

NOTIFICARE DE CONFIDENȚIALITATE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CALL CENTER

ACTIVITĂȚI

SMART ECO PLUS SRL

Sediul social: str. RITMULUI 39, SECTOR 2, Bucuresti, Romania

Registrul Comerțului: J40/14610/2011

Codul vat: RO22480163

Pagina web: <https://smartecoplus.ro>

E-mail: clienti@smartecoplus.ro

Telefon: +40 374 800 800

Fax: -

Protejarea datelor dumneavoastră cu caracter personal este foarte importantă pentru noi. Pentru a face acest lucru, ne angajăm să oferim toate diligențele necesare pentru a asigura respectarea cerințelor legale pentru protecția datelor cu caracter personal, în special a cerințelor prevăzute de Regulamentul general privind protecția datelor (UE) 2016/679 (GDPR).

Ca parte a activităților de call-center, **SMART ECO PLUS SRL** prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal. Pe baza acestei notificări de confidențialitate, vă ajutăm să înțelegeți modul în care prelucrăm datele persoanei dumneavoastră în cadrul activităților de call-center, ce categorii de informații procesăm, de ce le prelucrăm, cât timp le păstrăm și cine poate accesa aceste date, inclusiv drepturile dumneavoastră și cum le puteți exercita.

În activitățile de call center, pot fi înregistrate apeluri telefonice (received/made).

Cum colectăm datele dumneavoastră cu caracter personal?

Înregistrarea apelurilor

- Pentru apelurile pe care le primim de la dvs., înainte de stabilirea conexiunii telefonice, mesajul de bun venit va menționa că apelul este înregistrat și dacă decideți să continuați apelul atunci este expresia consimțământului dumneavoastră pentru înregistrarea apelului.
- Pentru apelurile efectuate de noi către dumneavoastră, atunci când conexiunea telefonică este stabilită și înainte de identificarea dvs., veți fi informat că apelul este înregistrat și vi se va cere să vă exprimați consimțământul pentru înregistrarea apelului.

Înregistrarea se va opri automat atunci când inițiați deconectarea / închiderea apelului sau în cazul în care nu doriți să continuați apelul.

Cum puteți contacta SMART ECO PLUS SRL în cazul în care nu sunteți de acord cu înregistrarea apelului?

În cazul în care nu doriți ca apelurile efectuate/primite să fie înregistrate, ne puteți contacta în următoarele moduri:

- Prin trimiterea unei cereri prin poștă și/sau servicii de curierat la SMART ECO PLUS SRL;
- Prin fax sau prin trimiterea unui e-mail la datele de contact menționate mai sus în preambul.
- Vizitând biroul nostru.

Ce date cu caracter personal prelucrăm în activitățile noastre de call center?

Datele cu caracter personal pe care le prelucrăm în activitatea call-center-ului sunt cele rezultate din înregistrarea audio (voce) și datele furnizate în timpul conversației telefonice.

De ce (în ce scopuri) prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal?

Scopurile prelucrării și înregistrării datelor sunt:

- Facilitarea comunicării și îmbunătățirea calității serviciilor ;
- O mai bună înțelegere a cerințelor dvs.;
- Evaluarea și instruirea mai eficientă a personalului cu responsabilități în managementul relațiilor cu clienții;
- Verificați înregistrările în cazul reclamațiilor de la dvs.;
- Inițierea, exercitarea sau apărarea drepturilor noastre în instanța/autorități competente/organe de control.
- Sa facem dovada tuturor interacțiunilor dintre dumneavoastră și SMART ECO PLUS SRL.

Care este temeiul juridic pentru prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal?

Temeiul juridic pentru prelucrarea datelor cu caracter personal este consimțământul dumneavoastră, respectarea obligațiilor legale și a interesului legitim.

Care este perioada de păstrare a înregistrărilor?

Datele dumneavoastră cu caracter personal prelucrate în cadrul activităților de call-center vor fi păstrate pe o perioadă de 6 luni de la inițierea apelului.

Înregistrările apelurilor sunt stocate pe servere situate pe teritoriul României și/sau al Uniunii Europene.

