# POLITYKA PRYWATNOŚCI IRMAR

## 1. Informacje ogólne

Niniejsza Polityka prywatności wyjaśnia, w jaki sposób IRMAR sp. z o.o. przetwarza dane osobowe osób korzystających ze strony internetowej www.irmarserwis.pl, formularzy online, usług serwisowych, diagnostycznych, myjni, usług ubezpieczeniowych, a także osób kontaktujących się z IRMAR telefonicznie, mailowo lub osobiście.

Polityka prywatności została przygotowana w celu realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, czyli RODO.

Polityka prywatności dotyczy wyłącznie zasad przetwarzania danych osobowych. Nie określa szczegółowych zasad świadczenia usług, wykonania napraw, odbioru pojazdu, odpowiedzialności stron ani procedur reklamacyjnych. Te kwestie mogą być uregulowane w odrębnych dokumentach, w szczególności w regulaminie serwisu, zleceniu serwisowym, formularzu zgłoszeniowym lub innych dokumentach stosowanych przy obsłudze klienta.

## 2. Administrator danych osobowych

Administratorem Twoich danych osobowych jest:

**IRMAR spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**
ul. Kornela Makuszyńskiego 19
31-752 Kraków
KRS: 0000551199
NIP: 6783154193
REGON: 361138925
kapitał zakładowy: 50 000 zł

dalej jako: „Administrator” lub „IRMAR”.

Z Administratorem możesz skontaktować się:

1. pisemnie: IRMAR sp. z o.o., ul. Kornela Makuszyńskiego 19, 31-752 Kraków;
2. e-mailowo: serwis@irmarserwis.pl;
3. telefonicznie: 518 840 464.

## 3. Inspektor Ochrony Danych

Administrator nie wyznaczył Inspektora Ochrony Danych.

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych możesz kontaktować się bezpośrednio z Administratorem:

1. e-mailowo: serwis@irmarserwis.pl;
2. pisemnie: IRMAR sp. z o.o., ul. Kornela Makuszyńskiego 19, 31-752 Kraków.

## 4. Kiedy przetwarzamy dane osobowe

Dane osobowe przetwarzamy w szczególności wtedy, gdy:

1. korzystasz ze strony internetowej www.irmarserwis.pl;
2. kontaktujesz się z nami telefonicznie, mailowo, przez formularz lub osobiście;
3. korzystasz z formularza wyceny online;
4. korzystasz z formularza rezerwacji terminu;
5. korzystasz z formularza kalkulacji ubezpieczenia;
6. przekazujesz dane pojazdu w celu przygotowania wyceny, kalkulacji ubezpieczenia lub obsługi zlecenia;
7. otwierasz zlecenie serwisowe;
8. korzystasz z usług serwisowych, diagnostycznych, myjni lub innych usług IRMAR;
9. prosisz o fakturę lub inny dokument księgowy;
10. składasz reklamację, zgłaszasz roszczenie lub prowadzisz korespondencję dotyczącą wykonanej usługi;
11. korzystasz z usług ubezpieczeniowych obsługiwanych przez IRMAR jako agenta ubezpieczeniowego;
12. przebywasz na terenie objętym monitoringiem wizyjnym;
13. wyrażasz zgodę na kontakt marketingowy;
14. korzystasz ze strony w sposób powodujący użycie plików cookies lub podobnych technologii.

## 5. Zakres przetwarzanych danych

Zakres przetwarzanych danych zależy od rodzaju sprawy, usługi, formularza lub kontaktu.

Możemy przetwarzać w szczególności:

1. dane identyfikacyjne: imię, nazwisko, numer PESEL, nazwa firmy, NIP — jeżeli dotyczy;
2. dane kontaktowe: numer telefonu, adres e-mail, adres korespondencyjny lub adres zamieszkania;
3. dane dotyczące pojazdu: numer rejestracyjny, marka, model, wersja, rocznik, rodzaj paliwa, rodzaj skrzyni biegów, pojemność silnika, przebieg, numer VIN;
4. dane dotyczące zgłoszenia serwisowego: opis usterki, zakres oczekiwanej usługi, preferowany termin wizyty, historia kontaktu oraz informacje przekazane w formularzu, rozmowie lub korespondencji;
5. dane dotyczące zlecenia serwisowego: dane klienta, dane pojazdu, zakres zlecenia, historia obsługi, informacje o wykonanych czynnościach, użytych częściach, materiałach, zaleceniach, reklamacjach i dokumentacji związanej ze zleceniem;
6. dane rozliczeniowe: dane potrzebne do wystawienia faktury, rachunku, paragonu, potwierdzenia płatności lub dokonania zwrotu;

