

# Polityka prywatności serwisu zwrotybankowe.pl

## 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejsza Polityka Prywatności serwisu zwrotybankowe.pl (dalej: Polityka Prywatności) określa, w jaki sposób są gromadzone, przetwarzane i wykorzystywane informacje na temat użytkowników serwisu zwrotybankowe.pl (dalej: Serwis).
- 1.2. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwane w treści Polityki jako: „**RODO**”. Pełen tekst RODO dostępny jest pod następującym linkiem: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>.
- 1.3. Administratorem danych osobowych tzn. podmiotem, który przetwarza dane osobowe Użytkowników w ramach Serwisu jest ZWIĄZEK ZWROTÓW BANKOWYCH SPÓŁKA Z OGRANICZONA ODPOWIEDZIALNOSCIA z siedzibą w Warszawie przy ul. Emilii Plater 53, kod pocztowy: 00-113, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydziału Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000719446, o kapitale zakładowym wynoszącym 5.000,00 zł, NIP: 5252740070, REGON: 369509924 (dalej: Administrator, ZwrotyBankowe lub My).
- 1.4. Dane kontaktowe Administratora są następujące:
  - 1.4.1. Adres poczty elektronicznej: kontakt@zwrotybankowe.pl
  - 1.4.2. Adres korespondencyjny: ul. Emilii Plater 53, 00-113 Warszawa
- 1.5. Osoby korzystające w jakikolwiek sposób z Serwisu określane są w dalszej części Polityki jako „Użytkownicy”.

## 2. Zakres Polityki Prywatności

- 2.1. Polityka Prywatności dotyczy wszelkich usług świadczonych przez Serwis, opisanych szczegółowo w Regulaminie, dostępnym pod adresem [www.zwrotybankowe.pl/zb/regulamin.pdf](http://www.zwrotybankowe.pl/zb/regulamin.pdf) Wszelkie pojęcia zawarte w Polityce Prywatności zaczynające się od wielkiej litery i niezdefiniowane w Polityce Prywatności mają takie znaczenie jak nadanie w Regulaminie.
- 2.2. W szczególności, ale nie wyłącznie Polityka Prywatności opisuje sposób przetwarzania danych osobowych Użytkowników związanych ze złożonymi przez Użytkowników zapytaniem i w związku z kontaktem telefonicznym Użytkowników z Administratorem lub jego parterami.

## 3. Zbieranie danych osobowych

- 3.1. Administrator zapewnia, że zbierane dane są przetwarzane w sposób zgodny z prawem, dla zgodnych z prawem celów i niepoddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami. Przestrzegamy prawa do ochrony prywatności i gwarantujemy wszystkim osobom korzystającym z Serwisu, że udostępnione dane będą właściwie chronione przed przejęciem przez osoby trzecie.
- 3.2. Administrator w ramach Serwisu pozyskuje informacje o Użytkownikach w następujący sposób:

- 3.2.1. poprzez dobrowolnie wprowadzone przez Użytkownika informacje w formularzu dostępnym w Serwisie;
- 3.2.2. gdy Użytkownik kontaktuje się z Administratorem telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- 3.2.3. poprzez zapisywanie w urządzeniach końcowych plików cookies (tzw. "ciasteczek").

#### **4. Gromadzone dane osobowe**

- 4.1. Administrator zbiera i przetwarza następujące dane osobowe:
  - 4.1.1. imię i nazwisko;
  - 4.1.2. numer telefonu;
  - 4.1.3. adres e-mail;
  - 4.1.4. adres IP;
  - 4.1.5. zapisy dotyczące wszelkiego rodzaju korespondencji pomiędzy Użytkownikiem, a Administratorem;
  - 4.1.6. informacje, których przekazania Administrator może wymagać od użytkowników w razie zgłaszania jakichkolwiek problemów dotyczących korzystania z naszego Serwisu bądź usług, a także próśb dotyczących wsparcia.
- 4.2. Dla prawidłowego funkcjonowania Serwisu, w tym dla realizacji zawieranych umów świadczenia usług drogą elektroniczną konieczne jest korzystanie przez Administratora z usług podmiotów zewnętrznych (takich jak np. dostawca oprogramowania). Administrator korzysta wyłącznie z usług takich podmiotów przetwarzających, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, tak by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.

#### **5. Podstawa przetwarzania danych osobowych**

- 5.1. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkownika na podstawie jego zgody. Zgoda gromadzona jest podczas wypełniania formularza dostępnego w Serwisie (poprzez zaznaczenie odpowiedniego *checkboxa*) oraz podczas rozmowy telefonicznej prowadzonej przez konsultantów.
- 5.2. Użytkownik, którego dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wycofać zgodę na przetwarzanie jego danych. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

#### **6. Cel przetwarzania danych osobowych**

Administrator gromadzi i przetwarza dane osobowe w zakresie niezbędnym do realizacji usług świadczonych przez Serwis, w tym w szczególności w celu:

- (a) przyjmowania zapytań Użytkowników;
- (b) kontaktu z Użytkownikiem celem realizacji usług m.in. złożenia propozycji<sup>1</sup> zawarcia umowy cesji pomiędzy Użytkownikiem a ZwrotyBankowe;
- (c) statystycznym;
- (d) udzielania pomocy Użytkownikom w korzystaniu z Serwisu;
- (e) rozpatrywania składanych reklamacji;

---

<sup>1</sup> (nie będącej ofertą w rozumieniu Kodeksu cywilnego)

- (f) przesyłania Użytkownikom informacji handlowych lub w celach marketingowych, np. marketingu bezpośredniego usług Administratora lub jego partnerów (jeśli Użytkownik wyraził na to zgodę).

## **7. Okres przetwarzania danych osobowych**

- 7.1. Administrator przechowuje dane osobowe do momentu wycofania zgody na ich przetwarzanie lub do momentu wykonania przez Administratora Usług, dostępnych w Serwisie (w zależności od tego, która z powyższych okoliczności wystąpi jako pierwsza), nie dłużej jednak niż przez 10 lat od dnia ich zebrania.
- 7.2. Administrator będzie przechowywać dane osobowe Użytkowników przez dłuższy okres, wtedy gdy jest to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy prawa podatkowego. Możemy też przechowywać Twoje dane w celach statystycznych.
- 7.3. W celu tzw. rozliczalności czyli wykazania przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, Administrator może przechowywać dane przez okres, który jest wymagany do udokumentowania spełnienia wymagań prawnych i umożliwienia kontroli ich spełnienia przez odpowiedni organ nadzoru.
- 7.4. Administrator przechowuje dane osobowe Użytkownika dla celów marketingowych (w tym do wysyłania informacji handlowych) do momentu wniesienia przez Użytkownika sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.
- 7.5. W przypadku gdy Administrator nie będzie dłużej potrzebować danych osobowych Użytkownika, zostaną one usunięte lub zanonimizowane.

## **8. Odbiorcy danych**

- 8.1. Korzystanie przez Użytkowników z Serwisu, jest związane z udostępnianiem danych osobowych Użytkowników odbiorcom danych osobowych. Odbiorcy danych osobowych to wszelkie podmioty (osoby fizyczne, osoby prawne, tzw. ułomne osoby prawne, a także organy władzy publicznej), którym ujawniane są dane osobowe Użytkowników.
- 8.2. Kategorie odbiorców, którym udostępniane będą dane osobowe Użytkowników w związku z korzystaniem przez Użytkowników z Serwisu:
  - a) agencje reklamowe lub agencje marketingowe, działające m.in. w ramach tzw. marketingu afiliacyjnego – w przypadku wyrażenia zgody przez Użytkownika na przetwarzanie podanych przez niego danych do celów marketingowych;
  - b) podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi telekomunikacyjne, w szczególności biura call center;
- 8.3. Udostępnianie danych osobowych ww. odbiorcom następuje w celach określonych w Polityce Prywatności (patrz punkt 6).
- 8.4. Administrator nie przekazuje danych osobowych Użytkowników poza UE, za wyjątkiem przypadków przekazywania danych do Google LLC za pośrednictwem plików cookies.

## **9. Zautomatyzowane przetwarzanie danych i profilowanie**

- 9.1. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania, w celu dopasowania ofert wyświetlanych w Serwisie do potrzeb Użytkowników. Zautomatyzowane przetwarzanie danych i profilowanie nie wywoła negatywnych skutków po stronie osoby, której dane dotyczą.

## **10. Pliki Cookies**

- 10.1. Serwis korzysta z plików cookies.

- 10.2. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
- 10.3. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest Administrator.
- 10.4. Pliki cookies wykorzystywane są w następujących celach:
- tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy korzystają ze stron internetowych, co umożliwi ulepszanie ich struktury i zawartości;
  - utrzymanie sesji Użytkownika (po zalogowaniu), dzięki której nie musi on na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
  - określania profilu Użytkownika w celu wyświetlenia mu dopasowanych materiałów w sieciach reklamowych, w szczególności sieci Google;
  - dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie użytkownika Serwisu i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
  - udoskonalenia Serwisu, poprzez maksymalną indywidualizację treści wyświetlanych dla danego Użytkownika Serwisu;
  - tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwi ulepszanie ich struktury i zawartości;
  - utrzymania sesji użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
  - w celu zoptymalizowania oferty reklamowej i marketingowej dla danego Użytkownika Serwisu, zarówno przez Usługodawcę jak i innych reklamodawców, a także partnerów biznesowych Usługodawcy.
- 10.5. W ramach Serwisu stosowane są trzy zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies), „stałe” (persistent cookies) oraz „zewnętrzne” (third part cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
- „Zewnętrzne” pliki cookies (tzw. third parties cookies) umożliwiają zbieranie informacji o sposobie korzystania z Serwisów oraz dostarczanie użytkownikom treści reklamowych optymalnie dostosowanych do zainteresowań poszczególnych użytkowników.
- 10.6. Administrator informuje, że oprogramowanie do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) zazwyczaj domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika, który może dokonać zmiany ustawień w tym zakresie. Przeglądarka internetowa umożliwia usunięcie plików cookies. Możliwe jest także automatyczne blokowanie plików cookies. Szczegółowe informacje na ten temat zawiera pomoc lub dokumentacja przeglądarki internetowej.
- 10.7. Ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.
- 10.8. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika mogą być również wykorzystywane przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów. W tym zakresie zalecane jest zapoznanie się z polityką ochrony prywatności tych

- podmiotów, aby poznać zasady korzystania z plików cookies wykorzystywane w statystykach.
- 10.9. Pliki cookies mogą być wykorzystane przez sieci reklamowe, w szczególności sieć Google, do wyświetlenia reklam dopasowanych do sposobu, w jaki Użytkownik korzysta z Serwisu. W tym celu mogą zachować informację o ścieżce nawigacji Użytkownika lub czasie pozostawania na danej stronie. W celu poprawy funkcjonowania serwisów należących do Użytkownika oraz dla ułatwienia kontaktu z Użytkownikiem na stronach Usługodawcy wykorzystywane są kody liczące Google Analytics, które w powiązaniu z ciasteczkami mają na celu badanie ruchu na stronach oraz wsparcie emisji reklam, w tym reklam wyświetlanych przez dostawców zewnętrznych. Do głównych zadań wymienionych narzędzi należą: badanie ruchu na stronach, raportowanie emisji reklam, wsparcie emisji reklam (w tym remarketingowych), integracja z DoubleClick, Campaign Manager. Dostawcy zewnętrzni mogą korzystać również z własnych kodów mierzących.
  - 10.10. W zakresie informacji o preferencjach Użytkownika gromadzonych przez sieć reklamową Google Użytkownik może przeglądać i edytować informacje wynikające z plików cookies przy pomocy narzędzia: <https://www.google.com/ads/preferences/>. Użytkownicy mogą w każdej chwili zrezygnować z usług Google Analytics dla reklam displayowych i dostosowania reklam w sieci reklamowej Google za pomocą Ustawień reklam (<https://www.google.com/settings/u/0/ads>).
  - 10.11. Dodatkowo, Użytkownicy mogą skorzystać z narzędzi blokujących dostęp Google Analytics. Dostęp do takich narzędzi można uzyskać pod adresem: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout/>.
  - 10.12. Pliki cookies są ustawiane przy „wejściu” i „wyjściu” z Serwisu, nie są wykorzystywane do identyfikacji czy ustalania tożsamości poszczególnych Użytkowników. Wykorzystywanie Cookies nie powoduje zmian w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Użytkownika (tj. np. komputerze, urządzeniach mobilnych) jak i oprogramowaniu zainstalowanym w tym urządzeniu. Cookies nie zawierają żadnych danych osobowych.
  - 10.13. Jeśli Użytkownik nie chce otrzymywać plików cookies, może zmienić ustawienia przeglądarki.
  - 10.14. Administrator informuje, że wyłączenie obsługi plików cookies niezbędnych dla procesów uwierzytelniania, bezpieczeństwa, utrzymania preferencji Użytkownika może utrudnić, a w skrajnych przypadkach może uniemożliwić korzystanie z Serwisu. W celu zarządzania ustawieniami cookies Użytkownik powinien wybrać przeglądarkę internetową/ system i postępować zgodnie z wyświetlonymi instrukcjami w celu konfiguracji ustawień.

