

KLAUZULA INFORMACYJNA
W SPRAWIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
OSÓB SKŁADAJĄCYCH SKARGI I REKLAMACJE

I. Administrator Danych Osobowych

Spółka Małopolskie Dworce Autobusowe S.A. z siedzibą w Krakowie (ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków) jest Administratorem danych osobowych zgłaszających skargę lub reklamację.

Z administratorem danych można kontaktować się:

- 1) pod adresem korespondencyjnym: ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków
- 2) pod adresem poczty elektronicznej: iodo@mda.malopolska.pl

II. Cele, podstawy prawne oraz okres retencji przetwarzania danych osobowych

Administrator przetwarza dane osobowe:

- 1) W celu przyjęcia, rozpatrzenia zgłoszenia, wyjaśnienia wszystkich okoliczności sprawy, udzielenia odpowiedzi oraz podjęcia ewentualnych innych działań niezbędnych do załatwienia sprawy – na podstawie zgody wyrażonej przez zgłaszającego, przy czym przez wysłanie zgłoszenia do administratora zgłaszający wyraźnie potwierdza, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w tym zgłoszeniu oraz innych informacji niezbędnych do rozpatrzenia tego zgłoszenia (art. 6 ust. 1 lit. a w zw. z art. 4 pkt 11 RODO) – przez okres niezbędny do załatwienia sprawy;
- 2) Jeżeli zgłoszenie zawiera dane osobowe szczególnych kategorii, w szczególności dane o stanie zdrowia, niezależnie od tego, czy są to dane zawarte w treści zgłoszenia, czy w załączonej do zgłoszenia dokumentacji, zgoda ta musi być udzielona wyraźnie, wprost przez osobę składającą skargę lub reklamację poprzez zamieszczenie na dokumencie zawierającym dane o stanie zdrowia (w tym o stopniu niepełnosprawności) odpowiedniego oświadczenia o treści:

„Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym danych szczególnych kategorii, zawartych w moim zgłoszeniu – skardze lub reklamacji, oraz danych niezbędnych do rozpatrzenia mojego zgłoszenia przez administratora (art. 6 ust. 1 lit. a oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO)”.

- 3) Wyrażone zgody mogą zostać cofnięte w każdym czasie, lecz bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed ich cofnięciem; cofnięcie zgody uniemożliwi dalsze rozpatrywanie skargi lub reklamacji przez administratora;
- 4) Dane zawarte w zgłoszeniu oraz przetwarzane w celu wyjaśnienia okoliczności zdarzenia i rozpatrzenia zgłoszenia mogą być dalej przetwarzane przez administratora w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych bezpośrednio lub pośrednio ze zgłoszeniem, czego podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f, a w przypadku danych szczególnych kategorii – art. 9 ust. 2 lit. f RODO- przez okres:
 - a) roku od udzielenia odpowiedzi- w sprawach standardowych, jeżeli zgłaszający nie wystąpi z dalszymi żądaniami lub skargami, przy czym w przypadku dokumentacji dotyczącej rozliczenia reklamacji okres ten wynika z ustawy o rachunkowości;
 - b) przedawnienia roszczeń, czyli co do zasady przez 3 lata od otrzymania zgłoszenia, wynikający z Kodeksu cywilnego, przy czym w przypadku toczących się postępowań – do czasu prawomocnego zakończenia się postępowania oraz do momentu upływu nowych okresów przedawnienia roszczeń – w sprawach skomplikowanych, niestandardowych lub jeżeli zgłaszający wystąpił z dalszymi roszczeniami, skargami lub wystąpił na dalszą ścieżkę postępowania przed organami państwowymi.

III. Ujawnienie danych osobowych

1. Administrator może ujawniać dane osobowe zgłaszających w przypadku podjęcia postępowania przez zgłaszającego lub przez administratora zgodnie z obowiązkiem lub uprawnieniami przysługującymi

administratorowi, wynikającymi z przepisów prawa, zewnętrznym kancelariom prawnym współpracującym z administratorem, operatorom pocztowym, kurierom.

2. Dane osobowe zgłaszających mogą być ujawniane podmiotom współpracującym z administratorem na podstawie pisemnych umów powierzenia danych osobowych, w celu realizacji określonych w umowie zadań i usług na rzecz administratora, a w szczególności w zakresie obsługi IT, obsługi administracyjnej, obsługi prawnej lub doradczej.

IV. Prawa osób, których dane osobowe dotyczą

1. Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo:

- 1) **dostępu**- uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są jej dane osobowe. Jeżeli dane o osobie są przetwarzane, jest ona uprawniona do uzyskania dostępu do nich oraz uzyskania następujących informacji: o celach przetwarzania, kategoriach danych osobowych, odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane zostały lub zostaną ujawnione, o okresie przechowywania danych lub o kryteriach ich ustalania, o prawie do żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych przysługujących osobie, której dane dotyczą, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania (art. 15 RODO);
 - 2) **do otrzymania kopii danych**- uzyskania kopii danych podlegających przetwarzaniu, przy czym pierwsza kopia jest bezpłatna, a za kolejne kopie administrator może nałożyć opłatę w rozsądnej wysokości, wynikającą z kosztów administracyjnych (art. 15 ust. 3 RODO);
 - 3) **do sprostowania** – żądania sprostowania dotyczących jej danych osobowych, które są nieprawidłowe, lub uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO);
 - 4) **do usunięcia danych** – żądania usunięcia jej danych osobowych, jeżeli administrator nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania (art. 17 RODO);
 - 5) **do ograniczenia przetwarzania** – żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO), gdy:
 - a) osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych- na okres pozwalający administratorowi sprawdzić prawidłowość tych danych,
 - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się ich usunięciu, żądając ograniczenia ich wykorzystywania,
 - c) administrator nie potrzebuje już danych, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,
 - d) osoba której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania- do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą;
 - 6) **do sprzeciwu**- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w prawnie uzasadnionych celach administratora, z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją, w tym wobec profilowania. Wówczas administrator dokonuje oceny istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osób, których dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Jeżeli zgodnie z oceną interesy osoby, której dane dotyczą, będą ważniejsze od interesów administratora, administrator będzie zobowiązany zaprzestać przetwarzania danych w tych celach (art. 21 RODO)
2. Aby skorzystać z wyżej wymienionych praw, osoba, której dane dotyczą, powinna skontaktować się, wykorzystując podane dane kontaktowe, z administratorem i poinformować go, z którego prawa i w jakim zakresie chce skorzystać.

V. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do organu nadzoru, którym w Polsce jest Prezes Urzędu

Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie, ul. Stawki 2, z którym można kontaktować się w następujący sposób:

1. listownie: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa;
2. przez elektroniczną skrzynkę podawczą dostępną na stronie www.uodo.gov.pl/p/kontakt;
3. telefonicznie: (22) 531 03 00.

VI. Inspektor ochrony danych

W każdym przypadku osoba, której dane dotyczą, może również skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych administratora:

- 1) e-mailowo pod adresem poczty elektronicznej: iodo@mda.malopolska.pl
- 2) na wyżej podany adres korespondencyjny z dopiskiem: Inspektor ochrony danych.

VIII. Akty prawne przywołane w klauzuli

- 1) RODO- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/49/WE (Dz. Urz. UE L 2016 Nr 119, s. 1).
- 2) Art. 74 ust. 2 pkt 6 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości;
- 3) Art. 118 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.