

Klauzula informacyjna dla osób składających reklamację

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej „RODO”), informujemy, iż:

- (1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Desim Wash Sp. z o.o. z siedzibą w Polkowicach („Desim Wash”), z którym można skontaktować się pod następującym adresem: ul. Krzywa 3, 59-100 Polkowice.
- (2) W sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, w tym realizacji przysługujących praw, można kontaktować się z Desim Wash z wykorzystaniem następujących danych teleadresowych: reklamacje@desim-wash.pl.
- (3) Pani/Pana dane osobowe zebrane przez Desim Wash w związku ze zgłoszeniem reklamacji i dalszym postępowaniem reklamacyjnym będą przetwarzane:
 - (a) w celu prowadzenia postępowania reklamacyjnego dotyczącego usługi świadczonej przez Desim Wash - podstawą prawną przetwarzania jest wykonanie umowy, obowiązek prawny oraz prawnie uzasadniony interes Desim Wash (art. 6 ust. 1 lit b, c i f RODO);
 - (b) w celach statystycznych i analitycznych służących do poprawy świadczenia usług i monitorowania efektywności postępowań reklamacyjnych - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Desim Wash (art. 6 ust. 1 lit f RODO),
 - (c) w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Desim Wash (art. 6 ust. 1 lit f RODO).
- (4) Zgłoszenie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w tym poprzez formularz zgłoszenia reklamacji QR, ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie korespondencji (w tym wezwań, powiadomień oraz odpowiedzi na reklamację lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania reklamacji) za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.
- (5) Pani/Pana dane mogą zostać ujawnione podmiotom wspierającym Desim Wash w zakresie zgłoszenia reklamacyjnego, w tym kancelarii prawnych, rzeczoznawców sądów, jak i dostawcy systemów informatycznych, w tym dostawcy systemu płatności, w celu rozpatrzenia zasadności reklamacji. Dane te mogą również zostać przekazane organom publicznym, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
- (6) Pani / Pana dane będą przetwarzane przez okres: (i) rozpatrywania reklamacji, w tym rozpatrywania odwołania od odmowy uwzględnienia reklamacji oraz okres niezbędny do wypłaty odszkodowania w przypadku uznania reklamacji, (ii) przedawnienia roszczeń związanych z nieprawidłowym wykonaniem usługi przez Desim Wash, której dotyczyło postępowanie reklamacyjne, oraz (iii) postępowań sądowych, ugodowych, oraz postępowań prowadzonych przez właściwe organy publiczne w związku powyższym.
- (7) Posiada Pan/Pani prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, a także ich sprostowania (poprawiania) a także prawo do żądania przeniesienia danych do innego administratora, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. Realizacja tych praw będzie możliwa, o ile nie stoją temu na przeszkodzie obowiązki prawne ciążące na Desim Wash, w tym konieczność obrony swoich praw przed roszczeniami lub inne nadrzędne, uzasadnione podstawy prawne przetwarzania.
- (8) Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi na realizowane przez Desim Wash przetwarzanie do Prezesa UODO (uodo.gov.pl).
- (9) Ma Pan/Pani prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie (cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania przed jej cofnięciem).
- (10) Podanie danych jest dobrowolne, jednak konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez Desim Wash jest brak możliwości przyjęcia i rozpatrzenia złożonej reklamacji.