

POLITYKA PRYWATNOŚCI SERWISU INTERNETOWEGO
APN PROMISE SA | Obsługa reklamacji (rma.promise.pl)
Z DNIA 13 SIERPNI 2019 ROKU

Informacje ogólne

Korzystając z usług serwisu internetowego <https://rma.promise.pl/> (dalej „Serwis”) dostarczonego przez A.P.N. Promise S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej „Usługodawca”) przekazujesz dane dotyczące swojej tożsamości.

Wyrazy pisane wielką literą, a niezdefiniowane w niniejszej Polityce prywatności należy rozumieć zgodnie z brzmieniem nadanym im w Regulaminie.

Usługodawca, jak i grupa kapitałowa APN Promise, w skład której wchodzi Usługodawca oraz podmioty z nim powiązane, szanuje prawo do prywatności Klientów, w szczególności dba o ochronę ich danych osobowych oraz stosuje odpowiednie rozwiązania technologiczne i legislacyjne zapobiegające ingerencji w prywatność Klientów przez osoby trzecie.

Działania Usługodawcy związane z gromadzeniem i przetwarzaniem wszelkich danych są ukierunkowane na zagwarantowanie Klientom poczucia pełnego bezpieczeństwa na poziomie odpowiednim do obowiązującego prawa, w tym Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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, „RODO”).

Informujemy, że w ramach Serwisu mogą zostać zamieszczone również zewnętrzne linki umożliwiające bezpośrednie dotarcie do innych stron internetowych bądź też podczas korzystania z Serwisu w urządzeniu końcowym Klienta mogą zostać dodatkowo umieszczone pliki Cookies w celu umożliwienia Klientowi skorzystania z funkcjonalności serwisów zintegrowanych z Serwisem. Każdy z dostawców określa zasady korzystania z plików Cookies w swojej polityce prywatności w związku z czym nie mamy wpływu na prowadzoną przez dostawców politykę prywatności oraz wykorzystywania przez nich plików Cookies.

Ze względów bezpieczeństwa zalecamy, abyś przed skorzystaniem z zasobów oferowanych przez inne strony internetowe lub serwisy, zapoznał się z dokumentem dotyczącym polityki prywatności oraz wykorzystywania plików Cookies, jeżeli zostały one udostępnione, a w razie ich braku skontaktował się z administratorem danej strony lub serwisu w celu uzyskania informacji w tym zakresie.

Zapoznając się z poniższą treścią dowiesz się m.in.

- 1) dlaczego przetwarzamy Twoje dane osobowe,
- 2) w jakim celu to robimy,
- 3) czy podanie danych jest konieczne,
- 4) jak długo przechowujemy Twoje dane,
- 5) czy są inni odbiorcy Twoich danych osobowych,
- 6) jakie przysługują Ci uprawnienia.

Administrator Danych Osobowych

Administratorem Twoich danych, gromadzonych z wykorzystaniem Serwisu jest:

A.P.N. Promise S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Domaniewska 44a, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w

Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000375933, posiadająca nr NIP: 5210088682, REGON: 012521511, o kapitale zakładowym w wysokości 1 158 858,60 PLN (w całości wpłaconym).

W ramach poszczególnych usług Serwisu zdarza się, że informacje o Tobie przekazywane są również partnerom, czyli stronom trzecim, z którymi Usługodawca współpracuje bezpośrednio lub pośrednio, przede wszystkim w ramach zapewnienia Ci usług na najwyższym poziomie. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom podmiotów: naszym podwykonawcom, czyli podmiotom, z których korzystamy przy przetwarzaniu: podmioty świadczące usługi księgowo, kurierskie, prawne, informatyczne.

Kontakt w sprawie ochrony danych osobowych

Mając na uwadze bezpieczeństwo gromadzonych przez nas danych oraz konieczność stałej kontroli ich przetwarzania wyznaczyliśmy osobę odpowiedzialną za ochronę danych osobowych. Z wyznaczoną osobą możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych oraz w celu skorzystania z przysługujących Ci uprawnień wobec przetwarzania.

