

Polityka prywatności

aiphoneagent.pl · Wersja 1.3 — obowiązuje od 18 lipca 2026

§1. Dwie różne role w przetwarzaniu danych

W zależności od sytuacji Readnest Mateusz Borowiec działa jako administrator danych albo jako procesor przetwarzający dane w imieniu Klienta. Rozdzielenie tych ról jest ważne, ponieważ określa, kto decyduje o celu przetwarzania i kto odpowiada na żądania osoby.

Mateusz Borowiec

Readnest Mateusz Borowiec

Adres: os. gen. Władysława Sikorskiego 80, 32-200 Miechów

NIP: 6591530967, REGON: 387686173

Email kontaktowy: contact@aiphoneagent.pl

A. aiphoneagent.pl jako administrator

Jesteśmy administratorem danych osób odwiedzających stronę, leadów, osób kontaktowych po stronie Klientów oraz danych potrzebnych do zawarcia i wykonania umowy, rozliczeń, bezpieczeństwa, reklamacji i dochodzenia lub obrony roszczeń.

B. Klient jako administrator, a aiphoneagent.pl jako procesor

W odniesieniu do danych osób dzwoniących do firmy Klienta — w tym numeru telefonu, treści rozmowy, audio, transkryptu, rezerwacji i podsumowania — administratorem jest firma, do której dzwoni dana osoba. aiphoneagent.pl przetwarza te dane w jej imieniu na podstawie publicznej umowy DPA.

§2. Dane przetwarzane przez aiphoneagent.pl jako administratora

A. Strona i formularz kontaktowy

Możemy przetwarzać imię, nazwę firmy, email, numer telefonu, branżę, preferowany sposób kontaktu i treść wiadomości w celu odpowiedzi na zapytanie, przygotowania oferty i podjęcia działań przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz rozsądnej obsługi relacji biznesowej i obrony przed nadużyciami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Dane techniczne, takie jak adres IP, typ przeglądarki i logi błędów, mogą być przetwarzane w celu zapewnienia działania oraz bezpieczeństwa strony na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

B. Klienci i osoby reprezentujące Klientów

Przetwarzamy nazwę i dane firmy, NIP, adres, imię i nazwisko lub nazwę osoby kontaktowej, email, telefon, identyfikatory Stripe, historię płatności, zaakceptowane wersje dokumentów oraz informacje wdrożeniowe. Cele obejmują zawarcie i wykonanie umowy, onboarding, rozliczenia i kontakt (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), obowiązki podatkowe i księgowe (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz bezpieczeństwo, reklamacje i roszczenia (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Dane kart płatniczych są wprowadzane bezpośrednio w Stripe i nie są przechowywane przez aiphoneagent.pl.

§3. Dane osób dzwoniących — przetwarzanie w imieniu Klienta

Zakres może obejmować numer telefonu, imię, treść i nagranie rozmowy, transkrypt, metadane połączenia, dane rezerwacji lub zamówienia, status obsługi i podsumowanie. Dokładny zakres, cel i podstawa prawna są określane przez Klienta jako administratora.

Standardowa Usługa nie jest skonfigurowana do celowego zbierania danych zdrowotnych ani innych danych szczególnych kategorii. Rozmówca może jednak spontanicznie podać taką informację. Agent nie powinien o nią dopytywać, chyba że Klient wdrożył odrębny, zgodny z prawem proces.

§4. AI i nagrywanie rozmów

Na początku rozmowy Użytkownik końcowy otrzymuje informację, że komunikuje się z systemem AI. Jeżeli nagrywanie jest aktywne, komunikat informuje wprost, że rozmowa jest nagrywana.

Podstawę prawną i cel nagrywania określa firma, do której dzwoni Użytkownik końcowy. Zgoda może być jedną z możliwych podstaw tylko wtedy, gdy spełnia warunki RODO; nie wynika automatycznie z samego kontynuowania albo zakończenia rozmowy. Informację o alternatywnym kanale kontaktu zapewnia właściwa firma.

Nagrania, transkrypty i rekordy rozmów są dostępne przez okres wynikający z Planu albo indywidualnej instrukcji Klienta: standardowo do 30 dni w Starter, 60 dni w Business i 90 dni w Business Pro. Dane są usuwane zgodnie z DPA i ustawieniami używanych systemów. Audio jest archiwizowane w Google Drive tylko wtedy, gdy zostało to świadomie włączone dla danego Klienta.

Dane rozmów nie są używane przez aiphoneagent.pl do trenowania modeli na potrzeby innych Klientów. Na koncie ElevenLabs wyłączono używanie nowych danych do ulepszania modeli.

