ZvonAI, Polityka Prywatności

Expathia Sp. z o.o. · NIP 5882532485 · ul. Modrzewiowa 7F/2, 84-207 Bojano
Ostatnia aktualizacja: Listopad 2026 · zvonai.ai/polityka-prywatnosci

Dokument prawny

Polityka Prywatności

Ostatnia aktualizacja: Listopad 2026 / Last updated: November 2026

ZvonAI: produkt Expathia Sp. z o.o. · KRS 0001181411 · NIP 5882532485

Skrót dla rozmówców (osób dzwoniących): Gdy dzwonisz do firmy korzystającej z ZvonAI, rozmowę odbiera asystent głosowy AI. Zostaniesz o tym poinformowany na początku rozmowy. Rozmowa może być nagrywana. Zostaniesz o tym wyraźnie poinformowany. Masz prawo rozłączyć się w dowolnej chwili. W sprawach dotyczących Twoich danych skontaktuj się z firmą, do której dzwonisz.

1 Administrator danych. Kto jest odpowiedzialny za Twoje dane

Expathia Sp. z o.o., ul. Modrzewiowa 7F/2, 84-207 Bojano, KRS 0001181411, NIP 5882532485 (“Expathia”, “my”) jest operatorem platformy ZvonAI.

1.1 Dane klientów platformy (Operatorów)

W odniesieniu do danych klientów biznesowych (firm subskrybujących ZvonAI. “Operatorów”), Expathia jest **administratorem danych** w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO.

1.2 Dane rozmówców (osób dzwoniących do firm)

W odniesieniu do danych osobowych osób, które dzwonią do firm korzystających z ZvonAI (“Rozmówców”), to **Operator** (firma-klient) jest administratorem danych, zaś Expathia działa wyłącznie jako **podmiot przetwarzający** (procesor) na podstawie Umowy o Przetwarzanie Danych (DPA) zawartej z Operatorem.

1.3 Współadministrowanie

W przypadkach, gdy Expathia i Operator wspólnie decydują o celach i środkach przetwarzania (np. agregowane analizy jakości usług), mogą być **współadministratorami** w rozumieniu art. 26 RODO. Zasady współadministrowania określa Umowa o Przetwarzanie Danych (DPA).

Inspektor Ochrony Danych (IOD)

Kontakt z IOD: dpo@zvonai.ai

Ogólne sprawy prywatności: privacy@zvonai.ai

2 Kategorie przetwarzanych danych osobowych

Kategoria danych	Przykłady	Dotyczy
Dane identyfikacyjne Operatora	imię i nazwisko, nazwa firmy, adres, NIP/REGON	Operator
Dane kontaktowe Operatora	adres e-mail, numer telefonu	Operator
Dane członków zespołu Operatora	imię i nazwisko, adres e-mail, rola, numer telefonu do powiadomień SMS o wizytach, zdjęcie profilowe, własny kalendarz i nieobecności	Członek zespołu (użytkownik zaproszony przez Operatora)
Dane rozliczeniowe	dane karty płatniczej (tokenizowane przez Stripe), historia faktur, adresy rozliczeniowe	Operator
Dane Partnerów programu partnerskiego	nazwa firmy, NIP, numer rachunku bankowego do wypłat, adres e-mail, historia prowizji i wypłat (Regulamin Programu Partnerskiego §10)	Partner
Numery telefonów Rozmówców	numer CLI/ANI osoby dzwoniącej	Rozmówca
Nagrania audio rozmów	pliki audio całości lub części rozmowy	Rozmówca
Transkrypcje rozmów	tekstowe zapisy treści rozmowy	Rozmówca
Logi SMS	treść i metadane wysłanych wiadomości SMS (np. potwierdzenia wizyt)	Rozmówca
Pamięć rozmówcy (notatka z ostatniej rozmowy)	data i wynik ostatniej rozmowy, jednozdaniowe streszczenie sporządzone przez system, odniesienie do ostatniej wizyty lub zamówienia (data, usługa albo kod), język rozmowy, liczba rozmów, imię, jeśli Rozmówca je podał. Nigdy treść rozmowy ani nagranie	Rozmówca
Dane o płatności zadatku	status płatności, kwota i waluta, identyfikator sesji płatniczej Stripe, znaczniki czasu oraz utrwalona wersja zasad zwrotu obowiązująca w chwili rezerwacji. ZvonAI nie przetwarza i nie przechowuje danych karty płatniczej Rozmówcy. Trafiają one wyłącznie do Stripe	Rozmówca
Tokeny dostępu do kalendarza	tokeny OAuth Google Calendar wydane przez Operatora	Operator
Tokeny dostępu do danych (Google Sheets / CRM)	tokeny OAuth wydane przez Operatora w celu dostępu AI do danych biznesowych	Operator

Próbki głosu (klon głosu)	nagrania głosu wyłącznie w planie Enterprise, za wyraźną pisemną zgodą	Operator / osoba trzecia
Dane techniczne i analityczne	adresy IP, user-agent, logi dostępu, czas trwania sesji	Operator / Rozmówca
Pliki cookies i dane analityczne	identyfikatory sesji oraz, po zgodzie na daną kategorię, cookies narzędzi wymienionych w pkt 15 (np. Google Analytics, PostHog, HubSpot)	Odwiedzający zvonai.ai / użytkownik panelu
Dane osób kontaktowych potencjalnych klientów (B2B)	imię i nazwisko, stanowisko, służbowy e-mail i telefon, nazwa i adres firmy, publiczne informacje o firmie; źródła i zasady w pkt 3.2	Osoba reprezentująca firmę, do której kierujemy ofertę