Cine poate accesa înregistrările?

Apelurile înregistrate pot fi accesate de către Utilizatorii Autorizați din SMART ECO PLUS SRL desemnați să verifice și să evalueze apelurile și/sau de către autoritățile competente.

Pot solicita o copie a înregistrării?

Cererile de copii ale înregistrării trebuie făcute în scris și trimise prin poștă sau e-mail. Cererile vor fi luate în considerare în mod corespunzător, deoarece consimțământul tuturor părților implicate în apel este necesar înainte de eliberarea înregistrării.

Condițiile privind înregistrarea și stocarea apelurilor pot fi revizuite periodic, în funcție de evoluțiile legale aplicabile, precum și ca urmare a dezvoltării tehnologiei, orice modificări aduse conținutului acestor reguli fiind aduse la cunoștința dumneavoastră în calitate de persoană vizată.

Cum utilizăm (prelucrăm) datele dumneavoastră cu caracter personal?

Datele vor fi prelucrate și stocate în medii securizate, prin intermediul platformelor și sistemelor specifice activităților de call center și/sau dispozitive securizate utilizate de companie.

Datele dumneavoastră sunt în siguranță la SMART ECO PLUS?

Smart eco plus srl consideră că securitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal este foarte importantă și, în acest sens, asigură implementarea și revizuirea periodică a măsurilor de securitate organizaționale și tehnice menite să protejeze datele dumneavoastră împotriva accesului, modificării, divulgării sau distrugerii neautorizate. Accesul la datele dumneavoastră cu caracter personal este permis numai persoanelor autorizate de SMART ECO PLUS SRL, în urma unei evaluări corespunzătoare, în funcție de atribuțiile și responsabilitățile specifice, și care și-au acceptat anterior obligațiile de încredere.

SMART ECO PLUS SRL implementează măsuri și proceduri specifice de precauție pentru prevenirea, identificarea și gestionarea corespunzătoare a potențialelor încălcări ale datelor cu caracter personal, inclusiv măsuri privind notificarea dumneavoastră și Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, în condițiile stabilite de prevederile legale în vigoare.

Care sunt drepturile dumneavoastră și cum le puteți exercita?

Puteți exercita în orice moment următoarele drepturi, în limitele și condițiile stabilite de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal:

- Dreptul de a fi informat**
- Dreptul de acces la datele dvs.**
- Dreptul la rectificarea datelor**
- Dreptul de a vă opune prelucrării datelor**
- Dreptul la restricționarea datelor**
- Dreptul la ștergerea datelor**
- Dreptul de portabilitate**
- Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată**

☐ Dreptul de a vă retrage consimțământul

Toate aceste drepturi pot fi exercitate prin transmiterea către noi a unei cereri oficiale scrise în acest sens, la datele de contact enumerate mai jos și vă vom răspunde în termen de 30 de zile sau, dacă solicitarea necesită o analiză mai complexă, acest termen poate fi prelungit cu încă 60 de zile, în acest caz veți fi informat în consecință, se va preciza, de asemenea, motivul prelungirii.

În cazul în care sunteți convins că datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate incorect și nu respectă cerințele legale, puteți depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal la:

Nr. 28-30, Bd. Gheorghe Magheru , judetul 1, cod postal 010336, Bucuresti, Romania, telefon: +40318059211; e-mail: anspdc@dataprotection.ro sau pagina web: <http://www.dataprotection.ro/>.

Datele de contact ale SMART ECO PLUS SRL cu privire la datele cu caracter personal

Dacă aveți întrebări sau solicitări cu privire la drepturile dumneavoastră descrise above, vă rugăm să ne contactați:

✓ **Adresa:** Bucuresti, str. RITMULUI 39, SECTOR 2, Romania, **Email:** clienti@smartecoplus.ro

✓ **Responsabilul cu protecția datelor:**

E-mail: gdpr@smartecoplus.ro

Telefon: +40 374.800.800

Aceste informații sunt furnizate în plus față de informațiile privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal disponibile pe site-ul web al companiei la adresa: <https://contoareinteligente.ro>

Cu stimă,

SMART ECO PLUS SRL