

Zmiany w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych naszych klientów czyli RODO

Od 25 maja 2018 r. w Unii Europejskiej stosujemy przepisy Rozporządzenia Ogólnego o Danych

Osobowych (RODO), czyli 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);

W związku z obowiązkiem stosowania przepisów RODO jesteśmy jako firma NOVAIA s.c. administratorem Państwa danych osobowych. Oznacza to, że odpowiadamy za ich wykorzystanie w sposób bezpieczny, zgodny z umową oraz obowiązującymi przepisami. Pragniemy również poinformować Państwa o tym, jak przetwarzamy i chronimy Państwa dane osobowe i jakie w związku z tym przysługują uprawnienia.

I. W jakim celu i na jakiej podstawie wykorzystujemy Państwa dane osobowe?

Państwa dane osobowe, uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania, wykorzystujemy w następujących celach:

1. zawarcia i wykonania łączącej nas umowy w czasie jej trwania i w czasie rozliczeń po jej zakończeniu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 b) RODO, podstawę tę będziemy nazywać w skrócie wykonaniem umowy);

2. wykonania ciążących na nas obowiązków prawnych, np.:

a) wystawianie i przechowywanie faktur oraz dokumentów księgowych,

b) udzielanie odpowiedzi na reklamacje w terminie i formie przewidzianej przepisami.

Z danych potrzebnych do realizacji obowiązków prawnych będziemy korzystać:

- w czasie wykonania obowiązków, np. wystawienia faktury (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 c. RODO; podstawę tę będziemy nazywać obowiązkiem prawnym),

- w czasie, w którym przepisy nakazują nam przechowywać dane, np. podatkowe (podstawa prawna: obowiązek prawny) lub

- w czasie, w którym możemy ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązku, np. otrzymać karę finansową od urzędów państwowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 f. RODO; podstawę tę będziemy nazywać naszym prawnie uzasadnionym interesem).

3. Wykrywania nadużyć i zapobiegania im – w czasie trwania umowy (podstawa prawna: wykonanie umowy), a następnie przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy, a w przypadku dochodzenia przez nas roszczeń lub zawiadamiania właściwych organów – w czasie trwania takich postępowań (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);

4. Ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń, co obejmuje m.in. sprzedaż naszych wierzytelności z umowy innemu podmiotowi – przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);

5. Marketingu bezpośredniego – w czasie trwania umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);

6. Tworzenia zestawień, analiz i statystyk na nasze potrzeby wewnętrzne; obejmuje to w szczególności raportowanie, badania marketingowe, planowanie rozwoju oferty i usług, prace rozwojowe w systemach informatycznych, tworzenie modeli statystycznych (np. dotyczących ochrony przychodów) – w czasie trwania umowy, a następnie nie dłużej niż przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);

7. weryfikacji wiarygodności płatniczej – przez okres niezbędny do dokonania takiej oceny przy zawarciu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu tej lub kolejnej umowy oraz do rozpatrywania związanych z tym reklamacji (podstawa prawna: wykonanie umowy); dotyczy to także danych uzyskanych przez nas z innych źródeł, a jeśli zawierają Państwo z nami kolejną umowę – Państwa danych posiadanych już przez nas przed jej zawarciem;
8. wsparcia obsługi, dostosowanie obsługi w oparciu m.in. o dane w ofercie, z której Państwo korzystają, czy o dane z dotychczas złożonych reklamacji - w czasie trwania umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes).

We wskazanych powyżej celach (oprócz celu „zawarcia i wykonania umowy” oraz „wykonania obowiązków prawnych”) będziemy dokonywać profilowania, czyli zautomatyzowanej analizy Państwa danych i opracowania przewidywań na temat preferencji lub przyszłych zachowań (np. w przypadku profilowania marketingowego będziemy określać, którą ofertą mogą być Państwo najbardziej zainteresowani).

Jeśli wyrażą Państwo zgodę na wykorzystywanie swoich danych, treść tej zgody będzie określać cel, w którym będziemy przetwarzać te dane.

II. Które dane należy nam podać?

Podanie danych osobowych jest dobrowolne i wymaga Państwa zgody, ale aby móc prawidłowo wykonać zawartą z Państwem umowę na podstawie formularza zamówienia, musimy dysponować przynajmniej Państwa imieniem, nazwiskiem oraz numerem PESEL. W przypadku umowy, z którą wiąże się z Państwa strony zobowiązaniem finansowym rozciągniętym w czasie, prosimy również o podanie adresu zamieszkania. Do sprawnego komunikowania się potrzebujemy ponadto kontaktowy numer telefonu do Państwa oraz adres e-mail. W przypadku odmowy podania danych nie będziemy w stanie podpisać z Państwem umowy a tym samym przystąpić do jej wykonania.

Kształt formularza zamówienia i katalog zawartych w nim danych osobowych wynika z decyzji administracyjnych Prezesa UKE.

W trakcie trwania umowy wejdziemy w posiadanie innych danych, w tym o korzystaniu z naszej sieci telekomunikacyjnej i urządzeń (jak np. router, bramka VoIP, dekodery itp). Pojawienie się tych danych u nas jest konsekwencją technicznego działania naszych usług.

III. Dodatkowe informacje o danych osobowych

Zawierając umowę lub w czasie trwania umowy, mogą Państwo dodatkowo np. zamówić dodatkowe usługi lub towary albo skorzystać z funkcjonalności nieobjętych dotąd umową. Jeśli będzie to wymagało wykorzystania Państwa danych w sposób inny niż opisany w tym dokumencie, brakujące informacje uzupełnimy i przekazemy, o ile to możliwe, przed uzyskaniem danych. W pozostałym zakresie informacje, o przetwarzaniu danych zawarte w tym dokumencie, pozostaną aktualne.

IV. Komu dane mogą być przekazane?

1. podmiotom przetwarzającym dane w naszym imieniu, uczestniczącym w wykonywaniu naszych czynności:

- a) obsługującym nasze systemy teleinformatyczne, sieć telekomunikacyjną lub udostępniającym nam narzędzia teleinformatyczne,
- b) podwykonawcom wspierającym nas w wykonywaniu łączącej nas z Państwem umowy, np. w obsłudze korespondencji czy w procesie obsługi Klienta,
- c) podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską,

- d) podmiotom świadczącym nam usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe oraz pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencjom badawczym działającym na nasze zlecenie.
- e) podmiotom nabywającym wierzytelności – w razie nieopłacenia przez Państwa naszych rachunków w terminie,
- f) podmiotom, współpracującym z nami przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych.

2. innym administratorom danych przetwarzającym Państwa dane we własnym imieniu:

- a) podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską w związku z obsługą Państwa zapytań i wniosków,
- b) innym operatorom telekomunikacyjnym, z którymi łączą NOVAIA umowy transmisji danych oraz umowy biznesowe, w zakresie, w jakim wynika to z realizacji obowiązków regulacyjnych; operatorom umów trójstronnych np. telewizji kablowej IPTV.

Dodatkowo przypominamy, że przy korzystaniu z usług telekomunikacyjnych standardowe informacje techniczne (w tym o numerze telefonu lub o zakończeniu sieci, z którego Państwo się łączy) będą przekazywane do innych operatorów telekomunikacyjnych lub bezpośrednio do podmiotów, z którymi będą się Państwo łączyć, w celu zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów.

V. Dane z innych źródeł

Jeśli płacą Państwo za pośrednictwem np. banku lub instytucji płatniczej, to wejdziemy w posiadanie informacji o tym, z jakiego konta, w jakiej instytucji dokonali Państwo zapłaty. Dane te będziemy przetwarzać w celu sprawdzenia, czy dokonali Państwo poprawnej zapłaty, a w razie potrzeby także w celu dokonania zwrotów (podstawa: wykonanie umowy), w celu ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń oraz w celach tworzenia statystyk i analiz (podstawa: nasz prawnie uzasadniony interes).

VI. Czy Państwa dane trafią poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG)?

Obecnie nie planujemy przekazywać Państwa danych poza EOG (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię) ani do organizacji międzynarodowych.

VII. Automatyczne podejmowanie decyzji

Dokonyjemy automatycznego podejmowania decyzji, mających dla Państwa istotny skutek, w celu wykrywania nadużyć przy korzystaniu z naszych usług i w celu reagowania na nie.

Podejmujemy automatyczne decyzje o uznaniu określonego nietypowego ruchu telekomunikacyjnego (np. krótkich połączeń wykonywanych z dużą częstotliwością z tego samego numeru lub adresu IP) za niezgodny z umową i stanowiący tzw. nadużycie telekomunikacyjne. W konsekwencji ograniczamy taki ruch lub blokujemy numery/adresy IP wywołujące taki ruch. Możecie Państwo zakwestionować taką decyzję i wtedy sprawę będziemy rozpatrywać. Do podjęcia automatycznej decyzji wykorzystujemy informacje o połączeniach telekomunikacyjnych w naszej sieci (w tym o typowych i nietypowych wzorach ruchu w sieci) oraz o dotychczas zaobserwowanych przypadkach nadużyć

VIII. Dane transmisyjne, dane o lokalizacji

W związku z tym, że korzystają Państwo z usług telekomunikacyjnych, przetwarzamy dane transmisyjne (o połączeniach) w następującym celu:

- a) wykonania łączącej nas z Państwem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, teleinformatycznych oraz telewizyjnych, w tym realizacji połączeń, zapewnienia ich jakości wynikającej z umowy, naliczania opłat za świadczone usługi, oraz w celu rozpatrywania reklamacji,
- b) zarządzania ruchem w sieci telekomunikacyjnej oraz rozliczeń z innymi operatorami,
- c) wykrywania nadużyć i zapobiegania im oraz zapewnienia bezpieczeństwa sieci i usług, w tym poprzez profilowanie,
- d) ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń,
- e) przechowywania na potrzeby przyszłych postępowań uprawnionych organów (przez czas 12 miesięcy od wykonania połączenia lub jego nieudanej próby).

Danymi transmisyjnymi, które wykorzystujemy w tych celach są – dane (wszystkie lub niektóre) o tym, w jaki sposób, jak często i kiedy korzystają Państwo z usług telekomunikacyjnych oraz z sieci, w szczególności z:

- połączeń głosowych, w tym o liczbie połączeń wychodzących, przychodzących, o ich typie (np. krajowe, międzynarodowe.), o czasie trwania połączeń i o numerach, z którymi się Państwo komunikowali,
- dostępu do Internetu, w tym o czasie trwania sesji internetowych i ilości transferowanych danych, o adresach odwiedzanych stron internetowych i aktywności na tych stronach, o rodzaju używanej technologii (np. miedziana, światłowodowa) czy urządzenia końcowego (rodzaj modemu, system operacyjny).
- Dostępu do usługi telewizji w tym analiz preferencji lub zainteresowań klienta, analiz oglądalności lub rozwoju świadczonych usług w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie przez Administratora danych z urządzeń, którymi klient posługuje się podczas korzystania z usług audiowizualnych (np. z dekodera)

Dane transmisyjne możemy wykorzystywać lub przechowywać przez czas trwania łączącej nas z Państwem umowy/ów, a po jej/ich zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań wynikających z przepisów prawa.

Dane transmisyjne po ich całkowitej anonimizacji, (kiedy przestaną wskazywać, do którego abonenta się odnoszą), możemy przetwarzać na potrzeby statystyk, analiz dotyczących efektywności i rozbudowy naszej sieci, zarządzania ruchem czy badań dotyczących przemieszczania się grup ludności między określonymi punktami naszej sieci.

IX. Przysługujące Państwu uprawnienia

Mogą Państwo złożyć do nas wnioski (dotyczący danych osobowych) o:

- a) sprostowanie (poprawienie) danych;
- b) usunięcie danych przetwarzanych bezpodstawnie lub umieszczonych w naszych serwisach internetowych;
- c) ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych – stosownie do złożonego wniosku o sprzeciw czy sprostowanie lub o nieusuwanie niepotrzebnych nam już Państwa danych);
- d) dostęp do danych (o informację o przetwarzanych przez nas danych oraz o kopię danych);
- e) przeniesienie danych do innego administratora danych lub do Państwa (w zakresie określonym w art. 20 RODO). jeśli przetwarzamy dane dostarczone bezpośrednio przez Państwa do NOVAIA.

f) prawo do cofnięcia w dowolnym momencie wydanej zgody na przetwarzanie danych osobowych nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed jej cofnięciem.

Z tych praw mogą Państwo skorzystać, składając wniosek w Biurze Obsługi Klienta NOVAIA, przesyłając pisemny wniosek pocztą na adres:

NOVAIA sc

ul. Witosa 2, 38-100 Strzyżów

lub dzwoniąc pod numer naszej infolinii **17 250 7000**

Aby mieć pewność, że są Państwo uprawnieni do złożenia wniosku, możemy prosić o podanie dodatkowych informacji pozwalających nam Państwa uwierzytelnić.

Zakres każdego z tych praw oraz sytuacje, w których można z nich skorzystać, wynikają z przepisów prawa – Rozporządzenie RODO. To, z którego uprawnienia mogą Państwo skorzystać, zależy będzie np. od podstawy prawnej wykorzystywania przez nas Państwa danych oraz od celu ich przetwarzania.

Pełny tekst RODO jest dostępny na stronach eur-lex.europa.eu

X. Prawo sprzeciwu

W szczególnych sytuacjach mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych (w tym profilowania), na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu lub na podstawie interesu publicznego.

W takiej sytuacji, po rozpatrzeniu Państwa wniosku, nie będziemy już mogli przetwarzać danych osobowych objętych sprzeciwem, chyba, że wykazemy, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania danych, nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, lub podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

XI. Zgoda

Jeżeli wykorzystanie przez nas Państwa danych nie jest konieczne do wykonania umowy, realizacji obowiązku prawnego lub nie stanowi naszego prawnie uzasadnionego interesu, możemy prosić o wyrażenie zgody na określone sposoby wykorzystania danych. Taka zgoda może dotyczyć np. automatycznego podejmowania decyzji w oparciu o Państwa dane, na Państwa żądanie.

Udzieloną nam zgodę można w każdej chwili wycofać (nie będzie to wpływać na zgodność z prawem wykorzystania danych przed cofnięciem takiej zgody).

XII. Skarga

W przypadku stwierdzenia niezgodnego z Państwa wolą przetwarzania danych – mają Państwo prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.