

ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

w związku ze świadczeniem usług serwisowych

Z uwagi na realizację przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („**RODO**”), poniżej przedstawiono informacje o zasadach przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w zakresie realizacji usług serwisowych związanych z udzieloną gwarancją.

1. Kto jest administratorem Pana/Pani danych osobowych?

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest spółka Amica S.A. z siedzibą we Wronkach (64-510), przy ul. Mickiewicza 52, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000017514, o kapitale zakładowym w wysokości 15.550.546,00 PLN, NIP 7630003498, REGON 5701073050 („**Administrator**”). Kontakt z Administratorem możliwy jest pod numerem telefonu: 801 801 800 lub za pośrednictwem e-mail: serwis@amica.com.pl.

2. Inspektor Ochrony Danych Osobowych

Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

3. Kontakt z IODO

W zakresie zagadnień dotyczących ochrony danych osobowych, kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych jest możliwy za pośrednictwem korespondencji elektronicznej, wysłanej na adres: info.dane@amica.com.pl lub poprzez przesłanie listu na adres: Amica S.A., ul. Mickiewicza 52, 64-510 Wronki, z dopiskiem „Dane osobowe”.

4. Cel i podstawa prawna przetwarzania danych

Przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych będzie się odbywać:

- 4.1. w celu podjęcia działań, o które zwróci się Pan/Pani do Administratora, które nie są związane z obsługą gwarancyjną (np. w zakresie udzielenia informacji o produktach Amica, przesłania materiałów itp.), tj. na podstawie wyrażonej przez Pana/Panią zgody (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO),
- 4.2. w celu realizacji usług serwisowych związanych z udzieloną na zakupiony przez Pana/Panią produkt gwarancją, polegających w szczególności na przyjmowaniu i rozpatrywaniu złożonej reklamacji oraz realizacji obowiązków nałożonych na Administratora wynikających z udzielonej gwarancji lub napraw pogwarancyjnych, w szczególności wykonania lub zlecenia wykonania naprawy lub wymiany części tego produktu lub wysyłki produktu lub części do

niego – podstawę prawną tych działań stanowi realizacja umowy gwarancji (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

- 4.3. w celu obsługi reklamacji zgłaszanych w ramach przedłużonego okresu gwarancji (np. gwarancji plus) podstawę prawną tych działań stanowi realizacja umowy przedłużonej gwarancji (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- 4.4. w celu kontaktu z Panem/Panią w ramach badania satysfakcji klienta niezbędnej dla zapewnienia prawidłowego przebiegu realizacji procesu reklamacji i usług gwarancyjnych lub pogwarancyjnych – podstawę prawną stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),
- 4.5. w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z realizacją praw lub obowiązków wynikających z wykonanej naprawy/serwisu, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),
- 4.6. w celu prowadzenia statystyk dotyczących produktów i usług Administratora, polegających w szczególności na tworzeniu analiz, statystyk oraz raportów na potrzeby wewnętrzne Administratora, związane w szczególności z planowaniem rozwoju produktów i usług Administratora, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),
- 4.7. w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, nałożonego na niego przez obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy prawa podatkowego (podstawę prawną przetwarzania danych stanowi przepis art. 6 ust 1 lit c) RODO),

5. Odbiorcy danych osobowych

Dane osobowe będą przekazywane podmiotom obsługującym systemy teleinformatyczne i udostępniającym narzędzia informacyjne, podmiotom świadczącym usługi serwisowe, podmiotom obsługującym i utrzymującym sieć informatyczną, agencjom marketingowym i reklamowym, podmiot biorącym udział w procesie realizacji naprawy/serwisu, w szczególności punktom serwisowym i podmiotom wykonującym w imieniu Administratora naprawy gwarancyjne, podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi audytowe, konsultacyjne i doradcze, a także innym administratorom danych osobowych działającym we własnym imieniu, w szczególności: podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską. Dane osobowe będą przetwarzane przez spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Amica.

6. Okres przetwarzania danych osobowych

Pana/Pani dane osobowe, będą przetwarzane – w zależności od celów przetwarzania danych, przez następujące okresy:

- 6.1. Pana/Pani dane będą przetwarzane przez Administratora do czasu przedawnienia wszystkich roszczeń wynikających z dokonywanej naprawy, przy czym okres przedawnienia roszczeń wynika z obowiązujących przepisów;
- 6.2. w zakresie niezbędnym do badania satysfakcji klienta, Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane nie dłużej niż w terminie 12 miesięcy od daty zgłoszenia roszczenia;
- 6.3. w zakresie podjęcia działań, o które zwróci się Pan/Pani do Administratora, które nie są związane z obsługą gwarancyjną (np. w zakresie udzielenia informacji o produktach Amica, przesłania materiałów itp.) dane osobowe będą przetwarzane przez okres 3 miesięcy.

7. Cofnięcie zgody

Udzielona przez Pana/Panią zgoda na przetwarzanie danych osobowych może zostać w każdej chwili cofnięta. Aby cofnąć zgodę wystarczy przesłać e-mail: serwis@amica.com.pl. lub poinformować Administratora za pośrednictwem Infolinii: 801 801 800.

Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

8. Uprawnienia w zakresie przetwarzania danych osobowych

Przysługuje Panu/Pani prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, a gdy dane te były przetwarzane niezgodnie z prawem lub nie są już niezbędne do wskazanego celu, prawo żądania ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Ma Pan/Pani prawo żądania ograniczenia przetwarzania tych danych również, gdy kwestionuje Pan/Pani ich prawidłowość. W określonych prawem przypadkach, przysługuje Panu/Pani prawo do przeniesienia danych osobowych.

9. Prawo do wniesienia sprzeciwu

W przypadku przetwarzania danych osobowych opartych na lub prawnie uzasadnionym interesie Administratora tj. art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, ma Pan/ Pani prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu, na podstawie przepisu art. 21 RODO. Zgodnie z tym, Administrator nie będzie mógł przetwarzać Pana/Pani danych osobowych objętych sprzeciwem na tej podstawie, chyba że wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

10. Prawo do wniesienia skargi

Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

11. Skutki niepodania danych osobowych

Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest niezbędne w celu realizacji usług serwisowych związanych z udzieloną gwarancją. Niepodanie przez Pana/Panią danych osobowych może spowodować brak możliwości realizacji zgłoszonej reklamacji.

12. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Pana/Pani dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji ani nie będą profilowane.