celu podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Twoje Prawa

Twoje dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.

Twoje dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany.

Zgoda na nagrywanie rozmowy telefonicznej ma charakter dobrowolny ale jest konieczna w celu kontynuowania połączenia telefonicznego. Zgoda na utrwalanie rozmów może być cofnięta w każdym czasie, co pozostaje jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Podanie danych osobowych w trakcie rozmowy jest dobrowolne, ale odmowa ich przekazania może skutkować brakiem możliwości przyjęcia i obsługi zgłoszenia. jednakże jest warunkiem realizacji połączenia. W przypadku niepodania danych osobowych Administrator zmuszona będzie odmówić realizacji czynności będących przedmiotem realizowanego połączenia.

Przysługuje Tobie prawo do żądania od Administratora dostępu do Państwa danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania tych danych lub ich przeniesienia;

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych jest zgoda, mają Państwo prawo do jej wycofania. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, które zastosowano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, przysługuje Państwu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych (dane kontaktowe wskazane wyżej – patrz pkt 2).

W przypadku uznania, że przetwarzanie przez Administratora danych osobowych narusza przepisy RODO przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.