

KLAUZULA INFORMACYJNA – KLIENCI INEA

1. Dane administratora Państwa danych osobowych:

Administratorem Państwa danych osobowych jest INEA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie, ul. Wierzbowa 84, Wysogotowo, 62-081 Przeźmierowo, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerami: KRS 0000861001, REGON: 387080789, NIP: 7812013054.

Oznacza to, że posługujemy się informacjami pozwalającymi Państwa zidentyfikować, udostępnionymi nam przez Państwa m.in. podczas zawarcia i w trakcie trwania łączącej nas umowy.

W każdej chwili mogą Państwo skontaktować się z nami: korespondencyjnie pod adresem: INEA sp. z o.o. Wysogotowo, ul. Wierzbowa 84, 62-081 Przeźmierowo, dzwoniąc pod numer Biura Obsługi Klienta: 61 222 22 22 lub odwiedzając osobiście jeden z salonów, których lista znajduje się na stronie www.inea.pl w zakładce obsługa klienta/salony.

Do Państwa dyspozycji jest również nasz Inspektor Ochrony Danych pod adresem poczty elektronicznej: iod@inea.com.pl Zachęcamy także do kontaktu przez serwis internetowy Moja INEA oraz aplikację mobilną INEA.

2. W jakim celu i dlaczego wykorzystujemy przekazane przez Państwa dane osobowe:

Państwa dane osobowe wykorzystujemy w celach:

2.1. Zawarcia i wykonania łączącej nas umowy. Tak, aby realizować prawa i obowiązki w niej wyrażone, w tym świadczyć nasze usługi w możliwie jak najbardziej satysfakcjonujący Państwa sposób. Przykładowo, monitorować na bieżąco prawidłowość działania usług oraz sprawnie reagować na niepożądane incydenty lub awarie.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO;

2.2. Wypełniania ciężących na nas obowiązków prawnych. W szczególności wystawiania i przechowywania faktur i dokumentów księgowych, realizacji zobowiązań podatkowych, rozpatrywania reklamacji czy zapewnienia bezpieczeństwa sieci lub usług.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO;

2.3. Wynikających z prawnie uzasadnionych interesów naszych i naszych partnerów. W szczególności:

2.3.1. dowodowych, w razie skorzystania przez Państwa z prawa do odstąpienia od umowy, w efekcie czego uważana będzie ona za niezawartą, a Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane na podstawie stosunku umownego;

2.3.2. zapewnienia rzetelnej obsługi i wysokiej jakości świadczonych usług, tak aby byli Państwo m.in. na bieżąco poinformowani o stanie postępowania ze złożonymi przez Państwa wnioskami oraz wszelkich zmianach w usługach i potencjalnych awariach;

2.3.3. dopasowania usług do Państwa preferencji lub dobierania treści pod kątem Państwa zainteresowań (tzw. profilowanie);

2.3.4. zapobiegania oszustwom, przykładowo poprzez stały monitoring systemów identyfikujących Państwa i innych klientów;

2.3.5. marketingu bezpośredniego;

2.3.6. wewnętrznych celów administracyjnych realizowanych w ramach grupy przedsiębiorstw;

2.3.7. zapewnienia bezpieczeństwa sieci i informacji, przykładowo zapewnienia odporności sieci lub systemu informacyjnego na przypadkowe zdarzenia albo niezgodne z prawem lub nieprzyjemne działania naruszające dostępność, autentyczność, integralność i poufność przechowywanych lub przesyłanych danych osobowych;

2.3.8. zapewnienie bezpieczeństwa usług oferowanych lub udostępnianych przez sieci i systemy informacyjne, przykładowo zapobieganie nieuprawnionemu dostępowi do sieci łączności elektronicznej i rozprowadzaniu złośliwych kodów, przeirywanie ataków typu „odmowa dostępu”, a także przeciwdziałanie uszkodzeniu systemów komputerowych i systemów łączności elektronicznej;

2.3.9. dochodzenia roszczeń wynikających z łączącej nas umowy, w tym sprzedaży wierzytelności na rzecz innego podmiotu oraz ochrony przed roszczeniami;

2.3.10. oceny wiarygodności płatniczej, także w oparciu o dane pozyskane z innych źródeł;

