

Jak przetwarzamy dane osobowe

1. Poniżej znajdziesz informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Erkwadrat sp. z o.o. z siedzibą w Chyliczkach, zwaną dalej **ER2**
2. **ER2** może występować zarówno w roli administratora danych jak i podmiotu przetwarzającego
3. **ER2** występuje w roli administratora danych, gdy ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych. Oznacza to, że **ER2** może być traktowana jako administrator danych w przypadku wystawienia faktur za usługi dotyczące procesu obsługi klienta, tworzenia raportów statystycznych na potrzeby działań promocyjnych czy windykacji należności
4. Najprostszy przykład, gdy **ER2** występuje w roli administratora danych to: przetwarzanie danych w celu wystawienia faktury za usługi
5. Jeśli **ER2** w świetle przepisów prawa jest administratorem danych osobowych, oznacza to, że odpowiada za ich wykorzystanie oraz przetwarzanie w sposób bezpieczny, zgodny z umową oraz obowiązującymi regulacjami odnośnie ochrony danych osobowych
6. Twoje dane osobowe, jako klienta **ER2** uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania przetwarzane są przez **ER2** w następujących celach:
 - a. zawarcia i wykonania zawartej umowy, w tym zapewnienia poprawnej jakości usług przez czas trwania umowy i rozliczeń po jej zakończeniu
 - b. realizowania wszelkich obowiązków prawnych ciążyących na **ER2** z racji prowadzonej działalności
 - c. udzielanie odpowiedzi na reklamacje w terminie i formie przewidzianych przepisami
7. Przetwarzanie danych osobowych niezbędne do realizacji obowiązków prawnych realizowane jest w następującym zakresie i trybie:
 - a. tylko na czas niezbędny do wykonania obowiązków prawnych
 - b. przechowywanie danych jest realizowane tylko przez określony okres czasu, który nakazywany jest w obowiązujących przepisach prawnych
 - c. wykrywania nadużyć i zapobiegania im – zebrane dane osobowe przetwarzane są przez czas trwania obowiązującej z klientem umowy, aż do czasu, gdy przedawnią się wszelkie roszczenia wynikające z umowy, a w sytuacji dochodzenia przez **ER2** roszczeń lub zawiadomienia właściwych organów – przez czas trwania toczących się postępowań
 - d. ustalenia obrony i dochodzenia roszczeń – przetwarzanie danych jest realizowane do czasu, gdy przedawnią się roszczenia wynikające z umowy
 - e. marketingu bezpośredniego
 - f. tworzenia zestawień, analiz i statystyk na potrzeby wewnętrzne – obejmujących w szczególności raportowanie, planowanie, badania marketingowe, prace rozwojowe, tworzenie modeli statystycznych itd. realizowane będzie przez czas trwania umowy, a następnie nie dłużej niż do czasu, gdy przedawnią się wszelkie roszczenia wynikające z umowy
 - g. weryfikacji wiarygodności płatniczej – przetwarzanie danych będzie realizowane przez okres czasu, który będzie niezbędny do wykonania oceny wiarygodności płatniczej przy zawarciu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu tej lub następnej umowy oraz do rozpatrywania powiązanych z tym reklamacji
 - h. wsparcia obsługi – przetwarzanie danych obejmujące wsparcie obsługi to m.in. informowanie o awariach czy dostosowanie obsługi
8. Każdy klient **ER2** ma możliwość złożenia wniosku (dotyczącego jego danych osobowych), w którym może zostać zawarte żądanie o:
 - a. **sprostowanie** (poprawienie, korektę) danych osobowych
 - b. **usunięcie** danych osobowych przetwarzanych bezpodstawnie
 - c. **ograniczenie przetwarzania** (wstrzymanie wskazanych operacji prowadzonych na danych)
 - d. **dostęp** do danych (żądanie informacji na temat przetwarzanych danych przez **ER2** oraz o kopię danych)

