

ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W ZWIĄZKU Z UCZESTNICTWEM W STUDIUM MENEDŻER CONTACT CENTER

Poniżej przedstawiamy informacje o tym, w jaki sposób, w jakich celach oraz w jakim zakresie przetwarzamy Twoje dane osobowe w związku z faktem, że jesteś uczestnikiem programu „Studium Menedżer Contact Center” (dalej: **Studium**).

1. KIM JESTEŚMY?

Współadministratorami Twoich danych są organizatorzy Studium, tj.:

- a) **Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB z siedzibą w Warszawie**, z którym możesz skontaktować się mailowo na adres: stowarzyszenie@smb.pl lub przesłać list na adres korespondencyjny: „Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB”, ul. Konstruktorska 11, 02-673 Warszawa z dopiskiem „Dane osobowe” oraz
- b) **Centrum Edukacji Fundacji Wydziału Zarządzania** (której założycielem jest Fundacja na rzecz Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego), z którym możesz skontaktować się pisząc na adres korespondencyjny: Wydział Zarządzania UW, ul. Szturmowa 1/3, 02-678 Warszawa, pok. B004 z dopiskiem „Dane osobowe – Studium Menedżer CC”.

2. W JAKI SPOSÓB ZBIERAMY TWOJE DANE OSOBOWE?

Twoje dane osobowe pozyskujemy bezpośrednio od Ciebie, jeśli samodzielnie dokonujesz zapisu na Studium i wypełniasz w tym celu formularz dostępny do pobrania na stronie <https://smb.pl/news/studium-menedzer-contact-center>. Twoje dane mogą nam również zostać udostępnione przez inny podmiot, np. Twojego pracodawcę, w sytuacji, kiedy to on zgłasza Twój udział w Studium.

3. W JAKIM CELU PRZETWARZAMY TWOJE DANE OSOBOWE?

W ramach realizacji Studium podejmujemy różnego rodzaju czynności, które są charakterystyczne dla programów edukacyjnych i w związku z tym przetwarzamy Twoje dane w następujących sytuacjach:

- a) kiedy udzielamy odpowiedzi na pytania dotyczące Studium,
- b) kiedy prowadzimy proces rekrutacyjny (zapisy) do Studium,
- c) kiedy wysyłamy do uczestników komunikaty techniczne związane z realizacją Studium (np. linki do spotkań, przypomnienia, materiał szkoleniowe, linki do dokumentów),
- d) kiedy prowadzimy dokumentację Studium, w tym zwłaszcza w celu rozliczenia uczestników (weryfikacja obecności i wystawienie certyfikatów ukończenia Studium),
- e) kiedy wysyłamy do uczestników ankiety, które badają ich oczekiwania i poziom satysfakcji, ale również dostarczają nam wiedzy dotyczącej sposobu realizacji Studium w kontekście wprowadzania dalszych zmian,
- f) kiedy prowadzimy zajęcia – ponieważ odbywają się one w systemie zdalnym to każdy wykład jest rejestrowany, a w związku z tym utrwalony może zostać również wizerunek uczestników, rejestracja wizerunku w związku z nagrywaniem wykładów,
- g) kiedy podejmujemy inne aktywności związane z prowadzeniem Studium, np. zapraszamy uczestników do udziału w Klubie Menedżerów Contact Center będącym kontynuacją rozwoju zawodowego w ramach Studium.

4. JAKIEGO RODZAJU DANE OSOBOWE PRZETWARZAMY?

Przetwarzamy przede wszystkim Twoje dane, które podałeś w formularzu zgłoszeniowym, tj. imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, dane do wystawienia faktury (jeśli je podałeś).

W związku z tym, że prowadzimy rejestrację wykładów (dźwięk i obraz) i odbywają się one w systemie zdalnym będziemy również przetwarzać dane osobowe w postaci Twojego wizerunku.

5. NA JAKIEJ PODSTAWIE PRAWNEJ PRZETWARZAMY TWOJE DANE?

Podstawa prawna przetwarzania przez nas Twoich danych osobowych różni się w zależności od tego, w jakim celu je przetwarzamy. I tak:

- a) dane zawarte w formularzu zgłoszeniowym wykorzystywane **w celu realizacji Studium** przetwarzamy, ponieważ zawarliśmy z Tobą lub podmiotem działającym w Twoim interesie, umowę dotyczącą Twojego uczestnictwa w Studium i przetwarzanie danych jest niezbędne do wykonywania takiej umowy albo niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem takiej umowy. Ponadto mamy prawnie uzasadniony interes w tym, aby kontaktować się z osobami, które zgłosiły chęć udziału w Studium, lub które mają być jego uczestnikami, ale zostały do niego zgłoszone przez inny podmiot;
- b) dane przetwarzane **w celu promowania (marketingu) Studium** – dane przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu organizatorów Studium, określonego w przepisach ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (pkt 47 preambuły RODO). W ramach kampanii promujących Studium możemy wykorzystywać fragmenty nagrań z wykładów realizowanych w ramach Studium, co oznacza, będziemy również wykorzystywać Twój wizerunek utrwalony na nagraniach. Cele marketingowe obejmują w szczególności przedstawianie Tobie propozycji i ofert wydarzeń powiązanych ze Studium, które – jak wierzymy – mogą Cię zainteresować;
- c) jeżeli kontaktujesz się z nami, ponieważ potrzebujesz dodatkowych informacji związanych z realizacją Studium to dane osobowe (dane kontaktowe oraz treść zapytania) przetwarzamy dlatego, że mamy prawnie uzasadniony interes w tym, aby udzielać zainteresowanym osobom pełnych informacji dotyczących Studium.