3 Podstawy prawne przetwarzania (art. 6 RODO)

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Art. RODO
Zawarcie i wykonanie umowy z Operatorem	Niezbędność do wykonania umowy	Art. 6 ust. 1 lit. b
Obsługa płatności i fakturowanie	Niezbędność do wykonania umowy; obowiązek prawny (prawo rachunkowe)	Art. 6 ust. 1 lit. b, c
Przechowywanie dokumentów finansowych (5 lat)	Obowiązek prawny (Ustawa o rachunkowości, Ordynacja podatkowa)	Art. 6 ust. 1 lit. c
Przetwarzanie rozmów w imieniu Operatora	Uzasadniony interes Operatora (jako administrator); umowa z Operatorem po stronie Expathia	Art. 6 ust. 1 lit. b/f
Nagrywanie rozmów (w gabinetach i kancelariach za zgodą, w pozostałych firmach z informacją i prawem sprzeciwu)	Zgoda osoby (Rozmówcy) lub uzasadniony interes Operatora z zapewnieniem informacji	Art. 6 ust. 1 lit. a lub f
Wysyłanie SMS (potwierdzenia)	Wykonanie umowy lub uzasadniony interes Operatora	Art. 6 ust. 1 lit. b lub f
Pamięć rozmówcy (ciągłość obsługi przy kolejnej rozmowie z tego samego numeru)	Uzasadniony interes Operatora z informacją i prawem sprzeciwu; w gabinetach i kancelariach wyłącznie za zgodą wyrażoną w danej rozmowie	Art. 6 ust. 1 lit. f lub a
Bezpieczeństwo systemu i zapobieganie nadużyciom	Uzasadniony interes Expathia	Art. 6 ust. 1 lit. f
Marketing bezpośredni do Operatorów	Zgoda lub uzasadniony interes	Art. 6 ust. 1 lit. a lub f
Kontakt handlowy z firmami (B2B) przed zawarciem umowy, w tym pozyskanie danych ze źródeł publicznych i od dostawców danych (pkt 3.2)	Prawnie uzasadniony interes Expathia (marketing bezpośredni B2B, motyw 47 RODO); w Polsce e-mail, SMS i telefon marketingowy wyłącznie za uprzednią zgodą (art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej)	Art. 6 ust. 1 lit. f; zgoda na kanał: lit. a
Analityka i poprawa jakości usług (zagregowana, zanonimizowana)	Uzasadniony interes Expathia	Art. 6 ust. 1 lit. f

3.1 Dokumentacja zgody przy rejestracji (art. 7 RODO)

Dowód zgody na Regulamin i Politykę Prywatności: W momencie rejestracji konta w ZvonAI system rejestruje:

- znacznik czasu akceptacji Regulaminu (*terms_accepted_at*),
- znacznik czasu akceptacji Polityki Prywatności (*privacy_accepted_at*),
- adres IP urządzenia, z którego dokonano rejestracji (*signup_ip*).

Dane te są przechowywane jako dowód wyrażenia zgody w rozumieniu art. 7 ust. 1 RODO i art. 8 RODO (umowa zawierana na odległość). Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek wykazania zgody) oraz uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Dane przechowywane są przez 5 lat od zakończenia umowy.

3.2 Kontakt handlowy z firmami (B2B) i źródła danych (art. 14 RODO)

Zanim firma zostanie naszym klientem, możemy przetwarzać dane służbowe osób, które ją reprezentują: imię i nazwisko, stanowisko, służbowy adres e-mail i numer telefonu, nazwę i adres firmy oraz publiczne informacje o firmie (strona WWW, godziny otwarcia, oferta, opinie).

Skąd mamy te dane: z publicznej strony internetowej firmy, z rejestrów publicznych (CEIDG, KRS, Companies House i ich odpowiedniki w innych krajach), z serwisu LinkedIn (w tym LinkedIn Sales Navigator) oraz od dostawców danych o firmach wymienionych w pkt 8.1 (dziś: Clay). Dane przechowujemy w systemie CRM wymienionym w pkt 8.1 (dziś: HubSpot, centrum danych w UE).

Po co: aby przedstawić ofertę ZvonAI firmie, dla której taki kontakt ma uzasadnienie (firma żyje z telefonu, a jej wielkość i branża odpowiadają naszym klientom). Podstawa: prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO, motyw 47). W Polsce wiadomości e-mail, SMS i telefony marketingowe kierujemy wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody (art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej); pierwszy kontakt jest pytaniem o zgodę, nie ofertą.

Twoje prawa: w każdej chwili możesz wnieść sprzeciw (art. 21 RODO): wystarczy odpowiedź na naszą wiadomość lub e-mail na privacy@zvonai.ai. Dane trafiają wtedy na listę wykluczeń i nie kontaktujemy się ponownie. Przysługuje Ci też prawo dostępu, sprostowania i usunięcia danych (pkt 10). Dane osób, które nie odpowiedziały, usuwamy po 12 miesiącach od ostatniego kontaktu; po sprzeciwie zachowujemy wyłącznie to, co jest potrzebne do jego respektowania (adres e-mail lub numer na liście wykluczeń).

Tę informację przekazujemy przy pierwszym kontakcie, najpóźniej w ciągu miesiąca od pozyskania danych (art. 14 ust. 3 RODO), odsyłając do tego punktu.

