

**INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH
PRZEZ BIURO OBSŁUGI KLIENTA POLSKIE KOLEJE LINOWE S.A.**

1. Informujemy, że administratorem danych osobowych w ramach działalności Biura Obsługi Klienta, w tym w szczególności w związku z kontaktem e-mailowym, telefonicznym oraz nagrywaniem rozmów (dalej: „Dane”) jest spółka Polskie Koleje Linowe S.A. z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D (dalej: „Administrator”).
2. W sprawach związanych z przetwarzaniem Danych możesz skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:
 - a) mailowo na adres: iodo@pkl.pl,
 - b) pisemnie na adres siedziby Administratora (podany wyżej).
3. Administrator w ramach działalności Biura Obsługi Klienta może przetwarzać następujące Dane:
 - a) dane identyfikacyjne (imię i nazwisko),
 - b) dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu),
 - c) inne dane podane w związku z kontaktem z Biurem Obsługi Klienta (np. w przypadku kontaktu w związku z zawartą umową / korzystaniem z usług - dane dotyczące tych usług, w przypadku kontaktu telefonicznego – Twój głos).
4. Twoje Dane zostały pozyskane bezpośrednio od Ciebie lub, w pozostałych przypadkach, mogły zostać przekazane przez podmiot będący ich odrębnym administratorem lub od innych osób (w szczególności od podmiotu lub osoby, która dokonała zakupu biletu w Twoim imieniu, lub która udostępniła Twoje Dane w celu zamieszczenia ich na bilecie).
5. Podanie Danych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji kontaktu telefonicznego i/lub e-mailowego, a ich niepodanie może skutkować brakiem możliwości kontynuowania kontaktu w wybranej formie.
6. Dane będą przetwarzane w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy przetwarzania:
 - a) w celu prowadzenia kontaktu i udzielania odpowiedzi na pytania dotyczące marki, produktów, usług Administratora lub spółek z Grupy PKL, do której należy Administrator (dalej: „Grupa PKL”), marketingu bezpośredniego, promowaniu marki, produktów, usług oraz wydarzeń organizowanych przez Administratora i/lub Grupę PKL – a podstawą ich przetwarzania będzie niezbędność do realizacji celów wynikających z prawie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na kontakcie, marketingu produktów i usług Administratora i Grupy PKL, zapewnieniu wysokiej jakości obsługi;
 - b) w zakresie, w jakim kontakt dotyczyć może zawarcia umowy oraz obsługi spraw związanych z zawartą już z Administratorem umową, w tym m.in. składania reklamacji – w celu należytego wykonania zawartej z Administratorem umowy, w tym rozpatrywania ewentualnych reklamacji – a podstawą ich przetwarzania będzie niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, a w sytuacji przekazania Danych niebędących stroną danej umowy – niezbędność przetwarzania do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Administratora, polecającego na wykonaniu umowy;
 - c) w związku z nagrywaniem rozmów telefonicznych – w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta, w tym kontaktu – a podstawą ich przetwarzania jest niezbędność do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na realizacji kontaktu oraz zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta,
 - d) w celu obrony przed roszczeniami oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń – a podstawą ich przetwarzania będzie niezbędność do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Administratora, polegającego na obronie lub dochodzeniu ewentualnych roszczeń.
7. Odbiorcami Danych mogą być podmioty wspierające nas w organizacji pracy, świadczące usługi doradcze / prawne, marketingowe i zapewniające wsparcie oraz działanie narzędzi i systemów informatycznych, a także inne spółki z Grupy PKL – w zakresie niezbędnym do realizacji ww. celów.
8. Przysługuje Ci prawo dostępu do Danych, w tym prawo do uzyskania kopii tych Danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania (w zakresie w jakim dane są przetwarzane w oparciu o prawnie uzasadniony interes Administratora), jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – na zasadach wynikających z przepisów prawa.

9. Dane przechowywane są przez Administratora w celach określonych powyżej przez okres niezbędny do realizacji umowy / kontaktu, a następnie do upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub przez okres wynikający z przepisów prawa, w zależności od tego, który z tych okresów upływa później. W przypadku nagrań rozmów telefonicznych – Dane będą przechowywane przez okres nieprzekraczający 1 roku od chwili nagrania, z wyjątkiem sytuacji, gdy zostały zabezpieczone, zgodnie z obowiązującymi przepisami, na potrzeby toczących się postępowań lub gdy Administrator powziął wiadomość, że mogą one stanowić dowód w postępowaniu – wtedy termin przechowywania ulega przedłużeniu odpowiednio do czasu prawomocnego zakończenia postępowania lub do czasu upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
10. Administrator nie przekazuje Danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
11. Dane nie podlegają procesom zautomatyzowanego podejmowania decyzji i profilowaniu.