6. JAK DŁUGO PRZETWARZAMY TWOJE DANE OSOBOWE?

Okres, przez jaki przetwarzamy Twoje dane osobowe jest zależny od celu przetwarzania. I tak odpowiednio:

- a) dane związane z realizacją Studium przetwarzamy przez czas związany z wykonaniem umowy o udział w Studium i później przez okres niezbędny do jej rozliczenia i wypełnienia obowiązków prawnych, w tym zwłaszcza związanych z przechowywaniem dokumentacji księgowej;
- b) dane pochodzące z wyrażonego przez Ciebie zainteresowania Studium i wydarzeniami z nim związanymi – przetwarzamy przez okres ich przydatności dla wzajemnych kontaktów ws. promowania (marketingu) Studium oraz oferty wydarzeń z nim związanych lub do czasu wyrażenia przez Ciebie sprzeciwu wobec takiego przetwarzania;
- c) dane przetwarzane w związku z udzielaniem odpowiedzi na pytania – przez okres niezbędny do wyjaśnienia wątpliwości i udzielenia informacji osobie kontaktującej się z nami.

7. KTO JEST ODBIORCĄ TWOICH DANYCH OSOBOWYCH?

Twoje dane mogą być udostępniane dostawcom różnego rodzaju usług, które wiążą się z prawem dostępu do Twoich danych. Są to podmioty prowadzące naszą obsługę techniczną oraz informatyczną, np. dostawcy rozwiązań IT (usługi telekomunikacyjne, dostawcy oprogramowania, dostawcy poczty elektronicznej, dostawcy hostingu), dostawcy narzędzi do zdalnej komunikacji (np. ZOOM), biura doradztwa prawnego, podatkowego i rachunkowego.

W każdym przypadku, gdy ujawniamy Twoje dane innym podmiotom, dokonujemy tego w ramach obowiązujących przepisów. Jeśli nasi usługodawcy przetwarzają Twoje dane w naszym imieniu, muszą zapewnić gwarancje wdrożenia rozwiązań technicznych i organizacyjnych, które będą chroniły Twoje dane osobowe i spełniały wymogi ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

8. JAKIE MASZ PRAWA?

Prawo ochrony danych osobowych daje Ci szereg praw, z których możesz skorzystać w dowolnej chwili. Twoje prawa obejmują:

- a) prawo dostępu do treści swoich danych osobowych
- b) prawo do poprawiania danych
- c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych
- d) prawo do żądania usunięcia danych
- e) prawo do przenoszenia danych do innego administratora danych

Uprawnienia, o których mowa powyżej możesz wykonywać poprzez kontakt z nami pod adresem e-mail: stowarzyszenie@smb.pl lub listownie na adres: „Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB”, ul. Konstruktorska 11, 02-673 Warszawa z dopiskiem „Dane osobowe” albo na adres Centrum Edukacji Fundacji Wydziału Zarządzania, ul. Szturmowa 1/3, 02-678 Warszawa, pok. B004 z dopiskiem „Dane osobowe – Studium Menedżer CC”.

Jeżeli uznasz, że w jakikolwiek sposób naruszyliśmy reguły przetwarzania Twoich danych osobowych, to masz prawo do złożenia skargi bezpośrednio do organu nadzoru (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych). W ramach wykonania tego uprawnienia powinieneś podać pełny opis zaistniałej sytuacji oraz wskazać, jakie działanie uznajesz za naruszające Twoje prawa lub wolności. Skargę należy złożyć bezpośrednio do organu nadzoru.

9. CZYM JEST PRAWO DO SPRZECIWU?

Odrębnie chcemy Cię poinformować, że masz również prawo do tzw. sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. Sprzeciw możesz złożyć wówczas, gdy nie chcesz, abyśmy przetwarzali Twoje dane osobowe w określonym celu (np. w celach marketingowych). W takim przypadku dalej będziemy przetwarzali Twoje dane w innych celach, ale już nie dla celu, dla którego zgłosiłeś sprzeciw.

Prawo do sprzeciwu możesz zgłosić na adres e-mail stowarzyszenie@smb.pl lub listownie na adres: „Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB”, ul. Konstruktorska 11, 02-673 Warszawa z dopiskiem „Dane osobowe” albo na adres Centrum Edukacji Fundacji Wydziału Zarządzania, ul. Szturmowa 1/3, 02-678 Warszawa, pok. B004 z dopiskiem „Dane osobowe – Studium Menedżer CC”.

10. CZY TWOJE DANE SĄ PRZEKAZYWANE POZA EUROPEJSKI OBSZAR GOSPODARCZY?

W związku z realizacją Studium będziemy korzystać z aplikacji i narzędzi umożliwiających zdalne prowadzenie wykładów. Wybierając dostępne rozwiązania będzie weryfikować poziom bezpieczeństwa stosowany przez dostawców tych narzędzi, ale nie możemy wykluczyć, że Twoje dane mogłyby zostać przekazane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Jeśli będzie dochodzić do przekazywania informacji poza Europejski Obszar Gospodarczy, będzie się to odbywać wyłącznie w ramach procedur wymaganych przez przepisy o ochronie danych osobowych, a więc:

- a) do takich krajów, co do których Komisja Europejska wydała decyzję stwierdzającą, że zapewniają one odpowiedni stopień ochrony, albo
- b) w razie braku ww. decyzji – po zapewnieniu odpowiednich zabezpieczeń, i pod warunkiem, że obowiązują egzekwowalne prawa osób, których dane dotyczą, i skuteczne środki ochrony prawnej, np. na podstawie zawarcia z podmiotem, do którego dane mają zostać przekazane standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską.