

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych – TSL Services

Ochrona danych osobowych jest dla nas bardzo ważna.

Dlatego w tej informacji chcemy Ci wyjaśnić, jakie informacje o Tobie zbieramy, kto odpowiada za ochronę Twoich danych, z kim dzielimy się Twoimi danymi oraz jakie masz prawa.

TSL Services to spółka, która koordynuje oraz obsługuje procesy związane z realizacją zleceń transportowych przez spółki spedycyjne, w tym infolinię, formularze kontaktowe i portal dla przewoźników, dostępny pod adresem: <https://www.tslservices.pl/>

1. Jakich pojęć używamy w tej informacji?

TSL	oznacza TSL Services sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Spółka ta świadczy usługi na rzecz spółek spedycyjnych (m.in. w obszarze komunikacji z klientami, obsługuje infolinię oraz portal dla przewoźników).
Spółka spedycyjna	oznacza spółkę spedycyjną, która realizuje Twoje zlecenie transportowe. Informację, jaka to spółka, znajdziesz np. w dokumencie zlecenia transportowego. Przykład: Jeżeli zlecenie, w sprawie którego się z nami kontaktujesz, realizuje spółka Ligural sp. z o.o. (spółka spedycyjna), TSL obsługuje spółkę Ligural sp. z o.o. m.in. w zakresie prowadzenia komunikacji z klientem, np. w ramach infolinii czy kontaktu mailowego.
My	oznacza TSL lub spółkę spedycyjną.
Ty	oznacza klienta spółki spedycyjnej, przewoźnika, ich przedstawicieli lub każdą inną osobę, która kontaktuje się z nami i której dane osobowe zbieramy.

2. Kto jest administratorem Twoich danych osobowych?

Administrator danych to podmiot, który odpowiada za Twoje dane osobowe i ich bezpieczeństwo.

Administratorami Twoich danych są osobno:

- **Spółka spedycyjna** w zakresie, w jakim Twoje dane służą do obsługi i realizacji zlecenia transportowego, w tym zapytań przewoźników realizujących dane zlecenie;
- **TSL** w zakresie, w jakim korzysta z Twoich danych osobowych do analizy lub poprawy jakości świadczonych usług, a także zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług.

Wyjaśniamy:

Spółka spedycyjna korzysta z usług TSL m.in. w obszarze komunikacji z klientami i przewoźnikami. Dlatego też TSL przetwarza dane osobowe w imieniu spółki spedycyjnej. TSL działa też w imieniu własnym i do własnych celów przetwarza dane osobowe (np. wykorzystuje nagrania rozmów do celów doskonalenia jakości świadczonych przez TSL usług).

3. Jak możesz się z nami skontaktować?

Jeżeli masz pytania lub żądania dotyczące Twoich danych osobowych, możesz skontaktować się z nami:

- za pośrednictwem adresu e-mail: rodo@tslservices.pl;
- kierując korespondencję tradycyjną na adres: ul. Franciszka Bohomolca 21, 01-613 Warszawa.

4. Jakie dane osobowe przetwarzamy i z jakich źródeł?

Twoje dane osobowe otrzymujemy bezpośrednio od Ciebie, kiedy przekazujesz nam je m.in. podczas rozmowy telefonicznej lub w przesyłanej wiadomości, w szczególności są to takie dane jak: imię, nazwisko, dane kontaktowe

(np. adres email, numer telefonu), miejsce pracy, stanowisko, a w zależności od metody kontaktu: nagranie głosu, w tym treść rozmowy lub treść korespondencji, dane dot. faktury i zlecenia transportowego.

Jeżeli to my kontaktujemy się z Tobą w sprawie zlecenia, Twoje dane osobowe pozyskaliśmy w toku zawierania i realizacji zlecenia, np. od Twojego pracodawcy lub bezpośrednio od Ciebie.

5. Czy podanie danych osobowych jest obowiązkowe czy dobrowolne?

- **Dane obowiązkowe:** Abyśmy mogli obsłużyć Twoje zgłoszenie, musisz podać nam NIP firmy, w imieniu której się z nami kontaktujesz i numer zlecenia transportowego. Możemy też potrzebować Twojego imienia i nazwiska oraz stanowiska.
- **Dane dobrowolne:** Możesz zdecydować, czy chcesz, abyśmy nagrali rozmowę z Tobą przez infolinię. Jeśli się nie zgadzasz, wtedy wybierz formę kontaktu mailowego pod adresem: cs@ts/services.pl.

6. W jakich celach i na jakich podstawach prawnych przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Spółka spedycyjna oraz TSL jako odrębni administratorzy Twoich danych osobowych mają różne cele i podstawy prawne do przetwarzania Twoich danych. Poniżej wyjaśniamy co to za cele i podstawy prawne.

Administrator danych	Cele i podstawy prawne
Spółka spedycyjna	A. Cel: obsługa zgłoszenia dot. zlecenia transportowego <u>Podstawy prawne:</u> • realizacja zlecenia zawartego bezpośrednio z Tobą (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Jeżeli jesteś przedstawicielem podmiotu, dla którego spółka spedycyjna realizuje zlecenie lub kontaktujesz się z nami w sprawie zlecenia jako inna osoba, wówczas podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych są prawnie uzasadnione interesy realizowane przez spółkę spedycyjną, polegające na prawidłowej obsłudze Twojego zgłoszenia oraz na poprawnym wykonaniu zlecenia (art. 6 ust. 1 lit. f RODO); • jeżeli komunikacja dotyczy działań wynikających z przepisów prawa, np. dotyczy reklamacji, wówczas podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych może być niezbędność do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na spółce spedycyjnej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO); • w przypadku kontaktowania się z nami za pośrednictwem infolinii, rozmowa z Tobą jest nagrywana w oparciu o Twoją dobrowolną zgodę na nagrywanie rozmowy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). B. Cel: ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami <u>Podstawy prawne:</u> • prawnie uzasadniony interes spółki spedycyjnej (lub osoby trzeciej), polegający na możliwości ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami dotyczącymi zlecenia lub dotyczącymi przebiegu komunikacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
TSL	A. Cel: analiza i doskonalenie jakości świadczonych usług oraz bezpieczeństwo komunikacji <u>Podstawy prawne:</u> • prawnie uzasadniony interes TSL, polegający na analizie świadczonych usług dla spółek spedycyjnych i doskonalenie jakości usług świadczonych przez TSL oraz na zapewnieniu bezpieczeństwa komunikacji poprzez możliwość monitorowania jej przebiegu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

	- w przypadku kontaktowania się z nami za pośrednictwem infolinii, rozmowa z Tobą jest nagrywana w oparciu o Twoją dobrowolną zgodę na nagrywanie rozmowy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). B. Cel: ustalanie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami <u>Podstawy prawne:</u> - prawnie uzasadniony interes TSL (lub osoby trzeciej), polegający na możliwości ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami dotyczącymi przebiegu komunikacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
--	---

7. Komu możemy przekazywać Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe możemy przekazywać:

- podmiotom świadczącym na naszą rzecz różne usługi, w szczególności dostawcom systemów do prowadzenia infolinii i komunikacji mailowej, dostawcom usług IT, usługodawcom z zakresu outsourcingu procesów księgowych,
- doradcom prawnym lub podatkowym,
- operatorom pocztowym, firmom kurierskim,
- podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, w szczególności instytucjom uprawnionym do kontroli działalności spółki spedycyjnej lub TSL,
- spółka spedycyjna może też przekazywać dane osobowe do swoich podwykonawców, np. spółkom z grupy spółek, do której należy, jeżeli będą oni zaangażowani w realizację danego zlecenia.

8. Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?

Nagrania rozmów telefonicznych przechowujemy przez okres 3 pełnych miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia sporządzenia nagrania.

Natomiast informacje, jakie pozyskaliśmy w ramach nagranych rozmów telefonicznych (np. w formie pisemnych notatek) oraz treść dokumentów transportowych, korespondencji mailowej oraz innych zapytań przechowujemy przez okres realizacji zlecenia, którego dotyczy komunikacja, a następnie przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.

Terminy wskazane powyżej mogą ulec wydłużeniu, jeżeli będzie toczył się postępowanie dotyczące roszczeń związanych z prowadzoną komunikacją lub zleceniem (aż do czasu prawomocnego zakończenia takiego postępowania).

9. Jakie prawa Ci przysługują?

Przysługują Ci następujące prawa dotyczące ochrony Twoich danych osobowych:

- dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych,
- sprostowania danych (z wyjątkiem samego nagrania głosu),
- usunięcia danych,
- ograniczenia przetwarzania danych,
- przenoszenia danych (to prawo dotyczy danych, które przetwarzamy na podstawie Twojej zgody lub są niezbędne do zawarcia i wykonania zlecenia),
- sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli przetwarzamy Twoje dane na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu. Uwzględnimy Twój sprzeciw, jeżeli będzie zasadny (po zważeniu naszych i Twoich interesów oraz praw),
- cofnięcia zgody na przetwarzanie nagrania głosu w dowolnym momencie. Wtedy usuniemy nagranie, ale dane osobowe, jakie nam przekażesz w treści rozmowy telefonicznej, możemy przetwarzać nadal na innej podstawie

prawnej wskazanej powyżej. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Twoich danych przed cofnięciem zgody. Zgodę możesz cofnąć kontaktując się z nami pod adresem: cs@tslservices.pl,

- złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, więcej informacji [tutaj](#).

Jeżeli składasz żądanie dotyczące Twoich danych osobowych, możemy poprosić Cię o odpowiedź na pytania, które umożliwią weryfikację Twojej tożsamości.

10. Czy przekazujemy Twoje dane osobowe poza EOG?

Twoje dane osobowe przetwarzamy na terenie EOG. EOG to Europejski Obszar Gospodarczy, czyli Unia Europejska (UE) plus takie państwa jak Islandia, Norwegia i Liechtenstein.

Korzystamy z dostawców usług, którzy działają na terenie EOG i nie przekazują Twoich danych poza EOG. Może się jednak zdarzyć, że niektórzy z naszych dostawców IT (z uwagi na globalny charakter takich usług) mogą przetwarzać Twoje dane osobowe poza EOG. W takiej sytuacji zabezpieczamy taki transfer danych poza EOG zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Stosujemy zwykle standardowe klauzule umowne Komisji Europejskiej i oceniamy taki transfer danych pod kątem bezpieczeństwa zgodnie z wymaganiami prawnymi. Jeżeli chcesz się dowiedzieć więcej o zabezpieczeniach, jakie stosujemy na transferów danych poza EOG (w tym uzyskać kopię takich zabezpieczeń), skontaktuj się z nami (dane kontaktowe znajdziesz w punkcie 3. tej informacji).

11. Czy stosujemy profilowanie lub automatyczne podejmowanie decyzji?

Nie podejmujemy automatycznych decyzji w oparciu o Twoje dane osobowe ani profilujemy Ciebie.