

**INFORMACJA  
DLA OSÓB REALIZUJĄCYCH POŁĄCZENIE TELEFONICZNE  
Z ARC EUROPE POLSKA SP. Z O.O. pod numerem 602222222**

**1. Kto jest administratorem danych?**

(czyli kto odpowiada za Twoje dane osobowe)

Administratorem danych jest **ARC EUROPE POLSKA sp. z o.o.** ul. Józefa Kraszewskiego 30, 60-519 Poznań (dalej „Spółka”). We wszelkich sprawach dotyczących ochrony danych skontaktuj się z nami pisząc na adres Spółki lub skontaktuj się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych: [iodo@arceurope.pl](mailto:iodo@arceurope.pl).

**2. Jakie są cele przetwarzania danych?**

(czyli po co nam są Twoje dane)

<i>Cele przetwarzania</i>	<i>Podstawy prawne</i>	<i>Okresy przechowywania danych</i>
1) <b>przyjęcie zgłoszenia</b> organizacji pomocy na drodze np. mobilnego mechanika, holowania oraz <b>weryfikacja uprawnień</b> do nieodpłatnego skorzystania z usług assistance	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes ARC Europe Polska polegający na realizacji kontraktów zawartych z klientami	Do czasu weryfikacji uprawnień – ustalenia odpłatności za organizację pomocy na drodze
2) <b>przyjęcie zgłoszenia odpłatnej</b> organizacji pomocy na drodze	art. 6 ust. 1 lit. b) RODO – zawarcie i wykonanie umowy na usług assistance	
3) <b>organizacja usług assistance</b> , w tym przekazywanie danych do kontraktorów	art. 6 ust. 1 lit. b) RODO wykonanie odpłatnej usługi assistance lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – wykonanie nieodpłatnej usługi assistance	Do czasu pełnego rozliczenia płatności za usługi assistancje
4) przechowywanie <b>dokumentacji finansowo-księgowej</b> (w tym rozliczenie usługi)	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – obowiązek wynikający z przepisów dot. rachunkowości i podatków	Do 5 pełnych lat licząc od końca roku, w którym nastąpiło pełne rozliczenie usługi
5) przyjęcie <b>reklamacji /skargi</b> ustosunkowanie się do niej i podjęcie stosownych działań	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO prawnie uzasadniony interes ARC Europe Polska polegający ustosunkowaniu się do reklamacji / skargi	Do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację / skargę
6) weryfikacja i <b>poprawa jakości</b> świadczonych usług	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes ARC Europe Polska polegający na dbaniu o jakość usług Call Center i assistance	Do 5 pełnych lat licząc od końca roku, w którym nastąpiło pełne rozliczenie usługi
7) dochodzenie, <b>ustalenie lub obrona przed roszczeniami</b>	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes ARC Europe Polska polegający na dbaniu o interesy spółki	Do czasu przedawnienia roszczeń

**3. Kto może być odbiorcą danych lub źródłem danych?**

(czyli od kogo pozyskujemy dane lub komu możemy Twoje dane bezpiecznie przekazać)

Z uwagi na to, że korzystamy z zaufanych partnerów / kontraktorów, dane osobowe mogą być przekazywane (zgodnie z umowami) następującym kategoriom odbiorcom takich jak: dostawcy usług informatycznych, prawnych, call center, dostawcom usług holowania, naprawy, organizatorom usług podróży, zakładom ubezpieczeń, które mogą być jednocześnie źródłem dodatkowych danych.

**Kategorie danych**, które możemy otrzymywać od powyższych firm to: imię, nazwisko numer telefonu, w niektórych przypadkach adres e-mail lub dane dotyczące pojazdu i zdarzenia. Organizacja pojazdu zastępczego lub innej pomocy na drodze, wymaga wymiany informacji pomiędzy uczestnikami tej usługi.

W związku z tym, że korzystamy z usług m.in. 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. Twoje prawa**

Przysługuje Tobie prawo do żądania:

- dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych,
- sprostowania lub usunięcia danych,
- ograniczenia przetwarzania,
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (zob. więcej: <https://www.uodo.gov.pl/>).

Zachęcamy także do zapoznania się z informacjami na temat przysługujących Tobie praw dostępnymi na [www.gov.pl/cyfryzacja/RODO-informator](http://www.gov.pl/cyfryzacja/RODO-informator) lub [uodo.gov.pl/pl/p/dla-obywatela](http://uodo.gov.pl/pl/p/dla-obywatela)

#### **5. Prawo zgłoszenia sprzeciwu**

Za każdym razem, gdy Twoje dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (zob. powyżej w tabeli), gdy ARC Europe Polska uznaje, że posiada uzasadniony interes, możesz w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. Sprzeciw możesz zgłosić na dane wskazane kontaktowe w punkcie 1.

#### **6. Jak możesz realizować swoje prawa?**

Swoje prawa możesz realizować osobiście w siedzibie Spółki, drogą korespondencji pocztowej lub mailowej na dane wskazane kontaktowe w punkcie 1. Pamiętaj, aby w takim wniosku podać nam takie informacje, które pozwolą nam na ustalenie i potwierdzenie Twojej tożsamości.

#### **7. Czy musisz podawać nam swoje dane?**

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do przyjęcia od Ciebie zgłoszenia i zorganizowania dla Ciebie usług assistance.

#### **8. Kiedy dane zostaną usunięte?**

Dane osobowe zostaną usunięte po upływie 5 lat przechowywania dokumentacji księgowej oraz po upływie okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z realizowanymi usługami.