7. dane zawarte w dokumentach lub zdjęciach przekazanych przez użytkownika, w tym w zdjęciu lub skanie dowodu rejestracyjnego, polisy albo innego dokumentu przekazanego w celu obsługi sprawy;
8. dane związane z usługami ubezpieczeniowymi: dane potrzebne do przygotowania kalkulacji, oferty, wniosku lub obsługi ubezpieczenia, w tym numer PESEL, dane adresowe, dane kontaktowe, dane pojazdu, historia ubezpieczenia, informacje o szkodach, zniżkach i dotychczasowym ubezpieczeniu;
9. dane związane z reklamacją, roszczeniami lub sporem, w tym treść reklamacji, korespondencję, dokumentację zdjęciową, historię naprawy lub inne dokumenty związane ze sprawą;
10. dane techniczne związane z korzystaniem ze strony internetowej, takie jak adres IP, identyfikatory cookies, dane o urządzeniu, przeglądarce, systemie operacyjnym, źródle wejścia na stronę oraz aktywności na stronie;
11. wizerunek utrwalony przez monitoring wizyjny, jeżeli przebywasz na terenie objętym monitoringiem.

Nie wymagamy danych wykraczających poza zakres potrzebny do obsługi danej sprawy.

# 6. Przetwarzanie numeru PESEL

Numer PESEL jest wymagany przy otwarciu formalnego zlecenia serwisowego, gdy klient występuje jako osoba fizyczna albo jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, będąca stroną zlecenia lub umowy.

IRMAR stosuje taką procedurę, ponieważ formalne zlecenie serwisowe może wiązać się z przyjęciem pojazdu do obsługi, wykonaniem prac serwisowych lub diagnostycznych, użyciem części i materiałów, prowadzeniem dokumentacji zlecenia, rozliczeniami, reklamacjami, ustaleniem odpowiedzialności oraz dochodzeniem lub obroną roszczeń. W tych przypadkach konieczna jest jednoznaczna identyfikacja kontrahenta jako strony zlecenia lub umowy oraz ograniczenie ryzyka pomyłki co do osoby klienta, w szczególności w sytuacjach, w których samo imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, numer rejestracyjny pojazdu albo dane pojazdu mogą nie pozwalać na wystarczająco pewną identyfikację strony umowy.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w związku z otwarciem i obsługą zlecenia serwisowego jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, tj. przetwarzanie niezbędne do zawarcia i wykonania umowy. W zakresie, w jakim IRMAR przetwarza numer PESEL w celu jednoznacznej identyfikacji klienta jako strony zlecenia lub umowy, prawidłowego prowadzenia dokumentacji, obsługi rozliczeń, reklamacji, ustalenia odpowiedzialności oraz dochodzenia lub obrony roszczeń, podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora.

Numer PESEL jest wykorzystywany wyłącznie w zakresie niezbędnym do formalnej identyfikacji klienta przy otwarciu zlecenia serwisowego, obsługi dokumentacji, rozliczeń, reklamacji, ustalenia odpowiedzialności oraz dochodzenia lub obrony roszczeń. IRMAR nie wykorzystuje numeru PESEL do celów marketingowych, reklamowych, analitycznych ani profilowania marketingowego. Dostęp do numeru PESEL mają wyłącznie osoby, dla których jest to niezbędne do realizacji wskazanych celów.

W przypadku kalkulacji ubezpieczenia, przygotowania oferty ubezpieczeniowej, wniosku ubezpieczeniowego lub obsługi ubezpieczenia numer PESEL może być wymagany już na etapie kalkulacji. Wynika to z potrzeby identyfikacji osoby, przygotowania kalkulacji, oceny ryzyka, wprowadzenia danych do systemów ubezpieczeniowych oraz prawidłowego przekazania danych do zakładu ubezpieczeń, systemu agencyjnego, systemu kalkulacyjnego lub innego podmiotu uczestniczącego w procesie obsługi ubezpieczenia.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych, w tym numeru PESEL, w procesie kalkulacji, przygotowania oferty, wniosku lub obsługi ubezpieczenia jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, jeżeli przetwarzanie następuje na żądanie klienta przed zawarciem umowy lub w celu jej wykonania; art. 6 ust. 1 lit. c RODO, jeżeli przetwarzanie jest niezbędne do wykonania obowiązków prawnych związanych z działalnością agencyjną, rozliczeniową, podatkową, rachunkową lub dokumentacyjną; oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w zakresie prawnie uzasadnionego interesu IRMAR polegającego na obsłudze zgłoszenia, prowadzeniu dokumentacji agencyjnej, kontakcie z klientem oraz dochodzeniu lub obronie roszczeń.

