

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

I. Administrator Danych Osobowych

1. Administratorem Danych Osobowych osób składających reklamacje, skargi lub wnioski dotyczące usług świadczonych przez MDA S.A. lub działalności pozostającej w zakresie odpowiedzialności MDA S.A., w szczególności sprzedaży biletów, obsługi płatności, funkcjonowania systemów informacji pasażerskiej, ekranów informacyjnych oraz infrastruktury dworcowej, jest Spółka Małopolskie Dorce Autobusowe S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków (dalej jako „Administrator Danych” lub „MDA S.A.”).
2. Jeżeli zgłoszenie dotyczy usługi przewozu wykonywanej przez Przewoźnika, w szczególności realizacji kursu, opóźnienia, odwołania kursu, zachowania kierowcy, bagażu lub warunków przewozu, MDA S.A. nie rozpatruje sprawy merytorycznie. MDA S.A. przetwarza dane wyłącznie w zakresie niezbędnym do ustalenia właściwego Przewoźnika i przekazania mu zgłoszenia. Po przekazaniu zgłoszenia Przewoźnik jest odrębnym administratorem danych w zakresie jego rozpatrzenia (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 z wykorzystaniem danych kontaktowych wskazanych na bilecie, w warunkach przewozu lub na stronie internetowej właściwego Przewoźnika.

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 przez właściwego Przewoźnika po przekazaniu zgłoszenia należy kontaktować się bezpośrednio z tym Przewoźnikiem lub z jego inspektorem ochrony danych, jeżeli został wyznaczony, korzystając z danych kontaktowych udostępnionych przez Przewoźnika.

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

1. Administrator Danych przetwarza dane osobowe w celu przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji dotyczących usług świadczonych przez MDA S.A. na podstawie umowy zawartej z osobą, której dane dotyczą, w szczególności w zakresie sprzedaży biletu, jego wystawienia, płatności lub innej usługi realizowanej przez MDA S.A. – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, tj. w zakresie niezbędnym do wykonania umowy lub podjęcia działań związanych z jej wykonaniem – przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji;
2. Administrator Danych przetwarza dane osobowe w celu przyjęcia i rozpatrzenia skarg, wniosków i innych zgłoszeń dotyczących działalności MDA S.A., które nie są bezpośrednio związane z wykonaniem umowy, w szczególności zgłoszeń o błędach informacji wyświetlanych na ekranach, funkcjonowaniu systemów informacji pasażerskiej, organizacji obsługi lub infrastruktury dworcowej – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania usług i infrastruktury, poprawa jakości obsługi oraz udzielanie odpowiedzi na zgłoszenia – przez okres niezbędny do załatwienia sprawy;
3. W przypadku zgłoszeń dotyczących usług przewozowych świadczonych przez Przewoźnika Administrator Danych przetwarza dane w celu przyjęcia zgłoszenia, ustalenia właściwego Przewoźnika i przekazania mu

zgłoszenia wraz z danymi niezbędnymi do jego rozpatrzenia. MDA S.A. nie rozpatruje takiego zgłoszenia merytorycznie. Podstawą przetwarzania przez MDA S.A. jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest prawidłowa obsługa korespondencji i skierowanie sprawy do właściwego podmiotu. Dane będą przetwarzane do czasu przekazania zgłoszenia i potwierdzenia jego przekazania, a następnie – jeżeli jest to niezbędne – przez okres potrzebny do wykazania prawidłowości obsługi zgłoszenia;

4. Administrator Danych co do zasady nie wymaga podawania w zgłoszeniu danych osobowych szczególnych kategorii, w szczególności danych dotyczących zdrowia. Dane takie będą przetwarzane wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych ze zgłoszeniem – na podstawie art. 9 ust. 2 lit. f RODO. W pozostałym zakresie osoba składająca zgłoszenie nie powinna przekazywać danych szczególnych kategorii, które nie są konieczne do załatwienia sprawy;
5. Po zakończeniu obsługi zgłoszenia dane mogą być przetwarzane w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO – przez okres do upływu właściwych terminów przedawnienia roszczeń, a w razie wszczęcia postępowania – do jego prawomocnego zakończenia oraz przez okres niezbędny do wykonania lub zabezpieczenia wynikających z niego praw. Jeżeli dokumentacja związana ze zgłoszeniem stanowi dokumentację, której przechowywanie jest wymagane przepisami prawa, w szczególności podatkowymi lub rachunkowymi, dane będą przechowywane przez okres wynikający z tych przepisów na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

