

## ZvonAI — Polityka Prywatności

Expathia Sp. z o.o. · NIP 5882532485 · ul. Bolesława Krzywoustego 8, 81-035 Gdynia  
Ostatnia aktualizacja: Maj 2026 · [zvonai.ai/polityka-prywatnosci](#)

Dokument prawny

# Polityka Prywatności

Ostatnia aktualizacja: Maj 2026 / Last updated: May 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.



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

Reject all

Customize

Accept all

ZvonAI

GDPR / RODO

## 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 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](mailto:dpo@zvonai.ai)

Ogólne sprawy prywatności: [privacy@zvonai.ai](mailto:privacy@zvonai.ai)



#### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 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)



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

### 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



#### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

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@zvonai.ai](mailto:dpo@zvonai.ai).

### 4.2 Klonowanie głosu — dane biometryczne

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

5

## Ujawnienie systemu AI — EU AI Act art. 52

**Każda rozmowa obsługiwana przez ZvonAI 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.



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

ZvonAI

GDPR / RODO

## 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.



#### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 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).



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 8 Przekazywanie danych poza EOG — podmioty przetwarzające i SCCs

Dane są przetwarzane **przede wszystkim w Unii Europejskiej** (GCP europe-central2, Warszawa). 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-central2 (Warszawa) — 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@zvonai.ai](mailto:dpo@zvonai.ai). Operator zostanie niezwłocznie powiadomiony o wszelkich zmianach w liście podmiotów przetwarzających.



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 9 Rezydencja i architektura danych

**Podstawowe przetwarzanie danych odbywa się w EOG** — serwery Google Cloud Platform, region europe-central2 (Warszawa, Polska). 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).



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 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)

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.



#### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 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, 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@zvonai.ai](mailto: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.



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

PA

## 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@zvonai.ai](mailto: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.



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 15 Pliki cookies i technologie analityczne

W związku z korzystaniem z panelu zarządzania ZvonAI oraz strony internetowej zvonai.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@zvonai.ai](mailto:privacy@zvonai.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;



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

## 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](mailto:kancelaria@uodo.gov.pl)

Strona: [uodo.gov.pl](http://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@zvonai.ai](mailto:dpo@zvonai.ai)

Sprawy prywatności ogólne  
[privacy@zvonai.ai](mailto:privacy@zvonai.ai)

Sprawy prawne  
[legal@zvonai.ai](mailto:legal@zvonai.ai)

Wsparcie techniczne  
[support@zvonai.ai](mailto:support@zvonai.ai)

Adres korespondencyjny:

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

## 19 Zmiany Polityki Prywatności



### We value your privacy

We use cookies to improve your experience and analyse traffic. See our [Privacy Policy](#).

ZvonAI

GDPR / RODO