# 7. Źródła danych

Dane osobowe pozyskujemy przede wszystkim bezpośrednio od Ciebie, w szczególności:

1. podczas kontaktu telefonicznego, mailowego lub osobistego;
2. przez formularz wyceny online;
3. przez formularz rezerwacji terminu;
4. przez formularz kalkulacji ubezpieczenia;
5. podczas otwarcia zlecenia serwisowego;
6. podczas obsługi zlecenia;
7. przy obsłudze usług ubezpieczeniowych;
8. w związku z reklamacją, płatnością, rozliczeniem lub korespondencją.

W uzasadnionych przypadkach możemy pozyskiwać lub weryfikować dane również z publicznie dostępnych rejestrów i źródeł, takich jak KRS, CEIDG lub publicznie dostępne dane dotyczące pojazdów, jeżeli jest to niezbędne do obsługi sprawy, weryfikacji danych, wykonania umowy, rozliczeń albo dochodzenia lub obrony roszczeń.

W przypadku usług ubezpieczeniowych dane mogą być także uzupełniane lub weryfikowane w systemach zakładów ubezpieczeń, systemach kalkulacyjnych lub systemach wykorzystywanych w działalności agencyjnej.

# 8. Formularz wyceny online

Jeżeli korzystasz z formularza wyceny online dotyczącego usługi serwisowej, przetwarzamy dane przekazane w formularzu w celu obsługi zgłoszenia, kontaktu z klientem, identyfikacji pojazdu oraz przygotowania orientacyjnej informacji o możliwym zakresie i koszcie usługi.

W formularzu wyceny online możemy prosić o podanie danych kontaktowych, danych pojazdu, opisu usterki, preferowanego terminu kontaktu lub wizyty oraz — jeśli taka funkcja jest dostępna — o przekazanie zdjęcia pojazdu, zdjęcia dokumentu pojazdu albo innych informacji potrzebnych do obsługi zgłoszenia.

## 9. Rezerwacja terminu

Jeżeli korzystasz z formularza rezerwacji terminu, przetwarzamy dane przekazane w formularzu w celu obsługi rezerwacji, kontaktu w sprawie wizyty oraz przygotowania przyjęcia pojazdu.

## 10. Usługi ubezpieczeniowe i działalność agencyjna IRMAR

IRMAR prowadzi działalność jako agent ubezpieczeniowy. W ramach tej działalności IRMAR może przyjmować od klienta dane osobowe, wprowadzać je do systemów zakładów ubezpieczeń lub systemów wykorzystywanych w działalności ubezpieczeniowej, przygotowywać kalkulacje, oferty i wnioski ubezpieczeniowe oraz obsługiwać sprawy związane z ubezpieczeniem.

W zakresie, w jakim IRMAR przyjmuje dane od klienta, obsługuje zgłoszenie, przygotowuje kalkulację, wprowadza dane do systemów ubezpieczeniowych, prowadzi dokumentację agencyjną lub kontaktuje się z klientem, IRMAR przetwarza dane osobowe jako administrator danych w ramach własnej działalności agencyjnej.

Po wprowadzeniu lub przekazaniu danych do systemów zakładów ubezpieczeń dane osobowe mogą być przetwarzane również przez właściwe zakłady ubezpieczeń jako odrębnych administratorów danych. Zakłady ubezpieczeń samodzielnie określają cele i sposoby przetwarzania danych w zakresie przygotowania oferty, oceny ryzyka, zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, obsługi polisy, likwidacji szkód, rozliczeń oraz realizacji obowiązków prawnych.

Dane mogą być przetwarzane w systemie agencyjnym lub kalkulacyjnym umożliwiającym przygotowanie ofert wielu zakładów ubezpieczeń działających na rynku polskim. Konkretni odbiorcy i zakres przekazania danych zależą od rzeczywiście przygotowywanej kalkulacji, wybranego systemu agencyjnego, rodzaju ubezpieczenia oraz procesu obsługi danej sprawy.

W procesie ubezpieczeniowym dane mogą być przekazywane w szczególności do zakładów ubezpieczeń, multiagencji, dostawców systemów kalkulacyjnych, systemów agencyjnych, pośredników lub innych podmiotów, których udział jest niezbędny w danej kalkulacji, ofercie, wniosku lub obsłudze ubezpieczenia.

Dostawcy narzędzi IT, systemów kalkulacyjnych lub systemów agencyjnych mogą działać jako podmioty przetwarzające albo jako odrębni administratorzy, zależnie od ich roli, zasad działania danego systemu i zawartych umów.