IV. Ujawnienie danych osobowych

1. Dane osobowe mogą być ujawniane podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi niezbędne do obsługi zgłoszeń, w szczególności dostawcom i serwisantom systemów IT, podmiotom świadczącym obsługę administracyjną, prawną lub doradczą, operatorom pocztowym, kurierom oraz – gdy jest to związane z reklamacją dotyczącą płatności lub sprzedaży biletu – podmiotom uczestniczącym w obsłudze płatności lub sprzedaży. Dane mogą być także udostępniane organom publicznym, sądom lub innym podmiotom, jeżeli obowiązek lub uprawnienie do ich udostępnienia wynika z przepisów prawa.
2. Jeżeli zgłoszenie dotyczy usługi przewozowej, odbiorcą danych będzie właściwy Przewoźnik. MDA S.A. przekaże wyłącznie dane i informacje niezbędne do zidentyfikowania sprawy i umożliwienia jej rozpatrzenia. Po otrzymaniu zgłoszenia Przewoźnik przetwarza dane jako odrębny administrator zgodnie z własnym obowiązkiem informacyjnym.

V. Prawa osób, których dane osobowe dotyczą

1. Każda osoba, której dane dotyczą, ma – w zależności od podstawy i okoliczności przetwarzania – prawo:
 - 1) **dostępu do danych i otrzymania ich kopii** – na zasadach określonych w art. 15 RODO;
 - 2) **do sprostowania danych** – jeżeli dane są nieprawidłowe lub niekompletne (art. 16 RODO);
 - 3) **do usunięcia danych** – w przypadkach określonych w art. 17 RODO, w szczególności gdy dane nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane, i nie istnieje inna podstawa ich dalszego przetwarzania;
 - 4) **do ograniczenia przetwarzania** – w przypadkach określonych w art. 18 RODO;
 - 5) **do przenoszenia danych** – w zakresie danych przetwarzanych w sposób zautomatyzowany na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 20 RODO;
 - 6) **do wniesienia sprzeciwu** – z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją osoby, wobec przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO, zgodnie z art. 21 RODO; prawo sprzeciwu nie dotyczy przetwarzania niezbędnego do wykonania umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - 7) **do wniesienia skargi do organu nadzorczego** – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli osoba uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO.
2. Aby skorzystać z wyżej wymienionych praw w odniesieniu do przetwarzania prowadzonego przez MDA S.A., osoba, której dane dotyczą, powinna skontaktować się z Administratorem Danych z wykorzystaniem podanych danych kontaktowych. W zakresie danych przetwarzanych przez Przewoźnika po przekazaniu

mu zgłoszenia prawa należy realizować bezpośrednio wobec właściwego Przewoźnika.

VI. Transfer danych poza EOG lub do organizacji międzynarodowej

Dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej: EOG). Jeżeli zgłoszenie dotyczące usługi przewozowej ma zostać przekazane Przewoźnikowi mającemu siedzibę poza EOG, MDA S.A. prześle wyłącznie dane niezbędne i tylko po spełnieniu wymogów rozdziału V RODO, w szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, odpowiednich zabezpieczeń z art. 46 RODO albo – gdy ma zastosowanie – przesłanki z art. 49 RODO. Informację o podstawie transferu i zastosowanych zabezpieczeniach można uzyskać, kontaktując się z Administratorem Danych.

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

Podanie danych osobowych jest dobrowolne. W przypadku reklamacji dotyczącej usługi MDA S.A. podanie danych niezbędnych do zidentyfikowania osoby, transakcji lub sprawy może być konieczne do jej rozpatrzenia; brak tych danych może to uniemożliwić. Przy skargach, wnioskach i innych zgłoszeniach niezwiązanych z umową dane kontaktowe są potrzebne, gdy osoba oczekuje odpowiedzi lub gdy są niezbędne do wyjaśnienia sprawy. Przy zgłoszeniu dotyczącym usługi Przewoźnika dane pozwalające zidentyfikować Przewoźnika i sprawę mogą być niezbędne do przekazania zgłoszenia. Administrator nie wymaga podawania danych szczególnych kategorii, jeżeli nie są one konieczne do załatwienia sprawy.

VIII. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

Dane osobowe mogą być przetwarzane przy wykorzystaniu systemów informatycznych, jednak Administrator Danych nie będzie podejmował wobec osoby decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec niej skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływały.