

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych osób kontaktujących się przez infolinię lub wiadomość e-mail. Co trzeba wiedzieć?

Ochrona danych osobowych jest dla nas bardzo ważna.

Dlatego w tej informacji chcemy Ci wyjaśnić, jakie informacje o Tobie zbieramy, kto odpowiada za ochronę Twoich danych, z kim dzielimy się Twoimi danymi oraz jakie masz prawa, jeżeli kontaktujesz się z nami za pośrednictwem infolinii czy poprzez wiadomość e-mail.

1. Jakich pojęć używamy w tej informacji?

TSL oznacza TSL Services spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie. Spółka ta świadczy usługi na rzecz Partnera (m.in. w obszarze komunikacji z klientami).

Partner oznacza podmiot, który jest obsługiwany przez TSL i realizuje zlecenie transportowe, w sprawie którego się z nami kontaktujesz (albo my kontaktujemy się z Tobą). Informację, który podmiot realizuje zlecenie transportowe znajdziesz np. w dokumencie zlecenia transportowego.

Przykład:

Załóżmy, że zlecenie, w sprawie którego się z nami kontaktujesz, realizuje spółka SolidCargo sp. z o.o. (Partner). TSL obsługuje spółkę SolidCargo sp. z o.o. m.in. w zakresie prowadzenia komunikacji z klientem, np. w ramach infolinii czy kontaktu mailowego. To dlatego zostajesz przekierowany do TSL.

My oznacza:

- ✓ osobno TSL oraz Partnera,
- ✓ łącznie TSL i Partnera.

Ty oznacza osobę, która kontaktuje się z nami (lub my kontaktujemy się z tą osobą) za pośrednictwem infolinii lub poprzez wiadomość e-mail w związku z danym zleceniem realizowanym przez Partnera.

2. Kto jest administratorem Twoich danych osobowych?

Administrator danych to podmiot, który odpowiada za Twoje dane osobowe i ich bezpieczeństwo.

Administratorami Twoich danych są osobno:

- (1) **Partner** w zakresie, w jakim dane te służą do obsługi i realizacji zlecenia transportowego;
- (2) **TSL** wyłącznie w zakresie, w jakim nagrania rozmów na infolinii lub treść korespondencji są wykorzystywane w celu doskonalenia jakości usług TSL i zapewnienia bezpieczeństwa komunikacji.

TSL przekazuje Partnerowi Twoje dane osobowe zebrane w ramach prowadzonej komunikacji.

Wyjaśniamy:

Partner korzysta z usług TSL m.in. w obszarze komunikacji z klientami i kontrahentami. Dlatego też TSL występuje zarówno w roli procesora danych osobowych, przetwarzającego dane osobowe w imieniu Partnera, jak i w roli odrębnego administratora danych osobowych w zakresie, w jakim wykorzystuje dane osobowe do własnych celów (np. nagrania rozmów do celów doskonalenia jakości świadczonych przez TSL usług).

3. Jak możesz się z nami skontaktować?

Jeżeli masz pytania lub żądania dotyczące Twoich danych osobowych, możesz skontaktować się z administratorami:

- (1) za pośrednictwem adresu e-mail: rodo@tslservices.pl;
- (2) kierując korespondencję tradycyjną na adres: ul. Franciszka Bohomolca 21, 01-613 Warszawa.

4. Jakie dane osobowe przetwarzamy i z jakich źródeł?

Twoje dane osobowe otrzymujemy bezpośrednio od Ciebie, kiedy przekazujesz nam podczas rozmowy telefonicznej lub w przesyłanej wiadomości, w szczególności są to takie dane jak: imię, nazwisko, dane kontaktowe (np. adres email, numer telefonu), miejsce pracy, stanowisko, a w zależności od metody kontaktu: nagranie głosu, w tym treść rozmowy lub treść korespondencji.

Jeżeli to my kontaktujemy się z Tobą w sprawie zlecenia, Twoje dane osobowe pozyskaliśmy w toku zawierania i realizacji zlecenia, np. od Twojego pracodawcy lub bezpośrednio od Ciebie.

5. Czy podanie danych osobowych jest obowiązkowe czy dobrowolne?

- (1) **Dane obowiązkowe:** Abyśmy mogli obsłużyć Twoje zgłoszenie, musisz podać nam NIP firmy, w imieniu której się z nami kontaktujesz i numer zlecenia transportowego. Możemy też potrzebować Twojego imienia i nazwiska oraz stanowiska.
- (2) **Dane dobrowolne:** Możesz zdecydować czy chcesz, abyśmy nagrali rozmowę z Tobą przez infolinię. Jeśli się nie zgadzasz, wtedy wybierz formę kontaktu mailowego pod adresem: cs@tslservices.pl.

6. W jakich celach i na jakich podstawach prawnych przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Partner oraz TSL jako odrębni administratorzy Twoich danych osobowych mają różne cele i podstawy prawne do przetwarzania Twoich danych osobowych. Poniżej wyjaśniamy co to za cele i podstawy prawne.