9. Każdy klient **ER2** może skorzystać z prawa do sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych przez **ER2** na potrzeby **marketingu bezpośredniego**. Po przyjęciu pisemnego wniosku w tej sprawie **ER2** zobowiązuje się do zaprzestania przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego.
10. W szczególnych sytuacjach klienci **ER2** mogą wnieść sprzeciw wobec przetwarzania przez **ER2** danych osobowych, jeśli podstawą wykorzystania danych jest **prawnie uzasadniony interes ER2** lub **interes publiczny**. W takiej sytuacji, po rozpatrzeniu pisemnego wniosku, **ER2** nie będzie mogło przetwarzać danych osobowych objętych sprzeciwem we wniosku, chyba że **ER2** wykaże, że istnieją:
 - a. uzasadnione podstawy prawne do przetwarzania danych, które prawnie są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności klienta
 - b. podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń w przyszłości na rzecz **ER2**
11. **ER2** występuje także w roli podmiotu przetwarzającego, gdy przetwarza dane osobowe w imieniu administratora. **ER2** realizuje rolę podmiotu przetwarzającego w oparciu o umowę powierzenia danych. Dane klientów przechowywane w ramach usług **ER2** pozostają ich własnością.
12. Jako podmiot przetwarzający **ER2** może uzyskać dostęp do danych klientów i nimi operować tylko i wyłącznie, gdy jest to niezbędne do realizacji usług określonych w umowie zawartej pomiędzy **ER2** i klientem. **ER2** nie ma prawa odsprzedawać danych klienta, ani wykorzystywać ich do własnych celów, np. tworzenie profili klientów czy marketingu bezpośredniego. **ER2** może posiadać dostęp do tych danych klienta wyłącznie w związku z zaprezentowanymi przez klienta potrzebami, które wynikają z realizacji usług, a dokładniej w ramach procesu obsługi klienta – w szczególności w celu zapewnienia wsparcia dla klientów kontaktujących się z pomocą techniczną **ER2**
13. Kiedy klient kontaktuje się z działem wsparcia technicznego **ER2**, konsultant ma prawo skorzystać z dostępu do jego danych w następujących sytuacjach. Po pierwsze zapoznaje się z danymi klienta wprowadzonymi na jego koncie w celu weryfikacji tożsamości rozmówcy oraz przetworzenia zgłoszenia klienta. Po drugie, wyłącznie na wyraźną prośbę klienta i z zastrzeżeniem ograniczeń technicznych właściwych dla danej usługi, konsultant może skorzystać z dostępu do danych klienta, aby zdiagnozować problem z usługą i przedstawić scenariusze rozwiązania. Po trzecie w związku z koniecznością wywiązania się z obowiązku prawnego w odpowiedzi na wnioski organów publicznych (np. policja, sądy lub inne uprawnione organy)
14. **ER2** ma obowiązek działać zgodnie z przepisami prawa i odpowiadać na wnioski organów sądowych i/lub administracyjnych. Wszystkie wpływające do **ER2** wnioski dotyczące udzielenia dostępu do danych podlegają ścisłym regulacjom prawnym i zgodnie z nimi są rozpatrywane. Dostęp do danych wskazanych we wniosku zostanie udzielony przez **ER2** tylko po upewnieniu się co do ważności i zasadności wniosku. Wnioski o dostęp do danych klienta skierowane przez podmiot operujący na terytorium państwa trzeciego, przetwarzane są tylko pod warunkiem, że sformułowane zostały w oparciu o aktualne porozumienia międzynarodowe, np. traktat o wzajemnej pomocy prawnej, zawarte pomiędzy państwem trzecim, a Unią Europejską lub państwem członkowskim Unii Europejskiej
15. Wszelkie zagadnienia związane z przetwarzaniem danych osobowych są unormowane w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych, w której **ER2** jako dostawca usług zobowiązuje się przetwarzać dane wyłącznie w celu realizacji umowy
16. **ER2** jako dostawca usług oraz podmiot przetwarzający dane stale analizuje wszelkie ryzyka dotyczące ochrony danych pod kątem zabezpieczeń, związanych z ich przetwarzaniem, w celu zminimalizowania wszelkiego niebezpieczeństwa. Analiza ryzyka jest realizowana zarówno na etapie projektowania zmian w systemie, jak również w trakcie jego późniejszej eksploatacji. Efektem jest dobór odpowiednich zabezpieczeń uwzględniających obowiązujące przepisy prawa, wymagania biznesowe oraz wymagania dotyczące innych zasobów posiadających wartość dla ciągłości działania **ER2**
17. **ER2** zobowiązuje się do zapewnienia jakości, bezpieczeństwa informacji i ciągłego rozwoju usług świadczonych przez Spółkę