

OdbierzAI — Polityka Prywatności

Expathia Sp. z o.o. · NIP 5882532485 · ul. Bolesława Krzywoustego 8, 81-035 Gdynia
Ostatnia aktualizacja: Maj 2026 · odbierz.ai/polityka- prywatnosci

Dokument prawny

Polityka Prywatności

Ostatnia aktualizacja: Maj 2026 / Last updated: May 2026

OdbierzAI — produkt Expathia Sp. z o.o. · KRS 0001181411 · NIP 5882532485

Skrót dla rozmówców (osób dzwoniących): Gdy dzwonisz do firmy korzystającej z OdbierzAI, 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. Bolesława Krzywoustego 8, 81-035 Gdynia, KRS 0001181411, NIP 5882532485 ("Expathia", "my") jest operatorem platformy OdbierzAI.

1.1 Dane klientów platformy (Operatorów)

W odniesieniu do danych klientów biznesowych (firm subskrybujących OdbierzAI — "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 OdbierzAI ("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 DPA dostępna na żądanie pod adresem dpo@odbierz.ai.

Inspektor Ochrony Danych (IOD)

Kontakt z IOD: dpo@odbierz.ai

Ogólne sprawy prywatności: privacy@odbierz.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 rozliczeniowe	dane karty płatniczej (tokenizowane przez Stripe), historia faktur, adresy rozliczeniowe	Operator
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
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, dane Google Analytics, Cookiebot CMP	Operator (użytkownik dashboardu)

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 (za zgodą)	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
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
Analityka i poprawa jakości usług (zagregowana, zanonimizowana)	Uzasadniony interes Expathia	Art. 6 ust. 1 lit. f

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

Operator świadczący usługi medyczne jest zobowiązany do wdrożenia **bramki DTMF zgody przed nagraniem** — system wymaga od Rozmówcy wyrażenia wyraźnej zgody (naciśnięcie klawisza) przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy. Podstawą prawną jest art. 9 ust. 2 lit. a RODO (wyrażna zgoda).

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

4.2 Klonowanie głosu — dane biometryczne

Funkcja klonowania głosu dostępna wyłącznie w planie Enterprise. Próbkę 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. Próbkę głosu są usuwane na żądanie lub po rezygnacji z planu Enterprise.

5

Ujawnienie systemu AI — EU AI Act art. 52

Każda rozmowa obsługiwana przez OdbierzAI rozpoczyna się komunikatem identyfikującym asystenta jako system sztucznej inteligencji. Obowiązek ten wynika z art. 52 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 system wyświetla dodatkowy komunikat dotyczący nagrywania i umożliwia Rozmówcy odmowę nagrywania bez utraty dostępu do usługi.

6 Zgoda na nagrywanie rozmów

6.1 Sektor medyczny i prawny — bramka DTMF

Operatorzy z sektora ochrony zdrowia (kliniki, gabinety, przychodnie) oraz kancelarie prawne są zobowiązani do włączenia **bramki zgody DTMF**. Przed rozpoczęciem nagrywania system informuje Rozmówcę i czeka na potwierdzenie. Brak zgody nie przerywa rozmowy — AI nadal obsługuje połączenie, lecz nagranie nie jest tworzone.

6.2 Pozostałe sektory — informacja w powitaniu

Dla pozostałych branż informacja o możliwości nagrywania jest zawarta w powitaniu systemowym. Rozmówca może poprosić o wyłączenie nagrywania w trakcie rozmowy.

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.

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
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 są przetwarzane **przede wszystkim w Unii Europejskiej** (GCP europe-west3, Frankfurt). Dla świadczenia usługi konieczne jest korzystanie z następujących podmiotów przetwarzających z siedzibą poza EOG, z którymi stosowane są Standardowe Klauzule Umowne (SCCs) zatwierdzone przez Komisję Europejską (decyzja 2021/914/EU):

Podmiot przetwarzający	Rola	Lokalizacja danych / zabezpieczenie
Google Cloud Platform (GCP)	Hosting infrastruktury, bazy danych, Cloud Run	EU — europe-west3 (Frankfurt) — dane nie opuszczają EOG
ElevenLabs Inc.	Synteza mowy (TTS) — generowanie odpowiedzi głosowych AI	US — SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Deepgram Inc.	Transkrypcja mowy (STT) — rozpoznawanie mowy Rozmówcy	US — SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Google LLC (Gemini API / Vertex AI)	Model językowy AI (LLM) — przetwarzanie treści rozmowy	US/EU — SCCs; konfiguracja EU-region gdzie dostępna
Twilio Inc.	Infrastruktura telefoniczna (PSTN), SMS	US — SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Stripe Inc.	Przetwarzanie płatności, zarządzanie subskrypcjami	US/EU — SCCs; serwer przetwarzania kart w EU
SendGrid (Twilio Inc.)	Wysyłka wiadomości e-mail transakcyjnych	US — SCCs (art. 46 ust. 2 lit. c RODO)
Cookiebot (Usercentrics A/S)	Zarządzanie zgodami na cookies (CMP)	EU (Dania)

