

Instrukcja

składania skarg oraz wniosków

Cel instrukcji

Celem instrukcji jest opisanie zasad składania skarg oraz wniosków zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem CH Plaza Rzeszów.

Miejsce złożenia

Skargi oraz wnioski można:

1. przesłać listownie, na adres: *CH Plaza Rzeszów
Biuro Administracji I p.
ul. Rejtana 65, 35-959 Rzeszów*
2. przesłać elektronicznie na adres mailowy: sekretariat@plazarzeszow.pl
3. doręczyć osobiście do Biura Administracji CH Plaza Rzeszów (I p.) bądź wrzucić do skrzynki „WNIOSKI” - zlokalizowanej przy Biurze Administracji

UWAGA! Skarg oraz wniosków nie można złożyć telefonicznie.

Jakie informacje powinna zawierać skarga i wniosek

Skargi oraz wnioski mogą być zgłaszane zarówno poprzez wypełnienie gotowego formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji jak również w innych formach.

W skardze oraz wniosku należy przedstawić jak najwięcej szczegółów opisujących zdarzenie, którego dotyczy dana sprawa.

UWAGA! Zastrzegamy, iż zgłoszenia niepełne bądź niemożliwe do doprecyzowania nie zostaną rozpatrzone.

Termin odpowiedzi

Skargi są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych.

Tryb odwoławczy

Skarżący niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi, może odwołać się od otrzymanej odpowiedzi do Dyrektora CH Plaza Rzeszów w terminie 5 dni roboczych, liczonych od dnia otrzymania odpowiedzi.

Materiały

– Załącznik 1 – Formularz zgłaszania skarg i wniosków

Przetwarzanie danych osobowych:

Zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej jako „RODO”) informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka Clare sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Emilii Plater 10/49.
2. Pani/Pana dane osobowe zostały udostępnione Administratorowi przez naszego kontrahenta/Najemcę, którego reprezentujesz/ jesteś pracownikiem/ współpracownikiem, zleceniobiorcą albo w imieniu, którego działasz w relacjach kontrahenta w oparciu niewskazaną powyżej podstawę prawną.
3. Przetwarzane będą następujące kategorie Pani/Pana danych osobowych: Imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej e-mail, numer telefonu kontaktowego;
4. Dane osobowe będą przetwarzane w celach:
 - związanych z realizacją łączącej nas Umowy, świadczenia usług i obsługi naszej współpracy, podstawą przetwarzania w tym przypadku jest nasz prawnie uzasadniony interes.
 - kontaktowania się oraz interakcji z osobą zainteresowaną, a podstawą prawną ich przetwarzania będzie nasz prawnie uzasadniony interes;
 - ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub ochrony przed roszczeniami, a podstawą prawną ich przetwarzania będzie nasz prawnie uzasadniony interes;
 - w celach archiwalnych, na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, a podstawą prawną ich przetwarzania będzie nasz prawnie uzasadniony interes;
 - w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia oraz porządku na terenie Plazy, a podstawą prawną ich przetwarzania będzie nasz prawnie uzasadniony interes;
 - w celu rozwoju i ulepszenia usług Administratora w tym w celach analitycznych, a podstawą prawną ich przetwarzania będzie nasz prawnie uzasadniony interes;
 - w celu wypełnienia zobowiązań prawnych w tym wiążących Administratora nakazów władz i sądów, a podstawą prawną ich przetwarzania będzie nasz prawnie uzasadniony interes;
5. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji ww celu.
6. Administrator zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne chroniące dane osobowe przed dostępem osób niepowołanych. Dane osobowe są przechowywane w miejscach/systemach gwarantujących odpowiedni poziom bezpieczeństwa.
7. Dane będą przetwarzane aż do momentu ustania celu, wygaśnięcia podstawy prawnej, wniesienia zasadnego sprzeciwu, także po okresie zakończenia współpracy.
8. Dane mogą być udostępniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa oraz powierzone do przetwarzania naszym Zaufanym Partnerom. Zaufani Partnerzy są to podmioty, z którymi łączy Administratora stosowne umowy biznesowe i którzy świadczą na jego rzecz usługi, jak choćby dostawcy:
 - Usług związanych z technologią (na przykład wsparcie systemów biznesowych, z których korzysta Administrator),
 - Usług związanych z przechowywaniem danych,
 - Usług pocztowych, kurierskich,
 - Usług prawnych i innych wyspecjalizowanych usług, jak usługi z zakresu zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających w Centrum Handlowym Plaza Rzeszów.
 - Usług w zakresie zarządzania Centrum Handlowym Plaza Rzeszów.
9. Posiada Pan/Pani prawo do odwołania zgody (jeżeli taka została udzielona), dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania jak również prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania i prawo do przeniesienia danych osobowych.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą wykorzystane do profilowania Pani/Pana lub do zautomatyzowanego podejmowania decyzji względem Pani/Pana.
11. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza obszar EOG.
12. Jest Pan/Pani uprawniony także aby wnieść skargę do właściwego organu w związku z przetwarzaniem danych osobowych.
13. Jednocześnie wskazujemy, że z Administratorem skontaktować się można pod adresem email: iod.clare@keenproperty.com.

Załącznik nr 1 - Formularz zgłaszania skarg/wniosków

Data wpłynięcia dokumentu (uzupełnia pracownik przyjmujący zgłoszenie):

Numer dokumentu (uzupełnia pracownik przyjmujący zgłoszenie):

(Proszę zaznaczyć/uzupełnić)

☐ Imię i Nazwisko:

☐ Chcę pozostać anonimowy/a

☐ Proszę o nie ujawnianie mojej tożsamości bez mojej zgody

Dane kontaktowe

(Proszę zaznaczyć w jaki sposób mamy się z Panią/ Panem kontaktować: telefon, e-mail, poczta tradycyjna)

☐ Poczta tradycyjną: (proszę podać pełny adres)

.....

.....

.....

☐ E-mail:

☐ Telefonicznie:

Termin zdarzenia (data):

☐ Jednorazowe zdarzenie

☐ Zdarzyło się więcej niż raz (ile razy?

☐ Zdarzenie trwa

Szczegółowy opis zdarzenia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[illegible]