

**KLAUZULA INFORMACYJNA**  
**W SPRAWIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**  
**OSÓB SKŁADAJĄCYCH REKLAMACJE, SKARGI I WNIOSKI**

**I. Administrator Danych Osobowych**

1. Administratorem Danych Osobowych osób uprawnionych do złożenia reklamacji, skarg lub wniosków, które za przedmiot mają usługi świadczone wyłącznie przez MDA S.A jest Spółka Małopolskie Dworce Autobusowe S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków (dalej jako **Administrator Danych**).
2. Administratorem Danych Osobowych osób uprawnionych do złożenia reklamacji, skarg lub wniosków, które za przedmiot mają usługi przewozu jest Przewoźnik który wykonuje przewóz osób i rzeczy, z którym osoba uprawniona ma zawartą umowę przewozu (dalej jako **Administrator Przewoźnik**).

Z Administratorem Danych można kontaktować się:

- 1) pod adresem korespondencyjnym: ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków
- 2) pod adresem poczty elektronicznej: [iodo@mda.malopolska.pl](mailto:iodo@mda.malopolska.pl)

Z Administratorem Przewoźnikiem można kontaktować się pod adresem wskazanym na umowie przewozu lub na stronie internetowej Przewoźnika, z którym osoba uprawniona do złożenia reklamacji, skarg lub wniosków ma zawartą umowę przewozu.

**II. Cele, podstawy prawne oraz okres retencji przetwarzania danych osobowych**

Administrator Danych przetwarza dane osobowe:

- 1) W celu przyjęcia, rozpatrzenia zgłoszenia, wyjaśnienia wszystkich okoliczności sprawy, udzielenia odpowiedzi oraz podjęcia ewentualnych innych działań niezbędnych do załatwienia sprawy – na podstawie zgody wyrażonej przez uprawnionego do złożenia reklamacji, skargi lub wniosku, przy czym przez wysłanie zgłoszenia do Administratora Danych zgłaszający wyraźnie potwierdza, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w tym zgłoszeniu oraz innych informacji niezbędnych do rozpatrzenia tego zgłoszenia (art. 6 ust. 1 lit. a w zw. z art. 4 pkt 11 RODO) – przez okres niezbędny do załatwienia sprawy;
- 2) Jeżeli zgłoszenie zawiera dane osobowe szczególnych kategorii, w szczególności dane o stanie zdrowia, niezależnie od tego, czy są to dane zawarte w treści zgłoszenia, czy w załączonej do zgłoszenia dokumentacji, zgoda ta musi być udzielona wyraźnie, wprost przez osobę składającą skargę lub reklamację poprzez zamieszczenie na dokumencie zawierającym dane o stanie zdrowia (w tym o stopniu niepełnosprawności) odpowiedniego oświadczenia o treści:

„Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym danych szczególnych kategorii, zawartych w moim zgłoszeniu – skardze, reklamacji lub wniosku, oraz danych niezbędnych do rozpatrzenia mojego zgłoszenia przez Administratora Danych (art. 6 ust. 1 lit. a oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO)”.

- 3) Wyrażone zgody mogą zostać cofnięte w każdym czasie, lecz bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed ich cofnięciem; cofnięcie zgody uniemożliwi dalsze rozpatrywanie skargi, reklamacji lub wniosku przez Administratora Danych;
- 4) Dane zawarte w zgłoszeniu oraz przetwarzane w celu wyjaśnienia okoliczności zdarzenia i rozpatrzenia zgłoszenia mogą być dalej przetwarzane przez Administratora Danych w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych bezpośrednio lub pośrednio ze zgłoszeniem, czego podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f, a w przypadku danych szczególnych kategorii – art. 9 ust. 2 lit. f RODO- przez okres:
  - a) roku od udzielenia odpowiedzi- w sprawach standardowych, jeżeli zgłaszający nie wystąpi z dalszymi żądaniem lub skargami, przy czym w przypadku dokumentacji dotyczącej rozliczenia reklamacji okres

ten wynika z ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości;

- b) przedawnienia roszczeń, wynikający z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny oraz z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, przy czym w przypadku toczących się postępowań – do czasu prawomocnego zakończenia się postępowania oraz do momentu upływu nowych okresów przedawnienia roszczeń – w sprawach skomplikowanych, niestandardowych lub jeżeli zgłaszający wystąpił z dalszymi roszczeniami, skargami lub wystąpił na dalszą ścieżkę postępowania przed organami państwowymi.