Adres korespondencyjny: A.P.N. Promise S.A., ochrona danych osobowych
ul. Domaniewska 44a, 02-672 Warszawa

E-mail: iodo@promise.pl

Bezpieczeństwo

Odpowiednio podchodzimy do kwestii ochrony dotyczących Cię danych i stale rozwijamy nasze systemy i procesy bezpieczeństwa. Środki bezpieczeństwa jakie wykorzystujemy to m.in.:

- 1) ograniczony fizyczny dostęp do naszych budynków i dostęp użytkowników do naszych systemów – tylko dla tych, którzy są uprawnieni,
- 2) mechanizmy kontrolne takie jak firewall, weryfikacja użytkownika, silne szyfrowanie danych oraz rozdzielanie ról, systemów i danych,
- 3) proaktywne monitorowanie.

Korzystamy również z najwyższych standardów w branży, aby wspierać utrzymywanie solidnego systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Jakie dane przetwarzamy?

Przetwarzamy dane, które podajesz lub pozostawiasz w ramach korzystania z Serwisu. Są to przede wszystkim dane, które podajesz w ramach Formularzy, jak również dane, które pozostawiasz w ramach poruszania się po Serwisie czyli m.in. te, które pozostawiasz w tzw. plikach Cookies lub te które przekazujesz w trakcie kontaktu.

W zakresie korzystania z Serwisu przez Klienta przechowujemy również zapytania http kierowane do serwera. Przeglądane zasoby identyfikowane są poprzez adresy URL i dotyczą m.in. publicznego adresu IP urządzenia końcowego z którego nadeszło zapytanie, czas nadejścia zapytania, liczby wysłanych przez serwer danych, adresu URL strony poprzednio odwiedzanej przez Klienta (tzw. referer link) - przypadku gdy przejście do Serwisu nastąpiło przez zewnętrzny odnośnik, informacji o błędach jakie nastąpiły przy realizacji transakcji http.

Cele, podstawy oraz okres przetwarzania

Lp.	Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Okres przechowywania	
1.	Zawarcie Umowy zawartej na odległość.	Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia Umowy zawartej na odległość, na podstawie zainteresowania Klienta Usługami.	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO	Przez okres niezbędny do prowadzenia negocjacji przed zawarciem Umowy zawartej na odległość. Po realizacji dane zostaną zarchiwizowane i niewykorzystywane poza celem związanym z dochodzeniem, obroną czy ustaleniem wzajemnych roszczeń przez czas ich przedawnienia.
2.	Realizacja Umowy zawartej na odległość i realizacja Usług.	Dane osobowe będą przetwarzane po to, by zrealizować Umowę zawartą na odległość na określonych warunkach oraz realizować Usługi.	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO	Przez okres niezbędny do realizacji Umowy zawartej na odległość oraz Usług. Po realizacji dane zostaną zarchiwizowane i niewykorzystywane poza celem związanym z dochodzeniem, obroną czy ustaleniem wzajemnych roszczeń przez czas ich przedawnienia.
3.	Realizacja uprawnień wynikających z reklamacji.	Dane osobowe będą przetwarzane w związku z realizacją uprawnień Klienta wynikających z rękojmi lub gwarancji Produktów.	Art. 6 ust. 1 lit. c RODO	Przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania. Po realizacji dane zostaną zarchiwizowane i niewykorzystywane poza celem związanym z dochodzeniem, obroną czy ustaleniem wzajemnych roszczeń przez okres ich przedawnienia.
4.	Podjęcie kontaktu.	Możesz skontaktować się z nami z wykorzystaniem udostępnionych danych. Dane osobowe gromadzone w powyższym procesie będą przetwarzane po to, aby zrealizować kontakt, w tym, aby odpowiednio zareagować na Twoje żądanie.	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO	Przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania. Po realizacji dane zostaną zarchiwizowane i niewykorzystywane poza celem związanym z dochodzeniem, obroną czy ustaleniem wzajemnych roszczeń przez okres ich przedawnienia.
5.	Badanie satysfakcji Klientów.	Dane będą przetwarzane w celu badania satysfakcji Klientów i określenia jakości naszej obsługi.	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO	Przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, jednak nie dłużej niż do czasu zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania. Po tym czasie jedynie w celach związanych z dochodzeniem, obroną czy ustaleniem wzajemnych

