



WNIOSEK O PODJĘCIE WYSTĄPIENIA DO PRZEDSIĘBIORCY W INDYWIDUALNEJ SPRAWIE KONSUMENCKIEJ

Przed złożeniem wniosku proszę zapoznać się z poniższymi informacjami:

1. Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy **wyłącznie konsumentom**. Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy **wyłącznie mieszkańcom Gliwic**.
3. **Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.**
4. Złożenie wniosku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie przerywa biegu przedawnienia.
5. Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki, w kolejności wpływu.
6. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Dane osobowe zawarte we wniosku będą przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych, tj. w celu wykonywania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów zadań w zakresie ochrony praw i interesów konsumenta. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie: <https://bip.gliwice.eu/miejski-rzecznikkonsumentow>

| 1. Dane konsumenta |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Imię i nazwisko |
| Adres zamieszkania |
| telefon /e-mail (dobrowolne) * |
| <small>* podanie numeru telefonu i adresu e-mail nie jest obowiązkowe, ale znacznie ułatwi kontakt w sprawie</small> |

| 2. Dane przedsiębiorcy |
|-----------------------------------|
| Nazwa |
| Adres |
| Inne dane (np. NIP, KRS) |

| 3. Żądanie konsumenta względem przedsiębiorcy: (np. naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot kosztów lub inna propozycja rozwiązania sporu). | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| | | |
| 4. Data zakupu / zawarcia umowy | 5. Data złożenia reklamacji | |
| | | |
| 6. Forma zawarcia umowy | | |
| <input type="checkbox"/> W lokalu przedsiębiorcy (np. w sklepie stacjonarnym, salonie) | <input type="checkbox"/> Poza lokalem przedsiębiorcy (np. w mieszkaniu konsumenta, na pokazie handlowym) | <input type="checkbox"/> Na odległość (np. przez Internet, telefon) |
| 7. Wartość przedmiotu sporu (proszę podać kwotę – np. cena towaru, cena usługi). | | |
| | | |

INFORMACJA SZCZEGÓŁOWA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH¹

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dane Administratora Danych | <p>Administratorem danych osobowych są:</p> <ol style="list-style-type: none"> Miejski Rzecznik Konsumentów w Gliwicach z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach (ul. Jasna 31A, 44-100 Gliwice) w zakresie realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Prezydent Miasta Gliwice z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach przy ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice w zakresie realizacji ustawowych zadań, w tym wynikających z funkcji kierownika Urzędu oraz organu wykonawczego Gminy |
| Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych | <p>Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować:</p> <ol style="list-style-type: none"> pocztą elektroniczną poprzez e-mail: iod@um.gliwice.pl; pocztą tradycyjną na adres: Inspektor Ochrony Danych, Urząd Miejski w Gliwicach, ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice; poprzez skrzynkę e-PUAP Urzędu Miejskiego w Gliwicach: /UMGliwice/SkrzynkaESP |
| Cele i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych | <p>Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:</p> <ol style="list-style-type: none"> w celu rozpatrzenia sprawy przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) w związku z art.42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w przypadku podania szczególnych kategorii danych osobowych, dane przetwarzamy na podstawie zgody w oparciu o art. 9 ust.2 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), a w przypadku, gdy przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy na podstawie art. 9 ust. 2 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) w przypadku podania danych dodatkowych np. nr telefonu, e-mail, dane przetwarzamy na podstawie zgody w oparciu o art. 6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) |
| Odbiorcy danych osobowych | <p>Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom, za wyjątkiem:</p> <ol style="list-style-type: none"> przedsiębiorcy, do którego kierowane jest wystąpienie Rzecznika w związku z wnioskiem konsumenta o ochronę jego praw i interesów konsumenckich; w przypadku danych osób reprezentujących przedsiębiorcę, w tym pełnomocników: wnioskodawcy - konsumenta, który wystąpił do rzecznika w sprawie o ochronę jego praw i interesów konsumenckich i na rzecz którego podjęto wystąpienie do przedsiębiorcy; podmiotów uprawnionych przepisami prawa m.in. w przypadku przekazania sprawy właściwemu miejscowo Rzecznikowi Konsumentów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Handlowa, Policja, Prokuratura, sądy, podmioty uprawnione w zakresie nadzoru i kontroli; podmiotów świadczących wsparcie techniczne dla systemów informatycznych i teleinformatycznych, w których Państwa dane osobowe są przetwarzane. <p>Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.</p> |
| Okres przechowywania danych osobowych | <p>Pani/Pana dane osobowe będą :</p> <ol style="list-style-type: none"> Dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do realizacji celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wyznaczonym przepisami prawa. Po zrealizowaniu celu, dla którego dane zostały zebrane, mogą one być przechowywane jedynie w celach archiwalnych przez okres, który wyznaczony zostanie na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej. |
| Prawa osób, których dane dotyczą, w tym dostępu do danych osobowych | <p>Każda osoba, której dane dotyczą, może korzystać z następujących uprawnień: wystąpienia z żądaniem dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania (poprawiania), a w przypadkach uregulowanych przepisami prawa do usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.</p> |
| Sposoby realizacji przysługujących praw | <p>Powyższe uprawnienia może Pani/Pan realizować:</p> <ol style="list-style-type: none"> składając w formie tradycyjnej odręcznie podpisane pismo w Urzędzie Miejskim w Gliwicach; drogą elektroniczną wysyłając pismo ogólne dostępne na platformie e-PUAP, potwierdzone Profilem Zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym. |
| Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego | <p>Jeśli przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.</p> |
| Informacja o wymogu/ dobrowolności podania danych oraz konsekwencjach niepodania danych osobowych | <ol style="list-style-type: none"> Podanie danych osobowych jest wymagane w sytuacji, gdy podstawę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa. W takim przypadku uchylenie się od podania danych osobowych może skutkować konsekwencjami wynikającymi z tych przepisów. Zgoda wyrażona na przetwarzanie danych dodatkowych, w tym kontaktowych, może być w każdej chwili wycofana bez wpływu na przetwarzanie Państwa danych osobowych do momentu jej wycofania. Wycofanie zgody nie wpłynie także na realizację usługi, jednakże może utrudnić kontakt. |
| Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie | <p>W Urzędzie nie ma miejsca zautomatyzowane podejmowanie decyzji ani profilowanie.</p> |
| Informacje dodatkowe | <p>Prezydent Miasta Gliwice i miejskie jednostki organizacyjne (wymienione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Gliwicach, w tabeli nr 1 „Wykaz miejskich jednostek organizacyjnych”) są współadministratorami danych osobowych zgodnie z ustaleniami przyjętymi zarządzeniem organizacyjnym nr 84/19 Prezydenta Miasta Gliwice z dnia 12.08.2019 r.</p> |

¹ Realizacja obowiązku informacyjnego w związku z art. 13 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).