

## **Co to są dane osobowe?**

Dane osobowe to informacje, które pozwalają Państwu zidentyfikować. To może być cokolwiek, od imienia i nazwiska, adresu e-mail czy numeru telefonu, po rodzaje zamówień, które Państwo złożyli.

## **Kim jest administrator danych osobowych? Kto jest administratorem moich danych osobowych?**

Administrator danych osobowych to osoba lub podmiot, które decydują, po co używają danych osobowych i w jaki sposób z nich korzystają – także o tym, ile ich zbierają, jak długo trzymają, a także komu i po co je udostępniają.

Administratorem Państwa danych osobowych jesteśmy my, KTK Polska Sp. z o.o.

## **Po co Wam moje dane osobowe?**

Państwa dane osobowe będziemy przetwarzali, aby:

- Zrealizować umowę zakupu naszych produktów;
- Obsługiwać reklamacje i zwroty sprzedanych produktów;
- Konsultować się w sprawach związanych z korzystaniem z produktu;
- Wypełnić nasze obowiązki podatkowe i rachunkowe.

Ponadto, przetwarzamy Państwa dane w naszym własnym, uzasadnionym interesie. Robimy to, aby:

- Umożliwić opłacenie zamówienia on-line,
- Poprawiać jakość obsługi klienta i oferowanych produktów;
- Ułatwiać korzystanie z naszych sklepów internetowych;
- Ubezpieczyć zamówione produkty;
- Unikać oszustw i wyłudzeń,
- Ustalać, dochodzić i bronić naszych roszczeń w trakcie postępowań sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych.

Ponadto, gdy wyrazicie Państwo na to swoją zgodę, będziemy wykorzystywali Państwa dane również w celu wysyłki informacji handlowych.

## **Czy to, że korzystacie z moich danych osobowych, jest na pewno zgodne z prawem?**

Tak, dbamy o to, aby przestrzegać polskich i europejskich przepisów prawa. Naszą podstawą jest ogólne rozporządzenie o ochronie danych (powszechnie znane jako RODO).

- Zgodnie z art. 1 ust. b RODO, możemy przetwarzać dane osobowe, gdy jest to niezbędne do wykonania umowy. W tym przypadku, będzie to umowa sprzedaży naszych towarów. Nie będziemy mogli skompletować zamówienia, przesłać go, rozliczyć i legalnie opodatkować, bez wykorzystywania Państwa danych osobowych.
- Zgodnie z art. 1 ust. c RODO, możemy (a nawet – musimy) przetwarzać Państwa dane osobowe, gdy nakazuje nam to prawo. Tak dzieje się w przypadku wystawiania faktur i dokumentów celno-skarbowych, na których muszą się znaleźć Państwa dane. Gdybyśmy ich nie sporządzali, złamalibyśmy polskie prawo.

- Ponadto, zgodnie z art. 1 ust. f RODO, możemy przetwarzać dane osobowe, gdy jest to niezbędne do zrealizowania naszych własnych, prawnie uzasadnionych interesów. Interesy te wymieniliśmy już w odpowiedzi na poprzednie pytanie.
- Zgodnie z art. 1 ust. a RODO, gdy wyrażą Państwo zgodę na przetwarzanie danych osobowych, to jest to dla nas podstawa do przetwarzania Państwa danych. Tak się dzieje w przypadku wysyłania informacji handlowej.

### **Jakich danych na mój temat będziecie używać?**

Zgodnie z RODO, możemy wykorzystywać tylko i wyłącznie te dane, które są nam absolutnie niezbędne. W przypadku zamówień, będą to:

- Imię i nazwisko;
- Adres dostawy;
- Adres e-mail – chyba że klient zadeklarował jego brak;
- Numer telefonu;
- Wielkość zamówienia, rodzaj zamówionych produktów;
- Informacja, czy klient jest zwolniony z akcyzy;
- Sposób dokonania płatności;
- łączna należność do opłacenia;

Jeżeli zadeklarują Państwo, że są zwolnieni z akcyzy, będziemy potrzebowali dodatkowej informacji, z jakiego tytułu są Państwo zwolnieni.

Gdy będą chcieli Państwo skorzystać ze zwolnienia z podatku akcyzowego, ponieważ zakupiony towar zostanie wykorzystany w gospodarstwie domowym do celów opałowych, będziemy ponadto przetwarzali numer Państwa dowodu osobistego oraz numer PESEL. Więcej informacji na ten temat odnajdziecie Państwo w dalszych odpowiedziach.

