A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4
1000 Ljubljana

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 spletni strani in dopolnjujejo Politiko varstva osebnih podatkov, na povezavi:

A1.si/politika-varstva-osebnih-podatkov

1. V klicnem centru A1 se na podlagi določb ZEKom-2 snemajo klici, namenjeni prodaji naših storitev, na številkah 040 40 40 45 in 040 40 42 02 (ali na morebitnih drugih kasnejših telefonskih številkah namenjenih prodaji naših storitev). Klicatelj ob klicu prejme naslednje informacije: *Zaradi spremljanja dokazov o poslovni komunikaciji se vaš pogovor snema, posnetek bomo hranili 6 mesecev. Več informacij o obdelavi osebnih podatkov je na voljo na spletni strani A1.*

Če se na klic na številki 040 40 40 45 ali 040 40 42 02 nismo odzvali, bomo klic v najkrajšem času vrnili. Ker sta številki 040 40 40 45 in 040 40 42 02 (ali morebitna druga telefonska številka) namenjeni izključno prodaji naših storitev, torej sklepanju pravnih poslov, njihovi spremembi, izvajanju, ipd., se tudi klic, ki ga vrnemo, snema. Klic vrnemo v roku 1 ure (izjema so primeri, ko bi bil zaradi množičnosti klicev klicni center bistveno preobremenjen). Pri tem štejemo, da gre za isto komunikacijo. Agent obvestila o snemanju klica pri povratnem klicu na številki 040 40 40 45 in 040 40 42 02 ne ponavlja, saj ste bili o njem obveščeni ob klicu, ki ga vračamo.

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 in 040 40 42 02 je torej dokaz o tržni transakciji in ga A1 Slovenija hrani 6 mesecev.

A1 spoštuje načelo omejitve namena, po katerem morajo biti vsi osebni podatki zbrani za določene, izrecne in zakonite namene ter se ne smejo nadalje obdelovati na način, ki ni združljiv s temi nameni. Posnetki klicev na 040 40 40 45 in 040 40 42 02 oziroma morebitne druge, naknadno kreirane telefonske številke namenjene prodaji naših storitev, se po pravilih združljivosti namenov v obdobju hrambe posnetka (6 mesecev od nastanka) uporabljajo tudi v notranje izobraževalne namene, da bi vam lahko kontinuirano zagotavljali visoko kvalitetne storitve s preglednimi, nedvoumnimi in jasnimi informacijami ter profesionalno odzivnost zaposlenih na vaše specifične zahteve oziroma potrebe.

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 20, 040 40 40 85, 040 40 40 42, 040 40 40 66 in 040 40 40 41. Klicatelj ob klicu prejme naslednje informacije: *Zaradi zagotavljanja visokega nivoja storitve vas prosimo za podajo soglasja za snemanje. Če s snemanjem soglašate, pritisnite 1, sicer pritisnite 2. Posnetek bomo hranili 6 mesecev. 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 20, 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.

Če se na klic na telefonske številke 040 40 40 40, 040 40 40 30, 040 40 40 20, 040 40 40 85, 040 40 40 42, 040 40 40 66 in 040 40 40 41 nismo odzvali, bomo klic v najkrajšem času vrnili. Klic vrnemo v roku 1 ure (izjema so primeri, ko bi bil zaradi množičnosti klicev klicni center bistveno preobremenjen). Pri tem štejemo, da gre za isto komunikacijo. Agent obvestila o snemanju klica na podlagi vaše privolitve pri povratnem klicu na številke 040 40 40 40, 040 40 40 30, 040 40 40 20, 040 40 40 85, 040 40 40 42, 040 40 40 66 in 040 40 40 41 ne ponavlja, saj ste bili o njem obveščeni ob vašem klicu. Če ste ob vašem klicu podali soglasje za snemanje, se bo klic, ki ga vrnemo, posnel, sicer ne.

Na podlagi privolitve posneti klici se hranijo 6 mesecev, 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 številk: 040 40 40 40, 040 40 40 30, 040 40 40 20, 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. 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.

Ljubljana, 12.10.2026