POLITYKA PRYWATNOŚCI
Serwisu internetowego Centrum Jakości Opieki

Data obowiązywania: 14/10/2026

Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka prywatności określa zasady gromadzenia, wykorzystywania, przechowywania i ochrony danych osobowych osób korzystających z serwisu internetowego dostępnego pod adresem www.centrumjakosciopieki.pl, prowadzonego pod marką Centrum Jakości Opieki, zwanego dalej „Serwisem".
2. Polityka dotyczy w szczególności osób odwiedzających Serwis, korzystających z formularzy kontaktowych, rezerwujących konsultacje, nabywających usługi doradcze i szkoleniowe, uczestniczących w szkoleniach oraz kontaktujących się z Centrum Jakości Opieki drogą elektroniczną.
3. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz innymi obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
4. Administrator dokłada należytej staranności, aby dane osobowe były przetwarzane zgodnie z prawem, rzetelnie, w sposób przejrzysty i bezpieczny, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji określonych celów.

§ 1. Administrator danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest:
   Nicoletta Gortat
   prowadząca działalność pod marką Centrum Jakości Opieki
   Adres korespondencyjny: Świętojańska 118, 81-388 Gdynia
   NIP: 6112604717 REGON: 542020164
   zwana dalej „Administratorem".
2. Kontakt z Administratorem w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych możliwy jest:
   - drogą elektroniczną: biuro@centrumjakosciopieki.pl;.
3. Wnioski dotyczące realizacji praw wynikających z RODO można kierować na wskazany adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny.

§ 2. Rodzaje przetwarzanych danych osobowych

1. Administrator może przetwarzać dane osobowe następujących kategorii osób:
   a) użytkowników odwiedzających Serwis;
   b) osób korzystających z formularza kontaktowego;
   c) klientów zamawiających konsultacje, szkolenia lub inne usługi;
   d) uczestników szkoleń i konsultacji;
   e) przedstawicieli przedsiębiorstw, placówek opiekuńczych, instytucji i jednostek samorządu terytorialnego;
   f) osób kontaktujących się z Administratorem w sprawach współpracy;
   g) osób, których dane zostały przekazane Administratorowi w związku z realizacją usług, w zakresie niezbędnym do ich wykonania.
2. W zależności od charakteru kontaktu lub usługi przetwarzane mogą być:
   a) imię i nazwisko;
   b) adres poczty elektronicznej;
   c) numer telefonu;
   d) nazwa firmy, placówki lub instytucji;
   e) stanowisko służbowe lub pełniona funkcja;
   f) adres zamieszkania, prowadzenia działalności albo adres do faktury;
   g) numer NIP oraz inne dane niezbędne do wystawienia dokumentów księgowych;
   h) dane dotyczące zamówień, płatności, rezerwacji i uczestnictwa w szkoleniach;

i) informacje zawarte w korespondencji i formularzach przygotowawczych;
j) dane techniczne związane z korzystaniem z Serwisu, w szczególności adres IP, identyfikatory internetowe, rodzaj przeglądarki, typ urządzenia i informacje o aktywności w Serwisie.

3. Zakres zbieranych danych zależy od celu ich przetwarzania. Administrator stosuje zasadę minimalizacji danych, zgodnie z którą pozyskiwane są wyłącznie informacje adekwatne i niezbędne do realizacji określonego celu.
4. Podanie danych jest co do zasady dobrowolne, jednak niektóre dane są niezbędne do udzielenia odpowiedzi, zawarcia umowy, dokonania zakupu, wystawienia dokumentu księgowego lub przeprowadzenia konsultacji.

§ 3. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

1. Kontakt i obsługa zapytań

Dane przekazywane za pośrednictwem formularza kontaktowego, poczty elektronicznej lub innych dostępnych kanałów komunikacji są przetwarzane w celu udzielenia odpowiedzi, prowadzenia korespondencji oraz obsługi zgłoszonej sprawy.

Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu komunikacji i obsłudze zapytań, a w przypadku kontaktu zmierzającego do zawarcia umowy - art. 6 ust. 1 lit. b RODO, gdy osoba, której dane dotyczą, jest stroną planowanej umowy.

2. Zawarcie i wykonanie umowy

Dane klientów są przetwarzane w celu przyjmowania i realizacji zamówień, organizacji konsultacji i szkoleń, zapewnienia dostępu do zakupionych usług, prowadzenia komunikacji organizacyjnej oraz obsługi reklamacji.

Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO - niezbędność przetwarzania do zawarcia lub wykonania umowy z osobą, której dane dotyczą.

W przypadku danych przedstawicieli przedsiębiorstw lub instytucji podstawą może być art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes polegający na realizacji współpracy z reprezentowanym podmiotem.

3. Organizacja i rezerwacja konsultacji

Dane osobowe są przetwarzane w celu ustalenia terminu spotkania, potwierdzenia rezerwacji, przekazania informacji organizacyjnych, przygotowania konsultacji oraz przeprowadzenia spotkania.

Zakres danych może obejmować imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, wybrany termin oraz informacje niezbędne do przygotowania konsultacji.

Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w przypadku uzasadnionych działań organizacyjnych niewchodzących bezpośrednio w wykonanie umowy - art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

4. Organizacja szkoleń

Dane uczestników szkoleń są przetwarzane w celu rejestracji uczestnictwa, realizacji szkolenia, przesłania materiałów, prowadzenia korespondencji organizacyjnej oraz wydawania zaświadczeń lub certyfikatów, jeżeli są przewidziane dla danego szkolenia.

Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO w przypadku uczestnika będącego stroną umowy lub art. 6 ust. 1 lit. f RODO w przypadku uczestnika zgłoszonego przez pracodawcę lub inny podmiot.

5. Rozliczenia finansowe i obowiązki prawne

Dane osobowe są przetwarzane w celu prowadzenia dokumentacji księgowej, wystawiania faktur, realizacji obowiązków podatkowych oraz innych obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

6. Obsługa reklamacji i dochodzenie roszczeń

Dane mogą być przetwarzane w celu rozpatrywania reklamacji, ustalania, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi ze świadczonymi usługami.

Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na ochronie jego praw i interesów.

7. Bezpieczeństwo i prawidłowe funkcjonowanie Serwisu

Dane techniczne, w tym adresy IP i informacje o zdarzeniach systemowych, mogą być przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu, wykrywania nadużyć, diagnozowania błędów oraz utrzymania jego prawidłowego działania.

Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

8. Analityka i statystyka

Jeżeli Administrator korzysta z narzędzi analitycznych wymagających zgody użytkownika, dane są przetwarzane w celu analizowania ruchu w Serwisie, oceny jego funkcjonalności i doskonalenia oferowanych usług.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w takich narzędziach jest art. 6 ust. 1 lit. a RODO, o ile dane przetwarzane są na podstawie zgody.

[Punkt wymaga dostosowania do faktycznie wdrożonych narzędzi analitycznych.]

9. Marketing i newsletter

Jeżeli Administrator uruchomi newsletter lub inne formy elektronicznej komunikacji marketingowej, dane będą przetwarzane w celu przesyłania informacji o działalności, usługach, szkoleniach i materiałach Centrum Jakości Opieki.

Podstawą prawną może być art. 6 ust. 1 lit. a RODO - zgoda osoby, której dane dotyczą, albo art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora, w zależności od rodzaju działań. Wysyłka informacji handlowych oraz korzystanie z odpowiednich kanałów komunikacji odbywa się z uwzględnieniem wymaganych odrębnymi przepisami zgód.

Zgodę można wycofać w dowolnym momencie wysyłając wiadomość na: biuro@centrumjakosciopieki.pl

§ 4. Dane przekazywane podczas konsultacji dla rodzin

1. W ramach konsultacji dotyczących wyboru domu opieki lub oceny potrzeb osoby bliskiej klient może przekazywać informacje dotyczące sytuacji rodzinnej, potrzeb opiekuńczych i organizacyjnych.
2. Administrator zaleca, aby w formularzach i korespondencji nie przekazywać szczegółowych danych dotyczących stanu zdrowia, diagnoz medycznych, dokumentacji medycznej ani innych danych szczególnie chronionych, jeżeli nie są one niezbędne do realizacji usługi.
3. Dane dotyczące zdrowia stanowią szczególną kategorię danych osobowych w rozumieniu art. 9 RODO i mogą być przetwarzane wyłącznie w przypadku istnienia odpowiedniej podstawy prawnej wynikającej z art. 9 ust. 2 RODO oraz podstawy z art. 6 RODO.
4. Jeżeli charakter określonej usługi wymaga przetwarzania danych szczególnych kategorii, Administrator określa odpowiednią podstawę prawną, zakres danych, okres ich przechowywania i stosowane zabezpieczenia przed rozpoczęciem takiego przetwarzania.
5. W przypadku danych dotyczących osób trzecich, w szczególności członków rodziny lub osób wymagających opieki, Administrator uwzględnia obowiązki informacyjne wynikające z art. 14 RODO, chyba że zachodzi ustawowy wyjątek.

§ 5. Odbiorcy danych osobowych

1. Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom współpracującym z Administratorem, jeżeli jest to niezbędne do prowadzenia Serwisu, realizacji usług, obsługi płatności lub wypełniania obowiązków prawnych.
2. W zależności od realizowanej usługi odbiorcami danych mogą być:
   a) dostawcy hostingu i usług poczty elektronicznej, w tym LH.pl;
   b) dostawcy usług informatycznych, administracji stroną internetową oraz wsparcia technicznego;
   c) dostawcy oprogramowania do obsługi zamówień i sprzedaży, w tym rozwiązania WooCommerce;
   d) operatorzy płatności elektronicznych, w tym Przelewy24;
   e) dostawcy systemów rezerwacji terminów, w tym zcal;
   f) dostawcy usług komunikacji elektronicznej i spotkań online;
   g) biura rachunkowe oraz podmioty świadczące usługi księgowe, prawne i doradcze;
   h) dostawcy narzędzi analitycznych i marketingowych, jeżeli są wykorzystywane w Serwisie;
   i) uprawnione organy publiczne, jeżeli obowiązek przekazania danych wynika z przepisów prawa.
3. Odbiorcy danych mogą występować jako podmioty przetwarzające dane na zlecenie Administratora lub jako odrębni administratorzy danych, w zależności od charakteru świadczonej usługi i obowiązujących zasad współpracy.
4. Jeżeli wymagają tego przepisy, Administrator zawiera z podmiotami przetwarzającymi odpowiednie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
5. Administrator nie sprzedaje danych osobowych użytkowników Serwisu.

§ 6. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

1. Korzystanie z określonych usług informatycznych, narzędzi do rezerwacji spotkań, komunikacji elektronicznej, analityki lub innych usług zewnętrznych może wiązać się z przekazywaniem danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.
2. Jeżeli takie przekazywanie występuje, Administrator zapewnia, aby odbywało się zgodnie z rozdziałem V RODO, w szczególności na podstawie odpowiedniej decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony lub właściwych zabezpieczeń, takich jak standardowe klauzule umowne, jeżeli mają zastosowanie.
3. Informacje o zastosowanych mechanizmach ochrony oraz sposobie uzyskania ich kopii lub zapoznania się z nimi można uzyskać, kontaktując się z Administratorem.
4. [Przed publikacją należy zweryfikować lokalizacje przetwarzania danych oraz rzeczywiste mechanizmy transferowe u dostawców zcal, usług pocztowych, narzędzi do spotkań online i ewentualnych narzędzi analitycznych.]

