

Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w ramach procesu reklamacyjnego

Spełniając nasz prawny obowiązek, wynikający z 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 (dalej „RODO”), przekazujemy Państwu informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych dla określonego celu.

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Paymentic Sp. z o. o. z siedzibą w Bielsku-Białej, przy ulicy Kowalskiej 26, 43-316 Bielsko-Biała. Z Administratorem można skontaktować się poprzez wiadomość e-mail, przesłaną pod adres: kontakt@paymentic.com lub za pośrednictwem korespondencji tradycyjnej, przesłanej pod adres administratora z dopiskiem „RODO”.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym mają Państwo prawo się skontaktować w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania Państwa danych osobowych. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest poprzez wysłanie wiadomości e-mail pod adres: iod@paymentic.com lub za pośrednictwem korespondencji tradycyjnej przesłanej pod adres Administratora z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
3. Państwa dane osobowe są przetwarzane w związku z przyjęciem, rozpatrzeniem oraz udzieleniem odpowiedzi na zgłoszoną reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Paymentic oraz wykonaniem obowiązków wynikających z przepisów prawa regulujących proces rozpatrywania reklamacji.
4. Państwa dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Państwa lub od podmiotu, którego dotyczy reklamacja, od dostawców usług płatniczych, banków, operatorów systemów płatniczych lub innych podmiotów uczestniczących w realizacji reklamowanej usługi a także z dokumentacji związanej z realizacją transakcji lub świadczeniem usług przez Paymentic.
5. Zakres przetwarzanych danych osobowych może obejmować w szczególności:
 - (i) imię i nazwisko;
 - (ii) adres e-mail;
 - (iii) numer telefonu;
 - (iv) dane identyfikujące płatność lub transakcję;
 - (v) numer rachunku bankowego;
 - (vi) dane dotyczące zgłaszanej reklamacji;
 - (vii) dane zawarte w prowadzonej korespondencji;
 - (viii) inne informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

6. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych osobowych jest:
 - (i) realizacja obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w związku z rozpatrywaniem reklamacji dotyczących usług płatniczych – **art. 6 ust. 1 lit. c) RODO**;
 - (ii) wykonanie umowy lub podjęcie działań związanych z realizacją zawartej umowy – **art. 6 ust. 1 lit. b) RODO**;
 - (iii) prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na dokumentowaniu przebiegu procesu reklamacyjnego, obronie przed roszczeniami, dochodzeniu roszczeń oraz zapewnieniu prawidłowej jakości świadczonych usług – **Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO**.
7. Państwa dane osobowe przetwarzane będą przez okres:
 - (i) dane osobowe, które przetwarzane są w związku z realizacją zawartej umowy (np. przez okres świadczenia usługi) przetwarzane będą przez cały okres jej obowiązywania, a następnie przez okres wynikający z prawnie uzasadnionego interesu administratora lub okresów wskazanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
 - (ii) dane osobowe związane z realizacją obowiązku prawnego będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy o usługach płatniczych, przepisami podatkowymi, rachunkowymi oraz przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
 - (iii) dane osobowe przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora przetwarzane będą przez okres niezbędny do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, nie dłużej jednak niż do upływu terminów przedawnienia roszczeń. Okres ten może zostać skrócony w przypadku zgłoszenia przez Państwa skutecznego sprzeciwu na przetwarzanie Państwa danych osobowych w związku z Państwa szczególną sytuacją.
8. Państwa dane osobowe mogą zostać przekazane podmiotom, które wykonują usługi na rzecz Administratora (np. dostawca usług hostingowych, dostawca oprogramowania, z którego korzysta Administrator, kancelaria prawna itp.). W takim przypadku przekazanie Państwa danych osobowych następuje na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, z zastosowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych. Państwa dane osobowe mogą zostać przekazane dostawcom usług płatniczych, bankom, operatorom systemów płatniczych, podmiotom uczestniczącym w realizacji płatności elektronicznych oraz podmiotom świadczącym usługi płatności odroczone, jeżeli jest to niezbędne do wyjaśnienia okoliczności sprawy, rozpatrzenia reklamacji lub udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne. Podmioty te co do zasady występują jako odrębni administratorzy danych osobowych.
9. Co do zasady nie przekazujemy Państwa danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy. Jeżeli jednak okaże się to niezbędne do korzystania z określonych usług, przekazanie będzie odbywało się z zachowaniem odpowiednich zabezpieczeń wymaganych przez RODO, w szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony lub standardowych

klauzul umownych. W przypadku odbiorców z USA dane mogą być przekazywane do podmiotów certyfikowanych w ramach programu EU–US Data Privacy Framework.

10. Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, jednak w ramach procesu reklamacyjnego nie podlegają profilowaniu ani zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
11. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych przysługują Państwu:
 - (i) prawo dostępu do danych, zgodnie z art. 15 RODO;
 - (ii) prawo do poprawienia lub uzupełnienia danych osobowych, zgodnie z art. 16 RODO;
 - (iii) prawo do żądania usunięcia danych osobowych, zgodnie z art. 17 RODO;
 - (iv) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 18 RODO;
 - (v) prawo do sprzeciwu na przetwarzanie Państwa danych osobowych, gdy przetwarzanie danych wynika z prawnie uzasadnionego interesu Administratora, zgodnie z art. 21 RODO;
 - (vi) prawo do niepodlegania decyzji opierającej się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, która wywołuje wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Państwa wpływa, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych w art. 22 RODO;
 - (vii) prawo do wniesienia skargi na działania Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Wszelkie niezbędne informacje znajdują Państwo pod adresem: www.uodo.gov.pl. Przypominamy, że w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych mogą Państwo skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych.
12. Wszelkie dodatkowe informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych jak i realizacji przysługujących Państwu praw, dostępne są pod adresem: <https://www.paymentic.com> w zakładce „RODO”.