4 Dane szczególnej kategorii. Zdrowie i dane biometryczne (art. 9 RODO)

Uwaga dla Operatorów z sektora medycznego i prawnego: Rozmowy z gabinetami lekarskimi, klinikami dentystycznymi, fizjoterapeutami i kancelariami prawnymi mogą zawierać dane dotyczące zdrowia lub inne dane wrażliwe. Stanowią one dane szczególnej kategorii w rozumieniu art. 9 RODO.

4.1 Dane zdrowotne Rozmówców

Dla Operatorów świadczących usługi medyczne system stosuje **głosową bramkę zgody przed nagraniem**: asystent informuje Rozmówcę o nagrywaniu i prosi o zgodę wypowiedzianą słowami. Nagrywanie rozpoczyna się wyłącznie po wyraźnej zgodzie; brak odpowiedzi traktowany jest jak odmowa. Podstawą prawną jest art. 9 ust. 2 lit. a RODO (wyraźna zgoda).

Expathia jako podmiot przetwarzający zawiera z Operatorem stosowną Umowę o Przetwarzanie Danych (DPA) regulującą przetwarzanie danych zdrowotnych. Wzór DPA dostępny pod dpo@zvonai.ai.

4.2 Klonowanie głosu, dane biometryczne

Funkcja klonowania głosu dostępna wyłącznie w planie Enterprise. Próbki głosu są danymi biometrycznymi w rozumieniu art. 4 pkt 14 i art. 9 RODO. Przetwarzanie wymaga **wyraźnej pisemnej zgody** osoby, której głos jest klonowany (art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Zgoda musi wskazywać zakres, cel i podmiot klonujący. Próbki głosu są usuwane na żądanie lub po rezygnacji z planu Enterprise.

5 Ujawnienie systemu AI, EU AI Act art. 50

Każda rozmowa obsługiwana przez ZvonAI rozpoczyna się komunikatem identyfikującym asystenta jako system sztucznej inteligencji. Obowiązek ten wynika z art. 50 ust. 1 Rozporządzenia (UE) 2024/1689 (EU AI Act). Operator jest zobowiązany utrzymywać tę funkcję aktywną i nie może jej wyłączyć.

Przykładowy komunikat: *"Dzień dobry, jestem wirtualnym asystentem [nazwa firmy]. Rozmowa jest obsługiwana przez AI. W czym mogę pomóc?"*

W sektorach zdrowia i prawa asystent wypowiada dodatkowy komunikat dotyczący nagrywania i prosi o zgodę; Rozmówca może odmówić nagrywania bez utraty dostępu do usługi.

6 Zgoda na nagrywanie rozmów

6.1 Sektor medyczny i prawny, głosowa bramka zgody

Dla Operatorów z sektora ochrony zdrowia (kliniki, gabinety, przychodnie, fizjoterapia, psychologia) oraz kancelarii prawnych system stosuje **głosową bramkę zgody**. Przed rozpoczęciem nagrywania asystent informuje Rozmówcę o nagrywaniu i prosi o zgodę wypowiedzianą słowami; nagrywanie rozpoczyna się dopiero po wyraźnej zgodzie. Brak odpowiedzi traktowany jest jak odmowa. Odmowa nie przerywa rozmowy: AI nadal obsługuje połączenie, lecz nagranie nie jest tworzone. Sama odpowiedź Rozmówcy na pytanie o zgodę nie jest częścią rozmowy przekazywanej modelowi językowemu; zapisywany jest wyłącznie techniczny znacznik zgody albo odmowy. Bramka jest włączona z mocy ustawień systemu dla branż oznaczonych w panelu jako medyczne lub prawnicze i Operator nie może jej wyłączyć.

6.2 Pozostałe sektory, informacja w powitaniu

Dla pozostałych branż informacja o nagrywaniu jest wypowiadana na początku rozmowy, bezpośrednio po przedstawieniu się asystenta AI (np. “Rozmowa jest nagrywana.”). Rozmówca nie musi potwierdzać; może natomiast w każdej chwili powiedzieć, że nie życzy sobie nagrywania. System wówczas zatrzymuje nagrywanie i trwale usuwa zarejestrowany dotąd fragment, a rozmowa toczy się dalej bez nagrania. Sam fakt odmowy odnotowywany jest wyłącznie jako znacznik techniczny (bez treści wypowiedzi). Podstawą przetwarzania jest uzasadniony interes Operatora z zapewnieniem informacji i możliwości sprzeciwu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

6.3 SMS

Wysyłanie SMS z potwierdzeniem wizyty odbywa się wyłącznie na numer telefonu, z którego inicjowane jest połączenie, i wyłącznie w celu wykonania usługi (potwierdzenie rezerwacji). Nie jest wymagana odrębna zgoda, gdyż wysyłka odbywa się w ramach uzasadnionego interesu lub wykonania zlecenia Rozmówcy.

Jeżeli Operator włączył zadatki, na ten sam numer wysyłane są dodatkowo: link do płatności zadatku, przypomnienie o niezapłaconym zadatku przed upływem czasu na płatność oraz informacja o odnotowanej nieobecności i jej skutkach dla zadatku. Wszystkie te wiadomości służą wykonaniu rezerwacji. Nie są komunikacją marketingową.

6.4 Pamięć rozmówcy

Punkt 6.4 obowiązuje od 9 listopada 2026 r. Do tego dnia notatki z rozmów nie powstają.

Gdy ten sam numer dzwoni ponownie, asystent AI może skorzystać z krótkiej notatki z poprzedniej rozmowy, aby Rozmówca nie musiał opowiadać wszystkiego od początku: data i wynik ostatniej rozmowy, jedno zdanie streszczenia sporządzone przez system, odniesienie do ostatniej wizyty lub zamówienia (data, usługa albo kod), język rozmowy oraz imię, jeżeli Rozmówca je podał. Notatka **nigdy nie zawiera treści rozmowy ani nagrania** i nie jest odczytywana Rozmówcy jako lista.

Rozmówca może w każdej chwili powiedzieć **„nie zapamiętuj mnie”** (także po angielsku, ukraińsku i rosyjsku). System wówczas usuwa notatkę i nie tworzy kolejnych dla tego numeru. Notatka nie powstaje dla numerów zastrzeżonych, dla linii demonstracyjnej ZvonAI ani dla połączeń testowych.

W gabinetach stomatologicznych, lekarskich, fizjoterapeutycznych, psychologicznych i kancelariach prawnych (dane szczególnej kategorii, art. 9 RODO) notatka powstaje wyłącznie wtedy, gdy Rozmówca wyraził w danej rozmowie zgodę w bramce zgody opisanej w pkt 6.1. Podstawą w pozostałych branżach jest uzasadniony interes Operatora z zapewnieniem informacji i prawa sprzeciwu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Notatka jest usuwana automatycznie po 12 miesiącach od ostatniej rozmowy.

7 Czas przechowywania danych

Kategoria danych	Okres przechowywania	Podstawa
Nagrania audio rozmów	30 dni (domyślnie); możliwa zmiana przez Operatora w zakresie 1–365 dni	Uzasadniony interes Operatora
Transkrypcje rozmów	90 dni (domyślnie); możliwa zmiana przez Operatora w zakresie 1–730 dni	Uzasadniony interes Operatora
Logi SMS	90 dni	Uzasadniony interes
Pamięć rozmówcy (notatka z ostatniej rozmowy)	12 miesięcy od ostatniej rozmowy; natychmiast po słowach „nie zapamiętuj mnie”	Uzasadniony interes Operatora lub zgoda (pkt 6.4)
Rejestr wysyłek SMS i e-mail do Rozmówców i Operatorów (adresat, treść, status doręczenia)	14 dni po doręczeniu; 90 dni, jeśli doręczenie się nie powiodło; wpis w trakcie ponawiania do skutku	Uzasadniony interes (dowód doręczenia potwierdzeń i przypomnień)
Zgłoszenia z formularzy publicznych odrzucone przez zabezpieczenia antybotowe (imię, e-mail, telefon, treść)	30 dni, wyłącznie po to, aby skontaktować się z osobą, której zgłoszenie odrzucono omyłkowo	Uzasadniony interes
Formularz „Uruchomienie z nami” i prośby o oddzwonienie (bez konta)	90 dni, jeśli nie dojdzie do zawarcia umowy; po jej zawarciu jak dane konta Operatora	Działania przed zawarciem umowy na żądanie osoby (art. 6 ust. 1 lit. b RODO)
Dane kontaktowe potencjalnych klientów (B2B, pkt 3.2)	12 miesięcy od ostatniego kontaktu bez odpowiedzi; po sprzeciwie wyłącznie lista wykluczeń	Uzasadniony interes
Dane konta Operatora	Czas trwania umowy + 30 dni po rozwiązaniu (okno eksportu)	Umowa
Dokumenty finansowe i faktury	5 lat od końca roku podatkowego	Art. 74 Ustawy o rachunkowości; art. 70 Ordynacji podatkowej
Logi bezpieczeństwa i dostępu	12 miesięcy	Uzasadniony interes
Próbki głosu (klon głosu)	Do wycofania zgody lub rezygnacji z planu Enterprise, nie dłużej niż 24 miesiące	Zgoda

Dane analityczne (zanonimizowane)	Bezterminowo. Po anonimizacji nie stanowią danych osobowych	—

Operator może skonfigurować krótsze okresy retencji w panelu zarządzania (zakładka Ustawienia > Prywatność).

8 Przekazywanie danych poza EOG. Podmioty przetwarzające i SCCs

Dane **przechowujemy w Unii Europejskiej** (GCP europe-central2, Warszawa). Do świadczenia usługi korzystamy z poniższych podmiotów przetwarzających. Tam, gdzie dane trafiają poza EOG, stosujemy Standardowe Klauzule Umowne (SCCs) zatwierdzone przez Komisję Europejską (decyzja 2021/914/UE), a w przypadku Google także EU-US Data Privacy Framework:

Podmiot przetwarzający	Rola	Lokalizacja danych / zabezpieczenie
Google Cloud Platform (GCP)	Hosting infrastruktury, bazy danych, Cloud Run	EU. Europe-central2 (Warszawa). Dane nie opuszczają EOG
Google Cloud Speech-to-Text	Transkrypcja mowy (STT). Rozpoznawanie mowy Rozmówcy (model Chirp 2; od 9 listopada 2026 r. model Chirp 3)	EU. Region europe-west4 (Holandia); od 9 listopada 2026 r. lokalizacja wieloregionalna UE
Google LLC (Gemini API / Vertex AI)	Model językowy AI (LLM). Przetwarzanie tekstu rozmowy (transkrypcji), bez nagrania głosu	US/globalnie (globalny endpoint Google); modele zapasowe w EU (europe-west4). SCCs + Data Privacy Framework
ElevenLabs Inc.	Synteza mowy (TTS). Zamiana tekstu odpowiedzi asystenta na mowę; głos Rozmówcy nie jest przesyłany	US. SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Deepgram Inc.	Transkrypcja mowy (STT) w rozmowach z przypiętym językiem oraz dostawca zapasowy	EU. Endpoint api.eu.deepgram.com; SCCs wobec podmiotu z US
Vonage (Vonage Holdings Corp., grupa Ericsson)	Infrastruktura telefoniczna (PSTN): numery, połączenia przychodzące i przekazywane, strumień audio rozmowy, SMS	EU/US. Region europejski; SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Telnyx LLC	Infrastruktura telefoniczna (PSTN), połączenia przychodzące, SMS	US/EU. SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Twilio Inc.	Infrastruktura telefoniczna (PSTN), SMS, dostawca zapasowy	US. SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Stripe Inc.	Przetwarzanie płatności, zarządzanie subskrypcjami	US/EU. SCCs; serwer przetwarzania kart w EU

Stripe Connect (Stripe Inc.)	Zadatki płacone przez Rozmówców. Płatność realizowana na koncie Stripe Operatora. W zakresie danych karty i realizacji płatności Stripe działa jako niezależny administrator (własna polityka prywatności Stripe), nie jako podmiot przetwarzający Expathia; Expathia nie przyjmuje ani nie przechowuje tych środków	US/EU. SCCs; przetwarzanie kart w EU
SendGrid (Twilio Inc.)	Wysyłka wiadomości e-mail transakcyjnych	US. SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
iFirma S.A.	Wystawianie faktur / rachunków (dane rozliczeniowe Operatora: nazwa, NIP, adres)	EU (Polska)
Vercel Inc.	Hosting i dostarczanie panelu (dashboard, strona WWW), CDN	US. SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Functional Software, Inc. (Sentry)	Monitorowanie błędów i wydajności aplikacji	US. SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
PostHog Inc.	Analityka produktowa panelu (zachowanie w dashboardzie)	EU. Region EU Cloud (Frankfurt)

Aktualna lista podmiotów przetwarzających wraz z kopiami stosowanych zabezpieczeń dostępna jest pod adresem dpo@zvonai.ai. Operator zostanie niezwłocznie powiadomiony o wszelkich zmianach w liście podmiotów przetwarzających.

8.1 Narzędzia sprzedaży i kontaktu z klientami (Expathia jako administrator)

Poza samą usługą korzystamy z narzędzi do kontaktu z klientami i potencjalnymi klientami (pkt 3.2). Lista jest jedna dla tej Polityki i dla Polityki cookies; każde nowe narzędzie trafia na nią przed pierwszym użyciem, a Polityka dostaje nową datę.

Narzędzie	Rola	Lokalizacja danych / zabezpieczenie
HubSpot, Inc. (HubSpot Ireland Ltd.)	System CRM: dane kontaktowe klientów i potencjalnych klientów, korespondencja handlowa, spotkania, notatki; analiza wizyt na zvonai.ai po zgodzie na cookies marketingowe	EU (centrum danych HubSpot w UE); dostęp wsparcia spoza EOG objęty SCCs
Clay Labs, Inc. (Clay)	Dostawca danych o firmach i osobach kontaktowych do poszukiwania klientów B2B: nazwa firmy, strona WWW, wielkość, branża, imię i nazwisko oraz stanowisko osoby decyzyjnej	US. SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)

LinkedIn Sales Navigator (LinkedIn Ireland Unlimited Company)	Źródło publicznych danych zawodowych (stanowisko, firma). LinkedIn jest odrębnym administratorem; nie przekazujemy mu danych naszych klientów	EU (Irlandia); własna polityka prywatności LinkedIn

9 Rezydencja i architektura danych

Dane w spoczynku przechowujemy w EOG: baza danych Cloud SQL i pliki nagrań w Cloud Storage znajdują się w regionie europe-central2 (Warszawa, Polska) i nie są replikowane poza EOG.

Przetwarzanie głosu: audio rozmowy trafia do zamiany mowy na tekst: Google Speech-to-Text (region UE, europe-west4; od 9 listopada 2026 r. lokalizacja wieloregionalna UE) albo Deepgram (endpoint UE). Tekst rozmowy przetwarza model językowy Google Gemini (globalny endpoint Google). Tekst odpowiedzi asystenta zamienia na mowę ElevenLabs (US); do ElevenLabs nie trafia głos Rozmówcy, a numery telefonów, adresy e-mail, PESEL i NIP są zastępowane przed wysyłką. Transmisja jest szyfrowana (TLS). Dostawcy są zobowiązani umowami, w tym SCCs, do nieretencji danych poza zakresem świadczonej usługi.

Szyfrowanie: Dane w spoczynku są szyfrowane (AES-256) kluczami zarządzanymi przez Google. Dane w tranzycie są szyfrowane (TLS).

9a Dane użytkownika Google (Kalendarz Google), zasada Limited Use

Jeżeli Operator połączy swoje konto Google z ZvonAI (integracja Kalendarza Google), uzyskujemy dostęp wyłącznie do następujących danych: **listy kalendarzy Operatora** (aby Operator mógł wybrać kalendarz do zapisów), **informacji o dostępności (wolne/zajęte terminy)** oraz **wydarzeń w wybranych kalendarzach** (tworzenie, zmiana i odwoływanie wizyt).

Cel: dane te są wykorzystywane wyłącznie po to, aby recepcjonistka AI mogła w czasie rzeczywistym sprawdzać dostępność i zapisywać, przekładać lub odwoływać wizyty w kalendarzu Operatora podczas rozmowy telefonicznej.

> Wykorzystywanie i przekazywanie przez ZvonAI informacji otrzymanych z interfejsów Google API jest zgodne z Google API Services User Data Policy, w tym z wymogami **Limited Use**. W szczególności: nie wykorzystujemy danych z Google do reklam, nie sprzedajemy ich ani nie przekazujemy podmiotom trzecim w celach innych niż świadczenie opisanej funkcji rezerwacji; ludzie nie czytają tych danych, z wyjątkiem przypadków wymaganych prawem, za zgodą Operatora lub w celach bezpieczeństwa; dane te nie są wykorzystywane do trenowania modeli AI/ML ogólnego przeznaczenia.

Bezpieczeństwo tokenów: tokeny OAuth do Kalendarza Google są szyfrowane w spoczynku (AES-256-GCM) i przechowywane w regionie UE.

Cofnięcie dostępu: Operator może w każdej chwili odłączyć integrację w panelu (Ustawienia → Kalendarz → Rozłącz) lub cofnąć dostęp aplikacji ZvonAI w ustawieniach swojego konta Google (myaccount.google.com/permissions). Po odłączeniu przechowywane tokeny są usuwane.

10 Prawa osób, których dane dotyczą

Każdej osobie, której dane są przetwarzane przez Expathia jako administratora, przysługują następujące prawa:

10.1 Prawo dostępu (art. 15 RODO)

Prawo do uzyskania potwierdzenia, czy dane są przetwarzane, oraz do kopii danych.

10.2 Prawo do sprostowania (art. 16 RODO)

Prawo do żądania poprawienia nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych.

10.3 Prawo do usunięcia (“prawo do bycia zapomnianym”, art. 17 RODO)

Prawo do żądania usunięcia danych. Operatorzy mogą usuwać nagrania i transkrypcje bezpośrednio w panelu zarządzania (zakładka Logi połączeń > Usuń). Wnioski dotyczące rozmówców należy kierować do Operatora (firmy-klienta) jako administratora danych rozmówców.

10.3a Nagrania pobrane przez Operatora

Panel pozwala Operatorowi pobrać nagranie rozmowy na własne urządzenie. Taki plik opuszcza infrastrukturę Expathia: nie obejmuje go nasze usuwanie po 30 dniach ani usunięcie, które wykonujemy na żądanie. Od chwili pobrania Operator jest administratorem tej kopii i odpowiada za okres jej przechowywania, zabezpieczenie oraz realizację żądania usunięcia. Wniosek rozmówcy o usunięcie nagrania kierujemy zatem także do Operatora. Każde pobranie zapisujemy w dzienniku dostępu wraz z osobą, która je wykonała.

10.4 Prawo do ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO)

Prawo do żądania ograniczenia przetwarzania w przypadkach określonych w art. 18 RODO.

10.5 Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO)

Prawo do otrzymania danych w formacie ustrukturyzowanym, powszechnie używanym i nadającym się do odczytu maszynowego. Eksprt danych dostępny w panelu (zakładka Ustawienia > Eksport danych) w formacie JSON/CSV.

10.6 Prawo do sprzeciwu (art. 21 RODO)

Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na uzasadnionym interesie, w tym profilowania.

10.7 Prawo do niepodlegania zautomatyzowanemu przetwarzaniu (art. 22 RODO)

ZvonAI nie podejmuje decyzji wywołujących skutki prawne wyłącznie na podstawie automatycznego przetwarzania. Rozmowy obsługiwane przez AI nie stanowią zautomatyzowanego podejmowania decyzji w rozumieniu art. 22 RODO.

Jak skorzystać z praw: Wnioski należy kierować na adres privacy@zvonai.ai. Odpowiedź udzielana jest w ciągu 30 dni. Wniosek jest bezpłatny.

> **Dla rozmówców:** Jeśli dzwoniłeś do firmy korzystającej z ZvonAI i chcesz skorzystać ze swoich praw (np. usunięcie nagrania), możesz złożyć wniosek online przez formularz wniosku RODO. Trafi on bezpośrednio do tej firmy (administratora Twoich danych) oraz do naszego inspektora ochrony danych. Możesz też skontaktować się z firmą bezpośrednio.

11 Obowiązki Operatora jako administratora danych rozmówców

Operator (firma korzystająca z ZvonAI) jest zobowiązany do:

- Opublikowania własnej polityki prywatności informującej rozmówców o przetwarzaniu ich danych przez AI (ZvonAI udostępnia wzór polityki prywatności dla rozmówców);
- Poinformowania rozmówców o nagrywaniu rozmów oraz prawidłowego oznaczenia branży w panelu, aby w sektorach zdrowia i prawa działała głosowa bramka zgody;
- Zapewnienia zgodności z RODO w zakresie danych rozmówców, w tym obsługi wniosków o realizację praw;
- Nieprzetwarzania danych rozmówców w celach niezgodnych z celami, w jakich zostały zebrane;
- Niezwłocznego powiadomienia Expathia o naruszeniu ochrony danych dotyczącym rozmówców;
- Przedstawienia rozmówcy: jeżeli Operator pobiera zadatki, zasad odwołania wizyty i zwrotu zadatku (progi godzinowe, procent zwrotu, limity przekładania, skutki nieobecności) przed dokonaniem rezerwacji, wraz z informacją, że płatność realizowana jest na koncie Stripe Operatora (art. 384^1 k.c.).