				roszczeń przez okres ich przedawnienia.
6.	Realizacja obowiązków publicznoprawnych.	Chodzi o realizację obowiązków spoczywających na mas na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.	Art. 6 ust. 1 lit. c RODO	Przez okres niezbędny do realizacji obowiązków, po ich zrealizowaniu w celu obrony przed roszczeniami przez okres ich przedawnienia.
7.	Wykonanie obowiązków związanych z realizacją Twoich uprawnień wskazanych w RODO.	Dane będą przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do identyfikacji oraz weryfikacji tożsamości osoby żądającej.	Art. 6 ust. 1 lit. c RODO	Do czasu realizacji uprawnień podmiotu danych oraz po tym terminie w celu obrony przed roszczeniami przez okres ich przedawnienia.
8.	Dochodzenie, obrona lub ustalenie roszczeń.	Dane będą przetwarzane wyłącznie w celu związanym z dochodzeniem, obroną lub ustaleniem roszczeń, co jest powiązane z pozostałymi celami przetwarzania.	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO	Przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, jednak nie dłużej niż do czasu zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania. Po tym czasie jedynie w celach związanych z dochodzeniem, obroną czy ustaleniem wzajemnych roszczeń przez okres ich przedawnienia.
9.	Zapewnienie bezpieczeństwa w Serwisie.	Chodzi m.in. o zapobieganie rozprowadzaniu złośliwych kodów, treści, a także przeciwdziałanie uszkodzeniu Serwisu.	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO	Do czasu zgłoszenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania oraz po tym terminie w celu obrony przed roszczeniami przez okres ich przedawnienia.

Czy istnieje obowiązek podania danych?

Podanie jakichkolwiek danych osobowych w Serwisie jest całkowicie dobrowolne jednak może okazać się niezbędne do realizacji konkretnych celów wskazanych powyżej, w szczególności niezbędne do świadczenia przez Usługodawcę Usług.

Odbiorcy danych

W zakresie przetwarzania Twoich danych możemy korzystać z tzw. procesorów, którzy w nasze polecenie dostarczają nam elementy usług bądź świadczą je w całości realizując przy tym proces przetwarzania. Zawarliśmy umowy z naszymi procesorami – oznacza to, że podmioty te nie mogą nic zrobić z Twoimi danymi osobowymi poza udzielonym przez nas uprawnieniem do przetwarzania. Nie mogą też udostępniać Twoich danych żadnemu podmiotowi trzeciemu poza nami (chyba, że przepisy prawa stanowią inaczej) oraz są zobowiązani do zachowania pełnej poufności i bezpieczeństwa przechowywania danych przez okres prowadzonej współpracy, a po jej zakończeniu do zwrotu otrzymanych informacji lub ich usunięcia.

W niektórych okolicznościach możemy być prawnie zobowiązani do udostępniania informacji o Tobie – na przykład na mocy orzeczenia sądowego, przepisów prawa lub decyzji organu publicznego. W każdym przypadku upewniamy się, że mamy legalne podstawy do dzielenia się informacjami o Tobie i dokumentujemy nasze decyzje.

Przekazanie danych do tzw. państwa trzeciego

W zakresie realizacji celów przetwarzania możemy przekazywać Twoje dane osobowe do naszych dostawców lub usługodawców mających siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). W każdym przypadku, gdy Twoje dane będą mogły się znaleźć poza EOG poinformujemy Cię o tym.

Jednocześnie dbając o bezpieczeństwo Twoich danych ściśle przestrzegamy zasad ich transferu wynikających wprost z RODO i przekazujemy dane wyłącznie tam, gdzie stopień zabezpieczenia jest gwarantowany zgodnie z decyzjami Komisji Europejskiej (np. do USA jedynie do podmiotów znajdujących się na tzw. [Privacy Shield list](#)).

