

POLITYKA PRYWATNOŚCI SERWISU

Niniejsza Polityka Prywatności Serwisu (zwana również „Polityką Prywatności”) określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych, przekazanych przez Użytkowników Serwisu www.ereklamacja.pl (zwany również „Serwisem”) w związku z korzystaniem z usług poprzez Serwis, jego podstron, zawieranych umów oraz świadczonych usług elektronicznych.

Niniejsza Polityka Prywatności określa również zasady i informacje dotyczące stosowania tzw. „plików cookies”.

Sformułowania użyte w niniejszej Polityce Prywatności, pisane wielką literą, mają znaczenie nadane w „Regulaminie świadczenia usług” (chyba że co innego wynika z treści niniejszej Polityki).

I. Informacje ogólne

1. W trosce o bezpieczeństwo powierzonych danych i poszanowanie prywatności Użytkowników Serwisu opracowano wewnętrzne procedury i zalecenia, które mają zapobiec udostępnieniu danych osobom nieupoważnionym. **ClaimHub Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej również jako: ClaimHub Sp. z o.o.)** kontroluje wykonywanie tych procedur i stale sprawdza ich zgodność z odpowiednimi aktami prawnymi – w szczególności Rozporządzeniem 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 (zwane dalej również „Rozporządzeniem”), ustawą o ochronie danych osobowych, ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także wszelkiego rodzaju innych aktów wykonawczych i aktów prawa wspólnotowego.
2. Dane będą przetwarzane z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa, które określono w szczególności w ww. Rozporządzeniu oraz w wydanych na jego podstawie przepisach wykonawczych.
3. Polityka Prywatności zawiera obowiązujące w Serwisie zasady zbierania i wykorzystywania danych o Użytkownikach oraz przy składaniu przez Użytkowników zamówień na usługi: **ClaimHub Sp. z o.o.** oraz korzystania z usług (w tym usług elektronicznych) świadczonych przez: **ClaimHub Sp. z o.o.**
4. W Serwisie mogą pojawiać się linki do innych stron internetowych. Takie strony internetowe działają niezależnie od Serwisu i nie są w żaden sposób nadzorowane przez Serwis. Strony te mogą posiadać własne polityki dotyczące prywatności oraz regulaminy, z którymi należy się odrębnie zapoznać.

II. Dane osobowe i Administrator Danych Osobowych

1. Administratorem Danych Osobowych (zwanym również „Administratorem”), zbieranych:
 - a) poprzez dane Użytkownika dobrowolnie wprowadzone w formularzach informacyjnych;
 - b) poprzez gromadzenie plików cookiesjest:

ClaimHub Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

z siedzibą przy ul. Ignacego Mościckiego 1, 24-110 Puławy, Polska

KRS 0000862395, NIP 5272937309, REGON 387158920

2. Z Administratorem Danych Osobowych można skontaktować się w następujący sposób:
 - o telefon: +48 880 257 296
 - o e-mail: kontakt@ereklamacja.pl

- przesyłając korespondencję na adres: **ul. Ignacego Mościckiego 1, 24-110 Puławy.**
- 3. Administrator Danych Osobowych może przechowywać następujące dane osobowe Użytkowników i/lub Klientów:
 - a) korzystających z Serwisu,
 - b) dane osobowe wprowadzone w Formularzu rejestracji indywidualnego Konta i/lub przy składaniu Zamówienia (w szczególności: imię i nazwisko, adres e-mail, adres do doręczenia Zamówienia), a w przypadku Klientów niebędących Konsumentami dodatkowo nazwa firmy i NIP, jak również inne dane pozyskane w trakcie korzystania z Serwisu;
 - c) dane osobowe podane w celu korzystania z usług elektronicznych (takich jak Konto) podawane podczas nawiązywania umowy o świadczenie usług, realizacji umowy, korzystania z Formularza kontaktowego lub przekazywane podczas składania reklamacji (imię i nazwisko, adres e-mail);
 - d) inne dane, w szczególności uzyskane w oparciu o aktywność Klienta w Internecie, w tym uzyskane za pośrednictwem Serwisu lub innych kanałów komunikacji z Klientem, z wykorzystaniem technologii cookies i podobnych;
- 4. Przekazanie danych osobowych do **ClaimHub Sp. z o.o.** jest dobrowolne, z tym zastrzeżeniem, że niepodanie określonych danych w formularzu danych w procesach, w których przetwarzane są dane osobowe uniemożliwi realizację usługi, w tym również zawarcie i/lub wykonanie umowy o realizację usługi.
- 5. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
 - a) zawarcia i wykonania umowy/umów o świadczenie usług na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą i w celu realizacji umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a i b Rozporządzenia);
 - b) dokonania rejestracji Konta w Serwisie w celu utworzenia indywidualnego Konta i zarządzania tym Kontem (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - c) zawarcia i realizacji Umowy/Umów świadczenia usług, w tym na etapie składania zamówienia, potwierdzenia zamówienia, zawieranie umowy, realizacji umowy, rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych oraz o odstąpieniu od umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia);
 - d) poprawy jakości świadczonych usług poprzez prowadzenie analiz aktywności Uczestników w Serwisie w celu poprawy stosowanych funkcjonalności oraz jakości świadczonych usług (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - e) korzystania z Formularza kontaktowego lub poczty mailowej w celu odpowiedzi na zapytanie (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia);
 - f) złożenia eReklamacji w celu obsługi procesu reklamacyjnego (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia);
 - g) złożenia wniosku o odstąpienie od umowy świadczenia usług w celu wykonania prawnego obowiązku ciążącego na Administratorze Danych Osobowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia);
 - h) ustalenia/dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, związanymi z zawartą z Panią/Panem umową/umowami lub z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych - ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu **ClaimHub Sp. z o.o.** (podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f RODO), którym jest możliwość ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
- 6. Dane osobowe będą przechowywane:
 - a) do czasu wykonania umowy/umów do momentu jej/ich rozwiązania lub wygaśnięcia;

