

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

I. Administrator Danych Osobowych

1. Administratorem Danych Osobowych osób uprawnionych do złożenia reklamacji, skarg lub wniosków, które za przedmiot mają usługi świadczone wyłącznie przez MDA S.A jest Spółka Małopolskie Dorce Autobusowe S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków (dalej jako **Administrator Danych**).
2. Administratorem Danych Osobowych osób uprawnionych do złożenia reklamacji, skarg lub wniosków, które za przedmiot mają usługi przewozu jest Przewoźnik który wykonuje przewóz osób i rzeczy, z którym osoba uprawniona ma zawartą umowę przewozu (dalej jako **Administrator Przewoźnik**).

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

Z Administratorem Przewoźnikiem można kontaktować się pod adresem wskazanym na umowie przewozu lub na stronie internetowej Przewoźnika, z którym osoba uprawniona do złożenia reklamacji, skarg lub wniosków ma zawartą umowę przewozu.

II. Inspektor ochrony danych dla Administratora Danych

W każdym przypadku osoba, której dane dotyczą, może również skontaktować się bezpośrednio z Inspektorem ochrony danych Administratora Danych:

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

W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych w ramach procedury rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków, które mają za przedmiot usługi przewozu osób i rzeczy, z Inspektorem Ochrony danych wyznaczonym przez Administratora Przewoźnika można kontaktować się pod adresem wskazanych na umowie przewozu lub na stronie internetowej Przewoźnika.

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

1. Administrator Danych przetwarza dane osobowe 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 uprawnionego do złożenia reklamacji, skargi lub wniosku, przy czym przez wysłanie zgłoszenia do Administratora Danych 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, reklamacji lub wniosku, oraz danych niezbędnych do rozpatrzenia mojego zgłoszenia przez Administratora Danych (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, reklamacji lub wniosku przez Administratora Danych;

4. Dane zawarte w zgłoszeniu oraz przetwarzane w celu wyjaśnienia okoliczności zdarzenia i rozpatrzenia zgłoszenia mogą być dalej przetwarzane przez Administratora Danych 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 rozliczenia reklamacji lub upływie terminu rękojmi- w sprawach standardowych, jeżeli zgłaszający nie wystąpi z dalszymi żądaniem lub skargami, przy czym w przypadku dokumentacji dotyczącej rozliczenia reklamacji okres ten wynika z ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości;
 - b) przedawnienia roszczeń, wynikający z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny oraz z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, 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.

IV. Ujawnienie danych osobowych

1. Administrator Danych może ujawniać dane osobowe zgłaszających w przypadku podjęcia postępowania przez zgłaszającego lub przez Administratora Danych zgodnie z obowiązkiem lub uprawnieniami przysługującymi Administratorowi Danych, wynikającymi z przepisów prawa, zewnętrznym kancelariom prawnym współpracującym z Administratorem Danych, operatorom pocztowym, kurierom.
2. Dane osobowe zgłaszających mogą być ujawniane podmiotom współpracującym z Administratorem Danych na podstawie pisemnych umów powierzenia danych osobowych, w celu realizacji określonych w umowie zadań i usług na rzecz Administratora Danych, a w szczególności w zakresie obsługi IT, obsługi administracyjnej, obsługi prawnej lub doradczej.

V. Prawa osób, których dane osobowe dotyczą

1. Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo:
 - 1) **dostępu**- uzyskania od Administratora Danych 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 Danych 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 Danych 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 Danych 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 Danych 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 Danych są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą;
- 6) **do sprzeciwu-** wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w prawnie uzasadnionych celach Administratora Danych, z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją. Wówczas Administrator Danych 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 Danych, Administrator Danych 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 Danych i poinformować go, z którego prawa i w jakim zakresie chce skorzystać.

VI. Transfer danych poza EOG lub do organizacji międzynarodowej

Dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej: EOG). Mając jednak na uwadze specyfikę działania Administratora, a w szczególności współpracę biznesową z Przewoźnikami w zakresie sprzedaży biletów na transport autobusowy, Administrator może przekazywać Przewoźnikom działającym poza EOG, wszystkie dane osobowe zgromadzone w związku z ze złożoną reklamacją, skargą lub wnioskiem.

VII. Informacje o wymogu/dobrowolności podania danych oraz konsekwencje nie podania danych osobowych

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do rozpatrzenia skarg, wniosków i reklamacji.

VIII. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji w tym profilowanie

Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.