

# Digital Customer Care

9 września 2020 / Online

795 zł netto do 9 września (cena udziału online)



CEL

Twój klient sprawdzając stan konta w **79%** preferuje kontakt za pomocą kanału cyfrowego, w **63%** używa również kanałów digital, by sprawdzić lub zmienić swoje dane. Dla **63%** badanych digitalowa obsługa klienta wpływa na ich wybór i lojalność wobec marki.

**Czy wiesz, że Twój klient w kanale cyfrowym zwraca uwagę, by:** >> jego problem został rozwiązany za pomocą jednej interakcji >> otrzymał szybką i terminową odpowiedź >> komunikacja z nim była spersonalizowana pod jego potrzeby a >> serwis cyfrowej obsługi klienta miał pełną jego historię

Potencjał technologii cyfrowej jest ogromny z każdej perspektywy w obsłudze klienta i działaniach firmy, szczególnie teraz w czasach COVID19, gdzie większość naszych usług przenieśliśmy do kanału cyfrowego.

Trwa bezustanny wyścig o zdobycie serc i umysłów klientów, przywiązanie ich do marki. **Teraz tylko te firmy, które przetransformują swoją strategię i wykorzystają w swoich działaniach kanały cyfrowe zostaną ostatecznym zwycięzcą.** Wyróżnij się na tle konkurencji, naucz się za pomocą jakich narzędzi i działań Twoja cyfrowa strategia zachwyci konsumentów, przekona do współpracy i poprawi zyski w tych trudnych czasach. Weź udział w konferencji, zyskaj wiedzę i wejdź w nową cyfrową erę działań w zakresie obsługi klienta!

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77





## PROGRAM

**Środa, 9 września**

09:00

**Rozpoczęcie konferencji, przywitanie uczestników**

---

09:05

**Kultura Customer Experience w 2020 r.**

 *Jan Karasek, Partner Management Consulting, KPMG w Polsce*

 *Jerzy Kalinowski, Digistrat*

- Dlaczego Customer Experience staje się krytycznym czynnikiem sukcesu na coraz bardziej konkurencyjnym rynku
  - Jak mierzyć „Customer Experience”
  - Customer Experience w Polsce - wyniki analiz KPMG obejmujące doświadczenia klientów różnych branż
  - Obszary koncentracji w budowie pozytywnych doświadczeń klientów w coraz bardziej cyfrowym świecie
  - Jaki wpływ na na preferencje konsumentów ma COVID-19
  - Wnioski końcowe
  -
- 

09:55

**Różnorodność odbiorcy, różnorodność systemów – jak stworzyć zintegrowaną obsługę klienta we wszystkich kanałach równocześnie?**

 *Małgorzata Witon, Customer Experience Director, Huawei*

- Komunikacja skumulowana – w jaki sposób skutecznie zachować spójność Twoich komunikatów we wszystkich kanałach?
  - Jak za pomocą wewnętrznych informacji tworzyć efektywną sieć komunikatów zewnętrznych?
  - Jak efektywnie komunikować w kanałach digital i offline?
- 

10:40

**Przerwa**

---

10:55

**Od cyfrowych doświadczeń klienta do wzrostu przychodów Twojej firmy – metody zarządzania cyfrowymi doświadczeniami Twojego klienta**

 *Ewa Żaczek, Global Change Mgmt. & CX Manager, Coty*

- Frustracja klientów – jak identyfikować jej przyczyny i zapobiegać ich powstawaniu

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77



- W jaki sposób skutecznie projektować digitalowe doświadczenia Twoich klientów? Metody zarządzania cyfrowymi doświadczeniami klientów
- Narzędzia mierzenia potrzeb Twoich klientów

11:35

## Client Experience jako punkt wyjścia dla transformacji cyfrowej i trwałej przewagi rynkowej

 *Jakub Weber, Director, Client Experience Strategy, Global Digital Office, Bank of New York Mellon*

- O co chodzi z Client Experience i dlaczego warto w nie zainwestować?
- Czy do cyfrowej transformacji wystarczy wdrożenie CRM, RPA i podpisu elektronicznego?
- Jak wykorzystać Human Centered Design do rozpoczęcia transformacji?
- Co zrobić, żeby pomysły ujrzały światło dzienne i były zgodne z zamierzeniami?