§ 7. Okres przechowywania danych osobowych

1. Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, z uwzględnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz konieczności ochrony uzasadnionych interesów Administratora.
2. W szczególności:
   a) dane związane z zapytaniami i korespondencją - przez okres niezbędny do obsługi sprawy, a następnie, jeżeli jest to uzasadnione, przez okres potrzebny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
   b) dane związane z zawartymi umowami, szkoleniami i konsultacjami - przez czas realizacji umowy, a następnie przez okres wynikający z obowiązków prawnych lub okres przedawnienia odpowiednich roszczeń;
   c) dane księgowe i podatkowe - przez okres wymagany obowiązującymi przepisami;
   d) dane przetwarzane na podstawie zgody - do czasu jej wycofania, zakończenia celu przetwarzania lub wystąpienia innej przesłanki nakazującej zakończenie przetwarzania;
   e) dane techniczne - przez okres uzasadniony bezpieczeństwem i prawidłowym funkcjonowaniem Serwisu;
   f) dane dotyczące rezerwacji - przez okres niezbędny do organizacji i udokumentowania spotkania, z uwzględnieniem ewentualnych roszczeń.
3. Po upływie odpowiedniego okresu dane są usuwane lub anonimizowane, chyba że istnieje inna podstawa prawna uzasadniająca ich dalsze przechowywanie.

4. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

§ 8. Pliki cookies, adres IP i technologie internetowe

1. Serwis może wykorzystywać pliki cookies oraz podobne technologie w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania strony, obsługi koszyka zakupowego, realizacji zamówień, zapamiętywania ustawień użytkownika oraz - jeżeli zostaną wdrożone - prowadzenia analiz statystycznych i działań marketingowych.
2. Pliki cookies mogą mieć charakter:
   a) sesyjny - usuwany po zakończeniu sesji przeglądarki;
   b) trwały - przechowywany na urządzeniu użytkownika przez określony czas lub do momentu jego usunięcia.
3. Ze względu na cel wykorzystania pliki cookies mogą obejmować:
   a) niezbędne - zapewniające działanie podstawowych funkcjonalności Serwisu;
   b) funkcjonalne - umożliwiające zapamiętywanie wybranych ustawień;
   c) analityczne - wykorzystywane do analizy sposobu korzystania z Serwisu;
   d) marketingowe - wykorzystywane do pomiaru skuteczności reklam i działań promocyjnych.
4. Stosowanie plików cookies lub podobnych technologii, które wymagają uprzedniej zgody użytkownika, odbywa się po jej uzyskaniu.
5. Użytkownik może zarządzać ustawieniami cookies za pośrednictwem mechanizmu zarządzania zgodami dostępnego w Serwisie oraz ustawień swojej przeglądarki.
6. Odmowa stosowania opcjonalnych plików cookies nie uniemożliwia korzystania z podstawowych funkcjonalności Serwisu.
7. Podczas korzystania z Serwisu mogą być zapisywane informacje techniczne, w tym adres IP, data i godzina połączenia, informacje o przeglądarce oraz zdarzenia związane z bezpieczeństwem.
8. Szczegółowe informacje o faktycznie wykorzystywanych plikach cookies, dostawcach i okresach ich działania znajdują się w odrębnej Polityce cookies dostępnej w Serwisie.

§ 9. Prawa osób, których dane dotyczą

1. Osobom, których dane osobowe są przetwarzane przez Administratora, przysługują prawa określone w RODO, z uwzględnieniem warunków i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów.

2. Prawo dostępu do danych - art. 15 RODO

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo uzyskać potwierdzenie, czy Administrator przetwarza jej dane osobowe, a jeżeli tak - uzyskać dostęp do danych i informacji dotyczących ich przetwarzania, w tym kopię danych na zasadach określonych w RODO.

3. Prawo do sprostowania danych - art. 16 RODO

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądać sprostowania danych nieprawidłowych oraz uzupełnienia danych niekompletnych.

4. Prawo do usunięcia danych - art. 17 RODO

Osoba, której dane dotyczą, może żądać usunięcia swoich danych osobowych, jeżeli zachodzi jedna z przesłanek określonych w RODO.