### III. Ujawnienie danych osobowych

1. Administrator Danych może ujawniać dane osobowe zgłaszających w przypadku podjęcia postępowania przez zgłaszającego lub przez Administratora Danych zgodnie z obowiązkiem lub uprawnieniami przysługującymi Administratorowi Danych, wynikającymi z przepisów prawa, zewnętrznym kancelariom prawnym współpracującym z Administratorem Danych, operatorom pocztowym, kurierom.
2. Dane osobowe zgłaszających mogą być ujawniane podmiotom współpracującym z Administratorem Danych na podstawie pisemnych umów powierzenia danych osobowych, w celu realizacji określonych w umowie zadań i usług na rzecz Administratora Danych, a w szczególności w zakresie obsługi IT, obsługi administracyjnej, obsługi prawnej lub doradczej.

### IV. Prawa osób, których dane osobowe dotyczą

1. Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo:
  - 1) **dostępu**- uzyskania od Administratora Danych potwierdzenia, czy przetwarzane są jej dane osobowe. Jeżeli dane o osobie są przetwarzane, jest ona uprawniona do uzyskania dostępu do nich oraz uzyskania następujących informacji: o celach przetwarzania, kategoriach danych osobowych, odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane zostały lub zostaną ujawnione, o okresie przechowywania danych lub o kryteriach ich ustalania, o prawie do żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych przysługujących osobie, której dane dotyczą, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania (art. 15 RODO);
  - 2) **do otrzymania kopii danych**- uzyskania kopii danych podlegających przetwarzaniu, przy czym pierwsza kopia jest bezpłatna, a za kolejne kopie Administrator Danych może nałożyć opłatę w rozsądnej wysokości, wynikającą z kosztów administracyjnych (art. 15 ust. 3 RODO);
  - 3) **do sprostowania** – żądania sprostowania dotyczących jej danych osobowych, które są nieprawidłowe, lub uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO);
  - 4) **do usunięcia danych** – żądania usunięcia jej danych osobowych, jeżeli Administrator Danych nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania (art. 17 RODO);
  - 5) **do ograniczenia przetwarzania** – żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO), gdy:
    - a) osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych- na okres pozwalający Administratorowi Danych sprawdzić prawidłowość tych danych,
    - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się ich usunięciu, żądając ograniczenia ich wykorzystywania,
    - c) Administrator Danych nie potrzebuje już danych, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,
    - d) osoba której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania- do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora Danych są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą;
  - 6) **do sprzeciwu**- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w prawnie uzasadnionych celach Administratora Danych, z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją.

Wówczas Administrator Danych dokonuje oceny istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osób, których dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Jeżeli zgodnie z oceną interesy osoby, której dane dotyczą, będą ważniejsze od interesów Administratora Danych, Administrator Danych będzie zobowiązany zaprzestać przetwarzania danych w tych celach (art. 21 RODO)

2. Aby skorzystać z wyżej wymienionych praw, osoba, której dane dotyczą, powinna skontaktować się, wykorzystując podane dane kontaktowe, z Administratorem Danych i poinformować go, z którego prawa i w jakim zakresie chce skorzystać.

#### **V. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych**

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do organu nadzoru, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie, ul. Stawki 2, z którym można kontaktować się w następujący sposób:

1. listownie: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa;
2. przez elektroniczną skrzynkę podawczą dostępną na stronie [www.uodo.gov.pl/p/kontakt](http://www.uodo.gov.pl/p/kontakt);

#### **VI. Inspektor ochrony danych**

W każdym przypadku osoba, której dane dotyczą, może również skontaktować się bezpośrednio z Inspektorem ochrony danych Administratora Danych:

- 1) e-mailowo pod adresem poczty elektronicznej: [iodo@mda.malopolska.pl](mailto:iodo@mda.malopolska.pl)
- 2) na wyżej podany adres korespondencyjny z dopiskiem: Inspektor ochrony danych.

W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych w ramach procedury rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków, które mają za przedmiot usługi przewozu osób i rzeczy, z Inspektorem Ochrony danych wyznaczonym przez Administratora Przewoźnika można kontaktować się pod adresem wskazanych na umowie przewozu lub na stronie internetowej Przewoźnika.