

**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 tj. prawnie uzasadniony interes administratora danych);
- 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 (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 5) zapytanie o możliwość zaprezentowania oferty celem umożliwienia skorzystania z usług (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes administratora danych);
- 6) dochodzenie, ustalenie lub obrona przed roszczeniami związanymi z: przeprowadzoną rozmową, zawieraną lub wykonywaną umową (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

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 prawnie uzasadnionego interesu Administratora, możesz w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych. Sprzeciw możesz zgłosić w sposób wskazany poniżej.

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 ww. celów.

8. Kiedy dane zostaną usunięte?

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