

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z korzystaniem ze wsparcia i pomocy Biura Obsługi Klienta Serwisu ifirma.pl za pośrednictwem infolinii i czatu

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz 14 ust. 1-3 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 (RODO) IFIRMA SA informujemy, że

Administrator danych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **IFIRMA SA** z siedzibą we Wrocławiu, ul. Grabiszyńska 241 G, 53-234 Wrocław, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym we Wrocławiu prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000281947, NIP: 898-16-47-572, REGON: 931082394, kapitał zakładowy: 640.000 PLN w pełni opłacony.

Inspektor Ochrony Danych

W Spółce powołany został Inspektor Ochrony Danych. Dane identyfikacyjne IOD: Justyna Korycka z ramienia Kancelarii Olesiński&Wspólnicy. Kontakt z Inspektorem możliwy jest pod adresem e-mail iod@ifirma.pl oraz nr tel.: 71 769 43 00.

Kategorie danych osobowych

Spółka przetwarza następujące kategorie Pani/Pana danych osobowych: numer telefonu, imię i nazwisko, numer NIP, adres e-mail.

Cel przetwarzania danych i podstawa prawna

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu udzielenia odpowiedzi na pytania przekazane do pracowników IFIRMA SA, za pośrednictwem infolinii i czatu, w tym udzielania odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne, w celach związanych z dochodzeniem ewentualnych roszczeń, w celach archiwalnych (dowodowych) oraz szkoleniowych.

Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem infolinii są rejestrowane a czaty archiwizowane. Zebrane dane nie są przez nas wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, za wyjątkiem wystąpienia sytuacji, w której ich wykorzystanie, w tym udostępnienie, będzie wynikało z obowiązku prawnego nałożonego na Administratora Danych Osobowych.

Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegających na zabezpieczeniu informacji na wypadek potrzeby udowodnienia faktów lub wykazania spełnienia obowiązku ciążącego na Administratorze.

Okres przechowywania danych osobowych

Dane będą przechowywane nie dłużej niż 3 lata od dnia ich utrwalenia (nagrania rozmowy przeprowadzonej za pośrednictwem infolinii lub zarchiwizowania konwersacji na czacie). Jeżeli kontaktuje się Pani/Pan z konsultantem BOK za pośrednictwem czatu jako zalogowany użytkownik serwisu ifirma.pl, czaty archiwizują się także na Pani/Pana koncie. Tak zarchiwizowane konwersacje będą przechowywane przez cały okres korzystania z konta w serwisie ifirma.pl.

W przypadku nagrań lub konwersacji, które stanowią lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisów prawa, termin przechowywania danych ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów, nagrania oraz konwersacje podlegają usunięciu.

Aby usprawnić proces usuwania lub niszczenia danych osobowych, okresy liczymy w latach od końca roku, w którym rozpoczęliśmy przetwarzanie danych osobowych. Odrębne liczenie terminu dla każdego zdarzenia wiązałoby się z istotnymi trudnościami organizacyjnymi i technicznymi, jak również znaczącym nakładem finansowym. Dlatego ustanowienie jednej daty usuwania lub niszczenia danych osobowych pozwala nam sprawniej zarządzać tym procesem.

Udostępnienie danych osobowych

Dane mogą być przekazywane wyłącznie podmiotom, które zostały uprawnione do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa. W pozostałych przypadkach, Administrator przekazuje dane osobowe poza EOG tylko wtedy, gdy jest to konieczne i z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony, przede wszystkim poprzez:

1. współpracę z podmiotami przetwarzającymi dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej dotycząca stwierdzenia zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony Danych osobowych;
2. stosowanie standardowych klauzul umownych wydanych przez Komisję Europejską;
3. stosowanie wiążących reguł korporacyjnych zatwierdzonych przez właściwy organ nadzorczy.

W związku z korzystaniem z usługi czatu, dane przekazujemy spółce Text S.A., będącej właścicielem platformy LiveChat. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych przez ten podmiot, dostępne są na stronie <https://www.livechat.pl/polityka-prywatnosci/>.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

W odniesieniu do danych otrzymanych w wyniku rozmów telefonicznych oraz konwersacji na czatach, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem podmiotów danych, jak również nie zachodzi profilowanie.

Prawa osoby, której dane dotyczą

Na zasadach określonych przepisami o ochronie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych. Ma Pani/Pan także prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych osobowych i zażądać od Administratora zaprzestania przetwarzania danych osobowych, w przypadku, gdy są one przetwarzane w uzasadnionym interesie administratora. Jako Administrator będziemy mogli nadal przetwarzać dane osobowe pomimo wniesionego sprzeciwu, jeżeli wykażemy istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą.

We wszelkich sprawach spornych z zakresu ochrony danych osobowych przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych. Adres kontaktowy Urzędu Ochrony Danych Osobowych to ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Dane kontaktowe do Urzędu Ochrony Danych Osobowych dostępne są pod linkiem: <https://www.uodo.gov.pl/pl/p/kontakt>, natomiast informacje na temat wnoszenia skarg można znaleźć pod adresem: <https://uodo.gov.pl/pl/p/skargi>.

Wymóg podania danych

Informujemy, iż podanie danych osobowych jest konieczne w celu udzielenia informacji bądź uzyskania pomocy z użyciem infolinii i czatu.