Dla klientów, którzy zamówili produkty on-line, przetwarzamy dodatkowo informacje na temat klikniętych produktów, co pozwala nam na sporządzanie wewnętrznych statystyk, aby jeszcze lepiej świadczyć nasze usługi. Zbieramy również adres IP z którego wykonano zamówienie, wersję wykorzystywanego systemu operacyjnego i przeglądarki oraz użytkowany silnik renderowania stron internetowych – używamy tych informacji tylko po to, aby dodatkowo identyfikować osoby składające zamówienie i przeciwdziałać oszustwom, a także do sporządzania anonimizowanych statystyk użytkowania sklepów.

### **Czy muszę podać Wam moje dane osobowe? Co się stanie, gdy ich nie podam błędne?**

Niepełne lub błędne dane uniemożliwia realizację zamówienia lub spowodują, że zamówienie zostanie błędnie zrealizowane, w tym – źle rozliczone, nieprawidłowo skompletowane lub przetransportowane w złe miejsce.

### **Co z numerem dowodu osobistego oraz numerem PESEL? Czy muszę podać je podczas zamówienia? Co się stanie, gdy ich nie podam?**

Przed wszystkim, podanie tych informacji nie jest bezwzględnie konieczne, aby zamówić towar. Bez nich nie będziemy jednak mogli odliczyć od Państwa zamówienia opłaty akcyzowej, gdy zamówią Państwo jednorazowo więcej niż 200 kg produktu na cele opałowe w gospodarstwie domowym.

Nie jest to nasz wybór, ale obowiązek prawny. Wynika on z nowelizacji ustawy o podatku akcyzowym, która weszła w życie w dniu 1 stycznia 2019 r.

Zgodnie z art. 31a ust. 3c tej ustawy, Państwa numer dowodu osobistego (lub nazwa i numer innego dokumentu stwierdzającego tożsamość) oraz numer PESEL (jeżeli został nadany) musi znaleźć się na Państwa oświadczeniu, że nabywane wyroby węglowe są przeznaczone do celów uprawniających do zwolnienia od akcyzy. Podpisane oświadczenie musimy później przechowywać i okazywać do wglądu organom kontroli skarbowej.

### **Komu ujawnicie moje dane osobowe?**

W trakcie przyjmowania i realizacji zamówienia, dane osobowe klientów są ujawniane:

- Wewnątrz przedsiębiorstwa KTK Polska Sp. z o.o. – pracownikom odpowiedzialnym za obsłużenie zamówienia, jego udokumentowanie, skompletowanie, rozliczenie i archiwizację, a także dbającym o właściwą obsługę postępowań reklamacyjnych i zwrotów towarów;
- Dostawcom usług rozliczeniowych, hostingowych, poczty elektronicznej (e-mail), oprogramowania księgowo-podatkowego, oprogramowania infolinii, zewnętrznym firmom audytorskim;
- Przedsiębiorstwom, które kompletują, oznaczają i wysyłają zamówione produkty;
- Przedsiębiorstwom kurierskim i logistycznym, Poczcie Polskiej;
- Innym przedsiębiorstwom z grupy kapitałowej KTK Konsalting.

### **Czy moje dane osobowe zostaną przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy?**

Tak, Państwa dane osobowe mogą trafić poza Europejski Obszar Gospodarczy. Dzieje się tak, ponieważ korzystamy ze wsparcia naszych międzynarodowych partnerów, a KTK Polska Sp. z o.o. jest częścią międzynarodowej grupy kapitałowej.

Część z naszych partnerów, będących odbiorcami Państwa danych, ma siedzibę i prowadzi działalność na terenie Stanów Zjednoczonych. Ponieważ wzięli oni udział w programie Tarczy Prywatności i certyfikują się na zgodność z jego postanowieniami, przekazywanie do nich danych osobowych zostało uznane przez Komisję Europejską za bezpieczne.

Pozostali z odbiorców Państwa danych osobowych znajdują się w państwach, do których przekazywanie danych osobowych nie zostało uznane za bezpieczne przez Komisję Europejską. Mimo to, dokładamy wspólnie wszelkich starań, aby Państwa dane były przetwarzane jedynie w nadrzędnym celu, jakim jest realizacja zamówienia, a także jego analiza oraz dokonanie ewentualnych zwrotów. Aby zabezpieczyć Państwa prawa i wolności, zawarliśmy z nimi umowę powierzenia przetwarzania, która zawiera standardowe klauzule zatwierdzone przez Komisję Europejską.

### **Czy mogę zobaczyć, jakie dane osobowe na mój temat znajdują się w Waszych rękach?**

Tak, mają Państwo prawo uzyskać dostęp do danych osobowych które Państwa dotyczą. Mogą również Państwo uzyskać kopię tych danych. Wystarczy zwrócić się do naszego konsultanta, drogą mailową lub telefoniczną. Proszę również przygotować informacje na temat numeru i wartości ostatniego zamówienia, których możemy potrzebować w celu weryfikacji Państwa tożsamości.

