

POLITYKA PRYWATNOŚCI SERWISU TALKIE

Niniejsza Polityka Prywatności stanowi dokument powiązany z Regulaminem Serwisu Talkie („Regulamin”). Definicje pojęć użytych w niniejszej Polityce Prywatności zostały zamieszczone w Regulaminie. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.

Polityka ta ma charakter informacyjny i jest spełnieniem obowiązków informacyjnych nałożonych na administratora danych przez RODO tj. Rozporządzenie 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.

1. ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

1.1. Administratorem danych osobowych użytkowników Serwisu Talkie (Użytkownicy) jest PRAGMATISTS Sp. z o. o. Sp.K z siedzibą ul. Wróbla 10/2, 02-736 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000367700, NIP 5213582885, REGON 0000367700 (Usługodawca).

1.2. Kontakt z Administratorem danych osobowych może się odbywać w szczególności mailowo przez adres email contact@talkie.ai

2. SPOSÓB PRZETWARZANIA DANYCH

2.1. Cel i zakres przetwarzanych danych osobowych określa zakres zgód oraz uzupełnionych danych przesłanych za pomocą odpowiedniego formularza. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników dotyczy imienia i nazwiska, numeru telefonu, adresu poczty elektronicznej, IP komputera i danych zbieranych przez Google Analytics oraz innych danych koniecznych w celu wykonywania usług świadczonych zgodnie z Regulaminem. Charakter usług świadczonych przez Usługodawcę uniemożliwia ich świadczenie w sposób anonimowy.

2.2. Dane osobowe Użytkowników będą przetwarzane w celu: (a) realizacji przepisów prawa, (b) świadczenia Usług, w tym udzielenia odpowiedzi na zapytania Użytkowników oraz realizacji umów o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Talkie oraz rozpatrywania składanych reklamacji i optymalizacji świadczeń Usługodawcy, (c) działań promocyjnych i handlowych prowadzonych przez Usługodawcę.

2.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale brak zgody na przetwarzanie danych osobowych oznaczonych w formularzu jako obowiązkowe uniemożliwi wykonywanie usług oraz realizację umów przez Usługodawcę.

2.4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w przypadku, o którym mowa powyżej w ustępie 2.2. lit. (a), jest upoważnienie do przetwarzania danych niezbędnych w celu działania zgodnego z prawem, natomiast w przypadku, o którym mowa powyżej w ustępie 2.2. lit. (b), jest wykonanie umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, jak również upoważnienie do przetwarzania, gdy jest to niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Usługodawcę (uzasadnionym interesem Usługodawcy jest m.in. udzielanie odpowiedzi na zapytania Użytkowników), natomiast w przypadku, o którym mowa powyżej w ustępie 2.2. lit. (c) - zgoda Użytkownika.

- 2.5. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika z usług niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami (niedozwolone korzystanie), Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia zakresu jego odpowiedzialności.
- 2.6. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez czas odpowiedni dla wykazania prawidłowego udzielenia odpowiedzi lub wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (czas ten odpowiada długości terminu przedawnienia roszczeń), a po tym czasie będą usuwane, o ile ich przetwarzanie nie będzie konieczne w oparciu o inną podstawę prawną.
- 2.7. Usługodawca nie dokonuje transferu danych osobowych do państw trzecich.

3. PROFILOWANIE

- 3.1. Usługodawca będzie również dokonywał profilowania poprzez analizę zachowań Użytkowników w ramach Serwisu Talkie. Skutkiem takiego profilowania będzie remarketing. Użytkownik może w każdej chwili złożyć sprzeciw przeciwko takiemu profilowaniu wysyłając e-mail na adres contact@talkie.ai.

