

## Obowiązek Informacyjny w związku z przetwarzaniem danych osobowych osób, zgłaszających reklamację lub roszczenia



### Administrator danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia Piekarsko-Ciastkarska w Warszawie

Dane kontaktowe do Administratora:

Adres e-mail: [ochronadanych@spc.pl](mailto:ochronadanych@spc.pl)

Adres korespondencyjny: 02-255 Warszawa ul. Krakowiaków 103 z dopiskiem Ochrona Danych Osobowych

### Inspektor Ochrony Danych

Nadzór nad prawidłowym przetwarzaniem danych osobowych w Spółdzielni Piekarsko-Ciastkarska w Warszawie pełni wyznaczony Inspektor Ochrony Danych (IOD).

Z Inspektorem Ochrony Danych, mogą Państwo się kontaktować pisząc na adres e-mail: [odo@spc.pl](mailto:odo@spc.pl), w każdej sytuacji, gdy działania wynikające z przetwarzania danych osobowych budzą Państwa obawy, co do zgodności procesu z przepisami prawa lub tradycyjnie wysyłając korespondencję na adres Spółdzielni z dopiskiem Inspektor Ochrony Danych.

### Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe przetwarzane są w związku z realizacją rozpatrzenia złożonej reklamacji, zgłoszonego roszczenia, spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa (prawo) lub w związku z zachowaniem niezbędnych informacji w związku z obroną przed lub dochodzeniem roszczeń wynikających z realizacji umowy oraz udzieleniem odpowiedzi na złożone pisma i reklamacje (prawnie usprawiedliwiony interes Administratora).

Przetwarzanie danych oparte jest na:

- prawnie uzasadnionym interesie realizowanym przez Administratora lub przez stronę trzecią, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) „Rozporządzenia”,
- ustaleniu, dochodzeniu lub obronie przed roszczeniami, wyłącznie w stosunku do danych osobowych dotyczących stanu zdrowia w sytuacji dochodzenia i obrony przed roszczeniami, zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. f) „Rozporządzenia”

## Dobrowolność czy obowiązek podania danych

W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych wynika z prawnie uzasadnionego interesu Administratora w związku z ustaleniem, obroną i dochodzeniem roszczeń lub w celu udzielenia odpowiedzi na złożone pisma lub reklamacje (art. 6 ust. 1 lit. f), to podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji określonej czynności. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości wykonania powyższych działań przez SPC (przykładowo, niepodanie danych może wiązać się z brakiem możliwości rozpatrzenia reklamacji).

## Okres przetwarzania danych osobowych

Okres przechowywania danych osobowych zależy od celu, w jakim dane są przetwarzane. Wynika on z przepisów prawa, (które nakazują przechowywanie danych przez określony czas) lub jest niezbędne do wykonania umowy lub prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią.

Przykładowe okresy, przez jakie dane osobowe mogą być przechowywane:

- dane korespondencyjne – **12 miesięcy**;
- dane dotyczące reklamacji – **5 lat**;
- dane potrzebne do wystawienia faktury oraz dowody księgowe, obsługa płatności i rozliczeń – **5 lat od końca okresu podatkowego**;
- dane dotyczące roszczenia – **do 10 lat**;
- dane dotyczące wyroków sądowych (nadużycia) – **10 lat od wydania wyroku**;
- analiza i statystyka – **do 10 lat**.

## Odbiorcy przetwarzanych danych osobowych

Dane osobowe mogą zostać udostępnione wyłącznie w sytuacji gdy:

- odbiorcami są inne podmioty wykonujące usługi na rzecz Spółdzielni Piekarsko – Ciastkarskiej w Warszawie wyłącznie w zakresie świadczonej usługi zgodnie z zawartą umową:
  - kancelaria prawna, która wspiera SPC w obszarze działalności;
  - ubezpieczyciel w zakresie rozparzenia roszczenia skutkującego wypłatą odszkodowania;
  - broker ubezpieczeniowy w zakresie nadzorowania postępowania prowadzonego przez ubezpieczyciela;
  - urzędowe kontrole i podmioty audytorskie w zakresie oceny zgodności działalności SPC z przepisami prawa i wymaganiami stawianymi SPC.
- odbiorcami mogą być również podmioty lub instytucje w zakresie:
  - dążenia do spełniania wymogów obowiązującego prawa, przepisów, procesów prawnych lub prawomocnych żądań instytucji państwowych;
  - wykrywania oszustw i zapobiegania im, a także rozwiązywania innych problemów dotyczących oszustw, bezpieczeństwa i kwestii technicznych;

- ochrony praw własności lub bezpieczeństwa Administratora danych osobowych oraz pozostałych osób w sposób wymagany bądź dozwolony przez przepisy prawa.

### Udostępnienie danych do państw trzecich

Danych osobowych nie zamierzamy przekazywać do tzw. państw trzecich (tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię). Jeśli jednak pojawi się taka potrzeba, możemy to zrobić, zapewniając odpowiedni poziom ochrony i stosując odpowiednie przepisy prawne.

### Prawa jakie przysługują osobie, której dane są przetwarzane

Każda osoba, której dane osobowe Administrator przetwarza ma prawo do:

- **prawo do informacji o przetwarzaniu danych osobowych;**
- **prawo uzyskania kopii danych;**
- **prawo do sprostowania;**
- **prawo do usunięcia danych** (prawo do bycia zapomnianym);
- **prawo do ograniczenia przetwarzania;**
- **prawo sprzeciwu wobec innych celów przetwarzania danych;**
- **prawo skargi do Organu Nadzorczego.**

### Realizacja określonych praw

Swoje prawo możesz wnieść do Administratora w dowolnym momencie. W tym celu należy użyć wniosku, który udostępniony jest stronie [www.spc.pl](http://www.spc.pl) w zakładce RODO. Tam też znajdują się wszystkie niezbędne informacje dotyczące trybu postępowania.

Prawo skargi, wnosisz do Prezesa Urzędu Ochrony Danych. Wszelkie niezbędne informacje znajdziesz na [www.uodo.pl](http://www.uodo.pl)

### Przetwarzanie danych w sposób zautomatyzowany

Obecnie nie przetwarzamy danych w sposób zautomatyzowany, a dane osobowe nie podlegają profilowaniu, które może wywołać skutki prawne lub znacząco wpływać na osobę, której dane dotyczą.

### Dane osobowe jakie możemy przetwarzać

Zbieramy i przetwarzamy następujący zakres danych:

- Imię i Nazwisko;
- adres zamieszkania lub korespondencyjny;
- numer telefonu i adres e-mail;

- datę i miejsce złożenia reklamacji;
- przedmiot reklamacji.

W uzasadnionych sytuacjach na przykład, gdy prowadzone jest postępowanie o roszczenie, mamy prawo do przetworzenia danych obejmujących:

- stan zdrowia osoby poszkodowanej (karta medyczna).

### **Pozyskiwanie danych osobowych**

Dane osobowe przetwarzane w związku z złożoną reklamacją pozyskiwane są od partnerów biznesowych (Sklepów w których został zakupiony produkt) lub bezpośrednio od osoby składającej reklamacje.

Dane osobowe przetwarzane w związku z prowadzonym postępowaniem o roszczenie, pozyskiwane są bezpośrednio od osoby, która dane roszczenie wniosła.