2.3.11. analizowania danych, m.in. na potrzeby usprawnienia świadczonych usług, także w oparciu o dane pozyskane z innych źródeł, w tym w szczególności od V-Speed Sp. z o.o., z siedzibą w Obornikach Śląskich (jeżeli zdecydują się Państwo na korzystanie z usług spod znaku speedtest.pl)

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

2.4. W innych celach, wówczas, gdy wyrazili Państwo na to zgodę. Zgodę mogą Państwo wyrazić m.in.:

2.4.1. w celach marketingowych, na potrzeby otrzymywania informacji handlowych drogą elektroniczną, w tym z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących;

2.4.2. w celach analitycznych, w tym badania oglądalności.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

3. Jakie Państwa dane osobowe przetwarzamy i w jaki sposób:

Jeżeli chcą Państwo korzystać z oferowanych przez nas usług takich jak internet, telewizja czy telefon dobrowolnie zawierają Państwo z nami umowę. Podają nam Państwo wówczas swoje dane osobowe takie jak imię i nazwisko, numer PESEL, jeżeli go Państwo posiadają albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz adres. Oczywiście nie muszą Państwo tego robić. Jeżeli jednak nie podadzą nam Państwo tych danych, przepisy prawa uniemożliwią nam świadczenie dla Państwa usług telekomunikacyjnych i dokonywanie stosownych rozliczeń.

Oferowane przez nas wraz z usługą telewizji w technologii światłowodowej dekodery, wyposażone są dla Państwa komfortu, m.in. w tzw. System Rekomendacji oraz Wideo Na żądanie (ang. VOD – Video on Demand). Funkcjonalności te mogą podpowiadać Państwu, które audycje w tym programy telewizyjne czy filmy, mogą być dla Państwa interesujące. Jeżeli zdecydują się Państwo na korzystanie z usługi telewizji wejdziemy w posiadanie informacji i danych na temat tego co, kiedy i jak długo Państwo oglądają.

Aby zapewnić wysoki poziom świadczonych usług oraz sprościć Państwu oczekiwaniom umożliwiamy Państwu podanie również innych danych osobowych, takich jak np. numer telefonu czy adres poczty elektronicznej co usprawnia kontakt między nami i pozwala oferować Państwu coraz to lepsze produkty.

W trakcie trwania łączącej nas umowy, możemy wchodzić w posiadanie również innych Państwa danych, takich jak:

- 3.1. dane transmisyjne, czyli dane o Państwa wychodzących i przychodzących połączeniach głosowych, komunikatach tekstowych i multimedialnych oraz dostępie do Internetu wraz z adresami elektronicznymi urządzeń komunikujących się między sobą, czasie trwania połączeń, ilości przesyłanych i odbieranych danych, adresach internetowych odwiedzanych stron internetowych i aktywności na nich oraz dane o urządzeniach końcowych, takich jak telefony czy komputery wraz z informacjami o ich oprogramowaniu;
- 3.2. dane o lokalizacji, czyli dane o położeniu urządzeń końcowych, takich jak telefony czy komputery, z których Państwo korzysta;
- 3.3. dane o numerze Państwa rachunku bankowego i dane o banku lub instytucji płatniczej Państwa obsługującej, jeżeli dokonują Państwo płatności na naszą rzecz za ich pośrednictwem;
- 3.4. dane o rodzajach i kosztach usług takich jak wykupione przez Państwa pakiety opieki zdrowotnej, oprogramowanie zapewniające ochronę komputerów przed zagrożeniami w sieci czy dostawy energii elektrycznej świadczone przez innych przedsiębiorców, jeżeli zamówią Państwo te usługi za naszym pośrednictwem.

