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 sposobu w jaki przetwarzamy Państwa dane osobowe:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest spółka Koncept 2000 + Sp. z o.o. Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie przy ulicy Komitetu Obrony Robotników 24, 02-148 Warszawa. Z Administratorem można skontaktować się poprzez wiadomość e-mail, przesłaną pod adres: ado@airporthotel.pl lub za pośrednictwem korespondencji tradycyjnej, przesłanej pod adres Administratora z dopiskiem „dane osobowe".
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej pod adres: iod@airporthotel.pl lub za pośrednictwem korespondencji tradycyjnej, przesłanej pod adres Administratora z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych".
3. Państwa dane osobowe są przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji, udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie oraz podjęcia działań związanych z realizacją uprawnień wynikających ze złożonej reklamacji.
4. Państwa dane osobowe co do zasady pozyskiwane są bezpośrednio od Państwa. W zależności od okoliczności związanych ze złożoną reklamacją, Państwa dane osobowe mogą zostać również pozyskane od podmiotu, za pośrednictwem którego dokonano rezerwacji lub zakupu usługi, organizatora wydarzenia, strony zawartej umowy, operatora systemu rezerwacyjnego lub innego podmiotu uczestniczącego w realizacji usługi, której dotyczy reklamacja.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu przyjęcia oraz rozpatrzenia reklamacji. Niepodanie danych osobowych może uniemożliwić przyjęcie reklamacji, prowadzenie korespondencji związanej z jej rozpatrzeniem lub udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie.
6. W związku z rozpatrywaniem reklamacji możemy przetwarzać w szczególności Państwa dane identyfikacyjne, kontaktowe, adresowe oraz inne dane zawarte w zgłoszeniu reklamacyjnym lub dokumentach przekazanych w związku z reklamacją.
7. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych osobowych jest:
   - podjęcie działań niezbędnych do wykonania umowy oraz realizacji praw i obowiązków z niej wynikających, w tym rozpatrzenia reklamacji dotyczącej świadczonych usług - art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
   - wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze związanych z rozpatrywaniem reklamacji, jeżeli obowiązki takie wynikają wprost z przepisów prawa - art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
   - prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na obronie przed roszczeniami, ustalaniu i dochodzeniu roszczeń, prowadzeniu wewnętrznej ewidencji reklamacji oraz zapewnieniu prawidłowej jakości świadczonych usług - art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
8. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz realizacji działań związanych z jej obsługą. Po zakończeniu procesu reklamacyjnego Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z reklamacją, do czasu

upływu terminów przedawnienia tych roszczeń. Jeżeli obowiązek przechowywania danych osobowych wynika z przepisów prawa, Państwa dane osobowe będą przetwarzane również przez okres wymagany przez te przepisy.

9. Państwa dane osobowe mogą zostać ujawnione podmiotom świadczącym usługi na rzecz Administratora, jeżeli jest to niezbędne do realizacji celów wskazanych w niniejszej klauzuli, w szczególności podmiotom świadczącym usługi informatyczne, prawne, doradcze, pocztowe, kurierskie oraz podmiotom wspierającym Administratora w obsłudze procesu reklamacyjnego. W zależności od charakteru współpracy podmioty te przetwarzają dane osobowe na zlecenie Administratora lub jako odrębni administratorzy danych. Państwa dane osobowe mogą zostać również ujawnione podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa.
10. Państwa dane osobowe co do zasady nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), obejmujący państwa członkowskie Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein oraz Islandię. Jeżeli przekazanie danych osobowych poza EOG okaże się niezbędne, zapewnimy odpowiedni poziom ich ochrony oraz zastosujemy wymagane przepisami prawa zabezpieczenia, w szczególności standardowe klauzule umowne przyjęte przez Komisję Europejską, mechanizm EU-US Data Privacy Framework lub inne prawnie dopuszczalne mechanizmy transferu danych. W związku z korzystaniem przez Administratora z usług dostawców poczty elektronicznej, usług chmurowych, systemów rezerwacyjnych oraz innych usług informatycznych Państwa dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom uczestniczącym w świadczeniu tych usług wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celów wskazanych w niniejszej klauzuli informacyjnej.
11. Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany. Dane te nie będą jednak wykorzystywane do podejmowania wobec Państwa decyzji opierających się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływały na Państwa sytuację.
12. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych przysługują Państwu:
    - prawo dostępu do danych, zgodnie z art. 15 RODO;
    - prawo do sprostowania danych osobowych, zgodnie z art. 16 RODO;
    - prawo do żądania usunięcia danych osobowych, zgodnie z art. 17 RODO;
    - prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 18 RODO;
    - prawo do przenoszenia danych osobowych, w przypadkach określonych w art. 20 RODO;
    - prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych osobowych, zgodnie z art. 21 RODO;
    - prawo do niepodlegania decyzji opierającej się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, jeżeli decyzja taka wywołuje wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Państwa wpływa, zgodnie z art. 22 RODO;
    - prawo do wniesienia skargi na działania Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Wszelkie niezbędne informacje znajdą Państwo pod adresem: www.uodo.gov.pl . Jednocześnie zachęcamy Państwa do wcześniejszego kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych, który postara się wyjaśnić wszelkie wątpliwości związane z przetwarzaniem danych osobowych.
13. Informujemy, że zakres przysługujących Państwu praw może zależeć od podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych oraz okoliczności konkretnego przypadku. Szczegółowe informacje dotyczące zasad realizacji przysługujących Państwu praw znajdują się pod adresem: https://airporthotel.pl/rodo .
14. Wskazane powyżej prawa mogą Państwo wnosić do Administratora lub Inspektora Ochrony Danych poprzez wskazane poniżej formy komunikacji:

Administrator

- w formie elektronicznej wysyłając wiadomość na adres: ado@airporthotel.pl
- w formie tradycyjnej, wysyłając korespondencję na adres:

Koncept 2000 + Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Komitetu Obrony Robotników 24, 02-148 Warszawa, z dopiskiem „dane osobowe”

Inspektor Ochrony Danych

- w formie elektronicznej wysyłając wiadomość na adres: iod@airporthotel.pl
- w formie tradycyjnej, wysyłając korespondencję na adres:

Koncept 2000 + Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Komitetu Obrony Robotników 24, 02-148 Warszawa, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.

15. Wszelkie dodatkowe informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych jak i realizacji przysługujących Państwu praw dostępne są pod adresem: https://airporthotel.pl/rodo .