

Polityka Prywatności Usługi TuAsystent

Data wejścia w życie: 7.05.2025 r.

I. Postanowienia Ogólne

1. Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania danych osobowych przez usługę TuAsystent, oferowaną przez firmę MOVE2EDGE Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Lęborskiej 3B/2.21A, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS (numer 0000881790, NIP 9571130634).
2. Polityka dotyczy zarówno danych przetwarzanych w związku z korzystaniem z panelu zarządzania (przez Użytkowników – właścicieli numerów telefonów), jak i danych dotyczących osób dzwoniących do tych Użytkowników.
3. Usługa TuAsystent wykorzystuje technologie przetwarzania mowy na tekst, analizy językowej oraz zamiany tekstu na mowę, z wykorzystaniem rozwiązań dostarczanych przez zewnętrznych dostawców, jednakże przetwarzanie danych odbywa się wyłącznie w celu wykonania usługi.

II. Administrator Danych

Administratorem danych osobowych jest MOVE2EDGE Sp. z o.o. (dalej „Administrator”). Kontakt z Administratorem możliwy jest pod adresem: contact@move2edge.com.

III. Cel i Zakres Przetwarzania Danych

1. Dane Użytkownika

Przetwarzamy dane osobowe Użytkowników, którzy:

- konfigurowali ustawienia usługi poprzez panel zarządzania,
- współtworzyli bazę wiedzy o sobie lub swojej firmie, w tym: imię, nazwisko, nazwę firmy, adres email, numer telefonu, adres firmy, NIP oraz dodatkowe informacje (np. lista usług, cennik, godziny otwarcia, dostępność, FAQ, wskazówki dojazdu).

Dane te mogą być uzyskiwane:

- bezpośrednio od Użytkownika (podczas rejestracji i konfiguracji),
- automatycznie, poprzez mechanizmy web scrapingu oraz API (Google, Meta) – po uzyskaniu wyraźnej zgody Użytkownika.

2. Dane Dzwoniącego

Przetwarzamy dane dotyczące osób dzwoniących do Użytkowników, w szczególności:

- numer telefonu dzwoniącego,
- pełne transkrypcje rozmów (w tym data i godzina połączenia),
- dodatkowe dane podane dobrowolnie przez dzwoniącego podczas rozmowy.

Dane te są wykorzystywane w celu:

- umożliwienia realizacji usługi (przekierowywania połączeń, automatycznego generowania odpowiedzi),
- tworzenia kontekstu dla kolejnych rozmów,
- sporządzania podsumowań rozmów i przesyłania ich Użytkownikowi.

IV. Podstawa Prawna Przetwarzania Danych

1. Użytkownicy usługi TuAsystent

- a. Przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do rejestracji, obsługi konta oraz realizacji funkcji Asystenta (imię i nazwisko, nazwa firmy, NIP, numer telefonu, adres email, dane z panelu) odbywa się na podstawie wykonania umowy o świadczenie usługi (art. 6 ust. 1 lit. b GDPR).
- b. Przetwarzanie dodatkowych danych Użytkownika w celu budowy bazy wiedzy (web scraping, API Google/Meta, integracja z kalendarzem) odbywa się na podstawie dobrowolnie wyrażonej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a GDPR).

2. Dane osób dzwoniących

- a. Podstawą przetwarzania numeru telefonu, transkrypcji rozmów oraz metadanych (data, godzina połączenia) jest prawnie uzasadniony interes Administratora i Użytkownika w zapewnieniu funkcjonalności usługi (art. 6 ust. 1 lit. f GDPR).
- b. Informacja o tym, że rozmowa jest prowadzona przez wirtualnego Asystenta, przekazywana jest każdorazowo na początku połączenia – pełni funkcję powiadomienia o przetwarzaniu danych, co jest zgodne z dobrą praktyką voice-botów i nie wymaga odrębnej zgody.
- c. W przypadku aktywacji opcji nagrywania rozmów, dodatkową podstawą prawną jest wyraźna zgoda dzwoniącego (art. 6 ust. 1 lit. a GDPR), a Użytkownik jest zobowiązany umieścić w powitaniu asystenta wyraźne wskazanie, że rozmowa będzie nagrywana.

3. Obowiązki prawne Administratora

Przetwarzanie danych w zakresie realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa (np. archiwizacja faktur) odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c GDPR.

V. Przekazywanie Danych Osobowych

1. Dane osobowe są przekazywane podmiotom trzecim wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania usługi. Należą do nich:
 - Dostawcy usług przetwarzania mowy na tekst,
 - Dostawcy usług przetwarzania języka naturalnego,
 - Dostawcy usług zamiany tekstu na mowę,
 - Dostawcy infrastruktury chmurowej,
 - Dostawcy usług telekomunikacyjnych,
 - Platformy mailingowe i komunikacyjne,
 - Platformy do obsługi płatności.

VI. Przechowywanie Danych

1. Transkrypcje rozmów są przechowywane przez okres nie dłuższy niż 1 rok.
2. Nagrania rozmów, w przypadku ich aktywacji, przechowywane są przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące.
3. W przypadku wystąpienia szczególnych wymogów prawnych, okres przechowywania może ulec zmianie – o tym Administrator poinformuje Użytkowników.

VII. Prawa Osób, Których Dane Dotyczą

Osoby, których dane dotyczą (zarówno Użytkownicy, jak i dzwoniący), mają prawo do:

- dostępu do swoich danych,
- sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych,
- usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
- ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie (co może wpłynąć na możliwość dalszego korzystania z usługi).

W celu realizacji swoich praw osoby zainteresowane mogą kontaktować się z Administratorem pod adresem: contact@move2edge.com.

VIII. Środki Bezpieczeństwa

Administrator wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych, w tym:

- Szyfrowanie danych podczas transmisji (TLS/HTTPS) oraz w stanie spoczynku (szyfrowanie baz danych i kopii zapasowych),
- Zabezpieczenia przed atakami sieciowymi (zapory sieciowe, systemy anty-DDoS, Web Application Firewall),
- Mechanizmy uwierzytelniania wieloskładnikowego (MFA) oraz kontrola dostępu na zasadzie najmniejszych uprawnień,
- Monitorowanie oraz rejestrowanie zdarzeń związanych z przetwarzaniem danych.

IX. Procedura w Przypadku Naruszenia Ochrony Danych

W sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych Administrator niezbędnie przeprowadza wewnętrzne postępowanie wyjaśniające. Zgodnie z wymogami RODO, w przypadku stwierdzenia naruszenia, Administrator niezwłocznie podejmie działania naprawcze, w tym:

- zgłoszenie naruszenia odpowiednim organom nadzorczym,
- powiadomienie osób, których dane dotyczą, o wystąpieniu naruszenia, jeżeli istnieje wysokie ryzyko naruszenia ich praw lub wolności.

Administrator wdroży procedury umożliwiające szybką reakcję na incydenty oraz minimalizację ewentualnych szkód.

X. Wykorzystanie Narzędzi Analitycznych i Cookies

1. Microsoft Clarity

Współpracujemy z Microsoft Clarity oraz Microsoft Advertising w celu analizy sposobu korzystania z naszej strony internetowej. Dane o aktywności użytkowników (m.in. metryki zachowań, mapy ciepłe, nagrania sesji) są zbierane za pomocą plików cookies oraz innych technologii śledzenia. Informacje te wykorzystywane są do optymalizacji funkcjonowania strony, celów bezpieczeństwa, wykrywania nadużyć oraz marketingu. Więcej informacji można znaleźć w [Oświadczeniu o prywatności Microsoft](#).

2. Google Analytics

Korzystamy także z Google Analytics w celu monitorowania ruchu na stronie, analizy statystyk oraz optymalizacji naszych usług. Dane zbierane przez Google Analytics, przy użyciu plików cookies oraz podobnych technologii, umożliwiają określenie popularności poszczególnych treści oraz poprawę funkcjonalności strony. Użytkownik może w każdej chwili zmienić ustawienia cookies w swojej przeglądarce lub skorzystać z narzędzi do dezaktywacji śledzenia oferowanych przez Google.

3. Facebook Ads i Facebook Pixel

W celu prowadzenia kampanii reklamowych na platformie Facebook oraz monitorowania ich skuteczności wykorzystujemy narzędzie Facebook Pixel. Facebook Pixel to fragment kodu wbudowany w naszą stronę, który umożliwia zbieranie informacji o interakcjach użytkowników (np. odwiedzonych podstronach, wykonanych akcjach). Dane te służą do optymalizacji i kierowania reklam, a także do pomiaru konwersji. Informacje o przetwarzaniu danych przez Facebook dostępne są w [Polityce Prywatności Meta](#).

XI. Wycofanie Zgody i Procedury Usunięcia Danych

1. Użytkownik usługi ma prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych. Aby to uczynić, należy wysłać wiadomość na adres: contact@move2edge.com.
2. Po wycofaniu zgody, dane Użytkownika zostaną zanonimizowane lub usunięte z systemu. W przypadku dzwoniących, wszelkie informacje dotyczące ich połączeń zostaną również zanonimizowane lub – jeśli technicznie możliwe – usunięte. Dodatkowo numer telefonu dzwoniącego zostanie dodany do tzw. „czarnej listy”, uniemożliwiającej dalsze przetwarzanie danych.

XII. Zmiany w Polityce Prywatności

Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej Polityce Prywatności. Każda zmiana będzie publikowana na stronie internetowej usługi TuAsystent, a w przypadku istotnych zmian – komunikowana Użytkownikom za pomocą dostępnych kanałów kontaktowych.

XIII. Kontakt

Wszelkie pytania dotyczące niniejszej Polityki Prywatności, realizacji praw osób, których dane dotyczą, lub innych zagadnień związanych z ochroną danych osobowych należy kierować na adres:
contact@move2edge.com

Niniejsza Polityka Prywatności stanowi integralną część Warunków Użytkowania usługi TuAsystent. Korzystając z usługi, Użytkownik oraz osoby dzwoniące wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych zgodnie z powyższymi zapisami.