

RODO, czyli zmiany w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych



Co to jest RODO?

Jest to powszechnie używany skrót Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych



Jaki jest cel RODO?

Celem regulacji jest ujednoczenie zasad przetwarzania danych osobowych na terenie UE



Od kiedy stosujemy RODO?

Od 25.05.2018 r.



Co znajduje się w dokumencie?

Informacje, w jaki sposób chronimy i przetwarzamy Państwa dane osobowe



Czy należy się skontaktować z Orange?

Nie, nie trzeba. Wystarczy zapoznać się z załączonym dokumentem

✓ **Dowiedz się więcej**

Jak przetwarzamy dane osobowe?

Jako Orange Polska S.A. w świetle przepisów jesteśmy **administratorem** Państwa danych osobowych. To oznacza, że odpowiadamy za ich wykorzystanie w sposób bezpieczny, zgodny z umową oraz obowiązującymi przepisami.

W jakim celu i na jakiej podstawie wykorzystujemy Państwa dane osobowe?

Państwa dane osobowe uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania wykorzystujemy w następujących celach:

- 1) **zawarcia i wykonania łączącej nas umowy**, w tym zapewnienia poprawnej jakości usług (np. poprzez usuwanie awarii i sprawdzenie poprawności działania usług) – przez czas trwania umowy i rozliczeń po jej zakończeniu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 b) RODO, podstawę tę będziemy nazywać w skrócie „wykonaniem umowy”);
- 2) **wykonania ciążących na nas obowiązków prawnych**, np.:
 - a) wystawianie i przechowywanie faktur oraz dokumentów księgowych;
 - b) udzielanie odpowiedzi na reklamacje w terminie i formie przewidzianych przepisami;
 - c) zapewnienie bezpieczeństwa sieci zgodnie z przepisami Prawa telekomunikacyjnego.

Z danych potrzebnych do realizacji obowiązków prawnych będziemy korzystać:

 - a) przez czas wykonania obowiązków, np. wystawienia faktury (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 c) RODO; podstawę tę będziemy nazywać „obowiązkiem prawnym”);
 - b) przez czas, w którym przepisy nakazują nam przechowywać dane, np. podatkowe (podstawa prawna: obowiązek prawny);
lub
 - c) przez czas, w którym możemy ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązku, np. otrzymać karę finansową od urzędów państwowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 f) RODO; podstawę tę będziemy nazywać „naszym prawnie uzasadnionym interesem”);

- 3) **wykrywania nadużyć i zapobiegania im** – przez czas trwania umowy (podstawa prawna: wykonanie umowy), a następnie przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy, a w przypadku dochodzenia przez nas roszczeń lub zawiadamiania właściwych organów – przez czas trwania takich postępowań (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);
- 4) **ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń**, co obejmuje m.in. sprzedaż naszych wierzycelności z umowy innemu podmiotowi – przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);
- 5) **marketingu bezpośredniego** – przez czas trwania umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);
- 6) **tworzenia zestawień, analiz i statystyk** na nasze potrzeby wewnętrzne; obejmuje to w szczególności raportowanie, badania marketingowe, planowanie rozwoju usług lub sieci, prace rozwojowe w systemach informatycznych, tworzenie modeli statystycznych (np. dotyczących ochrony przychodów) – przez czas trwania umowy, a następnie nie dłużej niż przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes);
- 7) **weryfikacji wiarygodności płatniczej** – przez okres niezbędny do dokonania takiej oceny przy zawarciu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu tej lub kolejnej umowy oraz do rozpatrywania związanych z tym reklamacji (podstawa prawna: wykonanie umowy); dotyczy to także danych uzyskanych przez nas z innych źródeł, a jeśli zawierają Państwo z nami kolejną umowę – Państwa danych posiadanych już przez nas przed jej zawarciem;
- 8) **wsparcia obsługi**, w tym poprzez informowanie o awariach, dostosowanie obsługi w oparciu m.in. o dane o ofercie, z której Państwo korzystają, czy o dotychczas złożonych reklamacjach – przez czas trwania umowy (podstawa prawna: nasz prawnie uzasadniony interes).

We wskazanych wyżej celach (oprócz celu „zawarcia i wykonania umowy” oraz „wykonania obowiązków prawnych”) będziemy dokonywać profilowania, czyli zautomatyzowanej analizy Państwa danych i opracowania przewidywań na temat preferencji lub przyszłych zachowań (np. w przypadku profilowania marketingowego będziemy określać, którą ofertą mogą być Państwo najbardziej zainteresowani).