Twoje uprawnienia

Zgodnie z przepisami prawa ochrony danych osobowych przysługują Ci konkretne uprawnienia w zależności od podstawy przetwarzania dotyczących Ciebie danych.

Prawo dostępu

Masz prawo dowiedzieć się, czy używamy lub przechowujemy Twoje dane osobowe – tzw. prawo dostępu. Korzystając z tego prawa możesz poprosić nas również o kopię swoich danych.

Prawo do sprostowania

Możesz kwestionować dokładność oraz treść przetwarzanych przez nas danych i prosić o ich poprawienie lub usunięcie. Jest to tak zwane „prawo do sprostowania”. Jeśli Twoje dane są niekompletne, możesz też poprosić nas o ich uzupełnienie np. dodając nowe informacje bądź też modyfikując już posiadane.

Prawo do usunięcia danych

Możesz poprosić nas, byśmy usunęli Twoje dane. Uprawnienie to jest znane też jako tzw. „prawo do bycia zapomnianym” i nie jest absolutne. Zgodnie z RODO uprawnienie do usunięcia danych jest skuteczne m.in. w następujących okolicznościach, gdy:

- 1) nie potrzebujemy już Twoich danych,
- 2) początkowo wyraziłeś zgodę na przetwarzanie, ale teraz ją wycofałeś,
- 3) sprzeciwiłeś się wykorzystaniu Twoich danych,
- 4) przetwarzaliśmy Twoje dane niezgodnie z prawem.

Możemy odmówić Ci realizacji uprawnienia do „bycia zapomnianym” w następujących okolicznościach:

- 1) kiedy jesteśmy na mocy przepisów prawa zobowiązani do przechowywania Twoich danych,
- 2) przechowywanie danych jest niezbędne do ustalenia, wykonania lub obrony roszczeń.

Prawo do ograniczenia przetwarzania

Masz uprawnienie do ograniczenia sposobu oraz zakresu w jakim wykorzystujemy Twoje dane, szczególnie w przypadku jeśli obawiasz się o prawdziwość posiadanych przez nas informacji lub sposobu ich użycia. Jeśli to konieczne, możesz również skierować wniosek o usunięcie niektórych informacji o Tobie (patrz „prawo do usunięcia danych”). Prawo to jest ściśle powiązane z twoimi uprawnieniami do kwestionowania dokładności Twoich danych i możliwości wyrażenia sprzeciwu wobec ich użycia.

Prawo sprzeciwu wobec przetwarzania

W pewnych okolicznościach masz prawo sprzeciwić się przetwarzaniu (wykorzystywaniu) Twoich danych np. w sytuacji, gdy nie zgadzasz się na przetwarzania w oparciu o prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Jeśli Twój sprzeciw będzie zasadny, musimy zaprzestać używania Twoich danych w celu, w którym pierwotnie były one przetwarzane, chyba że jesteśmy w stanie podać powody uzasadniające dalsze wykorzystanie Twoich danych pomimo skierowanych zastrzeżeń.

Prawo do przenoszenia danych

Masz prawo do uzyskania dotyczących Cię danych osobowych w sposób dostępny i możliwy do odczytania np. w postaci pliku excel. Masz również prawo poprosić nas o przeniesienie Twoich danych do innego podmiotu – zrobimy to, jeśli przeniesienie jest, jak mówi RODO, "technicznie wykonalne". Prawo to dotyczy tylko tych informacji, które nam przekazałeś na podstawie zgody lub w zakresie realizacji bądź negocjacji warunków umowy, a przetwarzanie ich odbywa się w sposób zautomatyzowany.

Prawo cofnięcia zgody

Jeżeli Twoje dane są przetwarzane na podstawie udzielonej zgody możesz dodatkowo skorzystać z prawa jej cofnięcia w dowolnym momencie – pamiętaj, że cofnięcie to jednak nie ma wpływu na zgodność przetwarzania przed jego dokonaniem.

Prawo złożenia skargi do organu nadzorczego

Pracujemy zgodnie z wysokimi standardami, jeśli chodzi o przetwarzanie Twoich danych osobowych. Jeżeli masz pytania lub wątpliwości, skontaktuj się z nami, a na pewno odpowiemy.

