Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych

Wersja z dnia 5 listopada 2026 r. (zastępuje wersję z dnia 12 czerwca 2026 r.)

Informacje ogólne

Od 25 maja 2018 r. stosowane jest 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 osobowych), Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1, w skrócie: **RODO**. Od 10 listopada 2024 r. obowiązuje ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221, dalej: **PKE**), która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne. RODO oraz PKE nakładają na podmiot decydujący o tym, w jaki sposób i w jakim celu przetwarzane są dane osobowe, czyli tzw. administratora danych, obowiązek przekazania Państwu informacji niezbędnych do zapewnienia rzetelności i przejrzystości przetwarzania danych osobowych.

Administrator danych osobowych

Państwa danymi osobowymi administruje: **Connecta spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Hercena 3-5, 50-453 Wrocław, wpisana do krajowego rejestru sądowego – rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000262792, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 8992579199, REGON: 020353177.

Punkt kontaktowy

Nie został wyznaczony inspektor ochrony danych. Ustalony został punkt kontaktowy, z którym mogą Państwo skontaktować się w sprawach ochrony swoich danych osobowych: telefonicznie pod numerem **71 794 44 50**; za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres **rodo@connecta.pl**; listownie i osobiście pod adresem siedziby Administratora danych: ul. Hercena 3-5, 50-453 Wrocław.

Cel oraz podstawa prawna przetwarzania danych osobowych

Państwa dane osobowe uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania, a także dane transmisyjne (tj. dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej) wykorzystywane są w następujących celach:

- zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym dostarczania usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy);
- wystawiania faktur i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – wykonanie umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);
- windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes);
- obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego wynikającego z PKE);
- gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami PKE dotyczącymi zatrzymywania i udostępniania danych);
- realizacji próśb Klienta (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- obsługi zgłoszeń telefonicznych, w tym nagrywania rozmów z biurem obsługi klienta – w celu zapewnienia jakości obsługi, udokumentowania ustaleń i rozpatrywania reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO – wykonanie umowy oraz prawnie uzasadniony interes administratora);
- przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub usług powiązanych z usługami komunikacji elektronicznej (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora);
- prowadzenia marketingu bezpośredniego z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących oraz urządzeń końcowych (telefon, SMS, poczta elektroniczna) – w zakresie i na warunkach określonych w PKE (art. 6 ust. 1 lit. a RODO w związku z przepisami PKE dotyczącymi marketingu bezpośredniego).

Nagrywanie rozmów telefonicznych

Rozmowy telefoniczne prowadzone z biurem obsługi klienta Administratora (numer 71 794 44 50 oraz inne numery kontaktowe Administratora) są nagrywane, o czym informuje komunikat odtwarzany na początku połączenia. Nagrania mogą być automatycznie przetwarzane na tekst (transkrypcja) wyłącznie w systemach Administratora, w celu usprawnienia obsługi zgłoszeń. Nagrania i transkrypcje przechowywane są przez okres niezbędny do rozpatrzenia sprawy, której dotyczą, oraz dochodzenia lub obrony roszczeń, nie dłużej niż 12 miesięcy od daty rozmowy, chyba że przepisy prawa lub toczące się postępowanie wymagają dłuższego przechowywania. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, prosimy o kontakt pisemny – listownie lub na adres rodo@connecta.pl.

Okres przechowywania danych

- przez okres trwania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej oraz po zakończeniu trwania takiej umowy w celu pełnego rozliczenia się stron z warunków umowy, w tym przez okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata dla roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowanymi przeciwko dostawcy usług (6 lat), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na Państwa rzecz usług;
- do momentu wycofania zgody przez osobę, której dane dotyczą, jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę;
- dane transmisyjne będą przechowywane przez okres tożsamy z określonym w PKE okresem retencji, który na moment zawarcia z Państwem umowy wynosi 12 miesięcy, chyba że dane te zostały zabezpieczone zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i przedsiębiorca komunikacji elektronicznej ma obowiązek dłuższego ich zatrzymywania i przechowywania;
- nagrania rozmów telefonicznych i ich transkrypcje – zgodnie z zasadami opisanymi w części „Nagrywanie rozmów telefonicznych”.

Odbiorcy danych

Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorem danych w zakresie realizacji usług na Państwa rzecz. Państwa dane mogą być ponadto przekazywane następującym kategoriom odbiorców, w zakresie niezbędnym do realizacji danego celu:

- podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi obsługi klienta i infolinii (zewnętrzne biuro obsługi klienta);
- dostawcom platform telewizyjnych i treści, w przypadku korzystania przez Państwa z usług telewizji – w zakresie danych niezbędnych do aktywacji i rozliczenia usługi;
- operatorom sieci telekomunikacyjnych, z których infrastruktury Administrator korzysta przy świadczeniu usługi (w tym operatorowi sieci hurtowej, jeżeli usługa jest świadczona na takiej sieci) – w zakresie adresu instalacji i parametrów technicznych usługi;
- podmiotom realizującym na rzecz Administratora usługi prawno-finansowe (biuro rachunkowe, kancelarie prawne, firmy windykacyjne);
- dostawcom usług informatycznych, w tym hostingu, poczty elektronicznej i systemów do obsługi klientów;
- bankom i operatorom płatności – w zakresie obsługi płatności;

- operatorom pocztowym i firmom kurierskim – w zakresie doręczania korespondencji i urządzeń;
- Ministerstwu Finansów (Krajowy System e-Faktur) – w zakresie faktur ustrukturyzowanych wystawianych zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług.

Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. przepisami PKE oraz Kodeksu postępowania karnego, będą musiały być przekazane tak zwanym uprawnionym organom (np. Policji, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego), sądowi, prokuratorowi.

Przekazywanie danych osobowych poza obszar EOG

Administrator danych nie zamierza przekazywać Państwa danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (tj. obszar obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

Prawa osoby, której dane dotyczą

Informujemy, że przysługują Państwu następujące prawa dotyczące danych osobowych:

- prawo dostępu do danych osobowych, tj. uzyskania informacji, czy Administrator przetwarza Państwa dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie;
- prawo do sprostowania danych osobowych w przypadku, gdy Państwa zdaniem są one nieprawidłowe lub niekompletne;
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratora danych i wstrzymania dalszych operacji na danych, z wyjątkiem ich przechowywania;
- prawo do usunięcia danych, które przetwarzane są przez Administratora danych bezpodstawnie;
- prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych lub przesłania ich do Państwa;
- prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Powyższe uprawnienia mogą być ograniczone w odniesieniu do danych transmisyjnych oraz danych retencyjnych z uwagi na obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy PKE dotyczące obowiązku zatrzymywania i udostępniania danych.

Przetwarzanie danych w oparciu o wyrażoną zgodę

W przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Państwa zgodę, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody następuje w sposób prosty i wolny od opłat – w szczególności drogą elektroniczną na adres rodo@connecta.pl, telefonicznie lub listownie na adres siedziby Administratora.

Prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych

Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

- wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych na potrzeby marketingu bezpośredniego. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów;
- z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych. Administratorowi danych, po wniesieniu sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do powyższych celów, chyba że Administrator danych wykaże, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności (w szczególności wynikające z przepisów PKE dotyczących retencji danych), albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Podstawa podania danych osobowych

Do zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wymagane jest podanie przez Państwa danych wskazanych w formularzu umowy. Podanie tych danych jest dobrowolne, ale stanowi warunek zawarcia umowy – bez ich podania nie będziemy mogli zawrzeć z Państwem umowy ani jej realizować. Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których niepodanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Państwem (np. numer telefonu lub adres e-mail), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia umowy.

Prawo do wniesienia skargi do organu nadzoru

Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, www.uodo.gov.pl), w przypadku gdy Państwa zdaniem przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych odbywa się z naruszeniem prawa.

Powiadomienie o naruszeniu ochrony danych osobowych

W przypadku, gdyby doszło do naruszenia ochrony Państwa danych osobowych, a naruszenie to mogłoby skutkować wysokim ryzykiem naruszenia Państwa praw lub wolności, Administrator danych niezwłocznie zawiadomi o takim naruszeniu osobę, której dane dotyczą, zgodnie z przepisami RODO. Zawiadomienie nie jest wymagane, jeżeli Administrator wdrożył odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony uniemożliwiające odczytanie danych przez osoby nieuprawnione lub gdy zostały podjęte działania zapobiegające wystąpieniu wysokiego ryzyka naruszenia praw lub wolności.

Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji

Państwa dane nie są poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji wywołującemu wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływającemu na Państwa sytuację w rozumieniu art. 22 RODO. Państwa danych nie poddajemy profilowaniu. Niektóre operacje na danych osobowych odbywają się w sposób zautomatyzowany – w szczególności wystawianie i wysyłanie faktur elektronicznych oraz przypomnień o terminach płatności – jednakże nie stanowi to zautomatyzowanego podejmowania decyzji w rozumieniu wyżej powołanego przepisu.