ROZPATRYWANIE INDYWIDUALNYCH SPRAW KONSUMENTÓW **Występowanie do przedsiębiorców**	**MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW**
ul. Barona 30 p. 410, 43-100 Tychy	
poniedziałek, wtorek, środa 7:30 – 15:30, czwartek 7:30 – 17:30, piątek 7:30 – 13:30	

OGÓLNY OPIS	• rzecznik działa wyłącznie w imieniu **konsumentów mieszkających w Tychach** • **konsumentem** jest **osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą** czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową - art. 22¹ kodeksu cywilnego • interwencja jest możliwa **po wyczerpaniu przez konsumenta drogi reklamacyjnej** • rzecznik nie jest uprawniony do rozstrzygania sporów, prowadzi jedynie postępowanie mające na celu polubowne zakończenie sporu bez jakichkolwiek uprawnień do przeprowadzenia postępowania dowodowego bądź nakazania przedsiębiorcy oczekiwanego konsumenta zachowania • **informacje publikowane przez rzecznika są dostępne na:** – stronie www.konsument.umtychy.pl – profilu na Facebook
JAKIE DOKUMENTY SĄ WYMAGANE?	• **dokumenty potwierdzające naruszenie prawa konsumenta** (np. umowa, paragon, faktura, zgłoszenie reklamacji, stanowisko sprzedawcy/przedsiębiorcy dotyczące zgłoszonej reklamacji itp.) • wypełniony **formularz wniosku** dostępny na stronie internetowej rzecznika lub w biurze (sugerowany)
W JAKI SPOSÓB ZŁOŻYĆ DOKUMENTY?	Wymagane dokumenty (kserokopie) należy dostarczyć do urzędu na jeden z poniższych sposobów: • przesłać pocztą tradycyjną na adres wskazany powyżej • złożyć bezpośrednio w urzędzie w godzinach jego pracy • ePUAP (tutaj)
OPŁATY	Wniosek jest **wolny od opłat**
TERMIN I SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY	• rzecznik rozpatruje wnioski **bez zbędnej zwłoki** według kolejności wpływu • okres oczekiwania na odpowiedź bądź podjęcie przez rzecznika działań zależy od charakteru i stopnia skomplikowania sprawy
INFORMACJE NA TEMAT PRZEBIEGU SPRAWY	Wszelkie informacje na temat przebiegu sprawy można uzyskać: • osobiście: Miejski Rzecznik Konsumentów, Urząd Miasta Tychy ul. Barona 30, p. 410 43 - 100 Tychy • telefonicznie: (32) 780 - 50 – 63, (32) 776 - 36 - 77
CZY MOŻNA SIĘ ODWOŁAĆ?	Tryb odwoławczy **nie występuje**
PODSTAWA PRAWNA	Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

INFORMACJA O WSPÓŁADMINSTROWANIU

W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych informuję – zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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), zwanego dalej „RODO", iż:

1. **Współadministratorami Twoich danych osobowych są:**
   1) **Prezydent Miasta Tychy** – Urząd Miasta Tychy z siedzibą w Tychach, przy al. Niepodległości 49, 43-100 Tychy, – w zakresie organizacyjno-technicznym;
   2) **Miejski Rzecznik Konsumentów** - z siedzibą w Tychach, przy ul. Barona 30, 43-100 Tychy – w zakresie merytorycznym.
2. Współadministratorzy szczegółowo **uregulowali w umowie wzajemne prawa i obowiązk**i w zakresie przetwarzania danych osobowych.
3. Każdy ze Współadministratorów w związku z realizacją umowy współadministrowania **dokłada należytej staranności**, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Twoich danych osobowych
4. Z **Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Tychach możesz skontaktować się** za pomocą:
   - poczty elektronicznej – pisząc na adres: rzecznik.konsumenta@umtychy.pl
   - telefonu – dzwoniąc pod numer: 32 776 36 77 lub 32 780 50 63
   - poczty tradycyjnej – pisząc na adres ul. Barona 30 p. 410, 43-100 Tychy z dopiskiem „Miejski Rzecznik Konsumentów w Tychach – ochrona danych osobowych".
5. Możesz również skontaktować się z wyznaczonym przez rzecznika i Prezydenta **Inspektorem Ochrony Danych** za pomocą:
   - poczty elektronicznej – pisząc na adres iod@umtychy.pl
   - telefonu - dzwoniąc pod numer 32 438 20 42
   - poczty tradycyjnej - pisząc na adres: Urząd Miasta Tychy z siedzibą w Tychach, przy al. Niepodległości 49, 43-100 Tychy, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych".
6. Twoje dane osobowe **mogą być przekazywane innym podmiotom** uprawnionym do ich przetwarzania na podstawie przepisów prawa lub zawartych umów powierzenia, w szczególności w zakresie obsługi technicznej, w tym teleinformatycznej administratora. W niektórych przypadkach podmioty zewnętrzne świadczące usługi na zlecenie administratora mogą występować w roli niezależnych administratorów np. poczta polska lub inni operatorzy pocztowi, w tym firmy kurierskie.
7. Twoje dane osobowe **będą przetwarzane w celu realizacji zadań rzecznika** określonych w ustawie z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz w zarządzeniu Prezydenta Miasta Tychy w sprawie szczegółowego regulaminu organizacyjnego samodzielnego stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów
8. Dodatkowo Współadministratorzy wspólnie administrują Twoimi danymi osobowymi **w następujących celach**:
   - prowadzenia bieżącej, w tym administracyjnej, działalności przez rzecznika przy wykorzystaniu środków, w tym środków technicznych i/lub organizacyjnych zapewnianych przez Prezydenta Miasta Tychy;
   - zapewnienia wymaganej prawem lub regulacjami wewnętrznymi dokumentacji archiwalnej;
   - dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami.
9. W związku z przetwarzaniem Twoich danych osobowych w ramach konstrukcji współadministrowania Współadministratorzy:
   - oświadczają, że przetwarzają Twoje dane osobowe zgodnie z zasadami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych określonymi w art. 5 RODO;
   - przechowują wszelką dokumentację dotyczącą współadministrowania dla potrzeb spełnienia wymogu rozliczalności;
   - nie przekazują Twoich danych osobowych poza teren EOG;
   - zobowiązują się do ograniczenia dostępu do Twoich danych osobowych wyłącznie dla osób, którym dostęp do danych osobowych jest potrzebny dla realizacji wyżej wymienionych celów.
   - zapewniają, że do przetwarzania danych osobowych dopuszczają wyłącznie osoby, które mają imienne upoważnienie nadane przez Współadministratora oraz, że osoby dopuszczone do przetwarzania

danych osobowych zaciągnęły zobowiązanie do zachowania danych osobowych w tajemnicy, a także osoby zostały uprzednio przeszkolone z zasad i przepisów o ochronie danych osobowych.
- zapewniają odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych osobowych.
- mogą powierzyć przetwarzanie danych osobowych podmiotowi przetwarzającemu przy zachowaniu wymogów wynikających z RODO, a w szczególności wymogów z art. 28 RODO.

10. Pamiętaj, że na zasadach określonych przepisami Rozporządzenia RODO, **masz prawo do** żądania od administratora:
    - dostępu do treści swoich danych osobowych,
    - sprostowania lub poprawiania swoich danych osobowych,
    - usunięcia swoich danych osobowych,
    - ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
    - przenoszenia swoich danych osobowych,
    - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych.
11. **Nie wszystkie Twoje żądania będziemy jednak mogli zawsze spełnić**. Zakres przysługujących praw zależy bowiem zarówno od przesłanek prawnych uprawniających do przetwarzania danych, jak i często - sposobu ich gromadzenia. Ponieważ Twoje dane osobowe przetwarzane są przede wszystkim w granicach i w zakresie wskazanym oraz wymaganym przepisami prawa, w większości przypadków nie będziemy mogli zrealizować na przykład prawa do przenoszenia czy prawa do usunięcia Twoich danych.
12. Posiadasz również **prawo do wniesienia skargi** do organu nadzorczego (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa).
13. Pamiętaj, że podanie przez Ciebie danych osobowych jest **dobrowolne, aczkolwiek konieczne dla rozpoznania Twojej sprawy** co wynika z obowiązujących przepisów.
14. Twoje dane osobowe będą **przechowywane jedynie w okresie niezbędnym** do spełnienia celu, dla którego zostały zebrane. Po spełnieniu celu, mogą one być przechowywane jedynie w celach archiwalnych przez okres wskazany w tym zakresie przepisami prawa
15. Zapewniamy, że **nie będziesz podlegać decyzji, która opierała się będzie wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu,** w tym profilowaniu, która jednocześnie będzie wywoływała wobec Ciebie skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Ciebie wpływała.