12:20

## Przerwa

12:50

## Customer Service w media społecznościowych

 *Ilona Witczak-Wilińska, Senior Marketing Specialist, Canon*

- Jak skutecznie wykorzystać media społecznościowe, by zwiększyć efektywność cyfrowej obsługi klienta w Twojej firmie?
- Strategia komunikacji w mediach społecznościowych w obszarze obsługi klienta
- Metody efektywnej interakcji w Twoimi klientami przez całą dobę

13:35

## Mądrość danych – jak wykorzystywać dane o Twoim kliencie, by optymalizować procesy Customer Care?

 *Łukasz Grala, CEO w TIDK, Microsoft MVP AI*


- Agregowanie informacji w Twojej firmie – jak skutecznie zbierać wiedzę o Twoim kliencie z różnych źródeł, by usprawnić wewnętrzne procesy obsługi klienta?
- Big Data Analysis. Jakie cyfrowe działania wpływają na Twoją bazę klientów?
- W jaki sposób wykorzystywać wewnętrzne dane o Twoim kliencie do usprawnienia obsługi klienta?

14:25

## Przerwa

14:40

## Prosty język w czasach digital

 *Anna Stoszko, Ekspert ds. doświadczenia klienta, mBank*

- Doświadczenie klienta w czasach pandemii



- Komunikacja najlepszą innowacją
- Proste zasady, które zmieniają język bankowy
- Przypadek mBanku

---

15:25

## Digital Customer Experience - interaktywna sesja warsztatowa

 *Radosław Rejsel, Head of Design, Innovatika*

Podczas godzinnej sesji warsztatowej spróbujemy przenieść doświadczenia klientów ze stacjonarnych sklepów wielobranżowych do sieci online, aby stworzyć najlepsze doświadczenie zakupowe

---

16:25

## Zakończenie konferencji





## PRELEGENCI



### Łukasz Grala

CEO w TIDK, Microsoft MVP AI

Pasjonat danych, architekt i projektant rozwiązań Business Intelligence, Big Data, zajmujący się nimi od prawie 25 lat. Wraz z zespołem TIDK – Data Scientist as a Service, gdzie pełni funkcję prezesa realizuje projekty dotyczące zaawansowanej analityki i data science, w szczególności uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji. Od 2010 nagradzany przez firmę Microsoft MVP w kategorii Data Platform. Od lipca 2018 roku jeden z 50 na świecie MVP w kategorii AI. Naukowo związany z Wydziałem Informatyki Politechniki Poznańskiej. Członek zarządu PTI Wielkopolska. Członek Polskiego Towarzystwa Sztucznej Inteligencji.



### Jerzy Kalinowski

Digistrat

Jest specjalistą w zakresie cyfrowych technologii, mediów, telekomunikacji oraz innowacji. Przez wiele lat był partnerem w KPMG i odpowiadał za doradztwo strategiczno-operacyjne w Polsce i specjalizował się w programach cyfrowej transformacji biznesowej oraz innowacjach cyfrowych. Pełnił też rolę lidera sektora nowoczesnych technologii, cyfrowych mediów i telekomunikacji w Europie Wschodniej i Centralnej. W swojej karierze w konsultingu prowadził projekty doradcze w blisko 20 krajach na różnych kontynentach. Wcześniej przez wiele lat sprawował kierownicze role w różnych spółkach - był prezesem zarządu AMG.net SA (obecnie ATOS Polska), i-start.pl (fundusz venture capital inwestujący w cyfrowe startupy) oraz Price Waterhouse Business Information Technologies (obecnie PWC Consulting). Był też członkiem rad nadzorczych spółek z branży nowoczesnych technologii (był m.in. przewodniczącym rady nadzorczej Optimus SA i Onet.pl). Zaczynał swoją karierę zawodową jako nauczyciel akademicki na Wydziale Elektroniki Politechniki Warszawskiej. Brał udział w realizacji prac-badawczo-rozwojowych w Polsce i USA. Jest absolwentem Politechniki Warszawskiej (mgr inż. telekomunikacji i dr nauk technicznych) oraz University of Rochester w USA (M. Sc. in Electrical Engineering). Jest również absolwentem IMD w Lozannie (Management Development Program).

