

KLAUZULA INFORMACYJNA
W SPRAWIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
OSÓB KONTAKTUJĄCYCH SIĘ POPRZECZ INFOLINIĘ

I. Administrator Danych Osobowych (ADO)

Spółka Małopolskie Dworce Autobusowe S.A. z siedzibą w Krakowie (ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków) jest administratorem danych osobowych osób kontaktujących się poprzez infolinię.

Z administratorem danych można kontaktować się:

- 1) pod adresem korespondencyjnym: ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków;
- 2) pod adresem poczty elektronicznej: sekretariat@mda.malopolska.pl

II. Inspektor Ochrony Danych Osobowych (IODO)

W celu lepszej komunikacji oraz realizacji zadań mających na celu ochronę Pani/Pana danych osobowych wyznaczaliśmy Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym jest możliwość kontaktu po adresem email: iodo@mda.malopolska.pl lub pisemnie kierując zapytanie na adres siedziby Administratora podany w pkt. I.

III. Cele przetwarzania danych osobowych

1. Administrator przetwarza nagrania rozmów z infolinii w celach dokumentacyjnych i dowodowych dotyczących kontaktów z osobami kontaktującymi się telefonicznie poprzez infolinię, w tym w celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym dotyczącym treści informacji udzielanych przez infolinię i obrony przed roszczeniami. Możemy też przetwarzać nagrania z rozmów do weryfikacji jakości obsługi osób kontaktujących się telefonicznie przez naszą infolinię i jej udoskonalenia.
2. W zależności od tego czy posiadamy już inne dane osoby dzwoniącej oraz w jakiej sprawie osoba dzwoni, możemy przetwarzać również szereg innych informacji, w zakresie niezbędnym do realizacji sprawy, z którą osoba dzwoniąca kontaktuje się z nami. Wówczas przetwarzamy dane osobowe również w innych, każdorazowo indywidualnie ustalanych celach, znanych osobie dzwoniącej, lub odrębnie informujemy o tym osobę, której dane dotyczą.

IV. Podstawy prawne i czas przetwarzania danych osobowych

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych zawartych w nagraniach z rozmów jest prawnie uzasadniony interes administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)- polegający na dokumentowaniu treści rozmów telefonicznych w celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym, obrony przed roszczeniami oraz poprawy jakości obsługi infolinii. Nagrania z rozmów przetwarzamy przez miesiąc od rozmowy.

V. Odbiorcy danych osobowych zawartych w nagraniach

1. Administrator może ujawniać nagrania lub informacje o nagraniach wyłącznie podmiotom współpracującym z administratorem na podstawie pisemnych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w celu realizacji określonych w umowie zadań i usług na rzecz administratora, w szczególności w zakresie obsługi infolinii, obsługi systemu nagrań rozmów, obsługi IT, obsługi prawnej, doradczej.

2. Jeżeli nagranie z rozmowy będzie stanowiło dowód w postępowaniu, zostanie ono również ujawnione odpowiednim organom państwowym.

VI. Uprawnienia w zakresie ochrony danych osobowych

Przysługuje Pani/Panu:

- a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
- c) prawo do usunięcia swoich danych;
- d) prawo do ograniczenia przetwarzania swoich danych;
- e) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania swoich danych;
- f) prawo do przenoszenia swoich danych.

VII. Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego

Jeżeli Pani/Pan uważa że przetwarzamy Pani/Pana dane niezgodnie z prawem może Pan/Pani złożyć w tej sprawie skargę do organu nadzorczego uprawnionego do kontroli przetwarzania danych osobowych.

VIII. Informacja o wymogu / dobrowolności podania danych osobowych

Podanie przez Panią/Pana danych jest dobrowolne, jednak niezbędne dla realizacji celów określonych w pkt III.

IX. Informacja o niepodejmowaniu decyzji w sposób zautomatyzowany

Pani/Pana dane nie będą profilowane w żaden sposób.

X. Przekazywanie danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej

Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.