Jeśli wyrażą Państwo zgodę na wykorzystywanie swoich danych, treść tej zgody będzie określać, w jakim celu będziemy przetwarzać te dane.

Które dane należy nam podać?

Do zawarcia umowy wymagamy podania przez Państwa danych na formularzu umowy (jeśli ich Państwo nie podadzą, nie zawrzemy umowy). Dodatkowo możemy poprosić o dane opcjonalne, które nie mają wpływu na zawarcie umowy (jeśli ich nie otrzymamy, nie będziemy mogli np. dzwonić pod numer kontaktowy).

Podawanie danych przy zawarciu umowy **nie jest wymogiem ustawowym**. Przepisy nakazują jednak, aby przed skorzystaniem z usług telekomunikacyjnych dokonali Państwo rejestracji (czyli podali nam imię i nazwisko, numer PESEL lub serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość). Aby spełnić ten obowiązek, wykorzystamy dane z formularza umowy. Bez Państwa rejestracji nie moglibyśmy świadczyć usług telekomunikacyjnych objętych umową.

W trakcie trwania umowy, świadcząc usługi, wchodzimy w posiadanie innych Państwa danych, w tym o korzystaniu z naszej sieci telekomunikacyjnej, usług, urządzeń (jak np. dekodery) czy z naszej strony internetowej. Pojawienie się ich u nas jest konsekwencją technicznego działania naszych usług, z których Państwo korzystają.

Dodatkowe informacje o danych osobowych

Zawierając umowę lub w czasie trwania umowy, mogą Państwo dodatkowo np. upoważnić nas do weryfikacji wiarygodności płatniczej w biurze informacji gospodarczej, zamówić dodatkowe usługi lub towary albo skorzystać z funkcjonalności nieobjętych dotąd umową. Jeśli będzie to wymagało wykorzystania Państwa danych w sposób inny niż opisany w tym dokumencie, brakujące informacje uzupełnimy i prześlemy, o ile to możliwe, przed uzyskaniem danych. W pozostałym zakresie informacje o przetwarzaniu danych zawarte w tym dokumencie pozostaną aktualne.

Komu przekazujemy Państwa dane?

Państwa dane przekazujemy:

- 1) **podmiotom przetwarzającym** dane w naszym imieniu, uczestniczącym w wykonywaniu naszych czynności:
 - a) naszym agentom, agencjom reklamowym i innym podmiotom pośredniczącym w sprzedaży naszych usług lub organizacji akcji marketingowych;
 - b) obsługującym nasze systemy teleinformatyczne lub udostępniającym nam narzędzia teleinformatyczne;
 - c) podwykonawcom wspierającym nas np. w wykonywaniu usług telekomunikacyjnych lub innych przez Państwa zamówionych, przy montażu sprzętu, obsłudze korespondencji czy w procesie obsługi Klienta;
 - d) podmiotom obsługującym i utrzymującym naszą sieć telekomunikacyjną;

- e) podmiotom świadczącym nam usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencjom badawczym działającym na nasze zlecenie;
- 2) **innym administratorom** danych przetwarzającym dane we własnym imieniu:
 - a) naszym agentom, agencjom reklamowym i podmiotom współpracującym przy organizacji akcji marketingowych lub przy obsłudze Klienta – w celu rozliczenia należnych im wynagrodzeń;
 - b) podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską;
 - c) podmiotom prowadzącym działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu dokonania zwrotów na Państwa rzecz lub w celu zapewnienia działania usługi Polecenia Zapłaty;
 - d) podmiotom nabywającym wierzycielności – w razie nieopłacenia przez Państwa naszych rachunków w terminie;
 - e) przy przenoszeniu numeru do naszej sieci: Prezesowi UKE – w związku z działaniem systemu umożliwiającego operatorom rozpoznawanie, w której sieci działa dany numer telefonu;
 - f) przy zawieraniu umowy: Związkowi Banków Polskich – w celu sprawdzenia, czy Państwa dokument tożsamości nie został zgłoszony do Systemu Dokumentów Zastrzeżonych;
 - g) podmiotom współpracującym z nami przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych;
 - h) w przypadku zgody na umieszczenie Państwa danych w spisie abonentów: innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym mającym siedzibę w państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego, aby umieścili dane w spisie abonentów i korzystali z nich w usłudze informacji o numerach telefonicznych na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
 - i) w przypadku gdy zamówią Państwo za naszym pośrednictwem usługę telewizyjną NC+ – dane o tym, czy są Państwo stroną umowy z nami uprawniającej do korzystania z usług NC+, o rodzaju świadczonej Państwu przez nas usługi telewizyjnej oraz używanego dekodera prześlemy do ITI Neovision S.A. z siedzibą w Warszawie w celu realizacji zamówienia na usługę NC+.

Jeśli korzystają Państwo z naszych usług telekomunikacyjnych, przekazujemy standardowe informacje techniczne (o numerze telefonu lub zakończeniu sieci, z którego wykonują Państwo połączenia) do innych operatorów telekomunikacyjnych lub bezpośrednio do podmiotów, z którymi się Państwo łączą, w celu wykonania połączenia lub transmisji komunikatów.

Dane z innych źródeł

- 1) Jeśli zamówią Państwo usługi NC+ za naszym pośrednictwem i nie opłacą należności za te usługi w terminie, uzyskamy od ITI Neovision S.A. (dostawcy usług NC+) prawo do dochodzenia zaległych należności we własnym imieniu. Równocześnie otrzymamy od NC+ informacje o rodzaju usługi NC+, z jakiej

Państwo korzystali, dacie powstania należności i jej wysokości. Dane będziemy wykorzystywać w celu dochodzenia zapłaty należności (podstawa: nasz prawnie uzasadniony interes) przez okres, po którym przedawnią się roszczenia.

- 2) Jeśli płacą Państwo za pośrednictwem np. banku lub instytucji płatniczej, to wejdziemy w posiadanie informacji o tym, z jakiego konta, w jakiej instytucji dokonali Państwo zapłaty. Dane te będziemy przetwarzać w celu sprawdzenia, czy dokonali Państwo poprawnej zapłaty, a w razie potrzeby także w celu dokonania zwrotów (podstawa: wykonanie umowy), w celu ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń oraz w celach tworzenia statystyk i analiz (podstawa: nasz prawnie uzasadniony interes).

Czy Państwa dane trafią poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG)?

Obecnie nie planujemy przekazywać Państwa danych poza EOG (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię). Ale może się okazać, że w czasie trwania umowy zdecydujemy o przekazaniu danych poza EOG – wyłącznie w zakresie, na jaki pozwalać nam będzie prawo. Aktualna informacja o tym, czy i w jaki sposób przekazujemy dane poza EOG, znajduje się na stronie www.orange.pl/mojedane/transfer

Automatyczne podejmowanie decyzji

Dokonujemy automatycznego podejmowania decyzji mających istotny skutek dla Państwa w następujących sytuacjach:

- 1) przy zawieraniu umowy podejmujemy automatyczne decyzje o zawarciu lub o warunkach zawarcia, przedłużeniu lub rozszerzeniu jej zakresu w oparciu o ocenę **wiarygodności płatniczej**. Jeśli z naszych informacji lub uzyskanych z innych źródeł (wskazanych w przedstawionych Państwu informacjach) wynika, że zalegali Państwo z opłatami wobec nas lub innych podmiotów, możemy np. zażądać wpłaty kaucji przed zawarciem umowy lub nie zawrzeć umowy. Przy podejmowaniu decyzji bierzemy pod uwagę dotychczasową historię płatniczą, zadłużenie u innych podmiotów oraz rodzaj towaru lub usługi, które chcą Państwo nabyć;
- 2) w ramach **warunków umownych** (np. w regulaminach) możemy określić, że osiągnięcie lub przekroczenie wskazanych przez nas progów lub limitów (np. wysłanych wiadomości, połączeń, transferu danych) może spowodować określone konsekwencje (np. zawieszenie działania usługi lub jej działanie na innych zasadach). Jeśli systemy informatyczne odnotują osiągnięcie progów lub limitów, automatycznie zastosujemy rozwiązanie określone w danym regulaminie;
- 3) w celu **wykrywania nadużyć** przy korzystaniu z usług i **reagowania** na nie podejmujemy automatyczne decyzje o uznaniu określonego nietypowego ruchu telekomunikacyjnego (np. krótkich połączeń wykonywanych z dużą częstotliwością z tego samego numeru) za niezgodny z regulaminem i stanowiący tzw. nadużycie telekomunikacyjne. W konsekwencji ograniczamy taki ruch lub blokujemy numery wywołujące taki ruch. Mogą Państwo zakwestionować taką decyzję i wówczas sprawa będzie rozpatrywana przez naszego pracownika.