## 11. Twoje prawa

- 11.1. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkowników przez ZwrotyBankowe, Użytkownik ma następujące prawa:
  - a) prawo w dowolnym momencie do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
  - b) prawo dostępu do przechowywanych przez Administratora danych osobowych, w tym w szczególności, ale nie wyłącznie do uzyskania następujących informacji:
    - o celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych;
    - o sposobie udostępniania danych, a w szczególności informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane te są udostępniane
    - planowany okres przechowywania danych osobowych, a gdy nie jest to możliwe, kryteria ustalania tego okresu
    - prawo żądania sprostowania danych osobowych;
    - prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;

- prawo żądania usunięcia danych osobowych z bazy Administratora;
  - prawo do przenoszenia danych do innego podmiotu;
  - prawo wniesienia skargi do odpowiedniego organu nadzoru;
  - prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych przetwarzanych w celach marketingowych, w tym profilowania, lub wobec przekazywania danych osobowych innemu administratorowi danych;
- 11.2. Z powyższych uprawnień, Użytkownik może skorzystać m.in. poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: kontakt@zwrotybankowe.pl

## **12. Postanowienia końcowe**

- 12.1. Polityka wchodzi w życie z dniem 15.11.2018
- 12.2. Administrator uprawniony jest do dokonania zmiany postanowień Polityki Prywatności z ważnych powodów, za które w szczególności uznaje się:
- 12.2.1. rozszerzenie lub modyfikację funkcjonalności Serwisu,
  - 12.2.2. wprowadzenie nowych usług lub zmiany zakresu usług, w szczególności wprowadzenie odpłatności za niektóre lub wszystkie usługi,
  - 12.2.3. zmiany wymagań technicznych koniecznych dla działania Serwisu, w szczególności dotyczących urządzeń i systemu teleinformatycznego użytkownika końcowego, zmiany warunków technicznych świadczenia usług, wystąpienie nowych rodzajów ryzyka związanego ze świadczeniem usług drogą elektroniczną,
  - 12.2.4. konieczność dokonania zmian Polityki o charakterze technicznym niewpływającym na treść praw i obowiązków Użytkowników, w szczególności usunięcia pomyłek i błędów, zmiany odnośników,
  - 12.2.5. konieczności dostosowania Polityki do obowiązującego prawa, w szczególności w zakresie świadczonych usług,
  - 12.2.6. konieczność dostosowania świadczonych usług lub treści Polityki do orzeczeń sądowych i decyzji administracyjnych,
  - 12.2.7. dostosowanie Polityki do najlepszych praktyk świadczenia usług i ochrony Użytkowników,
  - 12.2.8. zmianę danych Administratora ujawnionych w Polityce, w szczególności danych teleadresowych.
- 12.3. Wszelkie zmiany w Polityce Prywatności będą dokonywane przez publikację tekstu jednolitego Polityki Prywatności Serwisu. Jakikolwiek zmiany Polityki nie wpłyną negatywnie na prawa Użytkownika. Korzystanie z Serwisu po wejściu w życie zmian w Polityce oznacza ich akceptację.