Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z obsługą zgłoszeń i komunikacją (Formularze, Czat, Komunikatory, Infolinia BOK)

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), informujemy o zasadach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych:

1. **Administrator Danych:** Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest IFIRMA SA z siedzibą we Wrocławiu, ul. Grabiszyńska 241 G, 53-234 Wrocław, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym we Wrocławiu prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000281947, NIP: 898-16-47-572, REGON: 931082394, kapitał zakładowy: 640.000 PLN w pełni opłacony.

2. **Inspektor Ochrony Danych:** W Spółce powołany został Inspektor Ochrony Danych. Kontakt z IOD jest możliwy pod adresem e-mail: **rodo@ifirma.pl** lub korespondencyjnie na adres Spółki.

3. **Kategorie danych:** Spółka przetwarza następujące kategorie Pani/Pana danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, numer NIP oraz wszelkie inne dane i informacje wskazane przez Panią/Pana w treści formularzy kontaktowych na stronach i landing page'ach, a także w trakcie rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem czatu i komunikatorów

4. **Cele i podstawa prawna przetwarzania:** Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:

   a) obsługi zapytania i udzielenia odpowiedzi przez pracowników Sekretariatu Biura Rachunkowego ifirma.pl, BOK lub działu marketingu za pośrednictwem formularzy kontaktowych, landing page, infolinii, czatu i komunikatorów – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora;

   b) podjęcia działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy (np. przygotowanie oferty handlowej na usługi księgowe) – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

   c) prowadzenia działań marketingowych, analitycznych i statystycznych Administratora lub jego partnerów (podmioty trzecie wymienione w Polityce Cookies: https://www.ifirma.pl/rodo/cookies/) – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na promocji usług własnych i optymalizacji działania serwisu;

   d) ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń, obsługi zgłoszeń reklamacyjnych, a także w celach archiwalnych (dowodowych) oraz wewnętrznych celach szkoleniowych – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora.

   Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem infolinii są rejestrowane, a czaty, komunikatory i zapytania z formularzy są archiwizowane. Zebrane dane nie są wykorzystywane w innych celach, z wyjątkiem sytuacji, w których obowiązek taki wynika bezpośrednio z przepisów prawa ciążących na Administratorze.

5. **Okres przechowywania danych osobowych:** Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez zróżnicowane okresy, w zależności od kanału komunikacji i celu:

   - Treść zapytań z formularzy kontaktowych, landing page, czatów i komunikatorów oraz nagrania rozmów telefonicznych: co do zasady do czasu zakończenia komunikacji, a następnie w celach zabezpieczenia przed roszczeniami – przez okres ich przedawnienia określony przepisami Kodeksu cywilnego (standardowo **3 lata**, liczone w latach od końca roku, w którym rozpoczęto przetwarzanie).

   - W przypadku działań marketingowych: do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu.

   - Konta użytkowników: Jeżeli komunikacja na czacie LiveChat odbywa się po zalogowaniu do serwisu ifirma.pl, treść konwersacji archiwizuje się na Pani/Pana koncie i jest przechowywana przez cały okres korzystania z konta.

- Postępowania prawne: W przypadku, gdy nagranie lub treść korespondencji (z dowolnego kanału) stanowi dowód w postępowaniu prawnym, termin ich przechowywania ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia tego postępowania.

6. **Udostępnienie danych osobowych:** Pani/Pana dane mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. organy ścigania) oraz podmiotom zewnętrznym świadczącym dla nas usługi wspierające (dostawcy systemów IT, usługi prawne, agencje marketingowe, partnerzy komunikacyjni). Podmioty te przetwarzają dane wyłącznie na podstawie umów powierzenia i zgodnie z naszymi instrukcjami.

7. **Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy:** Dane poza EOG przekazujemy tylko wtedy, gdy jest to konieczne, z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony (decyzje KE o adekwatności, Standardowe Klauzule Umowne lub Wiążące Reguły Korporacyjne):

   - LiveChat: W związku z obsługą czatu dane są przekazywane spółce Text S.A. (https://www.livechat.pl/polityka-prywatnosci/).

   - WhatsApp: W przypadku kontaktu przez WhatsApp, używamy wersji WhatsApp Business dostarczanej przez WhatsApp Ireland Limited. Dane mogą być przesyłane na serwery firmy Meta Platforms Inc. w USA. Meta Platforms Inc. posiada certyfikat *Trans-Atlantic Data Privacy Framework (TADPF)* na mocy decyzji KE o adekwatności, co gwarantuje europejski standard ochrony danych. (Szczegóły: https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service oraz https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy).

8. **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie:** W odniesieniu do danych otrzymanych w wyniku wypełnienia formularzy, rozmów telefonicznych oraz konwersacji na czatach i komunikatorach, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje, jak również nie zachodzi profilowanie.

9. **Prawa osoby, której dane dotyczą:** Na zasadach określonych w RODO (art. 15–22), ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. **Ma Pani/Pan także prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania** swoich danych osobowych opartego na uzasadnionym interesie Administratora (w tym marketingu). Posiada Pani/Pan również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.**

10. **Wymóg podania danych:** Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne w celu obsługi Pani/Pana zapytania, przesłania formularza z landing page, bądź uzyskania pomocy za pośrednictwem infolinii, czatu i komunikatorów.