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77





## Jan Karasek

Partner Management Consulting KPMG w Polsce



## Radosław Rejsel

Head of Design Innovatika

Projektant UX. Od 2017 roku prowadzi Design Studio w Innovatice. Projektował produkty i doświadczenia użytkownika dla takich firm jak Visa, Bonduelle, Orange, UW. Skupia się na projektowaniu doświadczeń, które są równie piękne co funkcjonalne i łączą w sobie aspekty biznesu i technologii.



## Anna Stoszko

Ekspert ds. doświadczenia klienta mBank

Koncentruje się na budowaniu dobrych doświadczeń, innowacyjnych i zgodnych z marką, tworzonych w oparciu o zasady etyczne. Jest zwolenniczką nowoczesnych metod projektowania doświadczeń. Empatia jest dla niej podstawą relacji z klientami i między pracownikami. Działa w obszarze tworzenia empatycznej, zrozumiałej i przyjaznej komunikacji - z klientami, współpracownikami i w społeczeństwie. Od kilku lat prowadzi warsztaty i szkolenia z prostej polszczyzny. Inspirują ją ludzie, których spotyka, historie, których jest uczestnikiem i czasy w jakich żyjemy.



## Jakub Weber

Director, Client Experience Strategy, Global Digital Office Bank of New York Mellon

Doświadczony menadżer, pełnił m.in. rolę lidera zespołu wdrażającego i zarządzającego portfolio produktów oraz rozwijał współpracę ze startupami w regionie CEE dla T-Mobile, doradzał klientom TMT (Telco, Media, Technology) w transformacji cyfrowej w ramach Deloitte Digital, aktualnie wspiera transformację globalnego gracza finansowego – Bank of New York Mellon – prowadząc projekty nastawione na poprawę doświadczeń klienta w rejonie EMEA.





## Ilona Witczak-Wilińska

Senior Marketing Specialist Canon



## Małgorzata Witon

Customer Experience Director Huawei

Mam bogate doświadczenie w obszarze obsługi klienta. Moja historia rozpoczęła się wraz ze wsparciem sprzedaży zarówno indywidualnej, jak biznesowej (B2B) w Polskich Liniach Lotniczych LOT. Nadzorowałam globalne, a także lokalne kontrakty u największego polskiego przewoźnika. Szczególnym wyzwaniem z zakresu Customer Experience było wprowadzenie do floty LOT-u samolotu Boeing 787 Dreamliner. Byłam odpowiedzialna za wszystkie elementy tego „produktu” związane z klientami. W ramach moich obowiązków nadzorowałam skomplikowany obszar reklamacji pasażerskich i pokładowych. Pracując w Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN tworzyłam od podstaw Dział Sprzedaży i Obsługi Klienta. W tym okresie brałam udział w międzynarodowym projekcie Audience Development ADESTE. Moja przygoda w Huawei CBG Polska zaczęła się prawie 2 lata temu. Odpowiadam za Customer Experience. Poniekąd naturalnie weszłam w rolę rzecznika naszych klientów. Uczestnicząc w projektach dbam, aby zdanie i głos naszych konsumentów wybrzmiały na spotkaniach i by były traktowane priorytetowo. Kładę szczególny nacisk na to, żeby wdrażane przez nas procesy były jak najprostsze i jak najbardziej przyjazne klientowi. W tych, niełatwych w tej chwili czasach, dbam również o to, by we wszystkich punktach styku klien otrzymywał spójną informację. Usługi i urządzenia Huawei dostępne są w ponad 170 krajach, docierając do ponad 1/3 ludzkości. W Polsce jesteśmy w czołówce producentów elektroniki użytkowej. Dokładamy wszelkich starań, by klienci pozytywnie i jak najwyżej oceniali funkcjonowanie naszych urządzeń oraz naszej obsługi klienta.