Prawo to nie ma charakteru bezwzględnego. Administrator może odmówić usunięcia danych w zakresie, w jakim ich dalsze przetwarzanie jest niezbędne, np. do wypełnienia obowiązku prawnego lub ustalenia, dochodzenia albo obrony roszczeń.

5. Prawo do ograniczenia przetwarzania - art. 18 RODO

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądać ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach przewidzianych w RODO, w szczególności w razie kwestionowania prawidłowości danych lub zgłoszenia sprzeciwu, gdy wymagane jest rozpatrzenie odpowiednich okoliczności.

6. Prawo do przenoszenia danych - art. 20 RODO

Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub umowy i w sposób zautomatyzowany, osoba, której dane dotyczą, może żądać otrzymania danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, a także - jeżeli jest to technicznie możliwe - ich przesłania innemu administratorowi.

7. Prawo do sprzeciwu - art. 21 RODO

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. e lub f RODO z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją.

W przypadku przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego sprzeciw można wnieść w dowolnym momencie, bez konieczności uzasadnienia.

8. Prawo do cofnięcia zgody - art. 7 ust. 3 RODO

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

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

9. Prawo do wniesienia skargi

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO.

10. Realizacja praw

Wnioski dotyczące realizacji praw można kierować na adres:

biuro@centrumjakosciopieki.pl

Administrator udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, co do zasady nie później niż w terminie miesiąca od otrzymania żądania.

W przypadkach określonych w RODO termin ten może zostać przedłużony o kolejne dwa miesiące, o czym osoba składająca wniosek zostanie poinformowana wraz z podaniem przyczyn przedłużenia.

Administrator może zweryfikować tożsamość osoby składającej wniosek, jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do jej tożsamości.

§ 10. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie

1. Administrator nie podejmuje wobec użytkowników decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec nich skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nich wpływały.
2. Dane osobowe mogą być wykorzystywane do analizy statystyk korzystania ze strony internetowej oraz skuteczności działań marketingowych, jeżeli użytkownik wyraził odpowiednią zgodę lub istnieje inna właściwa podstawa prawna.
3. Jeżeli Administrator rozpocznie stosowanie profilowania lub zautomatyzowanego podejmowania decyzji wymagającego przekazania dodatkowych informacji zgodnie z RODO, odpowiednio zaktualizuje niniejszą Politykę prywatności.

§ 11. Bezpieczeństwo danych osobowych

1. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych, uwzględniając charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych.

2. Dostęp do danych osobowych mają wyłącznie osoby upoważnione oraz podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych na podstawie odpowiednich umów lub innych podstaw prawnych.
3. Administrator podejmuje działania mające na celu ochronę danych przed nieuprawnionym dostępem, przypadkową utratą, zniszczeniem, ujawnieniem lub niezgodną z prawem modyfikacją.

§ 12. Linki do zewnętrznych stron internetowych

1. Strona internetowa może zawierać odnośniki do zewnętrznych serwisów internetowych, w tym serwisów społecznościowych, platform płatniczych oraz narzędzi służących do rezerwacji konsultacji.
2. Administrator nie odpowiada za zasady przetwarzania danych osobowych stosowane przez niezależnych administratorów tych serwisów.
3. Przed skorzystaniem z zewnętrznych usług użytkownik powinien zapoznać się z ich politykami prywatności.

§ 13. Zmiany Polityki prywatności

1. Administrator zastrzega sobie prawo do aktualizacji niniejszej Polityki prywatności, w szczególności w przypadku zmian przepisów prawa, zakresu świadczonych usług lub stosowanych rozwiązań technologicznych.
2. Aktualna wersja Polityki prywatności jest publikowana na stronie internetowej Administratora.
3. Zmiany Polityki prywatności obowiązują od dnia ich opublikowania, chyba że wskazano inny termin.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką prywatności zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych użytkownik może skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w § 1 niniejszej Polityki.
3. Niniejsza Polityka prywatności obowiązuje od dnia jej opublikowania na stronie internetowej Centrum Jakości Opieki.