Informacja o konkretnym zakładzie ubezpieczeń lub innym podmiocie uczestniczącym w procesie może zostać przekazana klientowi w toku obsługi sprawy.

# 11. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

Twoje dane osobowe możemy przetwarzać w następujących celach i na następujących podstawach prawnych.

## 11.1. Obsługa zapytań i kontaktu

Dane przetwarzamy w celu udzielenia odpowiedzi na zapytanie, obsługi korespondencji oraz kontaktu telefonicznego, mailowego lub kontaktu przez formularz.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. b RODO — jeżeli kontakt dotyczy podjęcia działań przed zawarciem umowy;
2. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na obsłudze zapytań i korespondencji.

## 11.2. Przygotowanie orientacyjnej wyceny usługi serwisowej

Dane przetwarzamy w celu przygotowania orientacyjnej wyceny usługi serwisowej, identyfikacji pojazdu, ustalenia możliwego zakresu usługi oraz kontaktu w sprawie zgłoszenia.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. b RODO — działania podejmowane na żądanie osoby przed zawarciem umowy;
2. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na sprawnej obsłudze zgłoszeń, analizie możliwego zakresu usługi i ograniczaniu błędów w wycenie.

## 11.3. Rezerwacja terminu

Dane przetwarzamy w celu obsługi rezerwacji terminu, kontaktu w sprawie wizyty oraz przygotowania przyjęcia pojazdu.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. b RODO — działania podejmowane przed zawarciem umowy lub wykonanie umowy;
2. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na organizacji obsługi klientów i terminów wizyt.

## 11.4. Otwarcie i obsługa zlecenia serwisowego

Dane przetwarzamy w celu otwarcia zlecenia serwisowego, wykonania usługi, prowadzenia dokumentacji związanej z obsługą klienta i pojazdu, kontaktu w sprawie zlecenia oraz obsługi rozliczeń.

W zakresie samej obsługi zlecenia serwisowego dane są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, tj. w celu zawarcia i wykonania umowy.

W zakresie, w jakim IRMAR wymaga numeru PESEL przy otwarciu zlecenia serwisowego, podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na jednoznacznej identyfikacji klienta jako strony zlecenia, ograniczeniu ryzyka pomyłki co do osoby kontrahenta, prawidłowym prowadzeniu dokumentacji, obsłudze rozliczeń, reklamacji, ustaleniu odpowiedzialności oraz dochodzeniu lub obronie roszczeń.

## 11.5. Kalkulacja, oferta, wniosek lub obsługa ubezpieczenia

Dane przetwarzamy w celu przygotowania kalkulacji ubezpieczenia, oferty ubezpieczeniowej, wniosku ubezpieczeniowego, obsługi ubezpieczenia, wprowadzenia danych do systemów ubezpieczeniowych, kontaktu z klientem, kontaktu z zakładem ubezpieczeń oraz prowadzenia dokumentacji związanej z działalnością agencyjną.

Na tym etapie numer PESEL może być wymagany, jeżeli jest niezbędny do przygotowania kalkulacji, oferty, wniosku lub obsługi ubezpieczenia.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. b RODO — działania podejmowane przed zawarciem umowy lub wykonanie umowy, w szczególności w zakresie przygotowania kalkulacji, oferty, wniosku lub obsługi ubezpieczenia na żądanie klienta;
2. art. 6 ust. 1 lit. c RODO — w zakresie, w jakim przetwarzanie jest niezbędne do realizacji obowiązków prawnych związanych z wykonywaniem działalności agencyjnej, dokumentowaniem czynności dystrybucyjnych, realizacją obowiązków podatkowych, rachunkowych, archiwizacyjnych lub innych obowiązków wynikających z przepisów prawa;
3. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na obsłudze zgłoszenia, kontakcie z klientem, prowadzeniu dokumentacji agencyjnej, archiwizacji dokumentacji oraz dochodzeniu lub obronie roszczeń.

## 11.6. Rozliczenia, księgowość i obowiązki podatkowe

Dane przetwarzamy w celu wystawiania i przechowywania faktur, rachunków, paragonów, dokumentów księgowych oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. c RODO — obowiązek prawny ciążący na Administratorze.

## 11.7. Reklamacje, roszczenia i obrona praw

Dane przetwarzamy w celu obsługi reklamacji, wyjaśnienia sprawy, zabezpieczenia dokumentacji, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. b RODO — jeżeli sprawa dotyczy wykonanej umowy;
2. art. 6 ust. 1 lit. c RODO — jeżeli przetwarzanie wynika z obowiązków prawnych;
3. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na ochronie praw, dochodzeniu roszczeń lub obronie przed roszczeniami.