Wzór polityki prywatności dla rozmówców dostępny jest na żądanie pod adresem dpo@zvonai.ai.

12 Umowa o Przetwarzanie Danych (DPA)

Każdy Operator, przed uruchomieniem produkcyjnym usługi, zawiera z Expathia **Umowę o Przetwarzanie Danych (DPA)** zgodną z art. 28 RODO. DPA reguluje:

- Zakres, charakter i cel przetwarzania danych rozmówców;
- Rodzaj przetwarzanych danych osobowych i kategorie osób;
- Obowiązki i prawa administratora (Operatora) oraz podmiotu przetwarzającego (Expathia);
- Listę podprocesorów (podpunkt 8 niniejszej Polityki);
- Środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych;
- Procedury obsługi naruszeń ochrony danych (72h notyfikacja);
- Warunki audytu i współpracy z organem nadzorczym.

DPA jest akceptowana przez Operatora w procesie onboardingu. Przeczytaj pełną treść DPA →

13 Klonowanie głosu, Enterprise

> **Dane biometryczne.** Nagrania głosu przeznaczone do klonowania stanowią dane biometryczne w rozumieniu art. 4 pkt 14 i art. 9 RODO. Dane szczególnej kategorii.

Funkcja klonowania głosu dostępna wyłącznie w planie Enterprise. Warunki:

- Wymagana **wyraźna pisemna zgoda** osoby, której głos jest klonowany (art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Formularz zgody udostępniany przez Expathia;
- Zgoda musi wyraźnie wskazywać: tożsamość podmiotu klonującego, cel klonowania, czas trwania zgody oraz prawo do jej wycofania;
- Próbki głosu przechowywane są zaszyfrowane w GCP (region EU), nie są udostępniane podmiotom trzecim;
- Wycofanie zgody skutkuje natychmiastowym usunięciem próbek głosu i dezaktywacją klonu. Wniosek należy złożyć na adres dpo@zvonai.ai;
- Operator ponosi odpowiedzialność za uzyskanie ważnej zgody od osoby, której głos jest klonowany.

14 Usługa nie jest skierowana do osób niepełnoletnich

ZvonAI jest usługą przeznaczoną wyłącznie dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą (B2B). Usługa nie jest skierowana do osób, które nie ukończyły 18. roku życia i nie przetwarza świadomie danych osobowych osób niepełnoletnich w charakterze klientów platformy.

W przypadku, gdy rozmówcą dzwoniącym do firmy korzystającej z ZvonAI jest osoba niepełnoletnia, przetwarzanie jej danych (numer telefonu, nagranie) odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu Operatora w świadczeniu usługi i jest ograniczone do minimum niezbędnego do obsługi połączenia.

15 Pliki cookies i technologie analityczne

Na stronie zvonai.ai i w panelu ZvonAI działają narzędzia wymienione poniżej. Lista wraz z nazwami cookies i czasem ich życia jest jedna dla tej Polityki i dla Polityki cookies; nowe narzędzie oznacza aktualizację obu dokumentów.

Kategoria i dostawca	Cel i cookies	Podstawa i lokalizacja
Niezbędne: ZvonAI	Utrzymanie sesji zalogowanego użytkownika (JWT). Cookies: auth_token (24 godziny)	Uzasadniony interes; bez cookies lub niezbędne do działania. EU
Niezbędne: ZvonAI	Zapis Twojej decyzji o cookies. Cookies: zvonai_consent (12 miesięcy)	Uzasadniony interes; bez cookies lub niezbędne do działania. EU
Niezbędne: Sentry (Functional Software, Inc.)	Monitoring błędów i wydajności aplikacji; raport o błędzie zawiera adres IP i dane przeglądarki. Cookies: bez cookies	Uzasadniony interes; bez cookies lub niezbędne do działania. US. SCCs
Analityczne: Vercel Web Analytics (Vercel Inc.)	Zagregowane statystyki odwiedzin bez cookies i bez trwałego identyfikatora; nie śledzi między stronami. Cookies: bez cookies	Uzasadniony interes; bez cookies lub niezbędne do działania. US. SCCs
Funkcjonalne: ZvonAI	Zapamiętanie wybranego języka interfejsu (PL/EN). Cookies: locale (12 miesięcy)	Zgoda (baner cookies). EU
Analityczne: Google Analytics 4 (Google Ireland Ltd.)	Pomiar ruchu i korzystania ze strony; adres IP anonimizowany; Google Consent Mode v2 (domyślnie odmowa). Cookies: _ga, _ga_* (2 lata)	Zgoda (baner cookies). EU/US. SCCs
Analityczne: PostHog (PostHog Inc.)	Analityka produktowa: lejek rejestracji i korzystanie z panelu. Cookies: ph_*_posthog (12 miesięcy)	Zgoda (baner cookies). EU (PostHog Cloud EU, Frankfurt)
Marketingowe: Piksel Meta (Meta Platforms Ireland Ltd.)	Pomiar skuteczności reklam na Facebooku i Instagramie. Cookies: _fbp (3 miesiące)	Zgoda (baner cookies). EU/US. SCCs

