KLAUZULA INFORMACYJNA – REKLAMACJA

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 oraz – w zależności od źródła pozyskania danych – art. 14 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informujemy, że:

1. Administrator danych Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **HOLDSAFE GROUP sp. z o.o.**, ul. **Stefana Batorego 49A/1**, **62-081 Batorowo**, Polska.

2. Kontakt w sprawach ochrony danych W sprawach związanych bezpośrednio z przetwarzaniem danych osobowych można skontaktować się z Administratorem:

- korespondencyjnie: **ul. Stefana Batorego 49A/1, 62-081 Batorowo, Polska**,
- e-mail: **office@holdsafe.pl**,
- tel.: **+48 782 387 617**.

Powyższe dane służą wyłącznie do kontaktu w sprawach związanych bezpośrednio z przetwarzaniem danych osobowych.

3. Inspektor Ochrony Danych (IOD) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych: **Jacek Latos**. Kontakt z IOD: **office@holdsafe.pl**.

4. Cele przetwarzania danych Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu:

a) przyjęcia, prowadzenia i rozpatrzenia reklamacji (w tym kontaktu w sprawie reklamacji, weryfikacji zgłoszenia, organizacji odbioru/wysyłki, rozliczeń);

b) realizacji obowiązków prawnych Administratora związanych z rozpatrywaniem reklamacji oraz dokumentacją księgową/rozliczeniową – jeśli ma to zastosowanie;

c) archiwizacji dokumentacji oraz zapewnienia rozliczalności (wykazania spełnienia obowiązków wynikających z przepisów);

d) ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

5. Podstawy prawne przetwarzania Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane na podstawie:

a) **art. 6 ust. 1 lit. b RODO** – gdy przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy lub do podjęcia działań na Pani/Pana żądanie (np. obsługa reklamacji w ramach relacji umownej);

b) **art. 6 ust. 1 lit. c RODO** – gdy przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (np. obowiązki wynikające z przepisów dot. odpowiedzialności sprzedawcy oraz przepisów podatkowych/rachunkowych – o ile dotyczy);

c) **art. 6 ust. 1 lit. f RODO** – prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na obsłudze zgłoszeń, archiwizacji, zapewnieniu rozliczalności oraz na ustaleniu, dochodzeniu lub obronie roszczeń.

6. Odbiorcy danych Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
a) upoważnieni pracownicy i współpracownicy Administratora – wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zadań;

b) podmioty przetwarzające dane na zlecenie Administratora (np. dostawcy IT, hostingu, poczty elektronicznej, systemów obsługi sprzedaży/CRM, księgowości, obsługi prawnej) – na podstawie umów powierzenia;

c) podmioty uczestniczące w procesie reklamacyjnym – jeśli dotyczy (np. firmy kurierskie/transportowe, serwis, producent/dystrybutor);
d) organy publiczne – w zakresie i przypadkach wynikających z przepisów prawa.

7. Okres przechowywania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do rozpatrzenia reklamacji, a następnie przechowywane dla celów archiwizacyjnych i rozliczalności **nie dłużej niż 5 lat**, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpiło zakończenie procesu reklamacyjnego – chyba że dłuższy okres wynika z przepisów prawa lub jest niezbędny do ustalenia/dochodzenia/obrony roszczeń (do czasu upływu właściwych terminów przedawnienia).

8. Pani/Pana prawa

Przysługuje Pani/Panu prawo do:

a) dostępu do danych oraz otrzymania ich kopii (art. 15 RODO);

b) sprostowania danych (art. 16 RODO);

c) usunięcia danych – w przypadkach przewidzianych w RODO (art. 17 RODO);

d) ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO);

e) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO (art. 21 RODO);

f) wniesienia skargi do organu nadzorczego w Polsce – **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO)**.

9. Cofnięcie zgody (jeżeli dotyczy)

Jeżeli w wyjątkowej sytuacji przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), ma Pani/Pan prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem.

10. Skarga do organu nadzorczego

Jeżeli uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do PUODO.

11. Dobrowolność podania danych

Podanie danych osobowych w zgłoszeniu reklamacyjnym jest co do zasady dobrowolne, jednak **niezbędne do jego rozpatrzenia**. Brak podania danych może uniemożliwić obsługę reklamacji (np. kontakt, identyfikację transakcji, realizację odbioru/wysyłki).