

**INFORMACJA
DLA OSÓB SKŁADAJĄCYCH REKLAMACJĘ / WNOSZĄCYCH SKARGĘ
DO ARC EUROPE POLSKA SP. Z O.O.**

1. Kto jest administratorem danych?

Administratorem danych jest **ARC EUROPE POLSKA SP. Z O.O.** ul. Plac Władysława Andersa 7, 61-894 Poznań (dalej „Spółka”). We wszelkich kwestiach dotyczących ochrony danych skontaktuj się z nami pisząc na adres Spółki: daneosobowe@arceurope.pl lub skontaktuj się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych: iodo@arceurope.pl. Więcej informacji o przysługujących prawach zob.: uodo.gov.pl.

2. Jakie są cele przetwarzania danych?

Cele przetwarzania danych:

- 1) zapoznanie się z reklamacją / skargą i podjęcie stosownych działań, w tym ustosunkowanie się do niej (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO); w przypadku gdy obowiązek rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na reklamację wynika z przepisów prawa (np. konsumenckich) podstawą przetwarzania są te przepisy (art. 6 ust. 1 lit.c) RODO);
- 2) spełnienie roszczenia wynikającego z reklamacji/skargi (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
- 3) rozliczenia księgowe i podatkowe związane z reklamacją np. korekta faktury, zwrot płatności, nota księgowa (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
- 4) dochodzenie, ustalenie lub obrona przed roszczeniami związanymi z: prowadzoną korespondencją, zawieraną lub wykonywaną umową, świadczoną usługą, rozpatrywaną reklamacją/skargą (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes administratora danych).

3. Kto może być odbiorcą danych?

Twoje dane osobowe mogą być przekazane wyłącznie podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania przepisami prawa. Ponadto mogą być one ujawnione podmiotom, z którymi zawarliśmy umowę na świadczenie usług informatycznych, usług księgowych, audytowych, prawnych, call center, a także usług kurierskich czy pocztowych. W związku z tym, że korzystamy z usług firmy Microsoft Corporation, Talkdesk, HubSpot, Twoje dane mogą być przekazywane do USA. Z tymi firmami zawarliśmy umowę – tzw. Standardowe Klauzule Umowne. Oznacza to, że zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej nr 2021/914 UE z dnia 4 czerwca 2021 r. Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane przez tych dostawców. Więcej informacji o decyzji na stronie: eur-lex.europa.eu (32021D0914).

4. Prawa związane z przetwarzaniem danych

Przysługuje Ci prawo do:

- dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych;
- prawo do sprostowania i usunięcia danych;
- ograniczenia przetwarzania;
- przenoszenia danych do innego administratora;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych; zob. więcej: uodo.gov.pl).

5. Prawo zgłoszenia sprzeciwu

Za każdym razem, gdy dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (zob. powyżej), czyli w przypadku naszego prawnie uzasadnionego interesu, możesz w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. Sprzeciw możesz zgłosić na dane kontaktowe wskazane w pkt 1.

6. Jak możesz realizować swoje prawa?

Swoje prawa możesz realizować osobiście w siedzibie Spółki, drogą korespondencji pocztowej lub mailowej (dane kontaktowe administratora zob. pkt 1).

7. Czy musisz podawać nam podawać swoje dane?

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji ww. celów. Niepodanie danych może uniemożliwić lub istotnie utrudnić obsługę reklamacji. W zakresie w jakim przepisy prawa wymagają udokumentowania reklamacji lub dokonania rozliczeń księgowych i podatkowych, podanie danych może być konieczne do wykonania obowiązków prawnych ciążyących na naszej Spółce.

8. Kiedy dane zostaną usunięte?

Dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane maksymalnie po upływie okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych ze zgłoszoną reklamacją.