## 11.8. Monitoring wizyjny

Dane w postaci wizerunku mogą być przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób, ochrony mienia, zapobiegania szkodom, wyjaśniania incydentów oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa osób, ochronie mienia i dochodzeniu lub obronie roszczeń.

## 11.9. Marketing własnych usług

Dane możemy przetwarzać w celu marketingu własnych usług IRMAR, informowania o ofercie, promocjach, usługach powiązanych lub kontynuacji relacji z klientem.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na marketingu własnych usług;
2. zgoda użytkownika — jeżeli przepisy wymagają zgody na określony kanał komunikacji, np. e-mail, SMS lub telefon.

## 11.10. Analityka internetowa, reklamy, Google Tag Manager i remarketing

Dane techniczne i dane z cookies mogą być przetwarzane w celu analizy ruchu na stronie, pomiaru skuteczności reklam, prowadzenia remarketingu, weryfikacji źródeł wejść, poprawy działania strony oraz ochrony strony przed nadużyciami.

W tym celu możemy korzystać w szczególności z narzędzi takich jak Google Analytics, Google Ads, Google Tag Manager, Meta Pixel oraz Microsoft Clarity.

Google Tag Manager jest narzędziem technicznym służącym do zarządzania tagami na stronie. GTM sam w sobie nie przesądza o celach analitycznych lub reklamowych. Cele te wynikają z konfiguracji konkretnych tagów oraz z ustawień zgód użytkownika.

Cookies analityczne, reklamowe, remarketingowe oraz podobne technologie niewymagane do prawidłowego działania strony są wykorzystywane po uzyskaniu odpowiedniej zgody

użytkownika. Tagi i narzędzia służące do analityki marketingowej, remarketingu, pomiaru skuteczności reklam lub personalizacji reklam są uruchamiane zgodnie z ustawieniami zgód użytkownika.

Podstawa prawna:

1. zgoda użytkownika — w zakresie cookies analitycznych, reklamowych, remarketingowych i podobnych technologii niewymaganych do działania strony;
2. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora w zakresie podstawowych danych technicznych niezbędnych do działania strony, zapewnienia jej bezpieczeństwa oraz podstawowej analizy technicznej.

### 11.11. Bezpieczeństwo strony i systemów informatycznych

Dane techniczne możemy przetwarzać w celu ochrony strony internetowej, formularzy, poczty elektronicznej i systemów informatycznych przed nadużyciami, spamem, błędami technicznymi, nieuprawnionym dostępem lub incydentami bezpieczeństwa.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa strony i systemów informatycznych.

## 12. Dobrowolność podania danych

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale w niektórych przypadkach konieczne do obsługi zgłoszenia, przygotowania orientacyjnej wyceny, kalkulacji ubezpieczenia, rezerwacji terminu, otwarcia zlecenia serwisowego, wykonania usługi, przygotowania oferty ubezpieczeniowej, wystawienia dokumentu sprzedaży, rozliczenia płatności, obsługi reklamacji albo dochodzenia lub obrony roszczeń.

Brak podania danych niezbędnych do realizacji danej sprawy może uniemożliwić jej obsługę.

Brak podania numeru PESEL uniemożliwia otwarcie formalnego zlecenia serwisowego w przypadku klienta będącego osobą fizyczną albo osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, jeżeli numer PESEL jest wymagany jako element jednoznacznej identyfikacji strony zlecenia lub umowy.

Brak podania numeru PESEL może również uniemożliwić przygotowanie kalkulacji ubezpieczenia, oferty ubezpieczeniowej, wniosku ubezpieczeniowego albo obsługę ubezpieczenia, jeżeli PESEL jest wymagany przez zakład ubezpieczeń, system ubezpieczeniowy, system kalkulacyjny lub przepisy prawa.