4. ODBIORCY DANYCH

- 4.1. Usługodawca może powierzać przetwarzanie danych osobowych podmiotom trzecim w celu wykonywania czynności wskazanych w Regulaminie i obsługi Użytkownika. Wówczas odbiorcami danych Użytkownika, mogą być: dostawca hostingu dla Serwisu Talkie, firma obsługująca technicznie Serwis Talkie, dostawca CRM.
- 4.2. Dane osobowe zgromadzone przez Usługodawcę mogą być także udostępnione: odpowiednim organom państwowym na ich żądanie na podstawie odpowiednich przepisów prawa lub innym osobom i podmiotom – w przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa.
- 4.3. Każdy podmiot, któremu Usługodawca powierza do przetwarzania dane osobowe Użytkownika, w oparciu o umowę powierzenia przetwarzanie danych osobowych (dalej „Umowa powierzenia”) gwarantuje odpowiedni poziom w zakresie bezpieczeństwa i poufności przetwarzania danych osobowych. Podmiot przetwarzający dane osobowe Użytkownika w oparciu o Umowę powierzenia może przetwarzać dane osobowe Użytkownika, za pośrednictwem innego podmiotu, wyłącznie na podstawie uprzedniej zgody Usługodawcy.
- 4.4. Udostępnienie danych osobowych podmiotom nieuprawnionym według niniejszej Polityki Prywatności, może nastąpić wyłącznie za wcześniej wyrażoną zgodą Użytkownika, którego dane dotyczą.

5. PRAWA PODMIOTU DANYCH

- 5.1. Każdy Użytkownik ma prawo do: (a) usunięcia danych osobowych zgromadzonych na jego temat zarówno z systemu należącego do Usługodawcy, jak i z baz podmiotów, z którymi współpracuje lub współpracował Usługodawca, (b) ograniczenia przetwarzania danych, (c) przenoszenia danych osobowych zgromadzonych przez Usługodawcę na temat Użytkownika, w tym do otrzymania ich w ustrukturyzowanej formie, (d) żądania od Usługodawcy dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, (e) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, (f) cofnięcia Usługodawcy zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem; (g) wniesienia skargi na Usługodawcę do organu nadzorczego.

6. INNE DANE

6.1. Serwis Talkie może przechowywać zapytania http, w związku z czym w plikach logów serwera mogą być zapisane niektóre informacje, w tym adres IP komputera, z którego nadeszło zapytanie, nazwa stacji Użytkownika – identyfikacja realizowana przez protokół http, o ile jest możliwe, data i czas systemowy rejestracji na stronie Serwisu Talkie i nadejścia zapytania, liczbę wysłanych przez serwer bajtów, adres URL strony poprzednio odwiedzanej przez Użytkownika, jeżeli wszedł przez linka, informacje o przeglądarce Użytkownika, informacje o błędach, jakie nastąpiły przy realizacji transakcji http. Logi mogą być gromadzone jako materiał dla prawidłowego administrowania Serwisem Talkie. Dostęp do informacji mają tylko osoby uprawnione do administrowania systemem informatycznym. Pliki z logami mogą być analizowane w celu sporządzenia statystyk ruchu na stronie Serwisu Talkie i występujących błędów. Podsumowanie takich informacji nie identyfikuje Użytkownika.

7. BEZPIECZEŃSTWO

- 7.1. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza technicznie i organizacyjnie dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem, m.in. stosowane są certyfikaty SSL. Zbiór zgromadzonych danych osobowych Użytkowników przechowywany jest na zabezpieczonym serwerze oraz dane chronią również wewnętrzne procedury Usługodawcy z zakresu przetwarzania danych osobowych i polityki bezpieczeństwa informacji.
- 7.2. Usługodawca wdrożył również odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, takie jak pseudonimizacja, zaprojektowane w celu skutecznej realizacji zasad ochrony danych, takich jak minimalizacja danych, oraz w celu nadania przetwarzaniu niezbędnych zabezpieczeń, tak by spełnić wymogi RODO oraz chronić prawa osób, których dane dotyczą. Usługodawca wdraża wszystkie niezbędne środki techniczne określone w art. 25, 30, 32-34, 35-39 RODO zapewniające zwiększoną ochronę i bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych Użytkownika.
- 7.3. Jednocześnie Usługodawca wskazuje, iż korzystanie z sieci Internet i usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone przedostaniem się do systemu teleinformatycznego i urządzenia Użytkownika szkodliwego oprogramowania (malware), jak również nieuprawnionym dostępem do danych Użytkownika, w tym osobowych, przez osoby trzecie. W celu minimalizacji niniejszych zagrożeń, Użytkownik powinien stosować odpowiednie zabezpieczenia techniczne np. z wykorzystaniem aktualnych programów antywirusowych lub chroniących identyfikację Użytkownika w sieci Internet. Aby pozyskać szczegółowe i profesjonalne informacje odnośnie zachowania bezpieczeństwa w sieci Internet, Usługodawca rekomenduje ich zasięgnięcie u podmiotów specjalizujących się w tego rodzaju usługach informatycznych.

8. COOKIES

- 8.1. W celu prawidłowego działania Serwisu Talkie, Usługodawca korzysta z technologii plików Cookies. Cookies są to pakiety informacji zapisywane na urządzeniu Użytkownika, za pośrednictwem Serwisu Talkie, zwykle zawierające informacje zgodne z przeznaczeniem danego pliku, za pomocą których Użytkownik korzysta z Serwisu Talkie – są to zazwyczaj: adres serwisu, datę umieszczenia, datę ważności, unikalny numer i dodatkowe informacje zgodne z przeznaczeniem danego pliku.
- 8.2. Serwis Talkie wykorzystuje dwa rodzaje Cookies: (a) sesyjne, które usuwane są trwale wraz z zakończeniem sesji przeglądarki Użytkownika; (b) trwałe, które pozostają po zakończeniu sesji przeglądarki na urządzeniu Użytkownika, aż do ich skasowania.

- 8.3. Na podstawie plików Cookies, zarówno sesyjnych, jak i trwałych, nie jest możliwe ustalenie tożsamości Użytkownika. Mechanizm Cookies nie pozwala na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych.
- 8.4. Cookies Serwisu Talkie są bezpieczne dla urządzenia Użytkownika, w szczególności nie umożliwiają one przedostanie się do urządzenia wirusów lub innego oprogramowania.
- 8.5. Pliki generowane bezpośrednio przez Usługodawcę nie mogą być odczytywane przez inne serwisy. Cookies Zewnętrzne (tj. Cookies umieszczane przez podmiotu współpracujące z Usługodawcą) mogą być odczytane przez serwer zewnętrzny.
- 8.6. Użytkownik może samodzielnie zmienić ustawienia dotyczące Cookies w dowolnej chwili, określając warunki ich przechowywania, przez ustawienia przeglądarki internetowej lub przez konfigurację usługi. Przede wszystkim Użytkownik może wyłączyć zapisywanie Cookies na swoim urządzeniu, zgodnie z instrukcją producenta przeglądarki, lecz może to spowodować niedostępność części lub całości funkcji Serwisu.
- 8.7. Użytkownik może też samodzielnie usunąć zapisane na jego urządzeniu Cookies w dowolnej chwili, zgodnie z instrukcją producenta przeglądarki.
- 8.8. Usługodawca wykorzystuje Cookies własne w następujących celach: uwierzytelniania Użytkownika w Serwisie Talkie i utrzymywania sesji Użytkownika; konfiguracji Serwisu Talkie i dostosowania zawartości stron do preferencji albo zachowania Użytkownika; analiza i badanie oglądalności, liczbę kliknięć i ścieżki poruszania się po stronie w celu doskonalenia wyglądu i organizacji treści na stronie, czas spędzony na stronie, liczbę i częstotliwość odwiedzających Serwis Talkie, prowadzenia statystyk dotyczących resellerów.
- 8.9. Usługodawca wykorzystuje Cookies Zewnętrzne w następujących celach:

Cookies jakiego narzędzia:	Cel zapisania:
Google Analytics	analiza zachowań Użytkowników w Serwisie Talkie
Twitter oraz Facebook	analiza zachowań Użytkowników w Serwisie Talkie
Google Adwords	działania promocyjne i marketingowe w procesie retargetingu
Livechat	nawiązywanie rozmowy za pomocą chatu po wykonaniu przez Użytkownika zdefiniowanej czynności w ramach Serwisu Talkie.ai

- 8.10. Szczegółowe informacje o obsłudze Cookies dostępne są w ustawieniach przeglądarki internetowej, z której korzysta Użytkownik.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1. Niniejsza Polityka Prywatności wchodzi w życie z dniem 02.07 2018 r.