

**KLAUZULA INFORMACYJNA
DLA OSÓB REALIZUJĄCYCH POŁĄCZENIE TELEFONICZNE
Z ARC EUROPE POLSKA SP. Z O.O.**

Szanowni Państwo,

- Niniejsza informacja **dotyczy wyłącznie** sytuacji, gdy na początku rozmowy usłyszycie Państwo, że ARC Europe Polska jest administratorem danych,
- rozmowy z konsultantami naszego telefonicznego Centrum Zgłoszeniowego oraz Działu Obsługi Klienta mogą być nagrywane. O tym fakcie informujemy przed rozpoczęciem rozmowy.

1. Kto jest administratorem danych?

Administratorem danych jest **ARC EUROPE POLSKA SP. Z O.O.** ul. Józefa Kraszewskiego 30, 60-519 Poznań (dalej „Spółka”).

We wszelkich kwestiach dotyczących ochrony danych skontaktuj się z nami pisząc na adres Spółki lub skontaktuj się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych: iodo@arceurope.pl.

Więcej informacji o przysługujących prawach zob. www.uodo.gov.pl.

2. Jakie są cele przetwarzania danych?

Cele przetwarzania danych:

- 1) zapoznanie się z reklamacją/skargą i podjęcie stosownych działań, w tym ustosunkowanie się do niej (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 2) spełnienie roszczenia wynikającego z reklamacji/skargi (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 3) dbanie o jakość naszych usług assistance oraz raportowanie do naszych klientów wskaźników związanych z realizowanymi sprawami assistance (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 4) rozstrzygnięcie wątpliwości dotyczących jakości realizowanych usług i przebiegu organizacji usług assistance poprzez udostępnianie nagrań rozmów klientom zlecającym usługi assistance m.in. zakładom ubezpieczeń, firmom leasingowym, importerom / producentom aut;
- 5) dochodzenie, ustalenie lub obrona przed roszczeniami związanymi ze złożoną reklamacją/wniesioną skargą (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych.

3. Kto może być odbiorcą danych?

Kategorie odbiorców: dostawcy usług informatycznych, prawnych, call center, **ale przede wszystkim udostępniamy nagrania naszym klientom, m.in. zakładom ubezpieczeń, firmom leasingowym, importerom / producentom aut, w imieniu których realizujemy usługi assistance.**

W związku z tym, że korzystamy z usług firmy Microsoft Corporation, Twoje dane mogą być przekazywane do USA. Z Microsoft Corporation zawarliśmy umowę – tzw. Standardowe Klauzule Umowne. Oznacza to, że zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej nr 2021/914 UE z dnia 4 czerwca 2021 r. Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane przez tę firmę w USA. Więcej informacji o decyzji na stronie:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021D0914&from=PL>.

4. Prawa związane z przetwarzaniem danych

Przysługuje Ci prawo do:

- dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych;
- prawo do sprostowania i usunięcia danych;
- ograniczenia przetwarzania;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych)

(zob. więcej: <https://www.uodo.gov.pl/>). Zachęcamy także do zapoznania się z ulotką na temat przysługujących Ci praw dostępną na <https://www.gov.pl/cyfryzacja/RODO-informator>.

5. Prawo zgłoszenia sprzeciwu

Za każdym razem, gdy dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (zob. powyżej), czyli w przypadku tzw. uzasadnionego interesu Administratora, możesz w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych. Sprzeciw możesz zgłosić w sposób wskazany poniżej (w części jak się z nami kontaktować).

6. Jak możesz realizować swoje prawa?

Swoje prawa możesz realizować osobiście w siedzibie Spółki, drogą korespondencji pocztowej lub mailowej (dane kontaktowe administratora zob. pkt 1).

7. Czy musisz podawać nam swoje dane?

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji w/w celów.

8. Kiedy dane zostaną usunięte?

Dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane maksymalnie po upływie okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z realizowanymi usługami.