## 13. Okres przechowywania danych

Dane osobowe przechowujemy przez okres niezbędny do realizacji celu, w którym zostały zebrane, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa albo okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

W szczególności:

1. dane związane z zapytaniem lub formularzem wyceny serwisowej, które nie doprowadziły do otwarcia zlecenia serwisowego lub zawarcia umowy, przechowujemy co do zasady przez okres do 12 miesięcy od ostatniego kontaktu, chyba że dalsze przechowywanie jest niezbędne do wykazania przebiegu kontaktu, obsługi sprawy albo dochodzenia lub obrony roszczeń;
2. dane związane z rezerwacją terminu, która nie doprowadziła do otwarcia zlecenia serwisowego, przechowujemy co do zasady przez okres do 12 miesięcy od planowanego terminu wizyty, chyba że dalsze przechowywanie jest niezbędne do wykazania przebiegu kontaktu, obsługi sprawy albo dochodzenia lub obrony roszczeń;
3. dane związane z otwarciem zlecenia serwisowego, w tym numer PESEL, przechowujemy przez czas realizacji umowy, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń lub okres wymagany przepisami prawa;
4. dane związane z kalkulacją ubezpieczenia, ofertą, wnioskiem lub obsługą ubezpieczenia, w tym numer PESEL, przechowujemy przez czas potrzebny do przygotowania i obsługi kalkulacji, oferty, wniosku, umowy ubezpieczenia lub dokumentacji agencyjnej, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności przepisami dotyczącymi dystrybucji ubezpieczeń, rachunkowości, podatków, obowiązków dokumentacyjnych związanych z działalnością agencyjną oraz przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
5. dokumenty księgowe i podatkowe przechowujemy przez okres wymagany przepisami podatkowymi i rachunkowymi;
6. dane przetwarzane na podstawie zgody przechowujemy do czasu jej wycofania, chyba że istnieje inna podstawa prawna dalszego przetwarzania;
7. dane przetwarzane w celach marketingowych przechowujemy do czasu wniesienia sprzeciwu, wycofania zgody albo ustania celu marketingowego;
8. dane techniczne i cookies przechowujemy przez okres wynikający z ustawień danego pliku cookie, narzędzia analitycznego lub zgody użytkownika;
9. nagrania z monitoringu wizyjnego przechowujemy zgodnie z zasadami wskazanymi w sekcji dotyczącej monitoringu.

Okresy przechowywania danych mogą różnić się w zależności od rodzaju sprawy, rodzaju dokumentacji, podstawy prawnej przetwarzania, obowiązków podatkowych, rachunkowych, ubezpieczeniowych, agencyjnych oraz terminów przedawnienia roszczeń.

## 14. Monitoring wizyjny

Na terenie IRMAR może być prowadzony monitoring wizyjny w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób, ochrony mienia, zapobiegania szkodom, wyjaśniania incydentów oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.

Monitoring może obejmować teren zewnętrzny, wejścia, parking, recepcję, halę serwisową oraz inne oznaczone obszary, z wyłączeniem miejsc, w których monitoring naruszałby prywatność w sposób nieproporcjonalny.

Obszary objęte monitoringiem są oznaczone odpowiednimi informacjami graficznymi lub tekstowymi. Podstawowe informacje o monitoringu są umieszczone przy wejściu na teren objęty monitoringiem lub w jego obrębie. Pełna informacja o zasadach monitoringu jest dostępna w niniejszej Polityce prywatności, w recepcji IRMAR lub w innym wskazanym miejscu.

Nagrania z monitoringu są standardowo przechowywane nie dłużej niż 10 dni, a następnie automatycznie nadpisywane, chyba że nagranie dotyczy incydentu, reklamacji, szkody, postępowania albo jest potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

W takim przypadku nagranie może być przechowywane dłużej — do czasu prawomocnego zakończenia sprawy albo upływu właściwych terminów dochodzenia roszczeń.

Dostęp do nagrań mają wyłącznie osoby upoważnione przez Administratora oraz podmioty lub organy uprawnione na podstawie przepisów prawa.

# 15. Odbiorcy danych osobowych

Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom, z których usług korzystamy przy prowadzeniu działalności, w szczególności:

1. pracownikom, współpracownikom i osobom upoważnionym przez Administratora;
2. dostawcom usług IT, hostingu, poczty elektronicznej, systemów formularzy, systemów rezerwacji, systemów CRM lub innych narzędzi wykorzystywanych do obsługi klientów;
3. podmiotom świadczącym usługi księgowe, prawne, doradcze, windykacyjne lub ubezpieczeniowe;
4. operatorom płatności, bankom i podmiotom obsługującym rozliczenia — jeżeli jest to potrzebne do rozliczenia usługi;
5. podmiotom świadczącym usługi analityczne, reklamowe i marketingowe — w zakresie wynikającym z ustawień cookies i zgód użytkownika;
6. zakładom ubezpieczeń, których oferta jest objęta daną kalkulacją, ofertą, wnioskiem lub obsługą ubezpieczenia;
7. dostawcom systemów kalkulacyjnych, systemów agencyjnych, multiagencjom, pośrednikom ubezpieczeniowym lub innym podmiotom uczestniczącym w procesie obsługi ubezpieczenia — jeżeli jest to niezbędne do przygotowania kalkulacji, oferty, wniosku lub obsługi ubezpieczenia;
8. organom publicznym, sądom, urzędom, policji lub innym podmiotom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa.

Dane przekazujemy wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji danego celu.

W przypadku usług ubezpieczeniowych konkretni odbiorcy danych zależą od zakresu kalkulacji, wybranej oferty, rodzaju ubezpieczenia, zakładów ubezpieczeń objętych porównaniem oraz systemów wykorzystywanych w działalności agencyjnej.

Zakłady ubezpieczeń co do zasady działają jako odrębni administratorzy danych w zakresie, w jakim samodzielnie określają cele i sposoby przetwarzania danych. Dostawcy narzędzi IT,

systemów kalkulacyjnych, systemów agencyjnych lub innych systemów wspierających obsługę mogą działać jako podmioty przetwarzające albo jako odrębni administratorzy, zależnie od ich roli, zasad działania danego systemu i zawartych umów.

## 16. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

W związku z korzystaniem z narzędzi informatycznych, analitycznych, reklamowych, formularzowych, komunikacyjnych lub systemów wykorzystywanych w działalności IRMAR dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, jeżeli takie przekazanie wynika z działania danego narzędzia, konfiguracji usługi lub zasad stosowanych przez dostawcę.

Może to dotyczyć w szczególności narzędzi takich jak Google Analytics, Google Ads, Google Tag Manager, Meta Pixel, Microsoft Clarity lub innych narzędzi faktycznie wykorzystywanych przez IRMAR.

W zakresie, w jakim korzystanie z takich narzędzi powoduje przekazywanie danych poza EOG, IRMAR stosuje mechanizmy przewidziane w RODO, w szczególności:

1. decyzję Komisji Europejskiej stwierdzającą odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework — jeżeli dostawca z USA jest objęty takim mechanizmem;
2. standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską;
3. inne właściwe zabezpieczenia przewidziane w art. 44–46 RODO, jeżeli mają zastosowanie.

Zakres przekazywania danych poza EOG zależy od faktycznej konfiguracji danego narzędzia, rodzaju wykorzystywanej usługi, ustawień zgód użytkownika oraz zasad stosowanych przez dostawcę.

## 17. Marketing i komunikacja handlowa

Możemy przetwarzać dane osobowe w celu marketingu własnych usług IRMAR, w tym informowania o ofercie, promocjach lub usługach powiązanych z dotychczasową obsługą klienta.

Jeżeli przepisy wymagają uzyskania zgody na kontakt marketingowy określonym kanałem, np. przez e-mail, SMS lub telefon, komunikacja marketingowa będzie prowadzona wyłącznie po uzyskaniu odpowiedniej zgody.

Użytkownik może w każdej chwili wycofać zgodę marketingową albo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych w celach marketingowych. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań podjętych przed jej wycofaniem.

## 18. Automatyczne przetwarzanie danych i profilowanie

Administrator może korzystać z narzędzi analitycznych i reklamowych, które w sposób zautomatyzowany analizują sposób korzystania ze strony internetowej, skuteczność reklam, źródła wejść na stronę oraz podstawowe informacje techniczne dotyczące urządzenia i przeglądarki użytkownika.

Takie działania mogą obejmować profilowanie w rozumieniu RODO, jeżeli polegają na przypisaniu użytkownika do określonej grupy odbiorców, np. osób zainteresowanych usługami serwisowymi, wyceną online, rezerwacją terminu albo usługami ubezpieczeniowymi.

Nie podejmujemy wobec Ciebie decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, które wywoływałyby wobec Ciebie skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Ciebie wpływały w rozumieniu art. 22 RODO.

Profilowanie marketingowe lub analityczne nie wpływa na możliwość zawarcia umowy z IRMAR, otwarcia zlecenia serwisowego ani na indywidualną cenę usługi serwisowej.

W zakresie, w jakim profilowanie odbywa się z użyciem cookies lub podobnych technologii marketingowych, jest ono realizowane zgodnie z ustawieniami cookies i zgodami wyrażonymi przez użytkownika.

## 19. Prawa osoby, której dane dotyczą

W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Ci następujące prawa:

1. prawo dostępu do danych, w tym uzyskania informacji, czy przetwarzamy Twoje dane oraz otrzymania ich kopii;
2. prawo sprostowania danych, jeżeli są nieprawidłowe lub niekompletne;
3. prawo usunięcia danych, jeżeli zachodzą przesłanki przewidziane w RODO;
4. prawo ograniczenia przetwarzania danych;
5. prawo przenoszenia danych, jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody lub umowy i w sposób zautomatyzowany;
6. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, w tym wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego;
7. prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed cofnięciem zgody;
8. prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W celu realizacji swoich praw możesz skontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: serwis@irmarserwis.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

## 20. Prawo do sprzeciwu wobec marketingu

Masz prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych osobowych w celach marketingu bezpośredniego.