- b) w przypadku ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy/umów lub roszczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych albo do momentu wniesienia sprzeciwu;
 - c) do czasu wypełnienia ciążących na **ClaimHub Sp. z o.o.** obowiązków prawnych - do momentu wygaśnięcia obowiązków przechowywania danych wynikających z przepisów prawa.
7. Dostęp do Danych Osobowych mogą mieć:
- a) upoważnieni pracownicy Administratora Danych Osobowych;
 - b) podmioty uprawnione do otrzymania Danych Osobowych na podstawie przepisów prawa;
 - c) dostawcy usług prawnych i doradczych koniecznych do wykonania świadczonych przez **ClaimHub Sp. z o.o. usług**,
 - d) dostawcy usług prawnych i doradczych wspierający Administratora w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelarie prawne, podatkowe, firmy windykacyjne).
8. Użytkownikowi Serwisu przysługują następujące prawa:
- a) dostęp do treści danych osobowych, ich sprostowania (poprawienia, uzupełniania), ograniczenia ich przetwarzania lub usunięcia;
 - b) do przenoszenia danych osobowych, których Pani/Pan dostarczyła/dostarczył **ClaimHub Sp. z o.o.** (podstawa prawna art. 20 RODO);
- W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z **ClaimHub Sp. z o.o.** Dane kontaktowe wskazane są powyżej.
- c) do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w przypadku uznania, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza RODO.
9. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych opartego na art. 6 ust. 1 lit. e) lub f), w tym profilowania na podstawie tych przepisów.
10. Administrator nie przekazuje zebranych danych poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego, chyba, że dostawa Towarów na wyraźne życzenie Klienta ma być dokonana poza ten obszar.

III. Mechanizm cookies

1. Pliki Cookies (ciasteczka) to informacje tekstowe w postaci plików tekstowych, wysyłane przez serwer i zapisywane po stronie osoby odwiedzającej stronę Serwisu (np. na dysku twardym komputera, laptopa, czy też na pamięci smartfona – w zależności z jakiego urządzenia korzysta odwiedzający Serwis).
2. Administrator może przetwarzać dane zawarte w plikach Cookies podczas korzystania przez odwiedzających z Serwisu w następujących celach:
 - a) identyfikacji Użytkowników jako zalogowanych w Serwisie i pokazywania, że są zalogowani;
 - b) zapamiętywania danych z wypełnianych formularzy zamówienia, ankiet lub danych logowania do Serwisu;
 - c) prowadzenia anonimowych statystyk przedstawiających sposób korzystania z Serwisu.
3. Standardowo większość przeglądarek internetowych dostępnych na rynku domyślnie akceptuje zapisywanie plików Cookies. Każdy ma możliwość określenia warunków korzystania z plików Cookies za pomocą ustawień własnej przeglądarki internetowej. Oznacza to, że można częściowo

ograniczyć (lub całkowicie wyłączyć możliwość zapisywania plików Cookies – w tym ostatnim wypadku jednak może to mieć wpływ na niektóre funkcjonalności Serwisu).

4. Ustawienia przeglądarki internetowej w zakresie plików Cookies są istotne dla zgody na korzystanie z plików Cookies przez Serwis – zgodnie z przepisami taka zgoda może być również wyrażona poprzez ustawienia przeglądarki internetowej. W braku wyrażenia takiej zgody należy odpowiednio zmienić ustawienia przeglądarki internetowej w zakresie plików Cookies.

IV. Zmiany Polityki Prywatności i postanowienia końcowe

1. Użytkownik korzystający z Serwisu oświadcza, iż zapoznał się, rozumie i akceptuje niniejszą Politykę Prywatności Serwisu.
2. **ClaimHub Sp. z o.o.** zastrzega prawo do zmiany w Polityce Prywatności, na które może wpłynąć rozwój technologii internetowej, ewentualne zmiany prawa w zakresie ochrony danych osobowych oraz rozwój Serwisu. **ClaimHub Sp. z o.o.** informuje o wszelkich zmianach w sposób widoczny i zrozumiały.