

**KLAUZULA INFORMACYJNA  
DLA OSÓB REALIZUJĄCYCH POŁĄCZENIE TELEFONICZNE  
Z ARC EUROPE POLSKA SP. Z O.O.**

**UWAGA**

Niniejsza informacja **dotyczy wyłącznie** połączeń telefonicznych z **numerem tel. 61 61 8319723**  
**EUROINS INSURANCE JSC**

**1. Kto jest administratorem danych?**

Administratorem danych jest **ARC EUROPE POLSKA SP. Z O.O.** ul. Józefa Kraszewskiego 30, 60-519 Poznań (dalej „Spółka”).

We wszelkich kwestiach 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).

Więcej informacji o przysługujących prawach zob. [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl).

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

Cele przetwarzania danych:

- 1) organizacja pojazdu zastępczego lub innej pomocy na drodze na podstawie zlecenia od zakładu ubezpieczeń (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes administratora danych);
- 2) zapoznanie się z reklamacją/skargą i podjęcie stosownych działań, w tym ustosunkowanie się do niej (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 3) spełnienie roszczenia wynikającego z reklamacji/skargi (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 4) weryfikowanie jakości świadczonych usług poprzez uzyskanie informacji zwrotnej od osoby korzystającej z usług (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes administratora danych);
- 5) dbanie o jakość naszych usług oraz raportowanie do naszych klientów wskaźników związanych z realizowanymi sprawami (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 6) rozstrzygnięcie wątpliwości dotyczących jakości realizowanych usług i przebiegu organizacji usług poprzez udostępnianie nagrań rozmów klientom zlecającym usługi m.in. ubezpieczycielowi EOURINS INSURANCE z Bułgarii (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 7) dochodzenie, ustalenie lub obrona przed roszczeniami związanymi z: prowadzoną rozmową, zawieraną lub wykonywaną umową (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes administratora danych).

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

Kategorie odbiorców: dostawcy usług informatycznych, prawnych, call center, ale przede wszystkim udostępniamy nagrania oraz inne dane naszym zleceniodawcom: **zakładowi ubezpieczeń EOURINS INSURANCE JSC z Bułgarii, likwidatorom szkód: WTW Sevices sp. z o.o., EINS Polska Serwis sp. z o.o., RESO Europa Service Sp. z o.o.**, 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. Organizacja pojazdu zastępczego lub innej pomocy na drodze, wymaga wymiany informacji pomiędzy uczestnikami tej usługi.

W związku z tym, że korzystamy z usług 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:

#### **4. Prawa związane z przetwarzaniem danych**

Przysługuje Ci prawo do:

- dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych;
- prawo do sprostowania i usunięcia danych;
- ograniczenia przetwarzania;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych)

(zob. więcej: <https://www.uodo.gov.pl/>). Zachęcamy także do zapoznania się z ulotką na temat przysługujących Ci praw dostępną na <https://www.gov.pl/cyfryzacja/RODO-informator>.

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

Za każdym razem, gdy dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (zob. powyżej), czyli w przypadku prawnie uzasadnionego interesu Administratora, możesz w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych. Sprzeciw możesz zgłosić w sposób wskazany poniżej (w części jak się z nami kontaktować).

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

Swoje prawa możesz realizować osobiście w siedzibie Spółki, drogą korespondencji pocztowej lub mailowej (dane kontaktowe administratora zob. pkt 1).

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

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji ww. celów.

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

Dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane maksymalnie po upływie okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z realizowanymi usługami.