**REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH**

**obowiązujący w spółce BRUBECK GLOBAL TRADING sp. z o.o.**

**z siedzibą w Warszawie**

**§1**

**Podstawa prawna Regulaminu**

Podstawą prawną niniejszego Regulaminu jest rozporządzenie 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), Dz.U.UE.L.2016.119.1, zwane dalej: „RODO”.

**§2**

**Przedmiot Regulaminu**

Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych w ramach usługi Call Center oferowanej przez spółkę BRUBECK GLOBAL TRADING sp. z o.o. (dalej: BRUBECK), a także reguły rejestracji dźwięku i zapisu rozmowy, sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość ich udostępnienia.

**§3**

**Cele i podstawy nagrywania rozmów telefonicznych**

1. Celem rejestracji rozmów telefonicznych jest:
2. Zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez pracowników BRUBECK,
3. Udzielenie wyjaśnień i odpowiedzi na zapytania Klientów dotyczące bieżącej oferty produktów BRUBECK ze strony internetowej brubeck.pl,
4. Udzielenie wyjaśnień i odpowiedzi na zapytania Klientów dotyczące zakupionych przez Klientów produktów, w szczególności w zakresie zwrotu, wymiany i reklamacji,
5. Zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych oraz Administratora (BRUBECK) na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.
6. Nagrywanie rozmów w celach, o których mowa powyżej, realizowane jest ze względu na prawnie uzasadniony interes BRUBECK (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

**§4**

**Informacje przekazywane w trakcie rozmowy**

1. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca informowany jest o nagrywaniu rozmów i jeżeli nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o wyłączenie się. Przed połączeniem się rozmówcę zapoznaje się ze skróconą wersją klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
2. Treść powyższej informacji brzmi następująco:

*Witamy w dziale obsługi klienta sklepu Brubeck.pl. W trosce o jak najlepszą jakość usług rozmowa ta będzie nagrywana. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, prosimy o rozłączenie się. Administratorem danych osobowych jest BRUBECK GLOBAL TRADING sp. z o.o.*

1. Treść pełnej klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

**§5**

**Sposób rejestrowania rozmów telefonicznych**

1. Nagrywanie rozmów odbywa się w trakcie pracy pracownika obsługującego Call Center. Poza godzinami jego pracy nie ma możliwości nagrania ani połączenia.
2. Rejestracji podlega fonia rozmów przychodzących i wychodzących.
3. Czas przechowywania nagrań rozmów telefonicznych wynosi 3 miesiące od dnia nagrania.
4. W przypadku, w którym nagrania zarejestrowanych rozmów stanowią dowód w postępowaniu sądowym lub gdy BRUBECK powziął uzasadnioną wiadomość, że mogę one stanowić dowód w postępowania, powyższy termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
5. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane stosowne upoważnienia, a z podmiotem zapewniającym obsługę informatyczną systemu nagrywania zawarto pisemną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**§6**

**Udostępnianie nagrań**

1. Nagrania zarejestrowanych rozmów telefonicznych mogą zostać udostępnione wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w przypadku uprawnionego żądania wynikającego z zakresu działania takiego podmiotu.
2. Decyzje w przedmiocie sporządzenia, zabezpieczania i udostępnienia kopii nagrania podejmuje BRUBECK.
3. Kopia, o której mowa powyżej, przechowywana jest na okres niezbędny dla realizacji celów jej sporządzenia.

**§7**

**Kontakt**

We wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych można kontaktować się pod e-mailem: [rodo@brubeck.pl](mailto:rodo@brubeck.pl).

Załącznik nr 1

**KLAUZULA INFORMACYJNA**

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest **Brubeck Global Trading Sp. z o.o**. z siedzibą w Warszawie.
2. We wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych można kontaktować się pod e-mailem: [rodo@brubeck.pl](mailto:rodo@brubeck.pl).
3. Twoje dane osobowe przetwarzane będą **w celu realizacji obsługi procesu zamówienia, udzielenia wyjaśnień i odpowiedzi na pytania dotyczące bieżącej oferty Administratora, a także w celu podniesienia bezpieczeństwa i jakości oraz rzetelności obsługi klienta.**
4. Kategorie danych osobowych obejmują m.in.: **imię i nazwisko, numer telefonu, email, adres doręczenia przesyłki.**
5. Odbiorcą Twoich danych osobowych mogą być podmioty przetwarzające dane w naszym imieniu na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych, w tym podmiot zapewniający informatyczną obsługę systemu nagrywania rozmów oraz podmioty zobowiązane do tego na podstawie przepisów prawa.
6. Twoje dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej;
7. Twoje dane osobowe będą przechowywane przez okres **3 miesięcy**. Okres ten może ulec wydłużeniu na wypadek, gdy nagranie stanowi lub może stanowić dowód w postępowaniu sądowym.
8. Posiadasz prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, wysyłając mail na adres: [rodo@brubeck.pl](mailto:rodo@brubeck.pl)
9. Masz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uznasz, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia UE z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnym przepływem takich danych (RODO).
10. Podanie danych osobowych jest **dobrowolne**, ale konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości realizacji obsługi procesu zamówienia.