4. W jakich sytuacjach dokonujemy wobec Państwa zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania:

Możemy dokonywać wobec Państwa zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, co może wywoływać wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób na Państwa wpływać, w szczególności:

- 4.1. Gdy usługi, które dla Państwa świadczymy mają określone limity. Na przykład limit minut do wykorzystania w ramach abonamentu, wysyłanych wiadomości sms lub transmisji danych. Osiągnięcie tych limitów lub wyczerpanie pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet, nasz system automatycznie odnotowuje i w konsekwencji usługi świadczone będą dla Państwa do końca okresu rozliczeniowego wg innych niż dotychczas zasad, zgodnie z postanowieniami łączącej nas umowy;
- 4.2. Gdy system do monitorowania i analizy sposobu, w jaki korzystają Państwo z naszych usług:
 - 4.2.1. pozwalający nam lepiej dopasować je do Państwa potrzeb, poinformuje nas, że kilkakrotnie wykorzystali Państwo w całości wybrany przez siebie pakiet transmisji danych. W takiej sytuacji możemy przygotowywać dla Państwa korzystniejsze, spersonalizowane oferty;
 - 4.2.2. pozwalający nam sprawniej reagować na Państwa spostrzeżenia dot. potencjalnie obniżonej jakości świadczonej usługi dostępu do Internetu, wskaże nam, że weryfikowali Państwo jakość połączenia w usłudze spod znaku speed-test.pl. W takiej sytuacji możemy dokonać dodatkowej analizy paramentów technicznych i zgodności świadczonych usług z zawartą umową, jak również skontaktować się z Państwem w celu wyjaśnienia zaistniałego stanu rzeczy lub usunąć nieprawidłowości.
- 4.3. Gdy korzystają Państwo z naszej usługi telewizji w technologii światłowodowej, w tym tzw. Systemu Rekomendacji lub Wideo Na Żądanie (ang. VOD – Video on Demand) wówczas nasz system automatycznie monitoruje, jakiego rodzaju treści Państwa zainteresowały i możemy podpowiadać Państwu, co jeszcze może Państwa zainteresować lub wyświetlać reklamy odpowiadające Państwa preferencjom;
- 4.4. Jeżeli nie uregulują Państwo należności z tytułu świadczonych usług nasz system na podstawie wysokości zadłużenia i jego okresu może automatycznie ograniczyć Państwu dostęp do usług lub uniemożliwić korzystanie z nich;
- 4.5. Jeżeli uznają Państwo, że jakaś decyzja w stosunku do Państwa podjęta została niesłusznie lub w sposób nieprawidłowy, przysługuje Państwu prawo do jej zakwestionowania.
- 4.6. Jeżeli nie chcą Państwo abyśmy przygotowywali dla Państwa indywidualne oferty lub reklamy, przysługuje Państwu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych osobowych w celach marketingowych.

5. Komu możemy udostępniać Państwa dane osobowe:

Państwa dane osobowe możemy udostępniać:

5.1. Podmiotom przetwarzającym dane osobowe w naszym imieniu, w szczególności:

- 5.1.1. podwykonawcom w procesie obsługi klienta;
- 5.1.2. handlowcom pośredniczącym w sprzedaży naszych usług;
- 5.1.3. monterom sprzętu i technikom rozprowadzającym łącza;
- 5.1.4. podmiotom obsługującym sieci telekomunikacyjne;
- 5.1.5. podmiotom zapewniającym obsługę lub udostępniającym nam systemy teleinformatyczne;
- 5.1.6. podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską niebędącym operatorami pocztowymi;
- 5.1.7. agencjom reklamowym;
- 5.1.8. podmiotom świadczącym dla nas usługi doradcze, w tym prawne.

5.2. Innym administratorom danych osobowych działającym we własnym imieniu, w szczególności:

- 5.2.1. operatorom pocztowym;
- 5.2.2. bankom i instytucjom płatniczym;
- 5.2.3. naszym partnerom, tj. m.in. podmiotom wchodzącym w skład grupy przedsiębiorstw;
- 5.2.4. podmiotom nabywającym wierzytelności;
- 5.2.5. Związkowi Banków Polskich prowadzącemu Biuro Informacji Gospodarczej oraz System Dokumentów Zastrzeżonych;
- 5.2.6. Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej prowadzącemu Platformę Lokalizacyjno-Informacyjną z Centralną Bazą Danych;
- 5.2.7. przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych (jeżeli wyrazili Państwo na to zgodę);