Marketingowe: LinkedIn Insight Tag (LinkedIn Ireland Unlimited Company)	Pomiar skuteczności reklam na LinkedIn. Cookies: li_sugr, bcookie, lidc, UserMatchHistory (od 1 dnia do 12 miesięcy)	Zgoda (baner cookies). EU/US. SCCs
Marketingowe: HubSpot (HubSpot, Inc.; w UE: HubSpot Ireland Ltd.)	Rozpoznawanie powracających odwiedzających i zainteresowania ofertą (np. odwiedziny cennika). Wizyta jest łączona z osobą w naszym CRM dopiero, gdy ta osoba poda e-mail w formularzu na stronie albo kliknie link w e-mailu od nas. Cookies: hubspotutk, __hstc (6 miesięcy); __hssc (30 minut); __hssrc (sesja)	Zgoda (baner cookies). EU (centrum danych HubSpot w UE)

Zgodami zarządza własny baner ZvonAI; narzędziom Google przekazujemy je dodatkowo przez Google Consent Mode v2 (domyślnie odmowa). Skrypty analityczne i marketingowe nie uruchamiają się przed zgodą na daną kategorię. Wycofanie zgody zatrzymuje dalsze zbieranie danych (HubSpot usuwa wtedy swoje cookies od razu, pozostałe narzędzia zatrzymują się od następnego załadowania strony; cookies możesz też usunąć w przeglądarce). Preferencje zmienisz w każdej chwili przyciskiem “Ustawienia cookies” w stopce strony lub pisząc na privacy@zvonai.ai.

16 Powiadomienia push (web push)

Panel ZvonAI (także zainstalowany jako aplikacja na telefonie) może. Wyłącznie po Twojej zgodzie udzielonej w przeglądarce. Wysyłać powiadomienia push, np. o umówionej wizycie, prośbie o kontakt lub nieudanej płatności. Zgodę wyrażasz świadomym kliknięciem („Włącz powiadomienia") i możesz ją cofnąć w każdej chwili: w Ustawienia → Powiadomienia lub w ustawieniach przeglądarki (art. 6 ust. 1 lit. a RODO; alerty bezpieczeństwa konta. Art. 6 ust. 1 lit. f).

W związku z powiadomieniami przetwarzamy: adres subskrypcji push wygenerowany przez Twoją przeglądarkę (endpoint), klucze szyfrujące subskrypcji, ogólną informację o urządzeniu (user agent) oraz Twoje wybory dotyczące rodzajów powiadomień. Doręczeniem zajmuje się dostawca Twojej przeglądarki (np. Google, Apple, Mozilla); treść jest szyfrowana zgodnie ze standardem Web Push (RFC 8291). Dostawca nie może jej odczytać.

> Treść powiadomień nigdy nie zawiera danych osobowych rozmówców ani pacjentów Operatora. Bez imion, nazwisk i pełnych numerów telefonu (numer jest maskowany, np. „+48 7•• ••• 907"). Pełne informacje zobaczysz dopiero po zalogowaniu do panelu.

Subskrypcję przechowujemy do momentu jej wyłączenia lub cofnięcia zgody; nieaktywne (wygasłe) subskrypcje usuwamy automatycznie. Między 21:00 a 7:00 powiadomienia operacyjne są wstrzymywane do rana.

17 Bezpieczeństwo danych

Expathia stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zniszczeniem lub ujawnieniem, w szczególności:

- Szyfrowanie danych w spoczynku (AES-256) i w tranzycie (TLS);
- Kontrola dostępu oparta na rolach (RBAC) z zasadą minimalnych uprawnień;
- Uwierzytelnianie wieloskładnikowe (MFA) dla wszystkich kont administratorów;
- Automatyczne tworzenie kopii zapasowych baz danych z retencją 30 dni;
- Regularne przeglądy bezpieczeństwa i testy penetracyjne;
- Program zgłaszania podatności (Responsible Disclosure). security@zvonai.ai.

W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych Expathia powiadomi właściwy organ nadzorczy (UODO) w ciągu 72 godzin od wykrycia naruszenia (art. 33 RODO), a poszkodowane osoby. Bez zbędnej zwłoki, gdy naruszenie może powodować wysokie ryzyko (art. 34 RODO).

18 Organ nadzorczy, UODO

Organem nadzorczym właściwym dla Expathia Sp. z o.o. jest:

Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO)
ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa
Tel.: 22 531 03 00
E-mail: kancelaria@uodo.gov.pl
Strona: uodo.gov.pl

Masz prawo złożyć skargę do UODO, jeżeli uważasz, że przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza przepisy RODO.

19 Kontakt w sprawach prywatności

Inspektor Ochrony Danych
dpo@zvonai.ai

Sprawy prywatności ogólne
privacy@zvonai.ai

Sprawy prawne
legal@zvonai.ai

Wsparcie techniczne
support@zvonai.ai

Adres korespondencyjny:

Expathia Sp. z o.o.. Inspektor Ochrony Danych
ul. Modrzewiowa 7F/2
84-207 Bojano
Polska

20 Zmiany Polityki Prywatności

Expathia zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszej Polityki Prywatności w celu dostosowania jej do zmian przepisów prawa lub działalności. O wszelkich istotnych zmianach Operatorzy będą informowani za pośrednictwem poczty elektronicznej lub komunikatu w panelu zarządzania z **co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem**. Dalsze korzystanie z usługi po wejściu zmian w życie oznacza ich akceptację.

Poprzednie wersje Polityki Prywatności dostępne są pod adresem legal@zvonai.ai.