Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych - serwis menpro.pl

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Erecept Sp. z o.o., prowadzącej serwis menpro.pl. Regulamin określa reguły nagrywania dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.

2. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia. Regulamin oraz klauzula informacyjna (Polityka prywatności) jest dostępna na stronie internetowej menpro.pl.

3. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces umówienia się na wizytę oraz przebiegu teleporady.

4. Rejestrowanie rozmów jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes placówki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) celem umożliwienia jednoznacznego ocenienia rozmowy w zakresie jej przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy Erecept Sp. z o.o. a Pacjentem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników.

5. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż niniejszym Regulaminem.

6. Nagrywanie rozmów funkcjonuje tylko w godzinach pracy placówki.

7. Rejestracji i zapisowi może podlegać dźwięk oraz obraz (w przypadku wideoporady).

8. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.

9. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.

10. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.

11. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie firm Zadarma oraz FMedia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.

12. Czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 12 miesięcy.

13. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.

14. Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku, mają prawo dostępu do treści do swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakikolwiek przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem przekazania.

15. Erecept Sp. z o.o. zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.

16. Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego oraz zmian zasad rejestrowania rozmów telefonicznych.