Administrator danych	Cele i podstawy prawne
Partner	<p>A. Cel: obsługa zgłoszenia dotyczącego zlecenia transportowego</p> <p><u>Podstawy prawne:</u></p> <ul style="list-style-type: none">realizacja zlecenia zawartego bezpośrednio z Tobą (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), a jeżeli jesteś przedstawicielem podmiotu, z którym Partner zawarł zlecenie lub kontaktujesz się z nami w sprawie zlecenia jako inna osoba, wówczas podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych są prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Partnera, polegające na obsłudze Twojego zgłoszenia oraz na zapewnieniu prawidłowego wykonania zlecenia zawartego ze zleceniodawcą (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);ponadto, jeżeli komunikacja dotyczy działań wynikających z przepisów prawa, np. dotyczy reklamacji, wówczas podstawą prawną przetwarzania danych może być niezbędność do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Partnerze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);w przypadku kontaktowania się za pośrednictwem infolinii, rozmowa z Tobą jest nagrywana w oparciu o wyrażoną przez Ciebie dobrowolną zgodę na nagrywanie rozmowy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO); <p>B. Cel: ustalanie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami</p> <p><u>Podstawy prawne:</u></p> <ul style="list-style-type: none">prawnie uzasadniony interes Partnera (lub osoby trzeciej) polegający na możliwości ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami dotyczącymi zlecenia lub dotyczącymi przebiegu komunikacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
TSL	<p>A. Cel: doskonalenie jakości świadczonych usług oraz bezpieczeństwo komunikacji</p> <p><u>Podstawy prawne:</u></p> <ul style="list-style-type: none">nasz prawnie uzasadniony interes polegający na doskonaleniu jakości usług świadczonych przez TSL oraz zapewnieniu bezpieczeństwa komunikacji poprzez możliwość monitorowania jej przebiegu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);w przypadku kontaktowania się za pośrednictwem infolinii, rozmowa z Tobą jest nagrywana w oparciu o wyrażoną przez Ciebie dobrowolną zgodę na nagrywanie rozmowy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO); <p>B. Cel: ustalanie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami</p> <p><u>Podstawy prawne:</u></p>

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• prawnie uzasadniony interes TSL (lub osoby trzeciej) polegający na możliwości ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami dotyczącymi przebiegu komunikacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). |
|--|---|

7. Komu możemy przekazywać Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe możemy przekazywać podmiotom świadczącym na naszą rzecz usługi, w szczególności dostawcom systemów do prowadzenia infolinii i komunikacji mailowej, doradcom prawnym, dostawcom usług IT, usługodawcom z zakresu outsourcingu procesów księgowych, a także operatorom pocztowym, firmom kurierskim. Partner może też przekazywać dane osobowe do swoich podwykonawców, np. spółkom z grupy spółek, do której należy, jeżeli będą oni zaangażowani w realizację danego zlecenia. Dane osobowe mogą być także przekazywane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności instytucjom uprawnionym do kontroli działalności danego administratora lub instytucjom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.

8. Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?

- A. Nagrania rozmów telefonicznych przechowujemy przez okres 3 pełnych miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia sporządzenia nagrania.
- B. Natomiast informacje, jakie pozyskaliśmy w ramach nagranych rozmów telefonicznych (np. w formie pisemnych notatek) oraz treść korespondencji mailowej przechowujemy przez okres realizacji zlecenia, którego dotyczy komunikacja, a następnie przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.

Terminy wskazane w punktach A. i B. powyżej mogą ulec wydłużeniu, jeżeli będzie toczył się postępowanie dotyczące roszczeń związanych z prowadzoną komunikacją lub zleceniem (aż do czasu prawomocnego zakończenia takiego postępowania).

9. Jakie prawa Ci przysługują?

Przysługują Ci następujące prawa dotyczące ochrony Twoich danych osobowych:

- dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych,
- sprostowania danych (z wyjątkiem samego nagrania głosu),
- usunięcia danych,
- ograniczenia przetwarzania danych,
- przenoszenia danych (to prawo dotyczy danych, które przetwarzamy na podstawie Twojej zgody lub są niezbędne do zawarcia i wykonania zlecenia),
- sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli przetwarzamy Twoje dane na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu. Uwzględnimy Twój sprzeciw jeżeli będzie zasadny (po zważeniu naszych i Twoich interesów oraz praw),
- cofnięcia zgody na przetwarzanie nagrania głosu w dowolnym momencie. Wtedy usuniemy nagranie, ale dane osobowe, jakie nam przekażesz w treści rozmowy telefonicznej, możemy przetwarzać nadal na innej podstawie prawnej wskazanej powyżej. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Twoich danych przed cofnięciem zgody. Zgodę możesz cofnąć kontaktując się z nami pod adresem: [\[rodo@tslservices.pl\]](mailto:rodo@tslservices.pl),
- złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), więcej informacji [tutaj](#).

Jeżeli składasz żądanie dotyczące Twoich danych osobowych, możemy poprosić Cię o odpowiedź na pytania, które umożliwią weryfikację Twojej tożsamości.

10. Czy przekazujemy Twoje dane osobowe poza EOG?

Twoje dane osobowe przetwarzamy na terenie EOG. EOG to Europejski Obszar Gospodarczy, czyli Unia Europejska (UE) plus takie państwa jak Islandia, Norwegia i Liechtenstein.

Korzystamy z dostawców usług, którzy działają na terenie EOG i nie przekazują Twoich danych poza EOG. Może się jednak zdarzyć, że niektórzy z naszych dostawców IT (z uwagi na globalny charakter takich usług) mogą przetwarzać Twoje dane osobowe poza EOG. W takiej sytuacji zabezpieczamy taki transfer danych poza EOG zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Stosujemy zwykle standardowe klauzule umowne Komisji Europejskiej i oceniamy taki transfer danych pod kątem bezpieczeństwa zgodnie z wymaganiami prawnymi. Jeżeli chcesz się dowiedzieć więcej

o zabezpieczeniach, jakie stosujemy na transferów danych poza EOG (w tym uzyskać kopię takich zabezpieczeń), skontaktuj się z nami (dane kontaktowe znajdziesz w punkcie 3. tej informacji).

11. Czy stosujemy profilowanie lub automatyczne podejmowanie decyzji?

Nie podejmujemy automatycznych decyzji w oparciu o Twoje dane osobowe ani nie dokonujemy profilowania.