Do podjęcia automatycznej decyzji wykorzystujemy informacje o połączeniach telekomunikacyjnych w naszej sieci (w tym o typowych i nietypowych wzorach ruchu w sieci) oraz o dotychczas zaobserwowanych przypadkach nadużyć;

- 4) w przypadku gdy **zalegają nam Państwo z zapłatą**, możemy automatycznie podjąć decyzję o ograniczeniu lub o uniemożliwieniu korzystania przez Państwa z naszych usług telekomunikacyjnych. Na tę decyzję będą miały wpływ m.in. wysokość i okres zadłużenia oraz dotychczasowa historia płatnicza.

Dane transmisyjne, o lokalizacji i dostęp do danych z dekodery

W związku z tym, że korzystają Państwo z naszych usług telekomunikacyjnych, przetwarzamy Państwa dane transmisyjne (o połączeniach) i dane o lokalizacji (o położeniu urządzenia).

Dane transmisyjne przetwarzamy w celu:

- 1) wykonania umowy, w tym realizacji połączeń, zapewnienia ich jakości wynikającej z umowy, naliczania opłat za świadczone usługi oraz w celu rozpatrywania reklamacji;
- 2) zarządzania ruchem w sieci telekomunikacyjnej oraz rozliczeń z innymi operatorami;
- 3) wykrywania nadużyć i zapobiegania im oraz zapewnienia bezpieczeństwa sieci i usług;
- 4) ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń;
- 5) przechowywania na potrzeby przyszłych postępowań uprawnionych organów (przez 12 miesięcy od wykonania połączenia lub jego nieudanej próby);
- 6) marketingu bezpośredniego (o ile udzieli Państwo na to zgody).

Danymi transmisyjnymi, które wykorzystujemy, są dane o sposobie korzystania z naszych usług telekomunikacyjnych i z naszej sieci, w szczególności o tym, kiedy, jak często i w jaki sposób korzystają Państwo:

- 1) z połączeń głosowych i wiadomości tekstowych, w tym o liczbie połączeń i wiadomości wychodzących, przychodzących, o ich typie (np. krajowe, międzynarodowe, w roamingu), o czasie trwania połączeń i o numerach, z którymi się Państwo komunikowali;
- 2) z dostępu do internetu, w tym o czasie trwania sesji internetowych i ilości transferowanych danych, o adresach odwiedzanych stron internetowych i Państwa aktywnościach na tych stronach, o rodzaju używanej technologii (np. 3G, 4G) czy urządzenia końcowego (np. o modelu telefonu lub modemu, używanym systemie operacyjnym), o udostępnianiu internetu za pomocą telefonu (tethering).

Dane transmisyjne możemy wykorzystywać lub przechowywać przez czas trwania umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań wynikających z przepisów prawa.

W celach wykrywania nadużyć i zapobiegania im, zapewnienia bezpieczeństwa sieci i usług oraz – w razie udzielenia nam zgody – w celach marketingowych będziemy wykorzystywać dane transmisyjne do profilowania naszych Klientów, oceniając na przykład, czy ich zachowania mogą zagrażać integralności naszej sieci.

Dane o lokalizacji (oznaczające dane wskazujące położenie Państwa urządzeń telekomunikacyjnych, pochodzące z sieci telekomunikacyjnej) przetwarzamy w celu:

- 1) wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa;
- 2) marketingu bezpośredniego, co obejmuje również profilowanie, czyli dostosowanie otrzymywanej oferty do miejsc, w których korzystali Państwo z naszych usług (o ile udzielił nam Państwo na to zgody);
- 3) świadczenia usług dodatkowych, gdy dane te są niezbędne do ich świadczenia (o ile udzielił nam Państwo na to zgody).

Dane o Państwa lokalizacji będziemy przetwarzać również, gdy wykonają Państwo połączenie z numerem alarmowym. Dane te prześlemy Prezesowi UKE, prowadzącemu system teleinformatyczny służący do gromadzenia i udostępniania danych centrom pomocy ratunkowej i służbom powołanym do niesienia pomocy.

Dane transmisyjne i o lokalizacji po ich całkowitej **anonimizacji** (to znaczy bez informacji, do którego abonenta się odnoszą) możemy przetwarzać na potrzeby statystyk, analiz dotyczących efektywności i rozbudowy naszej sieci, zarządzania ruchem czy badań dotyczących przemieszczania się grup ludności między określonymi punktami naszej sieci.

