Administrator danych osobowych: Administratorem danych osobowych jest Elerte Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Mieronicach, Mieronice 160, 28-366 Małogoszcz (dalej: Elerte Poland Sp. z o.o.).

Cele i podstawy przetwarzania danych: Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu:

- przyjęcia, rozpatrzenia i obsługi reklamacji, w tym weryfikacji zasadności zgłoszenia oraz udzielenia odpowiedzi na reklamację – w zależności od przedmiotu reklamacji podstawą prawną przetwarzania może być niezbędność przetwarzania do wykonania umowy lub podjęcia działań na żądanie osoby przed jej zawarciem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności wynikających z przepisów regulujących prawa konsumentów, odpowiedzialność za zgodność towaru lub usługi z umową oraz rozpatrywanie reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
- prowadzenia dokumentacji związanej z reklamacją oraz wykazania prawidłowego sposobu jej rozpatrzenia, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- kontaktu z Państwem w związku z reklamacją, w szczególności w celu uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia lub przekazania informacji o sposobie jej rozpatrzenia (art. 6 ust. 1 lit. b lub art. 6 ust. 1 lit. f RODO – w zależności od charakteru kontaktu);
- ewentualnego dochodzenia jak i obrony roszczeń, co stanowi uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Odbiorcy danych: Państwa dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, w szczególności sądom, prokuraturze, organom regulacyjnym i nadzorczym oraz innym organom publicznym – w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów.

Dane mogą być również udostępniane podmiotom wspierającym Administratora w obsłudze reklamacji, w zakresie niezbędnym do realizacji wskazanych celów, w szczególności dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym usługi prawne, podmiotom zajmującym się obsługą księgową lub administracyjną, a także podmiotom uczestniczącym w procesie realizacji reklamacji, jeżeli jest to niezbędne do jej rozpatrzenia.

Dostęp do danych na podstawie stosownych umów mogą posiadać również podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora, w tym dostawcy systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi zgłoszeń i reklamacji.

Okres przechowywania: Dane związane z reklamacją będą przechowywane przez okres niezbędny do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji, a następnie przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa lub niezbędny do zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, w tym do czasu upływu terminów ich przedawnienia.

Jeżeli przepisy prawa wymagają przechowywania dokumentacji reklamacyjnej przez określony czas, dane będą przechowywane przez okres wynikający z tych przepisów.

Prawa z zakresu ochrony danych: Posiadają Państwo prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania a także do przenoszenia swoich danych osobowych;

- wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody, nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych osobowych;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego (PUODO – Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

Dobrowolność / obowiązek podania danych: Podanie danych osobowych jest co do zasady dobrowolne, jednak podanie danych niezbędnych do identyfikacji zgłoszenia, kontaktu z osobą składającą reklamację oraz rozpatrzenia reklamacji może być konieczne do jej prawidłowego obsłużenia. Niepodanie danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji może skutkować brakiem możliwości jej rozpatrzenia lub udzielenia odpowiedzi.

Przekazanie danych do Państwa trzeciego: Elerte Poland Sp. z o.o. co do zasady nie przekazuje danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej EOG) , jednakże mogą wystąpić sytuacje, w których Elerte Poland Sp. z o.o. będzie wykorzystywać dostawców usług IT, których serwery mogą znajdować się poza EOG. W takim wypadku podstawą przekazania danych będą standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji / profilowanie: Elerte Poland Sp. z o.o. nie podejmuje decyzji opierających się na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu (w odniesieniu do wyżej opisanych celów przetwarzania danych).

Punkt kontaktowy: Wszelkie zapytania oraz oświadczenia w zakresie ww. praw należy kierować pod poniższe dane kontaktowe:

Dane kontaktowe administratora danych:
Elerte Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Mieronicach, Mieronice 160, 28-366 Małogoszcz

e-mail: biuro@elerte.pl

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych:
e-mail: iod@elerte.pl

* - RODO = Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)