

KLAUZULA INFORMACYJNA DLA KLIENTÓW SERWISU

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 oraz, w odpowiednim zakresie, art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”) informujemy, że:

1. Administrator danych osobowych

Administratorem Państwa danych osobowych jest Astat sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Dąbrowskiego 441, 60-451 Poznań, tel. 61 848 88 71, e-mail: mojedane@astat.pl.

2. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane w następujących celach:

- a) zawarcia i wykonania umowy oraz realizacji usług serwisowych, w szczególności diagnozy, naprawy, kalibracji, wzorcowania, aktualizacji lub instalacji oprogramowania, przyjęcia i odesłania powierzonego sprzętu, obsługi zgłoszeń serwisowych, reklamacji, zwrotów oraz realizacji uprawnień wynikających z gwarancji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, jeżeli osoba, której dane dotyczą, jest stroną umowy;
- b) kontaktu z klientem, osobami reprezentującymi klienta oraz osobami wskazanymi do kontaktu w związku z realizacją usług serwisowych, w tym obsługi zapytań, zamówień, zgłoszeń serwisowych i reklamacyjnych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na prawidłowej organizacji i realizacji współpracy z klientami i kontrahentami;
- c) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności obowiązków podatkowych, rachunkowych oraz związanych z przechowywaniem dokumentacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
- d) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z realizacją umowy lub usług serwisowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
- e) obsługi reklamacji, zgłoszeń problemów technicznych oraz zwrotów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c lub f RODO, w zależności od charakteru zgłoszenia oraz podstawy prawnej właściwej dla danego przypadku;
- f) badania satysfakcji z wykonanych usług serwisowych i gwarancyjnych oraz doskonalenia jakości świadczonych usług – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
- g) wysyłania powiadomień SMS lub wiadomości e-mail dotyczących zbliżającego się terminu ważności kalibracji lub wzorcowania, jeżeli jest to związane z realizacją świadczonej usługi lub obsługą klienta – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b lub f RODO, a w przypadkach, w których wymagają tego przepisy prawa, na podstawie udzielonej zgody.

3. Okres przechowywania danych osobowych

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane, w szczególności:

- a) przez okres obowiązywania umowy oraz przez okres niezbędny do realizacji związanych z nią obowiązków;
- b) przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności przepisami podatkowymi i rachunkowymi;
- c) do czasu upływu terminów przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z realizacją umowy lub usług serwisowych;
- d) w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody – do czasu jej wycofania, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem;

e) w przypadku przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu – do czasu zrealizowania tego interesu, wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania albo przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

4. Odbiorcy danych osobowych

Odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być podmioty uprawnione do ich otrzymania na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Ponadto Państwa dane mogą być udostępniane podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Administratora, w szczególności dostawcom usług informatycznych, hostingowych, technicznych i administracyjnych, podmiotom świadczącym usługi prawne, doradcze, księgowe i audytorskie, dostawcom usług pocztowych i kurierskich oraz podmiotom wspierającym Administratora w realizacji usług serwisowych i obsłudze procesów biznesowych.

5. Dobrowolność podania danych

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak podanie danych niezbędnych do identyfikacji klienta, kontaktu z nim oraz realizacji usługi serwisowej może być konieczne do przyjęcia i prawidłowego wykonania usługi, rozpatrzenia reklamacji lub realizacji zgłoszenia.

6. Prawa osoby, której dane dotyczą

W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługuje Państwu, w przypadkach określonych w RODO, prawo do:

- a) dostępu do swoich danych osobowych;
- b) sprostowania danych osobowych;
- c) usunięcia danych osobowych;
- d) ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- e) przenoszenia danych osobowych – w przypadkach określonych w art. 20 RODO;
- f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w przypadkach, gdy podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. e lub f RODO.

7. Prawo do wycofania zgody

Jeżeli przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody, mają Państwo prawo do jej wycofania w dowolnym momencie.

Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

8. Prawo wniesienia sprzeciwu

Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, mają Państwo prawo wnieść sprzeciw wobec takiego przetwarzania z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją.

9. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Państwa dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, które wywoływałyoby wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Państwa wpływało.

10. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Co do zasady Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG).

Jeżeli w związku z korzystaniem z usług dostawców lub podmiotów wspierających Administratora dojdzie do przekazania danych osobowych poza EOG, przekazanie takie będzie realizowane zgodnie z wymogami RODO, w szczególności z zastosowaniem odpowiednich zabezpieczeń przewidzianych w RODO.

11. Prawo do przenoszenia danych

W przypadkach określonych w art. 20 RODO mają Państwo prawo otrzymać swoje dane osobowe w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym i nadającym się do odczytu maszynowego formacie oraz, jeżeli jest to technicznie możliwe, żądać przesłania tych danych innemu administratorowi.

12. Prawo wniesienia skargi

Jeżeli uznają Państwo, że przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy RODO, mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

W Polsce organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

13. Kontakt

W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz realizacją przysługujących Państwu praw mogą się Państwo skontaktować z Administratorem:

Astat sp. z o.o.
ul. Dąbrowskiego 441
60-451 Poznań
tel. 61 848 88 71
e-mail: mojedane@astat.pl