



## **Informacije o snemanju klicev v klicnem centru A1**

Spoštovani naročniki in uporabniki naših storitev, ter vsi ostali klicatelji klicnega centra A1.

A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d. Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana je upravljavec posnetkov telefonskih klicev v klicnem centru, kadar se ti posnamejo za namen dokaza o tržni transakciji ali na podlagi vaše privolitve.

Osnovne informacije so dane ob nagovoru klicatelja (po telefonu), zaradi večje preglednosti in boljše informiranosti pa smo pripravili tudi informacije, ki so dostopne na naši spletnih straneh in dopolnjujejo Politiko varstva osebnih podatkov, na povezavi:

<https://www.a1.si/documents/927877/974031/Politika+varstva+osebnih+podatkov+2019+12+01+-+-%C4%8Distopis+%281%29.pdf/fe1cc0cd-0925-addb-e4a4-c893cc4f510c?t=1628589858256>

1. V klicnem centru A1 se na podlagi določb ZEKom-2 snemajo klici, namenjeni prodaji naših storitev, na številki 404 40 40 45. Klicatelj ob klicu prejme naslednje informacije: *Zaradi spremljanja dokazov o poslovni komunikaciji se vaš pogovor snema, posnetek bomo hranili 3 leta. Več informacij o obdelavi osebnih podatkov je na voljo na spletni strani A1.*

Po ZEKom-2 (214. člen, sedmi odstavek) je namreč dovoljeno snemanje komunikacij in z njimi povezanih podatkov o prometu v okviru zakonite poslovne prakse zato, da se zagotovi dokaz o tržni transakciji ali kateri koli drugi poslovni komunikaciji, in sicer pod pogojem, da so stranke v komunikaciji predhodno obveščene o snemanju, njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka (npr. avtomatski odzivniki). Posnetek klica na 040 40 40 45 je torej dokaz o tržni transakciji in ga A1 Slovenija hrani tri leta.

2. V klicnem centru A1 se na podlagi privolitve klicatelja snemajo tudi drugi klici (t.i. Customer service), na telefonskih številkah 040 40 40 40, 040 40 40 30, 040 40 40 85, 040 40 40 42, 040 40 40 66 in 040 40 40 41. Klicatelj ob klicu prejme naslednje informacije: *Zaradi spremljanja dokazov o poslovni komunikaciji kot je npr. naročilo storitev se vaš pogovor snema. Če je klic splošne narave, vas zaradi zagotavljanja visokega nivoja storitev prosimo za podajo soglasja za snemanje. Če s snemanjem soglašate pritisnite 1, sicer pritisnite 2. Posnetek bomo hranili 3 mesece. Soglasje lahko prekličete s klicem v klicni center. Več informacij o obdelavi osebnih podatkov je na voljo na spletni strani A1.*

Klicateljev klic na telefonske številke 040 40 40 40, 040 40 40 30, 040 40 40 85, 040 40 40 42, 040 40 40 66 in 040 40 40 41 bo posnet le v primeru, da bo klicatelj s tem soglašal. Soglasje poda na

način, da po poslušanju posnetega nagovora z informacijami iz prejšnjega odstavka pritisne 1. Če klicatelj ne privoli v snemanje klica, pritisne številko 2. V tem primeru se klic v klicnem centru ne posname.

Na podlagi privolitve klicatelja posneti klici se lahko uporabijo za namen zagotavljanja visokega nivoja storitev A1, torej za namen nenehnega izboljševanja naših informacij, njihove natančnosti in ažurnosti, za večje zadovoljstvo naših klicateljev s prejetimi informacijami in odzivom klicnega centra.

Na podlagi privolitve posneti klici se hranijo 3 mesece, potem se izbrišejo.

Klicatelj, ki je v snemanje klica privolil (po nagovoru pritisnil številko 1), lahko dano privolitev kadarkoli prekliče, bodisi s klicem v klicni center na eno od telefonskih števil: 040 40 40 40, 040 40 40 30, 040 40 40 85, 040 40 40 42, 040 40 40 66 in 040 40 40 41), v katerem bodo preklic privolitve zabeležili ali z elektronskim sporočilom na naslov: [dpo@A1.si](mailto:dpo@A1.si). V tem primeru bo posnetek izbrisan najkasneje v 5-ih delovnih dneh po prejemu preklica.

Vse druge informacije o obdelavi osebnih podatkov s strani A1 Slovenija (npr. informacije o uveljavitvi pravic iz naslova varstva osebnih podatkov) so vsebovane v Politiki varstva osebnih podatkov.

A1 Slovenija, d. d.