# Klauzula Informacyjna dla osób kontaktujących się telefonicznie. Realizacja obowiązku informacyjnego

# zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia RODO

**NOWA DEWELOPER Sp. z o.o.**

Al.Bohaterów Monte Cassino 40

42-200 Częstochowa

(KRS: 0000786763 NIP: 5732912708)

# Rejestr zmian:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wersja dokumentu** | **Data utworzenia** | **Opis aktualizacji** | **Sposób podania klauzuli do wiadomości** |
| v-1-0-0 | II.2022 | Utworzenie | KI – włożona do Teczki RODO  KI – umieszczona na stronie www ADO KI – skrócona forma nagrana na centralce |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Połączenia przychodzące realizowane z wykorzystaniem rozwiania informatycznego telecube.pl

**Wariant A – wybieranie tonowe tematu rozmowy**

**Cel działania:** Celem projektowanych rozwiązań jest stworzenie prostego mechanizmu umożliwiającego złożenie oświadczenia woli o wyrażeniu zgody przez kontrahenta / klienta telefonującego do ADO na wykorzystanie jego numeru telefonu w celu marketingu bezpośredniego usług ADO, przy jednoczesnym zachowaniu możliwości wykazania tego, iż oświadczenie zostało złożone, jak i stworzenie mechanizmy pozwalającego na kontakt zwrotny w związku z udzieleniem wyjaśnień, czy odpowiedzią na pytania.

**Opis trybu składania oświadczenia:** potencjalny kontrahent / klient samodzielnie kontaktujący się z ADO za pośrednictwem połączenia telefonicznego, odsłuchuje automatycznie nagraną informację o tym, kto jest administratorem jego danych osobowych, jak również informowany jest o możliwości dokonania wyboru tematu rozmowy, wskazywane są konkretne warianty, jednocześnie informowany jest, iż dokonanie wyboru jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na kontakt bezpośredni z wykorzystaniem numeru telefonu.

**Treść komunikatu automatycznie odtwarzanego przy połączeniu przychodzącym:***Administratorem Państwa danych osobowych, jest …….. Pełna treść klauzuli informacyjnej umieszczona jest na stronie www. ………………… Prosimy o dokonanie wyboru interesującego tematu rozmowy poprzez wciśnięcie odpowiedniego klawisza. Informujemy, iż dokonując takiego wyboru wyrażają Państwo zgodę na nagrywanie rozmowy oraz na kontakt telefoniczny administratora w związku z udzieleniem odpowiedzi na pytania, jak i w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług administratora.*

**Rozwiązanie telecube.pl:** Wykorzystując usługę tzw. kolejek, na etapie konfigurowania centralki telecube.pl należy przypisać do tematów rozmowy określone wartości wyboru tonowego z klawiatury, dzięki temu system odnotuje w statystykach, jaka nazwana kolejka przyjęła konkretne połączenie, tym samym będzie wiadomo, jaki tonowy wybór został dokonany przez który numer telefonu abonenta wykonującego połączenie przychodzące.

**Efekt końcowy:** rozmówca, który wybrał odpowiedni temat rozmowy, zgodnie z pouczeniem, automatycznie wyraża zgodę na kontakt z wykorzystaniem jego numeru telefonu, jednocześnie ADO posiada możliwość wykazania w swoim bilingu rozmów przychodzących, które numery w trakcie połączenia dokonały wyboru odpowiedniej kolejki, a które numery takiego wyboru nie dokonały, zatem nie wyraziły zgody na nagrywanie rozmowy oraz na kontakt w celu marketingu bezpośredniego.

**Wariant B – wyrażenie zgody poprzez pozostanie na linii**

**Cel działania:** Celem projektowanych rozwiązań jest stworzenie prostego mechanizmu umożliwiającego złożenie oświadczenia woli o wyrażeniu zgody przez kontrahenta / klienta telefonującego do ADO na wykorzystanie jego numeru telefonu w celu marketingu bezpośredniego usług ADO, przy jednoczesnym zachowaniu możliwości wykazania tego, iż oświadczenie zostało złożone, jak i stworzenie mechanizmy pozwalającego na kontakt zwrotny w związku z udzieleniem wyjaśnień, czy odpowiedzią na pytania.

**Opis trybu składania oświadczenia:** potencjalny kontrahent / klient samodzielnie kontaktujący się z ADO za pośrednictwem połączenia telefonicznego, odsłuchuje automatycznie nagraną informację o tym, kto jest administratorem jego danych osobowych, jak również informowany jest o możliwości dokonania wyboru tematu rozmowy, wskazywane są konkretne warianty, jednocześnie informowany jest, iż dokonanie wyboru jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na kontakt bezpośredni z wykorzystaniem numeru telefonu.

