

REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH DLA KLIENTÓW EKOPLON SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SP.K.

§ 1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. **EKOPLON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k.** z siedzibą Grabki Duże 82, 28-225 Szydłów, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach pod nr KRS: 0000565468, NIP: 6570082311, REGON: 008489058, zwana dalej: „EKOPLON” ustala Regulamin (dalej „Regulamin”) nagrywania rozmów telefonicznych pracowników EKOPLON w relacji z Klientami EKOPLON (dalej: „Klient” lub „Kontrahent”), którzy kontaktują się telefonicznie z EKOPLON w celu rozwiązywania problemów oraz w celu składania zamówień na poszczególne produkty z oferty EKOPLON.
2. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady **nagrywania rozmów telefonicznych**.
3. Kontrahent kontaktujący się z EKOPLON przy wykorzystaniu aparatu telefonicznego zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem i przestrzegania jego postanowień. Przedmiotowy regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej.

§ 2

NAGRYWANIE ROZMÓW

1. Wszelkie rozmowy telefoniczne Klientów z pracownikami EKOPLON mogą być nagrywane.
2. Po nawiązaniu połączenia, ale przed rozpoczęciem rejestracji rozmowy telefonicznej, Klient jest informowany, przy wykorzystaniu automatycznego nagrania, poniższym komunikatem, że rozmowa będzie nagrywana:
Witamy w Biurze Obsługi Klienta EKOPLON. Informujemy, że w trosce o jakość świadczonych usług rozmowy są nagrywane. W przypadku braku zgody na nagrywanie niniejszej rozmowy prosimy o natychmiastowe przerwanie połączenia oraz o skontaktowanie się z EKOPLON w inny sposób. Szczegółowe informacje, również dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej w regulaminie nagrywania rozmów telefonicznych dla klientów EKOPLON, pod adresem www.ekoplone.pl/regulaminy/
3. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest on o natychmiastowe przerwanie połączenia oraz skontaktowanie się z EKOPLON w inny sposób.
4. Celem nagrywania rozmów jest zebranie materiałów potwierdzających fakt poczynienia ustaleń pomiędzy Klientem a EKOPLON, w tym również zawarcia umowy a także weryfikacja i kontrola właściwego użytkowania telefonów przez pracowników EKOPLON. Ponadto celem nagrywania jest również:
 - a) zabezpieczenie interesów prawnych EKOPLON i Klienta, na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń (reklamacja), zabezpieczenia materiału dowodowego,
 - b) podniesienia jakości świadczonych usług,
 - c) przekazywanie informacji o statusie poszczególnego zamówienia,
 - d) przekazywanie informacji o statusie reklamacji,
 - e) przekazywanie informacji na temat produktów oferowanych przez EKOPLON,
 - f) itd.
5. Rejestrowanie rozmów jest realizowane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a (zgody podmiotu danych), f RODO (prawnie uzasadniony interes), celem umożliwienia jednoznacznego oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu oraz poczynionych ustaleń pomiędzy stornami.
6. System nagrywania połączeń funkcjonuje w godzinach pracy infolinii, czyli od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 .
7. Nagrane rozmowy nie będą wykorzystywane w innych celach niż określone powyżej, chyba, że przepisy powszechnie obowiązującego prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż wskazane w niniejszym Regulaminie.
8. Nagrywaniu i zapisowi podlega tylko fonia.
9. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.
10. Czas przechowywania nagranych rozmów telefonicznych wynosi 30 dni.
11. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w POLKOMTEL sp. z o.o. (KRS:0000419430). Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
12. Administratorem danych osobowych rozmówców jest EKOPLON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą Grabki Duże 82, 28-225 Szydłów, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru

Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach pod nr KRS: 0000565468, NIP: 6570082311, REGON: 008489058. Pełna treść klauzuli informacyjnej w związku z nagrywaniem rozmów dostępna jest pod linkiem www.ekoplone.pl/regulaminy/

§ 3

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2024 r.
2. Niniejszy regulamin jest zamieszczony na stronie internetowej www.ekoplone.pl/regulaminy/