Jeśli pozostaniesz niezadowolony wobec treści odpowiedzi bądź realizacji przysługującego Ci uprawnienia, możesz złożyć skargę do właściwego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych – w Polsce do [Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych](#).

Realizacja Twoich uprawnień

Możesz poprosić o realizację przysługujących Ci uprawnień w formie ustnej lub pisemnie. Jeśli przekażesz nam swoją prośbę ustnie, zalecamy, abyś przesłał ją również na piśmie lub w wiadomości email – tak, aby pozostawić wyraźny ślad korespondencji. Dostarczy nam to również potwierdzenia Twojego stanowiska lub żądań oraz umożliwi odpowiedzieć na Twoje wnioski i zgodnie z treścią Twoich oczekiwań w jak najkrótszym terminie.

Nie pobieramy opłat za realizację Twoich uprawnień i staramy się przekazywać informacje w terminie nie dłuższym niż miesiąc – jeżeli okaże się, że będziemy potrzebować więcej czasu poinformujemy Cię o tym. W określonych przypadkach możemy pobrać stosowną opłatę np. w sytuacji ponownego żądania kopii danych – jednak wcześniej Cię o niej poinformujemy.

W celu uzyskania informacji w zakresie przetwarzania można wykorzystać poniższe kanały komunikacji:

telefon: (22) 355 16 37

e-mail: iodo@promise.pl

pocztą: ul. Domaniewska 44A, 02-672 Warszawa

Pliki Cookies

Serwis korzysta z plików Cookies stanowiących dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Klienta. Pliki Cookies zazwyczaj zawierają nazwę

strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

Podmiotami zamieszczającymi informacje w formie plików Cookies w urządzeniu z wykorzystaniem którego korzystasz z Serwisu oraz uzyskującymi do nich dostęp jest Usługodawca oraz jego partnerzy m.in. świadczący usługi analityczne, reklamodawcy, twórcy aplikacji.

Wykorzystywanie

Pliki Cookies wykorzystywane są w celu:

- 1) świadczenia usług Serwisu,
- 2) ułatwienia korzystania z Serwisu podczas jego przeglądania,
- 3) późniejszej identyfikacji w przypadku ponownego połączenia się Serwisu z urządzeniem na którym zostały zapisane,
- 4) tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Klienci Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury oraz zawartości,
- 5) dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do określonych preferencji Klientów oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych, dostosowanych do indywidualnych potrzeb Klienta,
- 6) prezentacji reklam, m.in. w sposób uwzględniający zainteresowania Klienta,
- 7) wymiany informacji z partnerami w celu pośredniczenia w świadczeniu ich usług z wykorzystaniem Serwisu.

Rodzaje Cookies

W ramach Serwisu możemy wykorzystywać następujące rodzaje plików Cookies:

- 1) „sesyjne” – które przechowywane są w urządzeniu końcowym Klienta do czasu opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia przeglądarki internetowej,
- 2) „trwałe” – przechowywane w urządzeniu końcowym Klienta przez czas określony w parametrach plików Cookies lub do czasu ich usunięcia przez Klienta,
- 3) „wydajnościowe” – umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu,
- 4) „funkcjonalne” – umożliwiające zapamiętanie wybranych przez Klienta ustawień i personalizację interfejsu Klienta,
- 5) „własne” – zamieszczane przez Serwis,
- 6) „zewnętrzne” – pochodzące z witryny zewnętrznej niż Serwis.

Zarządzanie ustawieniami przeglądarki

Oprogramowanie do przeglądania stron internetowych tj. przeglądarka internetowa, zazwyczaj domyślnie dopuszcza przechowywanie plików Cookies w urządzeniu końcowym Klienta. Możesz dokonać zmiany ustawień w tym zakresie. Przeglądarka internetowa umożliwia usunięcie plików Cookies. Możliwe jest także automatyczne blokowanie plików Cookies. Szczegółowe informacje na ten temat zawiera pomoc lub dokumentacja stosowanej przez Ciebie przeglądarki internetowej.