

Kluczula dotycząca ochrony danych osobowych (RODO)

Informujemy, że **administratorem danych osobowych** jest CANAL+ Polska S.A.¹ z siedzibą w Warszawie (02-758), al. gen. W. Sikorskiego 9, adres do korespondencji: 02-100 Warszawa, skr. pocztowa 8, z dopiskiem „Ochrona danych osobowych” (dalej także jako: „Administrator”).

We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych **można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych** za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej: iod@canalplus.pl.

Dane osobowe są przetwarzane przez CANAL+ Polska S.A.:

- 1) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO² w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą lub wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą [zawarcie i realizacja umowy, sprzedaż usług i produktów, obsługa klienta, świadczenie usług, udzielanie odpowiedzi na pisma, reklamacje, wnioski, obsługa płatności i rozliczeń, obsługa serwisowa (dane niezbędne do zawarcia umowy są wskazane na formularzu umowy)];
- 2) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego w szczególności z przepisów podatkowych lub rachunkowych;
- 3) na podstawie prawnie uzasadnionego interesu CANAL+ Polska S.A. [tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO] w celu:
 - a) marketingu produktów lub usług własnych, w tym spersonalizowanych na podstawie profilu klienta lub jego zachowań,
 - b) segmentacji klientów i użytkowników,
 - c) wyświetlania reklam dodatkowych usług,
 - d) optymalizacji prowadzonych kampanii reklamowych na potrzeby ograniczania lub dostosowywania wyświetlania reklam,
 - e) ustalenia, obrony, dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń,
 - f) prowadzenia analiz, w tym: biznesowych, statystycznych oraz jakości technicznej świadczonych usług i sprzętu,
 - g) zapobiegania, wykrywania i eliminowania nadużyć,
 - h) weryfikacji klienta,
 - i) przechowywania danych dla celów archiwizacyjnych, zapewnienia rozliczalności (tj. wykazania spełnienia przez Administratora obowiązków wynikających z przepisów prawa),
 - j) oceny jakości obsługi klienta w rozmowach prowadzonych przez konsultantów call center współpracujących z Administratorem, na podstawie transkrypcji rozmów automatycznie analizowanych z wykorzystaniem narzędzia opartego o działanie sztucznej inteligencji. Prawnie uzasadniony interes Administratora polega na zapewnieniu wysokiego standardu obsługi klienta, monitorowaniu i podnoszeniu jakości pracy konsultantów, a także doskonaleniu procesów komunikacji z klientami,
 - k) automatyzacji przekazywania informacji, obsługi i komunikacji z klientem, w tym udzielania odpowiedzi na pytania za pośrednictwem chatbota i voicebota. Prawnie uzasadniony interes Administratora polega na budowaniu relacji i doskonaleniu procesów komunikacji z klientami poprzez automatyzację i poprawę jakości obsługi przy pomocy wybranego komunikatora.
- 4) na podstawie odrębnej zgody [tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO] w celu:
 - a) dokonania weryfikacji wiarygodności płatniczej klienta w oparciu o informacje z biur informacji gospodarczej, w szczególności z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie (BIG InfoMonitor),
 - b) przekazywania klientowi informacji o proponowanych zmianach Umowy, w tym Regulaminu i Cennika, o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby, potwierdzenia przyjęcia reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi na wskazany adres poczty elektronicznej (e-mail),
 - c) analiz preferencji lub zainteresowań klienta, analiz oglądalności lub rozwoju świadczonych usług w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie przez Administratora danych z urządzeń, którymi klient posługuje się podczas korzystania z usług audiowizualnych (np. z dekodera, urządzeń mobilnych lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych). Na podstawie tworzonego profilu klienta Administrator może: (i) dostosować świadczone usługi do indywidualnych zainteresowań klienta, (ii) zaproponować spersonalizowaną ofertę programową lub (iii) przysłać ukierunkowaną komunikację marketingową (upselling). W wymienionych powyżej celach Administrator będzie przetwarzał dane dotyczące: 1) korzystania z usług telewizyjnych oraz 2) korzystania z usług dostarczanych drogą elektroniczną (np. VOD). Administrator nie będzie przetwarzać szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 RODO,
 - d) analizy aktywności w ramach świadczonych usług za pomocą funkcji targetowania, w celu dostosowania wyświetlanych reklam oraz komunikacji marketingowej do wcześniejszych zachowań oraz zainteresowań,
 - e) wyświetlania reklam na podstawie zbudowanego profilu klienta z wykorzystaniem: adresu e-mail lub innych identyfikatorów i informacji o posiadaniu danej usługi przy użyciu dedykowanych narzędzi (np. Google Customer Match, Google Display Product DV360 Facebook Custom Audience),
 - f) dostosowania treści reklamowych do wcześniejszych zachowań i zainteresowań niezalogowanego klienta, zachęcających do powrotu na stronę internetową CANAL+ Polska S.A.,
 - g) marketingu bezpośredniego produktów lub usług własnych CANAL+ Polska S.A.,
 - h) marketingu bezpośredniego produktów lub usług partnerów CANAL+ Polska S.A., przy czym dane osobowe klienta nie będą udostępniane podmiotom trzecim, a informacja będzie przekazywana przez CANAL+ Polska S.A. Lista partnerów dostępna jest na stronie: <https://pl.canalplus.com/polityka-prywatnosci> i jest na bieżąco aktualizowana,
 - i) marketingu bezpośredniego opartego na analizie danych transmisyjnych dotyczących np. wykonywanych i odbieranych połączeń telefonicznych lub transmisji danych w Internecie, w związku z korzystaniem z usług telekomunikacyjnych świadczonych abonentowi przez Administratora.

Marketing bezpośredni może być realizowany przez CANAL+ Polska S.A.: (i) w różnej formie, np. e-mail, telefon, SMS, MMS, powiadomienia push, jak również wszelkie inne formy komunikacji; (ii) za pośrednictwem **telekomunikacyjnych urządzeń końcowych** (np. telefon, dekodery, tablety) lub **automatycznych systemów wywołujących** (np. urządzeń służących do automatycznego inicjowania połączeń telefonicznych i przekazywania przygotowanych uprzednio nagrań lub innych komunikatów); (iii) w szczególności w ramach korzystania z **usług komunikacji interpersonalnych** (np. WhatsApp, Messenger, Viber, Signal, Zoom, Skype).

Po zalogowaniu na konto w Strefie CANAL+ można wybrać preferowany kanał komunikacji marketingowej z klientem.

Powiadomienia push to krótkie wiadomości, które są wysyłane przez stronę internetową do przeglądarki lub do aplikacji. Za ich pomocą wysyłane są informacje o ofertach CANAL+ Polska S.A. Wysyłka powiadomień push do przeglądarki internetowej lub aplikacji jest możliwa po uzyskaniu zgody na tego typu komunikację. W celu wyrażenia zgody na otrzymywanie powiadomień push należy zaznaczyć opcję „zezwól”. Po kliknięciu, otworzy się okno potwierdzające akceptację wyświetlania się powiadomień push. Powiadomienia będą wyświetlane w formie małego komunikatu. Zgodę na otrzymywanie powiadomień push można wycofać w każdej chwili poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej lub aplikacji. W menu każdej przeglądarki internetowej znajdują się wyjaśnienia dotyczące zmiany ustawień. Aplikacja zawiera funkcjonalności umożliwiające zmianę ustawień.

¹ CANAL+ Polska S.A., al. gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, NIP 521-00-82-774, REGON: 010175861, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0000469644, kapitał zakładowy: 441.176.000 zł, w całości wpłacony, Nr BDO: 000030685.

² 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Okres, przez który dane osobowe są przechowywane:

- 1) dane osobowe przetwarzane w celu zawarcia lub wykonania umowy oraz wypełnienia obowiązku prawnego Administratora będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do:
 - a) posprzedażowej obsługi klientów (np. obsługi reklamacji),
 - b) ustalenia, obrony, dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń przysługujących CANAL+ Polska S.A.,
 - c) wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych),
 - d) prowadzenia analiz i statystyk, zapobiegania, wykrywania i eliminowania nadużyć, dokonywania weryfikacji klienta, przechowywania danych dla celów archiwizacyjnych, w celu zapewnienia rozliczalności przez Administratora;
- 2) dane osobowe przetwarzane na podstawie uzasadnionego interesu Administratora na potrzeby marketingu produktów lub usług własnych Administratora będą przechowywane do czasu zgłoszenia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą;
- 3) dane osobowe przetwarzane na podstawie odrębnej zgody będą przechowywane do czasu jej odwołania. W przypadku udzielenia zgody na przetwarzanie przez Administratora danych transmisyjnych dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych Administratora, dane będą przetwarzane jedynie przez okres obowiązywania umowy;
- 4) dane osobowe przetwarzane na podstawie uzasadnionego interesu Administratora w celu transkrypcji rozmów prowadzonych przez konsultantów call center współpracujących z Administratorem – z wykorzystaniem narzędzia opartego na sztucznej inteligencji oraz do zautomatyzowanej analizy jakości tych rozmów – będą przechowywane przez trzy miesiące od dnia wykonania transkrypcji. Po tym czasie dane zostaną usunięte z narzędzia, chyba że wcześniej osoba, której dane dotyczą, zgłosi sprzeciw wobec takiego przetwarzania.

Prawa osoby, której dotyczą dane osobowe:

- 1) prawo do dostępu do treści swoich danych osobowych, czyli prawo do uzyskania potwierdzenia, czy Administrator przetwarza dane oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania oraz do otrzymania ich kopii,
- 2) prawo do sprostowania danych, jeżeli dane przetwarzane przez Administratora są nieprawidłowe lub niekompletne,
- 3) prawo do żądania od Administratora usunięcia danych,
- 4) prawo do żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych,
- 5) prawo do przenoszenia danych, czyli prawo do otrzymania dostarczonych Administratorowi danych osobowych oraz przesłania ich innemu administratorowi,
- 6) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- 7) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem),
- 8) prawo do wniesienia skargi do polskiego organu nadzorczego – tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa lub elektronicznie za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej UODO zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie internetowej: www.uodo.gov.pl).

Prawa wymienione w pkt. 1)-7) powyżej można realizować m.in. poprzez kontakt z Inspektorem Ochrony Danych (iod@canalplus.pl) lub poprzez kontakt z CANAL+ Polska S.A. (adres do korespondencji: 02-100 Warszawa, skr. pocztowa 8, z dopiskiem „Ochrona danych osobowych”).

Kategorie odbiorców danych (podmiotów przetwarzających dane osobowe w imieniu CANAL+ Polska S.A.): np. agenci handlowi (np. sieć sprzedaży), call center, przedsiębiorcy telekomunikacyjni, firmy windykacyjne, nabywcy wierzycielności, banki, operatorzy pocztowi, firmy kurierskie, przewoźnicy, firmy drukujące korespondencję lub obsługujące korespondencję otrzymywaną od klientów, biura informacji gospodarczej, firmy archiwizujące dokumenty, firmy zajmujące się badaniami opinii klientów, partnerzy świadczący usługi techniczne (np. rozwijanie i utrzymywanie systemów informatycznych i serwisów internetowych), agencje marketingowe, inne podmioty świadczące usługi marketingowe, w tym Google Ireland Limited oraz Meta Platforms Ireland Limited w celu wyświetlania naszych reklam w usługach Google i Facebook oraz podmioty świadczące usługi z zakresu sztucznej inteligencji.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji (art. 22 ust. 2 RODO): informujemy, że: 1) w przypadku gdyby zalegał/a Pan/i z zapłatą za świadczone usługi, w ramach działań windykacyjnych mogą być podejmowane wobec Pana/i w sposób automatyczny decyzje o ograniczeniu korzystania z usług do czasu uregulowania zaległości (na te decyzje będą miały wpływ m.in. wysokość i okres zadłużenia); 2) ocena Pana/i wiarygodności płatniczej również odbywa się w sposób zautomatyzowany w oparciu o dane, które pozyskamy z biur informacji gospodarczej i może mieć wpływ na odmowę zawarcia umowy.

Transfer danych osobowych do państw trzecich: W pewnych sytuacjach Twoje dane osobowe mogą być przekazywane do państw poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Google Ireland Ltd może przekazywać Twoje dane osobowe do spółek ze swojej grupy kapitałowej, w tym do Google LLC w Stanach Zjednoczonych. Podstawą prawną takiego przekazywania danych jest decyzja Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 r. stwierdzająca odpowiedni stopień ochrony danych osobowych w odniesieniu do Ram ochrony danych UE-USA (EU-US Data Privacy Framework). Na podstawie tej decyzji dane osobowe mogą być przekazywane do amerykańskich firm, które uczestniczą w programie Ram ochrony danych UE-USA. Wśród tych firm jest Google LLC.

Meta Platforms Ireland Ltd może przekazywać Twoje dane osobowe do spółek ze swojej grupy kapitałowej, w tym do Meta Platforms Inc. w Stanach Zjednoczonych. Podstawą prawną takiego przekazywania danych jest decyzja Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 r. stwierdzająca odpowiedni stopień ochrony danych osobowych w odniesieniu do Ram ochrony danych UE-USA (EU-US Data Privacy Framework). Na podstawie tej decyzji dane osobowe mogą być przekazywane do amerykańskich firm, które uczestniczą w programie Ram ochrony danych UE-USA. Wśród tych firm jest Meta Platforms Inc.

OpenAI Ireland Ltd. może przekazywać Twoje dane osobowe innym podmiotom stowarzyszonym OpenAI w państwach trzecich na podstawie umów wewnątrzgrupowych zawierających standardowe klauzule umowne przyjęte przez Komisję Europejską w dniu 4 czerwca 2021 r. lub na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony wydanej przez Komisję Europejską na podstawie art. 45 RODO.