

KLAUZULA INFORMACYJNA – WSPARCIE TECHNICZNE I OBSŁUGA HELP DESKU

Stosownie do art. 13 ust. 1 i 2 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, dalej „RODO”, informujemy, w jaki sposób przetwarzać będziemy Państwa dane osobowe jako ich administrator.

Administrator danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest B&B P. S. A. z siedzibą w Piekarach Śląskich (41-946) przy ul. Walentego Roździeńskiego 2A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001074493, posiadającą NIP: 4980276723, REGON: 527160431, o kapitale akcyjnym : 20 000,00 PLN

Administrator nie powołał Inspektora Ochrony Danych.

Administrator wyznaczył Pełnomocnika do spraw bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych. Z Pełnomocnikiem można się skontaktować poprzez:

- e-mail: rodo@b-and-b.pl
- telefonicznie pod numerem **+48 601 565 105**
- pisemnie pod adresem siedziby Administratora.

Pełnomocnik zapewnia pełną poufność komunikacji z osobami, których dane dotyczą oraz zachowanie tajemnicy.

Cele, podstawa prawna przetwarzania danych osobowych i okres przechowywania danych

1. Pani/Pana dane będą przetwarzane wyłącznie w celach:
 - a) obsługi zgłoszenia, diagnozowania problemów i pomocy technicznej (helpdesk/serwis): cel ten wynika z konieczności realizacji umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub podjęcia działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) rozpatrywania reklamacji: realizacja obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - c) analitycznych i statystycznych: (np. badanie jakości obsługi Help Desku), co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - d) dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi: co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
2. Pani/Pana dane będą przechowywane przez czas niezbędny do rozwiązania zgłoszenia technicznego, a po tym okresie przez czas wynikający z przepisów prawa (np. przedawnienia roszczeń lub przepisów podatkowych).

Odbiorcy danych osobowych

1. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych są nasi pracownicy i współpracownicy (Partnerzy) upoważnieni do dostępu do danych, ze względu na rodzaj powierzonych im obowiązków służbowych i zleceń wynikających z zapisów umowy o współpracy.

2. Pani/Pana dane mogą być przekazywane wyłącznie zaufanym podmiotom zewnętrznym, które wspierają Administratora w obsłudze Help Desku, tj.: dostawcy systemów informatycznych i oprogramowania do obsługi zgłoszeń (CRM / Help Desk), dostawcy usług hostingowych i poczty elektronicznej oraz podmioty świadczące usługi doradcze lub prawne (w razie konieczności).
3. Dane mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym na podstawie prawa, w tym organom publicznym lub podmiotom uprawnionym do żądania dostępu lub otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, np. Państwowa Inspekcja Pracy, sądy, organy ścigania.

Przekazywanie danych do Państw trzecich

Pani/Pana dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane poza obszar EOG ani udostępniane organizacjom międzynarodowym. W przypadku jednak, gdy administrator korzysta z dostawców usług spoza obszaru EOG, które nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, przekazanie danych osobowych ww. podmiotom odbywa się na podstawie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, przez co podlegają odpowiednim zabezpieczeniom w zakresie ochrony prywatności oraz praw i wolności osób, których dotyczą.

Prawa osób, których dane dotyczą, w tym dostępu do danych osobowych.

1. Przysługuje Pani/Panu:
 - a) prawo dostępu do treści swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
 - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych,
 - c) prawo do usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - d) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, z przyczyn związanych z szczególną sytuacją osoby, której dane dotyczą w przypadku, kiedy administrator przetwarza dane w oparciu o swój prawnie uzasadniony interes.
2. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Pełnomocnikiem. Dane kontaktowe zostały wskazane powyżej.
3. Przysługuje Pani/Panu ponadto prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, 00-114 Warszawa, ul. Stanisława Moniuszki 1A), w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza obowiązujące przepisy o ochronie danych osobowych.

Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych (takich jak imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu) jest w pełni dobrowolne. Jest jednak **niezbędne**, aby zgłoszenie zostało przyjęte i podlegało analizie celem uzyskania wsparcia technicznego. Bez tych danych obsługa zgłoszenia nie będzie możliwa.

Informacja o profilowaniu danych

Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.