§5. Odbiorcy i dostawcy

Dla danych rozmów aktualna lista bezpośrednich Subprocesorów, ich role i mechanizmy transferowe znajdują się w Załączniku 3 DPA. Standardowo obejmuje ona Eleven Labs, Inc., OpenAI Ireland Limited, Twilio Ireland Limited, właściwy podmiot Google Workspace, właściwy podmiot Make/Celonis oraz Netlify, Inc. jako hosting podpisaną bramkę webhookową.

Dla strony, relacji biznesowej i płatności korzystamy również z:

- Stripe Payments Europe, Limited i właściwe podmioty Stripe — płatności, zapobieganie oszustwom i rozliczenia; w zależności od czynności Stripe działa jako procesor lub odrębny administrator
- Netlify, Inc. — hosting strony, obsługa ruchu, podpisana bramka webhookowa i logi techniczne; w odniesieniu do payloadów rozmów działa także jako Subprocesor opisany w DPA
- Google Analytics — analityka strony uruchamiana dopiero po zgodzie analitycznej
- Google Workspace — email, dokumenty i dane biznesowe

Przekazywanie danych poza EOG odbywa się, zależnie od odbiorcy, na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, EU-US Data Privacy Framework, standardowych klauzul umownych lub innego mechanizmu z rozdziału V RODO.

§6. Jak długo przechowujemy dane jako administrator

- dane leadów — przez czas obsługi kontaktu i rozsądny okres możliwego powrotu do rozmowy, nie dłużej niż jest to potrzebne do celu lub do wniesienia skutecznego sprzeciwu
- dane umowne i kontaktowe — przez czas wykonywania umowy oraz okres potrzebny do obsługi reklamacji i roszczeń
- dowody akceptacji Regulaminu i DPA — przez czas umowy oraz okres potrzebny do wykazania jej treści i obrony roszczeń
- dokumenty księgowe i podatkowe — przez okres wymagany przepisami
- logi bezpieczeństwa — przez okres niezbędny do wykrywania i wyjaśniania nadużyć
- cookies analityczne — zgodnie z udzieloną zgodą i czasem życia wskazanym przez używane narzędzie

§7. Prawa osób

W zakresie przewidzianym przez RODO można żądać dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia, przeniesienia danych, wnieść sprzeciw lub cofnąć zgodę, a także złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W sprawach dotyczących strony, zapytania ofertowego, umowy lub płatności należy pisać na contact@aiphoneagent.pl. Odpowiadamy bez zbędnej zwłoki, co do zasady w ciągu jednego miesiąca. W złożonych przypadkach termin może zostać zgodnie z RODO przedłużony, o czym osoba zostanie poinformowana wraz z przyczyną.

W sprawach dotyczących rozmowy z agentem konkretnej firmy żądanie należy skierować przede wszystkim do tej firmy. Jeżeli żądanie trafi do aiphoneagent.pl, zidentyfikujemy właściwego Klienta i prześlemy mu sprawę. Nie rozstrzygamy samodzielnie zasadności żądania dotyczącego danych powierzonych, chyba że wymaga tego prawo albo Klient wyda instrukcję.

§8. Bezpieczeństwo

Stosujemy środki odpowiednie do ryzyka, w tym szyfrowanie transmisji TLS, ograniczanie dostępów, separację klientów przez stabilne identyfikatory, przechowywanie sekretów poza publicznym repozytorium oraz kontrolę retencji. Uwierzelnianie wieloskładnikowe jest wymagane dla kont mających dostęp do danych klientów wszędzie, gdzie wspiera je dostawca; konto bez włączonego MFA nie jest używane do produkcyjnego przetwarzania takich danych.

Dane nie są sprzedawane ani udostępniane podmiotom trzecim do ich własnego marketingu.

§9. Pliki cookies

Strona wykorzystuje cookies niezbędne do działania oraz — po wyrażeniu zgody — cookies analityczne Google Analytics. Analityka nie uruchamia się przed wyborem użytkownika.

Zgodę można odmówić lub zmienić przez baner i link „Cookies” w stopce. Można również użyć ustawień przeglądarki.

§10. Zmiany i historia wersji

Aktualna wersja Polityki jest publikowana pod adresem /polityka-privatnosci. Istotne zmiany dotyczące Klientów są komunikowane emailowo z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.

- v1.3 — 18 lipca 2026: rozdzielenie ról administratora i procesora, korekta nagrywania, dostawców, retencji i obsługi praw osób — wersja HTML · PDF
- v1.2 — 18 czerwca 2026: poprzednia wersja — wersja HTML · PDF

Ostatnia aktualizacja: 18 lipca 2026