Dane z dekodatorów dotyczące działania naszego dekodera i jego funkcjonalności czy też tego, jakie treści Państwo na nim oglądali (i w jakiej jakości), pozyskujemy, żeby sprawdzać techniczną jakość naszych usług i móc rozpatrywać reklamacje. Dane te po ich pełnej anonimizacji możemy wykorzystać do analiz dotyczących działania sieci i atrakcyjności oferty. Za Państwa zgodą możemy wykorzystać te dane także w innych celach.

Spisy abonentów i informacja o numerach telefonicznych

Jeśli udzielił Państwo na to zgody, Państwa dane zostaną umieszczone w spisie abonentów, a informacja o przydzielonych Państwu numerach telefonów będzie udostępniana w ramach usługi informacji o numerach telefonicznych. Celem spisu abonentów i informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie sprawnego wyszukania numerów telefonów zarówno naszych abonentów, jak i abonentów innych operatorów telekomunikacyjnych, którzy w tym celu udostępnił nam ich dane.

Spis abonentów udostępniamy na płycie DVD. W spisie można wyszukiwać osoby fizyczne (przy użyciu łącznie trzech kryteriów wyszukiwania: nazwiska, imienia, miejscowości) oraz firmy czy instytucje (przy użyciu jednego z kryteriów: nazwy firmy, ulicy, miasta, powiatu, gminy, województwa, telefonu). Usługa informacji o numerach telefonów jest świadczona telefonicznie.

Przysługujące Państwu uprawnienia

Mogą Państwo złożyć do nas wnioski (dotyczący danych osobowych) o:

- 1) **sprostowanie** (poprawienie) danych;
- 2) **usunięcie** danych przetwarzanych bezpodstawnie lub umieszczonych w naszych serwisach internetowych;
- 3) **ograniczenie przetwarzania** (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych – stosownie do złożonego wniosku);
- 4) **dostęp** do danych (o informację o przetwarzanych przez nas danych oraz o kopię danych);

- 5) **przeniesienie danych** do innego administratora danych lub do Państwa (w zakresie określonym w art. 20 RODO).

Z tych praw mogą Państwo skorzystać, składając wniosek w salonie Orange lub dzwoniąc pod numer naszej infolinii (numer dostępny jest na www.orange.pl/kontakt).

Aby mieć pewność, że są Państwo uprawnieni do złożenia wniosku, możemy prosić o podanie dodatkowych informacji pozwalających nam Państwa uwierzytelnić.

Zakres każdego z tych praw oraz sytuacje, w których można z nich skorzystać, wynikają z przepisów prawa. To, z którego uprawnienia mogą Państwo skorzystać, zależy będzie np. od podstawy prawnej wykorzystywania przez nas Państwa danych oraz od celu ich przetwarzania.

Prawo sprzeciwu

Niezależnie od praw wymienionych wyżej mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Państwa danych (w tym profilowania) na potrzeby **marketingu bezpośredniego**. Po przyjęciu wniosku w tej sprawie jesteśmy zobowiązani do zaprzestania przetwarzania danych w tym celu.

W szczególnych sytuacjach mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych (w tym profilowania), jeśli podstawą wykorzystania danych jest **nasz prawnie uzasadniony interes** lub **interes publiczny**. W takiej sytuacji, po rozpatrzeniu Państwa wniosku, nie będziemy już mogli przetwarzać danych osobowych objętych sprzeciwem na tej podstawie, chyba że wykazemy, iż istnieją:

- 1) ważne prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania danych, które według prawa uznaje się za nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności,

lub

- 2) podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Zgoda

Jeżeli wykorzystanie przez nas Państwa danych nie jest konieczne do wykonania umowy, realizacji obowiązku prawnego lub nie stanowi naszego prawnie uzasadnionego interesu, możemy prosić o wyrażenie zgody na określone sposoby wykorzystania Państwa danych. Taka zgoda może umożliwiać np. udostępnienie danych innym podmiotom na potrzeby ich akcji promocyjnych lub automatyczne podjęcie decyzji w oparciu o Państwa dane i na Państwa żądanie. Udzieloną nam zgodę mogą Państwo w każdej chwili wycofać (nie będzie to wpływać na zgodność z prawem wykorzystania Państwa danych przed cofnięciem takiej zgody).

Skarga

Mają Państwo prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważają Państwo, że przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy prawa.

Kontakt i informacje

Nasze dane kontaktowe: Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych w Orange Polska S.A.: inspektorochronydanych@orange.com

Szczegóły na temat wykorzystywania i zabezpieczania Państwa danych, przysługujących uprawnień i warunków skorzystania z nich znajdują się na stronie www.orange.pl/mojedane