Po wniesieniu sprzeciwu nie będziemy już przetwarzać Twoich danych w tym celu.

## 21. Cofnięcie zgody

Jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody, możesz ją wycofać w dowolnym momencie.

Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej cofnięciem.

## 22. Pliki cookies i podobne technologie

Strona internetowa www.irmarserwis.pl korzysta z plików cookies oraz podobnych technologii. Cookies to niewielkie pliki zapisywane na urządzeniu użytkownika, które umożliwiają prawidłowe działanie strony, zapamiętanie wybranych ustawień, analizę sposobu korzystania ze strony oraz — po wyrażeniu odpowiednich zgód — prowadzenie działań marketingowych i pomiar skuteczności reklam.

Na stronie mogą być wykorzystywane następujące kategorie cookies:

1. cookies niezbędne — umożliwiają prawidłowe działanie strony, formularzy, zabezpieczeń i podstawowych funkcji technicznych;
2. cookies analityczne — pozwalają mierzyć liczbę odwiedzin, źródła ruchu, sposób korzystania ze strony oraz skuteczność treści;
3. cookies marketingowe i reklamowe — mogą służyć do pomiaru skuteczności reklam, remarketingu oraz kierowania reklam do osób, które odwiedziły stronę lub skorzystały z formularzy;
4. cookies funkcjonalne — mogą zapamiętywać wybrane ustawienia użytkownika lub wspierać działanie osadzonych elementów strony, np. map, formularzy lub narzędzi rezerwacji.

Na stronie możemy korzystać w szczególności z narzędzi takich jak Google Analytics, Google Ads, Google Tag Manager, Meta Pixel oraz Microsoft Clarity.

Google Tag Manager jest narzędziem technicznym służącym do zarządzania tagami na stronie. GTM sam w sobie nie przesądza o celach analitycznych lub reklamowych. Cele te wynikają z konfiguracji konkretnych tagów oraz ustawień zgód użytkownika.

Cookies analityczne, marketingowe, reklamowe, remarketingowe oraz podobne technologie niewymagane do prawidłowego działania strony są wykorzystywane po uzyskaniu odpowiedniej zgody użytkownika. Tagi analityczne, marketingowe, reklamowe i remarketingowe są uruchamiane zgodnie z ustawieniami zgód użytkownika.

W zależności od konfiguracji strony cookies mogą pochodzić od Administratora albo od zewnętrznych dostawców narzędzi, takich jak Google, Meta, Microsoft lub inni dostawcy usług analitycznych, reklamowych, formularzy, map albo rezerwacji.

Użytkownik może zarządzać zgodami cookies za pomocą banera lub panelu zgód dostępnego na stronie. Może także zmienić ustawienia cookies w swojej przeglądarce internetowej. Ograniczenie niektórych cookies może wpłynąć na działanie wybranych funkcji strony.

Szczegółowe informacje o aktualnie używanych cookies, ich dostawcach, czasie działania oraz celach powinny być dostępne w panelu zgód cookies lub w odrębnej Polityce cookies. Ustawienia panelu zgód powinny odpowiadać faktycznej konfiguracji tagów, skryptów i narzędzi uruchamianych na stronie.

## 23. Bezpieczeństwo danych

Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu ochronę danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zniszczeniem, zmianą lub ujawnieniem.

Dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione przez Administratora oraz podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych na podstawie odpowiednich umów lub przepisów prawa.

## 24. Zmiany Polityki prywatności

Polityka prywatności może być okresowo aktualizowana, w szczególności w przypadku zmian przepisów prawa, zmian w sposobie działania strony internetowej, wdrożenia nowych formularzy, narzędzi analitycznych, reklamowych, narzędzi ubezpieczeniowych lub zmian organizacyjnych Administratora.

Aktualna wersja Polityki prywatności jest publikowana na stronie www.irmarserwis.pl.

## 25. Kontakt w sprawach danych osobowych

W celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących niniejszej Polityki prywatności albo zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych możesz skontaktować się z Administratorem:

1. e-mailowo: serwis@irmarserwis.pl;
2. telefonicznie: 518 840 464;
3. pisemnie: IRMAR sp. z o.o., ul. Kornela Makuszyńskiego 19, 31-752 Kraków.