## Ewa Żaczek

Global Change Mgmt. & CX Manager Coty

Doradca w zakresie doświadczeń klienta online, e-commerce i digital marketingu. Z obsługą klienta w branży Beauty związana jest od 2013 roku. Zajmuje się standaryzacją, optymalizacją, digitalizacją i zmianami procesów w Działach Obsługi Klienta wspierających klientów B2B i B2C. Jest fanką holistycznego podejścia skoncentrowanego na Kliencie, ciągłego doskonalenia operacji i wprowadzania nowych rozwiązań.

22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(772)



KONTAKT




MIEJSCE

## Opiekun merytoryczny




**Paulina Mocka**  
Project Manager


 48223339867

 p.mocka@pb.pl

## Współpraca

Joanna Czyczuk-Oziębło  
**Joanna Czyczuk-Oziębło**  
Marketing Manager - Team  
Leader

 48223339825

 j.czyczuk@pb.pl

## Szczegółowa lokalizacja wkrótce

Online

Patron Medialny

**NowyMarketing**

**MARKETER+**

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77





Cena

## Digital Customer Care

9 września 2020, Online

795 zł netto od 2020-09-09 do 2020-09-09

Kod promocyjny

### Osoba zgłaszająca

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

### Dane do faktury

firma

osoba fizyczna

Państwo

NIP

Nazwa/Imię i nazwisko

Miejscowość

Ulica i numer

Kod pocztowy

- Akceptuję regulamin
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Bonnier Business (Polska) informacji handlowych drogą elektroniczną dotyczących: produktów i usług tej spółki
- Wyrażam zgodę na inicjowanie przez Bonnier Business (Polska) połączeń telefonicznych w celu marketingu bezpośredniego: produktów i usług tej spółki
- Oświadczam, że posiadam stosowne upoważnienie do zgłoszenia wszystkich wskazanych przeze mnie uczestników konferencji. Jednocześnie oświadczam, że podane dane są prawdziwe.
- Chcę otrzymywać newsletter Konferencje "PB"

Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Nasz telefon kontaktowy to: +48 22 333 99 99. Nasz adres e-mail to: [rodo@bonnier.pl](mailto:rodo@bonnier.pl). W naszej spółce mamy powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: [iod@bonnier.pl](mailto:iod@bonnier.pl). Będziemy przetwarzać Pani/a dane osobowe 1) na potrzeby realizacji i wzięcia udziału w Konferencji, 2) by dokonywać rozliczeń z niej wynikających, 3) prowadzić nasze działania marketingowe i kampanie reklamowe naszych produktów lub usług. Podstawą prawną przetwarzania będzie: 1) umowa, którą zawrzemy z Panią/em, 2) art. 106e ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, 3) zgody marketingowe, które ewentualnie Pani/Pan zaznaczy, oraz 4) nasz „prawnie uzasadniony interes”, który mamy w tym by przedstawiać Pani/emu, jako naszemu klientowi, inne nasze oferty. Jeśli to będzie konieczne byśmy mogli wykonywać nasze usługi, Pani/a dane osobowe będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) naszym pracownikom lub współpracownikom na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym zlecimy wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z naszej grupy kapitałowej, urzędem skarbowym. Pani/a dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy, chyba że na podstawie obowiązujących przepisów konieczne to będzie po zakończeniu umowy. Ma Pani/Pan prawo do: 1) żądania dostępu do treści danych osobowych, 2) ich sprostowania, 3) usunięcia, 4) ograniczenia przetwarzania, 5) przenoszenia danych, 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz 7) cofnięcia zgody (w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia) w dowolnym momencie, a także 8) wniesienia skargi do organu nadzorczego („Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych”). Podanie danych osobowych warunkuje zawarcie z nami umowy. Jest dobrowolne, ale ich niepodanie wykluczy możliwość jej zawarcia. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu algorytmów i innych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej do Pani/Pana oferty naszej

Pieczętka i podpis



# Formularz rejestracji: Digital Customer Care

Podaj e-maile i telefony osób, które będą uczestniczyć w konferencji. Zgłoszone przez Ciebie osoby otrzymają od nas e-mail z prośbą o potwierdzenie swoich danych, akceptację regulaminu oraz wyrażenie stosownych zgód. Potwierdzenie danych przez te osoby oraz akceptacja regulaminu są niezbędne do wzięcia udziału w konferencji.