**Treść komunikatu automatycznie odtwarzanego przy połączeniu przychodzącym:***Administratorem Państwa danych osobowych, jest …….. Pełna treść klauzuli informacyjnej umieszczona jest na stronie www. ………………… Pozostanie na linii i kontynuowanie rozmowy stanowi o wyrażeniu zgody na jej nagrywanie oraz na kontakt telefoniczny administratora w związku z udzieleniem odpowiedzi na pytania, jak i w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług administratora.*

**Rozwiązanie telecube.pl:** Odpowiednia konfiguracja usługi telecube.pl pozwala na automatyczne odtworzenie treści komunikatu z jednoczesnym przekierowaniem połączenia przychodzącego dopiero po określonym czasie – czasie w którym rozmówca podejmuje decyzję o tym, czy pozostaje na linii, czy też nie – w przypadku jeśli osoba dzwoniąca zakończy połączenie będzie ono widoczne w bilingu jako połączenie nieodebrane.

**Efekt końcowy:** rozmówca, który po odsłuchaniu komunikatu informacyjnego jeśli pozostanie na linii i będzie kontynuował rozmowę automatycznie wyraża zgodę na nagrywanie rozmowy oraz na kontakt z wykorzystaniem jego numeru telefonu, jednocześnie ADO posiada możliwość wykazania w swoim bilingu rozmów przychodzących - odebranych, czyli posiada możliwość wykazania numerów, z którymi rozmowa była kontynuowana po odsłuchaniu komunikatu, czyli wykazania numerów abonentów którzy wyrazili zgodę na nagrywanie i kontakt w celu marketingu bezpośredniego.

# Klauzula Informacyjna dla osób kontaktujących się telefonicznie.

Zgodnie z art. 13 RODO 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) (Dz.U.UE.L.2016.119.1) [dalej „RODO”] informuje się co następuje:

|  |  |
| --- | --- |
| **Dane Administratora Danych Osobowych [dalej ADO]** | Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest NOWA DEWELOPER Sp. z o.o. z siedzibą Al. Bohaterów Monte Cassino 40, 42-200 Częstochowa (KRS: 0000786763 NIP: 5732912708) Z Administratorem Danych Osobowych można się skontaktować poprzez adres email biuro@nowadeweloper.pl lub pisemnie kierując korespondencję na adres ADO. |
| **Cel przetwarzania danych osobowych** | Pana/Pani dane osobowe utrwalone w ramach zarejestrowanej rozmowy telefonicznej przetwarzane będą w celu:   * udzielenia odpowiedzi na pytania, * w celu wykonywania połączeń telefonicznych / przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w postaci SMS / MMS zawierających informacje marketingowe dotyczące oferowanych produktów lub usług przez ww. ADO |
| **Podstawa prawna przetwarzania** | Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest:   * art. 6 ust. 1 lit. a) RODO – osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów; * art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez ADO.   Przepisy Ustawy i wydanych na ich podstawie aktów wykonawczych odpowiednio w szczególności:   * Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r., Kodeks cywilny. * Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r., Prawo telekomunikacyjne. * Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną. |
| **Informacja o dobrowolności podania danych osobowych.** | Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne aczkolwiek niezbędne do zrealizowania kontaktu z wykorzystaniem numeru telefonu i udzielenia odpowiedzi na ewentualne pytania, czy zrealizowania kontaktu w celu przedstawienia informacji marketingowych dotyczących produktów lub usług oferowanych przez ADO. Brak ich podania skutkuje brakiem możliwości zrealizowania powyższego. |
| **Odbiorcy danych. Udostępnianie danych. Powierzanie przetwarzania danych.** | Pani/Pana dane osobowe będą udostępniane uprawnionym na podstawie przepisów prawa podmiotom  i organom publicznym oraz podmiotom, z którymi ADO zawarł umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.  W szczególności są to: zewnętrzny podmiot usług IT, zewnętrzny hostingodawca, zewnętrzne podmiot świadczący usługi w zakresie obsługi połączeń telefonicznych, zewnętrzny podmiot świadczący usługi marketingowe |
| **Okres przechowywania danych.** | Pani/Pana dane przetwarzać będziemy, dopóki istnieć będzie potrzeba kontaktu, jak również w celu archiwizacji korespondencji do czasu istnienia tej potrzeby po naszej stronie, nie dłużej niż 6 miesięcy z upływem na koniec roku kalendarzowego w którym wypada usunięcie danych lub też do czasu realizacji wniesionego przez sprzeciwu lub żądania usunięcia danych. Nagranie zarejestrowanej rozmowy telefonicznej jest automatycznie kasowane i nadpisywane po okresie …… od dnia jej przeprowadzenia. |
| **Prawa osoby której dane dotyczą.** | Ma Pani/Pan prawo do:  • żądania od ADO dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,  • żądania od ADO sprostowania danych osobowych Pani/Pana dotyczących,  • żądania od ADO usunięcia danych osobowych Pani/Pana dotyczących,  • żądania od ADO ograniczenia przetwarzania danych osobowych Pani/Pana dotyczących,  • wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych Pani/Pana dotyczących,  • żądania od ADO przeniesienia danych osobowych Pani/Pana dotyczących  • cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez konsekwencji dla przetwarzania, którego dokonano przed jej cofnięciem, jeśli dane zbierane są na podstawie zgody,  Zakres każdego z tych praw oraz sytuacje, z których można z nich skorzystać, wynikają z przepisów Rozporządzenia.  Z praw tych może Pan/Pani skorzystać składając wniosek u Administratora. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO. Pani/Pana dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu. Pani/Pana dane nie są przekazywane poza EOG. |