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

9 Rezydencja i architektura danych

Podstawowe przetwarzanie danych odbywa się w EOG — serwery Google Cloud Platform, region europe-west3 (Frankfurt, Niemcy). Dane w spoczynku (baza danych Cloud SQL, pliki nagrań w Cloud Storage) nie są replikowane poza EOG.

Przetwarzanie głosu (STT/TTS): Audio rozmowy jest przesyłane do zewnętrznych dostawców API (Deepgram, ElevenLabs) wyłącznie w celu transkrypcji i syntezy głosu. Transmisja jest szyfrowana (TLS 1.3). Dostawcy zobowiązani są SCCs do nieretencji danych poza zakresem świadczonej usługi.

Szyfrowanie: Dane w spoczynku szyfrowane algorytmem AES-256. Dane w tranzycie szyfrowane TLS 1.3. Nagrania audio przechowywane z szyfrowaniem po stronie serwera (GCP CMEK).

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.

10.4 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)

OdbierzAI 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@odbierz.ai. Odpowiedź udzielana jest w ciągu 30 dni. Wniosek jest bezpłatny.

Dla rozmówców: Jeśli dzwoniłeś do firmy korzystającej z OdbierzAI i chcesz skorzystać ze swoich praw (np. usunięcie nagrania), skontaktuj się bezpośrednio z tą firmą — to ona jest administratorem Twoich danych jako rozmówcy.

11 Obowiązki Operatora jako administratora danych rozmówców

Operator (firma korzystająca z OdbierzAI) jest zobowiązany do:

- Opublikowania własnej polityki prywatności informującej rozmówców o przetwarzaniu ich danych przez AI (OdbierzAI udostępnia wzór polityki prywatności dla rozmówców);
- Poinformowania rozmówców o nagrywaniu rozmów, w tym wdrożenia bramki DTMF w sektorach zdrowia i prawa;
- 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.

Wzór polityki prywatności dla rozmówców dostępny jest na żądanie pod adresem dpo@odbierz.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 onboarding. Wzorzec DPA dostępny pod dpo@odbierz.ai.

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;
- Próbkę 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@odbierz.ai;
- Operator ponosi odpowiedzialność za uzyskanie ważnej zgody od osoby, której głos jest klonowany.

14 Usługa nie jest skierowana do osób niepełnoletnich

OdbierzAI 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 OdbierzAI 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

W związku z korzystaniem z panelu zarządzania OdbierzAI oraz strony internetowej odbierz.ai, stosowane są następujące kategorie plików cookies:

Kategoria	Cel	Podstawa
Cookies niezbędne (Essential)	Utrzymanie sesji, bezpieczeństwo CSRF, podstawowe funkcjonowanie aplikacji	Uzasadniony interes — brak możliwości rezygnacji
Cookies funkcjonalne (Functional)	Zapamiętanie preferencji językowych, ustawień interfejsu	Zgoda (Cookiebot CMP)
Cookies analityczne (Analytics)	Google Analytics 4 — pomiar ruchu, analiza korzystania z dashboardu (IP zanonimizowane)	Zgoda (Cookiebot CMP)

Zarządzanie zgodami odbywa się poprzez platformę **Cookiebot** (GDPR Consent Mode v2). Użytkownik może w dowolnej chwili zmienić swoje preferencje dotyczące cookies, klikając przycisk "Ustawienia cookies" widoczny na stronie lub kontaktując się pod adresem privacy@odbierz.ai.

16 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 transzycie (TLS 1.3);
- 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@odbierz.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).

17 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.

18 Kontakt w sprawach prywatności

Inspektor Ochrony Danych
dpo@odbierz.ai

Sprawy prywatności ogólne
privacy@odbierz.ai

Sprawy prawne
legal@odbierz.ai

Wsparcie techniczne
support@odbierz.ai

Adres korespondencyjny:

Expathia Sp. z o.o. — Inspektor Ochrony Danych
ul. Bolesława Krzywoustego 8
81-035 Gdynia
Polska

19 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@odbierz.ai.