Podane dane kontaktowe będą nam służyć także do przekazania informacji o ewentualnych zmianach czy przesłania materiałów szkoleniowych z wydarzenia.

## 1. Dane uczestnika

Imię

---

Nazwisko

---

Stanowisko

---

Dział

---

pole opcjonalne

E-mail

---

Telefon

---

## 2. Dane uczestnika

Imię

---

Nazwisko

---

Stanowisko

---

Dział

---

pole opcjonalne

E-mail

---

Telefon

---



## Regulamin uczestnictwa w konferencjach, warsztatach, szkoleniach płatnych organizowanych przez Bonnier Business Polska Sp. z o.o.

1. Organizatorem warsztatów/konferencji/szkoleń płatnych („Wydarzenia”) jest Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kijowska 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000024847, NIP: 113-01-55-210, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („Organizator”).
2. Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („Cena”) określane są każdorazowo na dedykowanej stronie Wydarzenia („Strona Wydarzenia”) w informacjach ogólnych dotyczących Wydarzenia lub innej sekcji wg wyboru Organizatora. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie.
3. Płatności należy dokonywać na rachunek bankowy Organizatora wskazany każdorazowo na Stronie Wydarzenia z uwzględnieniem informacji wskazanych przez Organizatora na fakturze pro forma lub na fakturze VAT.
4. Przesłanie do Organizatora pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego („Zgłoszenie”) jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest świadczenie przez Organizatora usługi szkoleniowej. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro formapłatną w terminie siedmiu (7) dni od daty Zgłoszenia.
5. Biorąc pod uwagę fakt, że Zgłoszenie dokonywane może być przez osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz innych osób, osoba zgłaszająca zobowiązana jest w trakcie dokonywania Zgłoszenia do potwierdzenia stosownego upoważnienia. W przeciwnym wypadku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia.
6. Osoba dokonująca Zgłoszenia ponosi odpowiedzialność za oświadczenia składane w trakcie realizacji procedury Zgłoszenia. Szczegółowe warunki Zgłoszenia, sposób postępowania w trakcie i po dokonaniu Zgłoszenia oraz zakres wymaganych oświadczeń osoby zgłaszającej oraz osób zgłaszanych Organizator określa w interaktywnym formularzu Zgłoszenia zamieszczonym na Stronie Wydarzenia.
7. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora:konferencje@pb.pl.
8. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu nie później niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony opłatą w wysokości stanowiącej równowartość 20% Ceny.Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie krótszym niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony pełną Ceną.
10. Niedotrzymanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
11. Niedokonanie wpłatykosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 4powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu.Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu nie wyłącza prawa do stosowania przez Organizatora uprawnień z pkt9 i 10 Regulaminu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast osoby wskazanej w Zgłoszeniu,w Wydarzeniu wzięła udział inna osoba wskazana przez podmiot zgłaszający. O zmianie, podmiot zgłaszający informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora:konferencje@pb.plnie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian programu Wydarzenia,w szczególności polegającej na zmianie godziny danego wystąpienia, zmianieosoby prowadzącej lub zmiany lokalizacji Wydarzenia, jak również do odwołania Wydarzenia.
14. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub –za zgodą podmiotu zgłaszającego–przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty Wydarzenia, podmiotowizgłaszającemu, który opłacił Cenę,Organizator zwraca Cenę w pełnej wysokości.
16. Wszystkie materiały przekazaneuczestnikowi w związku z Wydarzeniem („Materiały”) stanowią własność Organizatora (lub podmiotów współpracujących z Organizatorem) i w związku z tym przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego uczestnika Wydarzenia.
17. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, użyczenie, wyświetlenie, publiczne udostępnienie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiegokolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 17Regulaminu.
18. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwać przebieg Wydarzenia -w celu informacyjnym -za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz.Brak zgody uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu na powyższe czynności wyklucza możliwość wzięcia udziału w Wydarzeniu.Organizator może zamieścićutrwalone nagranie w wybranym przez siebie medium z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa dotyczących ochrony dóbr osobistych, w tym danych osobowych.
19. Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Administratorem danych osobowych jest Organizator. Szczegółowe dane Organizatora: Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o., ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa, e-mail: rodo@bonnier.pl. Organizator posiada powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), na potrzeby realizacji Wydarzenia.
21. Dane przetwarzane będą w celu wzięcia udziału wWydarzeniu, dokonania niezbędnych rozliczeń, archiwizacji, rozpatrzenia reklamacji w przypadku jej złożenia, bądź ewentualnego dochodzenia roszczeń, jak też marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług prowadzonego w formie tradycyjnej, co nie wymaga zgody.
22. Za odrębnymi wyrażeniami zgodami dane osobowe mogą być przetwarzane w celach z nich wynikających. Jeśli to będzie konieczne do należytej realizacji Wydarzenia, dane osobowe uczestników Wydarzenia będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) pracownikom lub współpracownikom Organizatora na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym Organizator zleci wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z grupy kapitałowej Organizatora, urzędem skarbowym. Dane osobowe uczestników Wydarzenia przetwarzane będą do zakończenia Wydarzenia, w celach marketingowych -do momentu cofnięcia zgody, dla celów rozliczeniowych -zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu adekwatnych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będziewyłącznie optymalizacja kierowanej oferty produktów i usług Organizatora.
23. UczestnikWydarzenia posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody (w przypadku jej wyrażenia) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania. Podanie danych w zakresie wskazanym w trakcie procedury rejestracji na Wydarzenie jest dobrowolne, ale niezbędne w celu wzięcia udziału wWydarzeniu.
24. Organizator zastrzega, że w trakcie dokonywania Zgłoszenia osoba zgłaszająca może zostać poproszona o wyrażenie odrębnych zgód na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych własnych produktów lub usług Organizatora (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej), jak również o wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych zaufanym partnerom Organizatora, z którymi Organizator współpracuje, w celach marketingowych dotyczących produktów lub usług tych partnerów (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej). Powyższa zgoda obejmować będzie wyłącznie partnerów Organizatora współpracujących z Organizatorem w zakresie danego Wydarzenia, z którymi Organizator do dnia rozpoczęcia Wydarzenia zawarł umowę o powierzchni przetwarzania danych osobowych. Lista partnerów, których dotyczy ewentualna zgoda na przetwarzanie danych osobowych zamieszczona jest i aktualizowana do dnia rozpoczęcia Wydarzenia na Stronie Wydarzenia. Na żądanie osoby, która wyrazi zgodę, o której mowa powyżej, Organizator przekaze pisemną informację wskazującą zaufanych partnerów których dotyczy wyrażona zgoda.
25. W przypadku udzielenia zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo do jej cofnięcia w każdym czasie. O wycofaniu udzielonej zgody osoba której dane dotyczą,informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora:konferencje@pb.pl. W przypadku gdy udzielona zgoda wycofywana jest r...nierzczenia Wydarzenia, osobaktórej dane dotyczą wskazuje Wydarzenie przy okazji którego zgoda (zgody) zostały udzielone. Powyższe i...zakresem żądania.
26. Osoba dokonująca Zgłoszenia podejmując czynności w celu dokonania Zgłoszenia potwierdza, że dane zgłaszanego uczestnik Wydarzeniu wyraziła zgodę na dokonanie Zgłoszenia z uwzględnieniem jej danych osobowych.
27. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do j...ażują od chwili ich przekazania do publicznej wiadomości.

MASZ PYTANIE?  
ZADZWOŃ!  
22 333 97 77