5.2.8. Lux Med Sp. z o.o. (jeżeli zamówili Państwo za naszym pośrednictwem ich usługi);

5.2.9. F-Secure Corporation (jeżeli zamówili Państwo za naszym pośrednictwem ich usługi);

6. Do jakich Państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego możemy przekazywać Państwa dane osobowe:

- 6.1. Jeżeli zdecydują się Państwo na korzystanie z naszej usługi telewizji w technologii światłowodowej Państwa dane osobowe zostaną przekazane, na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, do spółki zarejestrowanej w Szwajcarii. Komisja stwierdziła, że to państwo zapewnia odpowiedni stopień ochrony, w rozumieniu art. 45 ust. 1 RODO.
- 6.2. W przypadku wystąpienia problemów z urządzeniami służącymi do świadczenia Państwu usług telekomunikacyjnych, Państwa dane osobowe mogą być przekazywane w celu wykrywania i identyfikowania wad i błędów w tych urządzeniach, ich naprawy oraz ulepszania i rozwoju świadczonych usług, na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, do spółki zarejestrowanej w Indiach. Przekazywanie danych osobowych następuje z zastrzeżeniem odpowiednich zabezpieczeń, za pomocą standardowych klauzul ochrony danych osobowych przyjętych przez Komisję, w rozumieniu art. 46 ust. 2 lit c) RODO.

7. Jak długo i na podstawie jakich kryteriów będziemy przetwarzali Państwa dane osobowe:

Państwa dane osobowe przetwarzane będą przez nas w okresie obowiązywania łączącej nas umowy. Następnie po jej zakończeniu i ograniczeniu ich zakresu do danych niezbędnych do wypełniania ciężących na nas obowiązków prawnych, przetwarzane będą w okresie wskazanym w przepisach prawa powszechnie obowiązującego lub zgodnie z kryteriami nich wyznaczonymi.

W tym samym okresie Państwa dane osobowe przetwarzane będą celach realizacji prawnie uzasadnionych interesów naszych i naszych partnerów, jeżeli nie sprzeciwią się Państwo temu. Ponadto, gdy istniały będą ważne, prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania, nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności lub podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Jeżeli przetwarzamy Państwa dane osobowe na podstawie wyrażonej przez Państwa zgody, będziemy robili to nie dłużej, niż do chwili, w której taką zgodę Państwo wycofają.

Przykładowo: Państwa dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji mamy prawny obowiązek przechowywać co najmniej przez 12 miesięcy, a w przypadku wniesienia przez Państwa reklamacji, przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu. Podstawa prawna: art. 168 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

Państwa dane osobowe pozyskane w celu zawarcia i wykonania łączącej nas umowy w zakresie umożliwiającym dokonanie rozliczeń z tytułu świadczonych usług zobowiązani jesteśmy przechowywać przez okres 5 lat, liczony od początku roku następującego po roku, którego rozliczenia dotyczą. Podstawa prawna: art. 74 Ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

8. Jakie uprawnienia Państwu przysługują i jak je zrealizować:

- 8.1. Udzielimy Państwu potwierdzenia czy przetwarzamy Państwa dane osobowe dostępu do nich na Państwa wniosek, jak również dokonamy sprostowania danych nieprawidłowych lub uzupełnienia danych niekompletnych;
- 8.2. W sytuacjach określonych w prawie ochrony danych osobowych oraz w zakresie tam wskazanym, zrealizujemy ponadto Państwa uprawnienia do:
 - 8.2.1. usunięcia danych osobowych;
 - 8.2.2. ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - 8.2.3. przenoszenia danych osobowych;
 - 8.2.4. sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
- 8.5. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie wyrażonej przez Państwa zgody, mogą Państwo tę zgodę w każdej chwili wycofać, jednakże pozostaje to bez wpływu na przetwarzanie, którego dokonano przed wycofaniem zgody. Jeżeli będą Państwo zainteresowani realizacją, któregośkolwiek z powyższych uprawnień prosimy o kontakt z nami lub naszym Inspektorem Ochrony Danych.

9. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego:

Dokładamy wszelkich starań, aby przetwarzanie Państwa danych osobowych odbywało się w sposób zgodny z przepisami prawa. Jeżeli jednak uznają Państwo, iż dopuściliśmy się naruszenia, mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

10. Dodatkowe informacje:

Przez „RODO” rozumiemy obowiązujące w Polsce od dnia 25 maja 2018 r. 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 (tzw. ogólne rozporządzenie o ochronie danych).