### **Jak długo będziecie trzymać moje dane osobowe?**

Dane osobowe, które dotyczą klientów detalicznych, są – co do zasady – przechowywane przez okres 5 lat po zakończeniu roku obrotowego, w którym dokonali Państwo zakupu naszych produktów. W razie kilku zakupów, istotna jest dokonania najpóźniejszego z nich.

Termin usunięcia danych może się jednak wydłużyć, gdy:

- Zostanie zgłoszona reklamacja – wówczas informacje na temat zamówienia będą gromadzone nie krócej niż 5 lat po odrzuceniu lub realizacji reklamacji;
- Zostanie zrealizowany zwrot – wówczas informacje na temat zwracanego zamówienia będą trzymane nie krócej niż 5 lat od dnia dokonania zwrotu;
- Wyrazicie Państwo zgodę na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego – wówczas dane osobowe będą gromadzone nie krócej niż 5 lat od dnia wycofania zgody;
- informacje związane z zamówieniem będą nam potrzebne do ustalania, dochodzenia i obrony naszych roszczeń – na okres niezbędny do tego, aby ustalać/bronić/dochozić naszych roszczeń;

### **Co zrobić, gdy nie zgadzam się już na wykorzystywanie przez was moich danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego?**

W każdej chwili mają Państwo prawo wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Można to zrobić, klikając w link u dołu dowolnej z wiadomości e-mail, które do Państwa wysyłamy, a także kontaktując się mailowo lub telefonicznie z naszym konsultantem.

Prosimy pamiętać, że wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, które odbywało się przed tym wycofaniem.

### **Czy mogę poprawić dane osobowe na swój temat?**

Tak, wystarczy dać nam znać drogą mailową lub telefoniczną. Proszę również przygotować numer i wartość ostatniego zamówienia, w razie potrzeby dodatkowej weryfikacji Państwa tożsamości ze strony konsultanta.

### **Chciałbym przenieść moje dane osobowe do innej firmy. Czy jest to możliwe?**

Tak, zgodnie z prawem do przenoszenia danych osobowych, zwanym również prawem do „mobilności danych”, mają Państwo prawo otrzymać dane osobowe w ustrukturyzowanej formie, takim jak XML lub CSV. Możemy również przestać je w bezpieczny sposób do wskazanego administratora.

### **Jakie jeszcze prawa przysługują mi na mocy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO)?**

1. Prawo do usunięcia danych – jeżeli Państwa zdaniem nie ma podstaw do tego, abyśmy przetwarzali Państwa dane, mogą Państwo zażądać ich usunięcia;
2. Prawo do ograniczenia przetwarzania danych – mogą Państwo zażądać, abyśmy ograniczyli przetwarzanie danych osobowych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z Państwem działań, jeżeli:
  - a. Państwa zdaniem mamy nieprawidłowe dane na Państwa temat lub przetwarzamy je bezpodstawnie; lub
  - b. nie chcą Państwo, żebyśmy usunęli dane osobowe, bo są Państwu potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony własnych roszczeń; lub
  - c. na czas wniesionego przez Państwo sprzeciwu względem przetwarzania danych;
3. Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych:
  - a. Mają Państwo prawo sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego. Jeżeli skorzystasz z tego prawa – zaprzestaniemy przetwarzania danych w tym celu.
  - b. Mają Państwo prawo sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, w celach innych niż marketing bezpośredni. Powinni nam Państwo wówczas opisać swoją szczególną sytuację, która Państwa zdaniem uzasadnia zaprzestanie przez nas przetwarzania objętego sprzeciwem. Przystaniemy przetwarzać Państwa dane w tych celach, chyba że wykazemy, że podstawy przetwarzania przez nas Państwa danych są nadrzędne wobec Państwa praw lub też że Państwa dane są nam niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Aby skorzystać z tych praw, prosimy wysłać do nas wiadomość e-mail. Prosimy również przygotować numer i wartość ostatniego zamówienia, w razie potrzeby dodatkowej weryfikacji Państwa tożsamości ze strony konsultanta.

### **Z kim mogę skontaktować się w sprawie ochrony moich danych osobowych?**

KTK Polska Sp. z o.o. powołała niezależnego doradcę w sprawie ochrony danych osobowych, nazywanego inspektorem ochrony danych. Obecnie, funkcję tę pełni Pan Krzysztof Franek. Można się z nim skontaktować pod adresem e-mail [iod@ktkpolska.pl](mailto:iod@ktkpolska.pl).

### **Czy mogę wnieść skargę w związku z tym, w jaki sposób postępujecie z moimi danymi osobowymi?**

Jeżeli uważasz, że przetwarzamy Twoje dane niezgodnie z prawem, możesz złożyć w tej sprawie skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na adres: Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa.