

Privacy Policy - Concile

Effective Date: November 2025

Last Updated: November 2025

Version: 1.2

1. Introduction

Language and prevailing version:

This Privacy Policy has been prepared in both English and Polish. For the avoidance of doubt:

- For **Consumers residing in Poland**, the Polish language version shall be binding and controlling to the fullest extent required by mandatory provisions of Polish law.
- For **all other Users** (including Merchants worldwide and Consumers outside of Poland), the English language version shall be controlling and prevailing in the event of any discrepancy or conflict between the versions.

Concile ("we," "us," "our," or "Company") operates an AI-powered dispute resolution platform designed to automate and streamline chargeback and dispute management for e-commerce merchants. Our Services may be used on a standalone basis or integrated with third-party e-commerce systems and marketplaces (such as **Shopify**), hereinafter collectively referred to as the "**External Sales Platform**".

This Privacy Policy explains how we collect, use, disclose, and safeguard personal data when you use our services, including our merchant dashboard, consumer mobile application, and related services (collectively, the "Services").

Important disclaimer: Concile is a dispute resolution platform and tool for merchants. Concile is not an Alternative Dispute Resolution (ADR) provider and does not operate under ADR regulatory frameworks or licensing requirements. We are a technology platform that automates dispute processing for merchant business purposes. We are committed to protecting your privacy and ensuring transparency regarding our data practices. We comply with the General Data Protection Regulation (GDPR), the California Consumer Privacy Act (CCPA), and applicable Polish data protection legislation. Please read this Privacy Policy carefully. If you do not agree with our policies and practices, please do not use our Services.

2. Scope and applicability

This Privacy Policy applies to all users of Concile Services, including merchants and their administrative staff who access the Concile dashboard (whether standalone or integrated with an External Sales Platform), consumers and buyers who participate in dispute resolution through the Concile mobile application or consumer portal, and any other

individuals whose personal data we process in connection with dispute resolution activities.

The Services are not directed to individuals under the age of 18. We do not knowingly collect personal data from minors. If we become aware that we have collected personal data from a minor, we will take steps to delete such information and terminate the individual's account.

3. Data we collect

3.1 Merchant data

When merchants register for Concile or integrate with an **External Sales Platform**, we collect and process the following categories of data:

- **Store Information:** Includes the store name, URL domain, Store ID (from the External Sales Platform), subscription plan tier, billing information, and contact email address for the account administrator. We collect this data to maintain your account and manage your service subscription.
- **Order and Transaction Data:** Consists of orders accessed to provide dispute context, including order identifiers, purchase amounts, product information, order dates, and fulfillment status. This data allows us to match disputes with corresponding transactions and provide accurate settlement recommendations.
- **Administrative Data:** Comprises names, email addresses, and phone numbers of merchant staff members with dashboard access. We use this data to manage user accounts, send notifications regarding disputes requiring urgent action, and provide support communications.
- **Dispute Configuration Data:** Includes merchant-defined rules for automatic dispute settlement, dispute categorization preferences, notification preferences, and custom settlement thresholds. This information is necessary to operate the automated dispute resolution system according to your specifications.
- **Performance and Analytics Data:** Encompass aggregated dispute metrics, settlement success rates, response times, and dispute trends. We collect this data to generate analytics reports, measure service performance, and improve our platform functionality.
- **Communication Data:** Includes all communications between merchants and Concile, including support requests, dashboard interactions, system-generated notifications, and documentation uploads related to disputes.

3.2 Consumer data

When consumers initiate or participate in dispute resolution through Concile Services, we collect and process the following categories of personal data:

- **Identity Information:** Consists of the consumer's full name, email address, and phone number. We collect this data to identify the consumer in dispute proceedings and facilitate communication throughout the resolution process.
- **Transaction Information:** Includes order identifiers, purchase amounts, product descriptions, transaction dates, and payment method information limited to the last four digits only. **We do not collect or store full payment card data.** We collect this

data to establish the factual basis of the dispute and provide context for settlement decisions.

- **Communication Data:** Includes all messages, documents, evidence, and communications submitted by the consumer as part of the dispute resolution process. This encompasses photos, screenshots, correspondence with merchants, and supporting documentation for dispute claims.
- **Account Information:** Comprises consumer authentication credentials managed through Google or Apple OAuth, account creation date, and account status. We do not store passwords or directly manage consumer credentials as authentication is handled by third-party identity providers.
- **Device and Technical Data:** Includes consumer IP addresses, device type, operating system, and mobile app usage statistics. We collect this data for security purposes, fraud prevention, and to understand platform usage patterns.
- **Dispute History:** Encompasses complete records of all disputes submitted by the consumer, including dispute status, settlement outcomes, mediator communications, and resolution documentation.

3.3 Data collected from External Sales Platforms (where applicable)

If you choose to integrate with an **External Sales Platform** (e.g., Shopify OAuth), we access the following data with merchant authorization: customer contact information linked to orders including names, emails, and phone numbers; order details and transaction history; fulfillment information and tracking status; and shop metadata and store information.

Concile complies with the **External Sales Platform's** mandatory data access and privacy framework. We request only the minimum API access scopes required to perform dispute resolution functions, and we do not request or process unnecessary permissions. All data retrieved from the **External Sales Platform** is strictly limited to what is essential for the operation of our Services.

3.4 Cookies and tracking technologies

We use "cookies" (small text files installed on your device) and similar technologies to ensure the proper functioning of our Services and to analyze usage.

- **Types of Cookies:** We use both **Session Cookies** (temporary files deleted when you close your browser) and **Persistent Cookies** (files that remain on your device until deleted or expired).
- **Purposes:** We process data from cookies for the following purposes:
 1. **Essential:** To ensure the proper functioning of the Dashboard/App and maintain your active session.
 2. **Performance & Analytics:** To detect errors and analyze how users interact with the platform to improve functionality.
 3. **Marketing:** To adapt content and potential advertisements to user preferences.
- **Third-Party Tools (Google Analytics):** We use Google Analytics to collect statistical data about visitors (e.g., number of visits, location, browser type). This data helps us improve the platform's user experience.

- **Management:** You can change your cookie settings or block them at any time through your browser settings. However, blocking essential cookies may cause the Application to function incorrectly or require frequent logging in.
- **Location Data:** We may collect precise location data if enabled by the user through the mobile application widgets.

4. Legal basis for data processing

We process personal data only when we have a lawful legal basis to do so, as required by GDPR and applicable data protection laws. Our legal bases include the following:

- **Performance of Contract:** Allows us to process merchant and consumer data to fulfill the Services contracted for, including dispute intake, AI-driven analysis, settlement processing, and communications. Processing is necessary to perform the services you have engaged us to provide.
- **Compliance with Legal Obligations:** Enables us to process personal data to comply with legal requirements, including data retention obligations, regulatory reporting requirements, and responses to lawful government requests or legal proceedings.
- **Legitimate Interests:** Permits us to process data to operate and improve our Services, conduct fraud prevention and security monitoring, generate analytics and performance reports, and defend against legal claims. We assess that our legitimate interests in these activities outweigh privacy impacts on users.
- **Consent:** Applies where lawful basis requires explicit consent, such as certain marketing communications, and we obtain clear, informed consent from users before processing such data.
- **Business Operations and Service Provision:** Allow us to process data to operate our dispute resolution platform, maintain records of disputes for merchant business purposes, and enable dispute tracking and resolution.

Concile processes data from **External Sales Platforms** in accordance with their API Terms and data protection requirements. We honor all platform-mandated procedures regarding protected customer data, data minimization, and secure processing obligations.

5. Use of personal data

We use the personal data collected for the following purposes:

- **Dispute Resolution Services:** Enables us to intake disputes, analyze disputes using AI technology, generate settlement recommendations, facilitate merchant-consumer communication, execute settlements, and provide dispute resolution services as contracted.
- **Communication:** Allows us to send transactional communications regarding dispute status, settlement offers, deadlines for merchant responses, mediator assignments, and notifications via email and SMS through SMSAPI. We also send customer support responses. Merchants and consumers may manage notification preferences through dashboard settings.
- **Platform Administration:** Encompasses management of user accounts, authentication of users, issuance of invoices and billing statements, enforcement of terms of service, and prevention of unauthorized access.
- **Service Improvement:** Involves analysis of dispute outcomes, measurement of settlement success rates, identification of operational inefficiencies, conduction of

user experience research, and development of platform enhancements. We perform this analysis on aggregated, anonymized data to the extent possible.

- **Compliance and Legal Obligations:** Include maintenance of audit trails for business compliance, response to data subject requests, compliance with law enforcement requests, and fulfillment of dispute documentation retention obligations.
- **Fraud Prevention and Security:** Enable us to detect and prevent fraudulent dispute filings, unauthorized account access, and other security threats. We analyze transaction patterns and user behavior for anomalies indicating potential fraud or misuse.
- **Legal Protection:** Allows us to establish, exercise, or defend legal claims; enforce agreements; and protect the rights, property, and safety of Concile, our users, and the public.
- **OCR Processing:** Processing uploaded documentation using Optical Character Recognition (OCR) technology to extract relevant dispute details.

6. Third-party data sharing and integrations

6.1 External Sales Platform integration

Where you integrate our Services with an External Sales Platform (e.g., Shopify), we share the minimum necessary merchant data to retrieve order information for dispute context, verify merchant store authorization, process billing through the platform's billing system (e.g., Shopify Billing API), and comply with mandatory data deletion webhooks. We do not share merchant or consumer personal data beyond what is required for functionality.

The **External Sales Platform's** privacy practices are governed by their own Privacy Policy. You may review these practices directly on their website (e.g., for Shopify: <https://www.shopify.com/legal/privacy>).

6.2 Third-party service providers

We engage specialized service providers to operate specific functions within our platform. These providers process personal data only as necessary to provide their services to us:

- **Email and SMS Communications (Mailgun and SMSAPI):** We share merchant contact information and consumer phone numbers with these service providers to deliver transactional emails and SMS notifications regarding dispute status. Both providers are GDPR compliant and maintain appropriate data protection agreements.
- **Google Gemini AI (Dispute Analysis):** We share dispute details, order information, and merchant evidence with Google Gemini AI to generate automated dispute analysis and settlement recommendations. Google processes this data on servers within EU data centers for EU customers to comply with data localization requirements. The AI analysis includes personal data redaction before external processing where possible. We have a Data Processing Agreement with Google covering AI model training restrictions and data security requirements.
- **Cloud Infrastructure (Google Cloud Platform):** We host our platform infrastructure on Google Cloud Platform with servers located in EU regions including Frankfurt and Netherlands for European users. Your data is encrypted in

transit and at rest. Google is compliant with GDPR and Standard Contractual Clauses for international data transfers.

- **Authentication Providers (Google and Apple OAuth):** For consumer account authentication, we integrate with Google and Apple OAuth services. We do not transmit your full personal data to these providers beyond what is necessary for authentication. You may review their privacy policies at <https://policies.google.com/privacy> and <https://www.apple.com/privacy/>.
- **Payment Processing:** For merchant billing, we process subscription payments through the **External Sales Platform's billing system (e.g., Shopify Billing API)** or other PCI-compliant payment processors. We do not directly collect or store full payment card information. Payment data is encrypted and handled according to PCI DSS standards.

6.3 Legal and regulatory disclosure

We may disclose personal data without prior consent when required by law, including responses to valid law enforcement requests, court orders, or government subpoenas; compliance with regulatory investigations by data protection authorities; protection of legal rights in litigation or disputes; prevention of fraud or illegal activity; and protection of public safety. We will make reasonable efforts to notify users of legal disclosure requests to the extent permitted by law.

6.4 Business transfer

If Concile is involved in a merger, acquisition, bankruptcy, or sale of assets, your personal data may be transferred as part of that transaction. We will provide notice of any such change in ownership or use of your data.

6.5 Compliance with External Sales Platform requirements

Concile complies with all data protection and privacy obligations required by integrated **External Sales Platforms (specifically Shopify)**. This includes adhering to obligations for protected customer data, maintaining secure storage of API access tokens and credentials, preventing exposure of offline access tokens, and ensuring that platform secrets remain confidential. Concile participates in platform data protection reviews where required.

7. Data retention and deletion

7.1 Merchant data retention

We retain merchant account data and configuration information for as long as your account remains active and for a minimum of one year after account termination to fulfill contractual and legal obligations. Dispute records associated with your account, including consumer communications and settlement documentation, are retained for seven years following dispute resolution or closure. This retention period is required to fulfill merchant business requirements for dispute documentation, fulfill potential chargeback dispute resolution timelines with payment processors, respond to regulatory inquiries, and defend against potential legal claims. After the seven-year retention period, dispute records are securely deleted and permanently purged from our systems.

7.2 Consumer data retention

Consumer personal data including names, contact information, and account data is retained for twelve months following final dispute resolution or account termination, whichever occurs first. This retention period allows us to respond to follow-up inquiries and fulfill any post-dispute obligations. Consumer dispute records, including communications and settlement documentation, are retained for seven years following resolution for the same business and legal reasons as merchant dispute records. After applicable retention periods, consumer personal data is securely deleted and permanently purged from our systems.

7.3 Automatically collected data

Log data and analytics information are retained for ninety days. After this period, logs are aggregated, anonymized, or deleted. We retain anonymized statistical information indefinitely for platform improvement and trend analysis.

7.4 User-initiated deletion

Users may request deletion of their accounts and associated personal data at any time by contacting privacy@concile.online. Upon verification of identity, we will delete personal data according to the retention schedule outlined above. Deletion requests do not affect dispute records retained for business compliance purposes.

7.5 Mandatory data deletion webhooks

Concile supports mandatory privacy and data deletion mechanisms required by **External Sales Platforms (specifically Shopify)**, including webhooks such as `customers/data_request`, `customers/redact`, and `shop/redact`. When Concile receives a request through these automated mechanisms, we process and complete the required data deletion or anonymization within the timeframes mandated by the platform and applicable laws. These deletions apply to all customer and merchant personal data stored within our systems except where retention is required by legal, regulatory, or contractual obligations.

7.6 Data deletion upon app uninstallation

When a merchant uninstalls the Concile application from an **External Sales Platform (e.g., Shopify)**, Concile automatically initiates the deletion of all merchant and customer personal data associated with the store from our systems. This process is performed in accordance with the platform's uninstallation requirements. Certain data may be retained for the duration of legally mandated retention periods (such as documentation required for dispute records or compliance), after which the data is permanently deleted.

8. User rights and data subject requests

8.1 GDPR rights (EU residents)

If you are a resident of the European Union, you have the following rights regarding your personal data:

- **Right to Access:** You have the right to request a copy of the personal data we hold about you. We will provide this information in a portable, machine-readable format within thirty days of your request.
- **Right to Rectification:** You have the right to correct inaccurate or incomplete personal data. You may update much of your information directly through your account dashboard, or request corrections by contacting privacy@concile.online.

- **Right to Erasure:** You have the right to request deletion of your personal data in certain circumstances, such as when data is no longer necessary for the purposes for which it was collected. We will honor erasure requests subject to legal obligations requiring data retention such as business compliance and dispute resolution timelines.
- **Right to Restrict Processing:** You have the right to request that we limit how we process your personal data in certain circumstances, such as while we verify the accuracy of disputed data.
- **Right to Data Portability:** You have the right to request your personal data in a structured, commonly used, machine-readable format and to transmit that data to another service provider.
- **Right to Object:** You have the right to object to processing of your personal data for legitimate interests and marketing communications. We will comply with objection requests except where we have compelling legal reasons to continue processing.
- **Right to Lodge a Complaint:** You have the right to lodge a complaint with your national data protection authority if you believe we have violated your data protection rights. Contact information for EU data protection authorities is available at https://edpb.ec.europa.eu/about-edpb/board/members_en.

8.2 CCPA rights (California residents)

If you are a resident of California, the California Consumer Privacy Act grants you the following rights:

- **Right to Know:** You have the right to request what personal information we collect, use, and disclose about you.
- **Right to Delete:** You have the right to request deletion of personal information collected from you, subject to exceptions for information necessary to complete transactions or comply with legal obligations.
- **Right to Opt-Out:** You have the right to opt out of the "sale" or "sharing" of your personal information. While Concile does not "sell" personal information as defined by CCPA, we do share information with service providers. You may opt out of this sharing by contacting privacy@concile.online.
- **Right to Correct:** You have the right to correct inaccurate personal information we maintain about you.
- **Right to Non-Discrimination:** We will not discriminate against you for exercising your CCPA rights through unjustified denial of services, pricing discrimination, or other punitive treatment.

To submit a CCPA request, contact privacy@concile.online with the subject line "CCPA Data Request."

8.3 Polish data protection rights

As a company operating in Poland and serving Polish merchants, Concile complies with Polish data protection legislation, which incorporates GDPR requirements. Polish residents have the same rights outlined in Section 8.1 above.

8.4 Submitting data subject requests

To exercise any of the rights outlined above, submit a written request to privacy@concile.online. Include the following information: your full name and email address, a description of the right you are exercising, specific personal data categories relevant to your request, and any documentation verifying your identity.

We will respond to your request within thirty calendar days, or such shorter period as required by applicable law. If your request is complex and requires additional time, we will notify you within thirty days and provide a revised timeline for completion.

Merchants may also initiate data access, redaction, or deletion through the **External Sales Platform's** native privacy tools (e.g., Shopify Privacy Portal). Concile honors all such requests issued through data privacy webhooks and treats them with the same validity and priority as direct requests submitted to us.

9. Security and data protection measures

9.1 Technical and organizational security

Concile implements comprehensive technical and organizational security measures to protect personal data against unauthorized access, alteration, disclosure, or destruction:

- **Encryption:** All personal data is encrypted in transit using TLS 1.2 or higher encryption protocols. Data at rest is encrypted using AES-256 encryption standards in our Google Cloud Platform infrastructure.
- **Access Controls:** Personal data access is restricted to authorized employees and service providers on a need-to-know basis. Access is authenticated through multi-factor authentication. Administrative access is logged and monitored.
- **Infrastructure Security:** Our servers are maintained on Google Cloud Platform with enterprise-grade security, including DDoS protection, intrusion detection systems, and regular security updates.
- **Firewalls and Network Security:** Concile systems are protected by firewalls and network segmentation to prevent unauthorized access to internal networks and systems.
- **Regular Security Audits:** We conduct quarterly security audits and annual third-party penetration testing to identify and remediate vulnerabilities.
- **Secure Development Practices:** Our development team follows secure coding practices, including input validation, output encoding, and regular code reviews to prevent common vulnerabilities.

Concile uses secure methods for managing authentication tokens, including encryption, periodic rotation, and access controls to ensure that no API credentials or secrets are exposed.

9.2 Data processing agreements

Where required by law, we execute Data Processing Agreements with merchants, service providers, and other data controllers. These agreements specify responsibilities for data security, breach notification, sub-processor management, and data subject rights.

9.3 Incident response and breach notification

In the event of a confirmed data breach or security incident involving personal data, we will investigate the breach to determine scope and impact, notify affected individuals without unreasonable delay (typically within seventy-two hours per GDPR requirements), notify relevant data protection authorities as required by law, and document the incident.

10. AI and automated decision-making

10.1 AI-driven dispute analysis

Concile uses artificial intelligence through Google Gemini AI to analyze disputes and generate settlement recommendations. This automated decision-making process includes data input of dispute details, order information, merchant evidence, consumer claims, and historical dispute patterns. AI processing analyzes this information to classify dispute type, assess settlement likelihood, calculate optimal settlement amounts, and predict consumer acceptance probability.

- **Sentiment Analysis:** The AI processing includes **sentiment and tone analysis** of the dispute content to categorize the emotional context (e.g., urgent, frustrated, neutral). This analysis is used solely to prioritize queue handling and assist in categorization; it is not used to deny services or discriminate against users.
- **Human Review:** Human review ensures that settlement recommendations generated by the AI system are reviewed by Concile staff or designated mediators.
- **Automated Thresholds:** Automated settlements for disputes falling **below value thresholds defined by the Merchant** may execute without individual human review but are subject to post-settlement audit and consumer objection procedures.

10.2 Transparency and consumer rights

Consumers have the right to request human review and reconsideration of automated settlement decisions. Consumers may submit objections to automated decisions through the mobile app or by contacting privacy@concile.online. Upon objection, disputes are escalated to human mediator review. All settlement proposals are communicated to consumers, who may accept or reject them before any settlement is executed.

10.3 AI model governance

Concile maintains policies restricting use of personal data for AI model training or improvement without explicit consent. **Personal data is not used to train production models or public AI models.** Testing and development environments use anonymized or synthetic data where possible.

11. International data transfers

11.1 EU to non-EU transfers

Concile stores personal data on Google Cloud Platform servers located in EU regions including Frankfurt and Netherlands for European users. Merchant and consumer personal data processed by EU residents is maintained on EU infrastructure. For any international data transfers outside the EU, Concile relies on European Commission adequacy decisions if applicable, Standard Contractual Clauses executed with service providers, and appropriate safeguards and technical protections.

11.2 Legal framework

We maintain current and comprehensive Data Processing Agreements with all service providers, including Standard Contractual Clauses as required by GDPR for any potential transfers of personal data outside the EU.

12. Children's privacy

Concile Services are not directed to children under the age of eighteen. We do not knowingly collect personal information from children. If we become aware that we have collected personal data from a minor, we will promptly delete such information and terminate any associated accounts. Parents or guardians who believe we have collected personal data from a child should contact privacy@concile.online immediately.

13. California privacy rights (CPRA) supplement

13.1 Additional CPRA protections

California residents have additional rights under the California Privacy Rights Act:

- **Right to Correct:** You may request correction of inaccurate personal information.
- **Right to Limit Use:** You may request that we limit our use and disclosure of your sensitive personal information to purposes necessary to perform the services or provide goods requested.
- **Right to Opt-Out of Automated Decision-Making:** You have the right to opt out of profiling in furtherance of decisions that produce significant effects concerning you. Certain automated decision-making may be necessary for contract performance and will continue.
- **Right to Appeal:** If we deny your request, you have the right to appeal our decision by submitting an appeal request to privacy@concile.online.

14. General Data Protection Regulation (GDPR) specific terms

14.1 Data Controller and Processor roles

Concile acts as a **Data Controller** for personal data collected directly from merchants regarding their accounts and personnel. Additionally, Concile acts as a Data Controller to the extent necessary to fulfill our own legal, tax, and accounting obligations, ensure system security, and establish, investigate, or defend against claims.

Regarding personal data of Consumers (Buyers) participating in a dispute, the Merchant is **in principle** the Data Controller, and Concile processes this data as a **Data Processor** on behalf of the Merchant based on the Data Processing Agreement concluded with the Merchant (including in accordance with External Sales Platform regulations).

14.2 GDPR compliance commitments

We commit to compliance with all GDPR requirements, including processing personal data only on documented legal basis, honoring data subject rights within required timelines, maintaining records of processing activities, conducting Data Protection Impact Assessments for high-risk processing, notifying data protection authorities of data breaches, and engaging Data Protection Officers or compliance consultants.

14.3 Lawful basis and necessity

We regularly assess the necessity of personal data collection and retention. We collect only the minimum personal data necessary to provide dispute resolution services and fulfill legal obligations. We balance our legitimate interests in operating our platform against user privacy rights.

14.4 External Sales Platform obligations

Concile processes customer and merchant data provided by the **External Sales Platform (e.g., Shopify)** in accordance with the platform's API Terms, which define additional responsibilities for data controllers and data processors. Where Concile processes data on behalf of a merchant, the merchant remains the data controller, and Concile acts as a data processor following both GDPR and the platform's data protection framework. Concile ensures that all customer data is synchronized to the merchant's admin panel where required by the platform's policies.

15. Updates to this Privacy Policy

We may update this Privacy Policy from time to time to reflect changes in our practices, technology, legal requirements, or other factors. We will notify users of material changes through email notification to registered email addresses, prominent notice on our website or within the merchant dashboard, and a new "Effective Date" at the top of this Privacy Policy. Your continued use of Concile Services following notification of changes constitutes your acceptance of the updated Privacy Policy. We encourage you to review this Privacy Policy regularly to stay informed about how we protect your privacy.

16. Your California shine the light rights

Under California Civil Code Section 1798.83, you have the right to request information about the categories of personal data we share with third parties for direct marketing purposes. To make such a request, contact privacy@concile.online with the subject line "California Shine the Light Request."

17. Contact information

17.1 Privacy inquiries and data subject requests

For questions about this Privacy Policy, to exercise your data subject rights, or to submit complaints regarding our data practices, contact:

Email: privacy@concile.online

Mailing Address:

Concile Prosta Spółka Akcyjna

Fryderyka Szopena 51

35-959 Rzeszów

Poland

We will respond to inquiries within thirty calendar days.

17.2 Data protection authority

If you believe we have violated your privacy rights, you have the right to lodge a complaint with your national data protection authority:

- **For EU/EEA Residents:** Contact your national data protection authority. A list of authorities is available at https://edpb.ec.europa.eu/about-edpb/board/members_en.
- **For Poland:** Urząd Ochrony Danych Osobowych (UODO) <https://uodo.gov.pl/>
- **For California:** California Attorney General, Office of Privacy Protection <https://oag.ca.gov/privacy>

18. Definitions

- **Personal Data** means any information relating to an identified or identifiable natural person who can be identified, directly or indirectly, by reference to an identifier such as name, identification number, location data, online identifier, or factors specific to their identity.
- **Processing** means any operation performed on personal data, including collection, storage, use, transmission, deletion, or analysis.
- **Data Controller** means the natural or legal person who determines the purposes and means of processing personal data.
- **Data Processor** means the natural or legal person who processes personal data on behalf of the data controller.
- **Service Provider** means a third-party vendor or contractor engaged by Concile to perform specific functions requiring access to personal data.
- **Dispute** means a chargeback, complaint, or other payment or order-related dispute filed by a consumer or initiated by a merchant for resolution through Concile Services.
- **External Sales Platform** means any third-party e-commerce system or marketplace (such as Shopify, Amazon, WooCommerce, etc.) with which the Concile Services are integrated.
- **GDPR** means the General Data Protection Regulation (EU 2016/679).
- **CCPA/CPRA** means the California Consumer Privacy Act (California Civil Code Section 1798.100 et seq.) and California Privacy Rights Act amendments.

19. Acknowledgment

By using Concile Services, you acknowledge that you have read and understood this Privacy Policy and agree to our collection, use, and disclosure of personal data as described herein.

Document Classification: Public

Applicable Jurisdictions: EU, Poland, California, USA

Regulatory Compliance: GDPR, CCPA/CPRA, Polish Data Protection Law

Last Reviewed: November 2025

Polityka prywatności - Concile

Język i wersja wiążąca

Niniejsza Polityka Prywatności została sporządzona w dwóch wersjach językowych. W celu uniknięcia wątpliwości:

- W przypadku **Konsumentów zamieszkałych w Polsce**, wersja polska jest wiążąca w pełnym zakresie wymaganym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.
- W przypadku **wszystkich pozostałych Użytkowników** (w tym Merchantów na całym świecie oraz Konsumentów spoza Polski), w razie rozbieżności wersją nadrzędną i wiążącą jest wersja angielska.

1. Wstęp

Na podstawie art. 13 i 14 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 („**RODO**”), jesteśmy zobowiązani wykonać obowiązek informacyjny względem osób, których dane osobowe przetwarzamy.

W myśl przepisów RODO „dane osobowe” oznaczają wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej. Możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.

Jako przetwarzanie danych osobowych należy rozumieć w istocie każdą czynność na danych osobowych, niezależnie od tego, czy jest dokonywana w sposób zautomatyzowany czy nie, np. zbieranie, przechowywanie, utrwalanie, porządkowanie, modyfikowanie, przeglądanie, wykorzystywanie, udostępnianie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

Przetwarzamy Twoje dane osobowe przede wszystkim w związku z korzystaniem przez Ciebie z naszej platformy do rozwiązywania sporów w e-commerce, dostępnej jako aplikacja mobilna oraz webowa („**Concile**”, „**Aplikacja**” lub „**Platforma**”), w szczególności w celu:

1. prowadzenia konta użytkownika,
2. korzystania z panelu Concile przez merchantów oraz członków ich zespołów,
3. korzystania z Aplikacji przez kupujących, w tym konsumentów, uczestniczących w sporze,
4. obsługi procesów rozwiązywania sporów oraz procedur chargeback,

5. wypełniania obowiązków prawnych i podatkowych,
6. dochodzenia i obrony przed roszczeniami oraz
7. prowadzenia analiz, statystyk oraz działań marketingowych.

Zastrzegamy, że Concile jest platformą technologiczną do rozwiązywania sporów i obsługi chargebacków na rzecz merchantów e-commerce. Concile nie jest podmiotem ADR (Alternative Dispute Resolution) i nie działa w ramach systemu licencjonowanych podmiotów ADR. Świadczymy usługi wsparcia procesów sporów i chargebacków na potrzeby działalności gospodarczej merchantów.

Usługi Concile świadczone są w integracji z zewnętrznymi platformami e-commerce oraz systemami typu marketplace (takimi jak np. Shopify), zwanymi dalej łącznie „**Zewnętrzną Platformą Sprzedażową**”. Przetwarzanie Twoich danych odbywa się w ścisłym związku z funkcjonalnościami udostępnianymi przez daną Zewnętrzną Platformę Sprzedażową oraz świadczonymi przez nas usługami wsparcia.

Jednocześnie informujemy, że dostawcy Zewnętrznych Platform Sprzedażowych przetwarzają dane osobowe na podstawie własnych⁶, odrębnych polityk prywatności oraz regulaminów (np. w przypadku Shopify: <https://www.shopify.com/pl/legal/privacy>), z którymi użytkownik powinien zapoznać się we własnym zakresie.⁹

Przetwarzamy Twoje dane osobowe wyłącznie w takim zakresie, jaki jest niezbędny do korzystania z Aplikacji oraz dokonywania innych czynności opisanych w niniejszym dokumencie. Przetwarzam¹⁰y Twoje dane osobowe wyłącznie w takim zakresie i w taki sposób, jaki wynika z przepisów obowiązującego prawa, w tym RODO.

Przysługuje Ci prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Więcej informacji o tym, w jaki sposób przetwarzamy Twoje dane osobowe, znajdziesz w kolejnych częściach Polityki prywatności.

2. Administrator danych osobowych

Administratorem Twoich danych osobowych jest **Concile prosta spółka akcyjna** z siedzibą w Rzeszowie (35-959 Rzeszów), adres: ul. Fryderyka Szopena 51, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001178564, posiadającą NIP: 8133935432, numer REGON: 541990305. Tam, gdzie w Polityce prywatności posługujemy się sformułowaniami takimi jak „my”, „nasze” itp., mamy na myśli Administratora.

Dodatkowo, informujemy, że działamy jako **Administrator** danych osobowych w szczególności w odniesieniu do Użytkowników będących Sprzedawcami (Merchantami) korzystającymi z Platformy oraz ich personelu, jak również w zakresie, w jakim przetwarzamy dane na potrzeby realizacji własnych obowiązków prawnych, podatkowych, księgowych, zapewnienia bezpieczeństwa systemu oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

W przypadku danych osobowych Użytkowników będących Kupującymi, biorących udział w sporze dotyczącym zamówienia, co do zasady administratorem danych jest Sprzedawca

(Merchant) prowadzący dany sklep, a my przetwarzamy te dane jako **podmiot przetwarzający (procesor)** na podstawie umowy powierzenia przetwarzania zawartej ze Sprzedawcą (w tym zgodnie z regulacjami Zewnętrznej Platformy Sprzedażowej, np. Shopify).

Podjęliśmy decyzję o niewyznaczaniu inspektora ochrony danych, ponieważ w naszej sytuacji nie jest to wymagane przepisami prawa. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych oraz szeroko rozumianą prywatnością możesz kontaktować się z nami pod adresem e-mail privacy@concile.online.

W zakresie przetwarzania danych przez zewnętrzne platformy sprzedażowe możesz dodatkowo kontaktować się bezpośrednio z administratorami tych serwisów, zgodnie z informacjami wskazanymi w ich politykach prywatności.

Dokładamy wszelkiej staranności, aby Twoje dane osobowe pozostały poufne i bezpieczne, w szczególności odpowiednio chronione przed dostępem do nich przez osoby do tego nieupoważnione. Wdrożyliśmy szereg środków technicznych i organizacyjnych, m.in.:

- szyfrowanie transmisji danych (TLS 1.2 lub wyższe),
- szyfrowanie danych w spoczynku w infrastrukturze Google Cloud Platform,
- kontrolę dostępu opartą o zasadę niezbędności („need-to-know”) oraz uwierzytelnianie wieloskładnikowe dla dostępu administracyjnego,
- stosowanie firewalli, segmentację sieci i mechanizmy bezpieczeństwa chmury GCP,
- regularne aktualizacje i testy bezpieczeństwa,
- wewnętrzne procedury dotyczące reagowania na incydenty, zarządzania uprawnieniami, szkoleń personelu,
- bezpieczne zarządzanie tokenami dostępowymi Zewnętrznych Platform Sprzedażowych (szyfrowanie, rotacja, brak przechowywania w postaci otwartej).

Na bieżąco monitorujemy stan infrastruktury technicznej, szkolimy personel i aktualizujemy procedury, aby zapewnić wysoki poziom ochrony Twoich danych osobowych.

Podanie przez Ciebie danych osobowych w większości przypadków jest dobrowolne. Jednakże nieprzekazanie określonych, wskazanych w Polityce Prywatności danych osobowych będzie się wiązało z brakiem możliwości korzystania z Aplikacji lub skontaktowania się z nami.

3. Cele przetwarzania danych osobowych

W zależności od tego, w jakiej roli korzystasz z naszej Aplikacji:

1. jako merchant zewnętrznej platformy sprzedażowej (lub członek jego zespołu),
2. jako kupujący, w tym konsument biorący udział w sporze,
3. jako osoba kontaktująca się z nami w innych sprawach,

przetwarzamy Twoje dane osobowe w różnych celach. Najważniejsze cele przetwarzania oraz odpowiadające im podstawy prawne przedstawiamy poniżej.

Cel przetwarzania	Omówienie celu przetwarzania	Podstawa prawna
Rejestracja konta użytkownika	Rejestracja konta użytkownika wymaga podania niezbędnych w tym celu danych określonych w formularzu rejestracyjnym. W ramach edycji danych konta możesz podać swoje dalej idące dane, zgodnie z dostępnymi opcjami w ramach konta. Ponadto nasz system wykorzystywany do obsługi kont użytkowników zapisuje Twój numer IP, z którego korzystałeś, rejestrując konto użytkownika. Dane przetwarzane są w celu świadczenia na Twoją rzecz usługi konta użytkownika. Po usunięciu konta użytkownika dane trafiają do archiwum na potrzeby ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z usługą konta użytkownika. Podanie tych danych jest warunkiem korzystania z Aplikacji.	art. 6 ust. 1 lit. b RODO
Świadczenie usług Concile dla merchantów Zewnętrznych Platform Sprzedażowych (panel, integracja, rozliczenia)	Obsługa konta merchanta w Concile, w tym integracja z Zewnętrznymi Platformami Sprzedażowymi, pozyskiwanie danych o zamówieniach i sporach, konfiguracja zasad rozstrzygania sporów, obsługa subskrypcji i płatności (poprzez systemy płatności Zewnętrznej Platformy Sprzedażowej, np. Shopify	art. 6 ust. 1 lit. b RODO, art. 6 ust. 1 lit. f RODO

Cel przetwarzania	Omówienie celu przetwarzania	Podstawa prawna
	Billing API), komunikacja z zespołem merchanta oraz generowanie raportów. Dane przetwarzane są w celu zawarcia i wykonania umowy. Po wykonaniu umowy, dane trafiają do archiwum na potrzeby ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z umową. Dane trafiają również do dokumentacji księgowej na potrzeby wywiązywania się z obowiązków podatkowych.	
Obsługa sporów i obciążeń zwrotnych dla kupujących, w tym konsumentów	Przyjmowanie i obsługa sporów (reklamacji, obciążeń zwrotnych), komunikacja za pośrednictwem Aplikacji, gromadzenie dowodów, analiza sporu z wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI), generowanie propozycji ugód, dokumentowanie wyniku sporu.	art. 6 ust. 1 lit. b RODO, art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Obsługa reklamacji lub odstąpienia od umowy	Jeżeli składasz reklamację lub odstępujesz od umowy, to przekazujesz dane osobowe zawarte w treści reklamacji lub oświadczeniu o odstąpieniu od umowy. Podanie danych jest warunkiem złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub reklamacji. Dane przetwarzane są w celu obsługi procesu odstąpienia od umowy lub procesu reklamacyjnego. Po realizacji	Art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami dotyczącymi prawa do odstąpienia od umowy i odpowiedzialności za zgodność z umową, art. 6 ust. 1 lit. b RODO

Cel przetwarzania	Omówienie celu przetwarzania	Podstawa prawna
	takiego procesu, dane trafiają do archiwum na potrzeby ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z obsługą procesu odstąpienia od umowy lub procesu reklamacyjnego. Dane trafiają również do dokumentacji księgowej na potrzeby wywiązywania się z obowiązków podatkowych.	
Kontakt i obsługa korespondencji	Kontaktując się z nami za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji, np. poczty elektronicznej, przekazujesz swoje dane osobowe zawarte w treści korespondencji. Podanie danych jest warunkiem nawiązania kontaktu. Ponadto, system komunikacji zapisuje Twój numer IP, z którego korzystałaś, przesyłając wiadomość. Dane przetwarzane są w celu prowadzenia komunikacji, co stanowi nasz prawnie uzasadniony interes. Po zakończeniu komunikacji, dane trafiają do archiwum na potrzeby ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z prowadzoną komunikacją.	art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Realizacja obowiązków podatkowych i księgowych	Realizujemy także obowiązki podatkowe i księgowe, w szczególności w postaci wystawienia faktury,	art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa podatkowego

Cel przetwarzania	Omówienie celu przetwarzania	Podstawa prawna
	włączenia faktury do naszej dokumentacji księgowej, przechowywania dokumentacji itp. Aby wystawić fakturę, przetwarzamy m.in. takie dane, jak imię i nazwisko, firma, adres prowadzenia działalności, NIP. Podanie danych wymaganych prawem podatkowych jest konieczne do realizacji wskazanych obowiązków.	
Tworzenie archiwum	Na potrzeby naszej działalności możemy tworzyć archiwa: zarówno w postaci tradycyjnej, jak i cyfrowej. Do archiwów trafiają dane osobowe, które przetwarzaliśmy w związku z Tobą, a ich zakres może się różnić w zależności od tego, jakie dane do nas trafiły i jaki zakres danych uzasadniony jest pod kątem archiwalnym. W tym przypadku opieramy się na naszym prawnie uzasadnionym interesie polegającym na porządkowaniu i organizowaniu nośników danych osobowych.	art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Obrona, ustalenie lub dochodzenie roszczeń	Korzystanie z naszej Aplikacji, jak również zawarcie umowy z nami, może rodzić w przyszłości określone roszczenia po naszej lub Twojej stronie. W związku z tym jesteśmy uprawnieni do	art. 6 ust. 1 lit. f RODO

Cel przetwarzania	Omówienie celu przetwarzania	Podstawa prawna
	przetwarzania danych osobowych w celu obrony, ustalenia lub dochodzenia roszczeń. W ramach tego celu możemy przetwarzać wszelkie dane osobowe, które wiążą się z danym roszczeniem, dlatego ich zakres może się różnić w zależności od tego, czego dotyczy dane roszczenie. W tym przypadku opieramy się w tym zakresie na naszym prawnie uzasadnionym interesie polegającym na ochronie naszych interesów.	
Analiza i statystyka	Prowadzimy działania analityczne i statystyczne z wykorzystaniem narzędzi dostarczanych przez zewnętrznych dostawców. W ramach narzędzi analitycznych mamy dostęp wyłącznie do Informacji Anonimowych. Przetwarzanie tych informacji opieramy na prawnie uzasadnionym interesie, który polega na tworzeniu, przeglądaniu i analizowaniu statystyk związanych z aktywnością użytkowników na stronie w celu wyciągania wniosków pozwalających na późniejszą optymalizację naszych działań. Z poziomu narzędzi mamy wgląd wyłącznie do zbioru statystyk i informacji nieprzypisanych do konkretnych osób.	art. 6 ust. 1 lit. f RODO

Cel przetwarzania	Omówienie celu przetwarzania	Podstawa prawna
Marketing własny	Prowadzimy działania marketingowe z wykorzystaniem narzędzi dostarczanych przez zewnętrznych dostawców. W ramach narzędzi marketingowych mamy dostęp wyłącznie do Informacji Anonimowych. Przetwarzanie tych informacji opieramy na prawnie uzasadnionym interesie, który polega na prowadzeniu działań marketingowych. Z poziomu narzędzi mamy wgląd wyłącznie do zbioru statystyk i informacji nieprzypisanych do konkretnych osób. Szczegółowe informacje na temat narzędzi zewnętrznych dostawców znajdziesz w sekcji poświęconej używanym przez nas narzędziom.	art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Realizacja obowiązków związanych z ochroną danych osobowych	Jako administrator danych osobowych jesteśmy zobowiązani do realizacji obowiązków związanych z ochroną danych osobowych. W związku z tym możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, o ile jest to niezbędne do wykonania tych obowiązków (np. w przypadku rozpatrywania Twojego żądania dotyczącego Twoich danych osobowych). Zakres danych zależy od tego, jakie dane są nam potrzebne do realizacji obowiązku i udowodnienia przestrzegania	art. 6 ust. 1 lit. c RODO, art. 6 ust. 1 lit. f RODO

Cel przetwarzania	Omówienie celu przetwarzania	Podstawa prawna
	RODO. Ponadto w tym przypadku opieramy się także na naszym prawnie uzasadnionym interesie, który polega na zabezpieczeniu danych koniecznych do wykazania rozliczalności.	

4. Zakres przetwarzania danych osobowych

W ramach każdego z opisanych w pkt II celów możemy przetwarzać inny zakres danych – taki, jaki jest niezbędny do realizacji określonego celu. Pośród danych znajdują się informacje takie jak:

Dane merchantów i ich zespołów:

- imię i nazwisko,
- służbowy adres e-mail, numer telefonu,
- nazwa zewnętrznej platformy sprzedażowej, domena, ID sklepu, plan subskrypcji,
- dane rozliczeniowe (firma, adres, NIP – o ile dotyczy),
- ustawienia i preferencje konfiguracyjne dotyczące sporów,
- logi aktywności w panelu Aplikacji (np. kto zmienił zasady rozliczeń, kto zaakceptował ugodę).

Dane kupujących, w tym konsumentów, uczestniczących w sporach:

- imię i nazwisko,
- adres e-mail, numer telefonu,
- dane transakcji (ID zamówienia, produkty, kwoty, waluta, daty, status realizacji),
- ograniczone dane płatności (np. tylko ostatnie cyfry karty – o ile są dostępne w danych z zewnętrznej platformy sprzedażowej),
- treść zgłoszenia sporu, załączone dokumenty i dowody (np. zdjęcia, zrzuty ekranu, korespondencja z merchantem),
- historia sporów i ich rozstrzygnięć.

Dane techniczne:

- adres IP,
- typ i wersja przeglądarki, system operacyjny, model urządzenia,
- podstawowe informacje o aktywności w Aplikacji (logi systemowe),
- Informacje Anonimowe (opisane w dalszej części Polityki prywatności).

Dane związane z kontaktem i marketingiem:

- dane zawarte w korespondencji (e-mail, komunikator),
- preferencje, co do powiadomień i komunikacji,
- informacja o subskrypcji newslettera (o ile dotyczy).

Pliki cookies i technologie śledzące

W ramach Aplikacji korzystamy z plików „cookies” (ciasteczka) oraz podobnych technologii, które są zapisywane w Twoim urządzeniu końcowym.

- **Rodzaje plików:** Stosujemy dwa zasadnicze rodzaje plików cookies:
 1. **Sesienne (session cookies):** pliki tymczasowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej).
 2. **Stałe (persistent cookies):** pliki przechowywane w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
- **Cele wykorzystania:** Przetwarzamy dane z plików cookies w następujących celach:
 1. **Niezbędne:** Umożliwienie prawidłowego działania Aplikacji, utrzymanie sesji Użytkownika po zalogowaniu oraz zapewnienie bezpieczeństwa.
 2. **Analityczne i Wydajnościowe:** Zbieranie informacji o sposobie korzystania z Aplikacji, co pozwala nam ulepszać jej strukturę i zawartość.
 3. **Funkcjonalne:** „Zapamiętanie” wybranych przez Użytkownika ustawień i personalizację interfejsu (np. w zakresie wybranego języka).
- **Definicja Informacji Anonimowych:** Korzystamy z narzędzi (np. Google Analytics), które zbierają zbiorcze dane statystyczne, takie jak liczba odwiedzin, czas spędzony w Aplikacji, czy lokalizacja geograficzna. Dane te nie pozwalają na identyfikację konkretnej osoby i w dalszej części niniejszej Polityki określane są jako „Informacje Anonimowe”.
- **Zarządzanie Cookies:** W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym. Użytkownicy Aplikacji mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej). Ograniczenie stosowania plików cookies może wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne w Aplikacji.

Przetwarzanie Informacji Anonimowych umożliwia świadczenie funkcjonalności dostępnych w naszej Aplikacji. Dane te wykorzystywane są również do celów analitycznych, statystycznych oraz marketingowych, w tym do konfiguracji, optymalizacji i kierowania reklam. Informacje Anonimowe mogą być ponadto przetwarzane przez dostawców narzędzi analitycznych i marketingowych na zasadach określonych w ich regulaminach oraz politykach prywatności. Dostawcy ci mogą wykorzystywać takie dane m.in. do świadczenia i doskonalenia swoich usług, zarządzania nimi, opracowywania

nowych funkcjonalności, pomiaru skuteczności reklam, zapobiegania nadużyciom, a także personalizacji treści i reklam wyświetlanych w różnych serwisach, witrynach i aplikacjach.

5. Źródła, z których pozyskujemy Twoje dane osobowe

Dane osobowe, które posiadamy, pochodzą przede wszystkim od Ciebie. Jeśli dane nie zostały przekazane przez Ciebie, pochodzą one z następujących źródeł:

1. od innych podmiotów, które przekażą Twoje dane, np. w korespondencji, od merchantów **Zewnętrznych Platform Sprzedażowych**,
2. z integracji z **Zewnętrznymi Platformami Sprzedażowymi** (np. poprzez mechanizm OAuth i API),
3. ze źródeł publicznie dostępnych, w szczególności z danych zamieszczonych na stronach internetowych, w tym z ogólnodostępnych ewidencji, rejestrów i baz, w tym CEIDG i KRS.

Ponadto część informacji na Twój temat może być automatycznie gromadzona przez narzędzia, z których korzystamy.

6. Okres przetwarzania danych osobowych

Twoje dane osobowe będą przetwarzane odpowiedni czas, w zależności od celu, dla którego dane osobowe zostały zebrane:

1. dane przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy - do czasu przedawnienia roszczeń wynikających lub mogących wyniknąć z umowy lub przez wymagany przepisami prawa okres obowiązkowego przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy – w zależności od tego, które z tych zdarzeń będzie trwać dłużej;
2. dane przetwarzane w celu odstąpienia od umowy - do czasu przedawnienia roszczeń wynikających lub mogących wyniknąć z umowy lub przez wymagany przepisami prawa okres obowiązkowego przechowywania dokumentów księgowych dotyczących odstąpienia – w zależności od tego, które z tych zdarzeń będzie trwać dłużej;
3. dane przetwarzane w celu obsługi ewentualnych reklamacji związanych z zawartą umową - do czasu przedawnienia roszczeń wynikających lub mogących wyniknąć z reklamacji;
4. dane przetwarzane w celu prowadzenia korespondencji lub innej formy komunikacji - przez czas prowadzenia korespondencji oraz po jej zakończeniu, przez okres istnienia prawnie uzasadnionego interesu Administratora, nie dłużej jednak niż do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z korespondencją;
5. dane przetwarzane w celach marketingowych – do czasu zaprzestania realizacji określonego rodzaju działań marketingowych lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych. W zakresie niezbędnym do wysyłania informacji handlowej, Twoje dane osobowe będą przetwarzane do czasu cofnięcia wyrażonej w związku z tym zgody;

6. dane przetwarzane w celu wywiązania się z nałożonych prawem obowiązków - przez okres przechowywania dowodów potwierdzających wywiązanie się z tych obowiązków, nie dłużej jednak niż przez okres przedawnienia tych obowiązków;
7. dane przetwarzane w celu archiwalnych i dowodowych - do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub wymaganej przepisami prawa archiwizacji dokumentów - w zależności od tego, które ze zdarzeń będzie trwać dłużej.

Zakończenie przetwarzania Twoich danych w ramach jednego celu niekoniecznie musi prowadzić do całkowitego usunięcia lub zniszczenia Twoich danych osobowych, ponieważ ten sam zestaw danych może być przetwarzany w ramach innego celu, przez okres dla niego wskazany.

7. Odbiorcy Twoich danych osobowych

Starannie dobieramy podmioty, z którymi współpracujemy lub z których usług korzystamy przy przetwarzaniu danych osobowych, dążąc do zapewnienia Twoim danym maksymalnej ochrony. Nie udostępniamy Twoich danych podmiotom trzecim, chyba że jest to niezbędne do zapewnienia prawidłowego przetwarzania danych osobowych i prowadzenia przez nas działalności.

Odbiorcami danych osobowych w takim przypadku są:

- dostawca infrastruktury chmurowej Google Cloud Platform (przechowywanie danych, serwery aplikacji, bazy danych),
- Dostawcy **Zewnętrznych Platform Sprzedażowych** (np. Shopify) – w zakresie integracji Aplikacji ze sklepem (np. OAuth, Billing API, webhooks),
- dostawcy usług komunikacyjnych - Mailgun (e-mail), SMSAPI (SMS),
- dostawcy usług uwierzytelniania Google i Apple (OAuth w przypadku korzystania z mobilnej wersji Aplikacji),
- dostawca usługi AI wykorzystywanej do analizy sporów - Google Gemini AI,
- podmioty, które mogą potencjalnie uzyskać dostęp do Twoich danych osobowych przy świadczeniu na naszą rzecz usług poczty elektronicznej i innych elektronicznych środków komunikacji, a także systemów informatycznych;
- podmioty świadczące na naszą rzecz usługi pocztowe i kurierskie;
- banki (w celu dokonywania rozliczeń pieniężnych);
- podmioty świadczące na naszą rzecz usługi księgowe lub audytorskie;
- podmioty, wobec których jesteśmy zobowiązani przekazać dane osobowe na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

8. Czy przekazujemy Twoje dane osobowe do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych?

Tak, część operacji przetwarzania Twoich danych osobowych może wiązać się z ich przekazywaniem do państw trzecich. Przekazujemy Twoje dane osobowe do państw trzecich w związku z korzystaniem z narzędzi wykorzystujących zasoby zlokalizowanych w

państwach trzecich. Dostawcy tych narzędzi gwarantują odpowiedni poziom ochrony danych osobowych poprzez stosowne mechanizmy zgodności przewidziane przez RODO, w szczególności poprzez korzystanie ze standardowych klauzul umownych.

9. Profilowanie oraz zautomatyzowane podejmowanie decyzji (AI)

Korzystamy z rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji (AI), które wspierają proces analizy sporów i generowania rekomendacji rozstrzygnięć. Może to oznaczać zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w szczególności:

- klasyfikowanie sporów (rodzaj sporu, kategoria),
- ocenę prawdopodobieństwa sukcesu danego roszczenia,
- wyliczenie proponowanej kwoty ugody,
- priorytetyzację spraw,
- analizę sentymentu i tonu wypowiedzi zawartych w sporze w celu określenia kontekstu emocjonalnego (np. pilny, sfrustrowany, neutralny),
- automatyczne przetwarzanie treści załączonych dokumentów przy użyciu technologii OCR (optyczne rozpoznawanie znaków).

W części przypadków (np. spory o wartości **poniżej progów zdefiniowanych przez Sprzedawcę/Merchanta**) możliwe jest półautomatyczne lub w dużej mierze zautomatyzowane podjęcie decyzji o zaproponowaniu określonego rozstrzygnięcia, przy czym:

1. rekomendacje AI są projektowane tak, aby mogły być weryfikowane przez ludzi (zespół Concile lub mediatorów współpracujących),
2. kupujący, w tym konsument, ma możliwość zakwestionowania propozycji rozstrzygnięcia,
3. spór może zostać przekazany do dodatkowego, manualnego rozpatrzenia.

Zapewniamy, że dane przekazywane do zewnętrznych modeli sztucznej inteligencji (Google Gemini AI) są przetwarzane w bezpiecznej infrastrukturze chmurowej i nie są wykorzystywane do trenowania publicznie dostępnych modeli sztucznej inteligencji (tzw. zero-retention policy).

Nie prowadzimy profilowania marketingowego w rozumieniu reklamy behawioralnej, ani nie wykorzystujemy danych z naszych usług do targetowania reklam na innych stronach. Jeżeli ma miejsce decyzja oparta w istotnej części na zautomatyzowanym przetwarzaniu (np. rekomendacja rozstrzygnięcia sporu), przysługuje Ci m.in. prawo do uzyskania wyjaśnienia głównych zasad podejmowania decyzji, prawo do uzyskania interwencji człowieka oraz prawo do zakwestionowania decyzji i przedstawienia własnego stanowiska.

10. Jakie uprawnienia Ci przysługują?

RODO przyznaje Ci następujące potencjalne uprawnienia związane z przetwarzaniem Twoich danych osobowych:

1. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
2. prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
3. prawo do usunięcia danych (jeżeli Twoim zdaniem nie ma podstaw, abyśmy przetwarzali Twoje dane, możesz żądać, abyśmy je usunęli);
4. prawo do ograniczenia przetwarzania danych (możesz żądać, abyśmy ograniczyli przetwarzanie danych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z Tobą działań, jeżeli w Twojej opinii mamy nieprawidłowe dane lub przetwarzamy je bezpodstawnie);
5. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (masz prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu; powinieneś wskazać szczególną sytuację, która Twoim zdaniem uzasadnia zaprzestanie przetwarzania objętego sprzeciwem; przestaniemy przetwarzać Twoje dane w tych celach, chyba że wykazemy, że podstawy przetwarzania danych są nadrzędne wobec Twoich praw lub też, że Twoje dane są niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń);
6. prawo do przenoszenia danych (masz prawo otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe, które dostarczyłeś na podstawie umowy lub Twojej zgody; możesz zlecić przesłanie tych danych bezpośrednio innemu podmiotowi);
7. prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, jeżeli uprzednio taką zgodę wyraziłeś;
8. prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (jeżeli stwierdzisz, że przetwarzamy dane niezgodnie z prawem, możesz złożyć w tej sprawie skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innego właściwego organu nadzorczego).

Zasady związane z realizacją wskazanych powyżej uprawnień zostały opisane szczegółowo w art. 16-21 RODO.

Jednocześnie informujemy, że realizujemy żądania usunięcia, anonimizacji lub udostępnienia danych przesyłane automatycznie przez **Zewnętrzne Platformy Sprzedażowe (w szczególności platformę Shopify)** w ramach obowiązkowych mechanizmów technicznych (np. Shopify GDPR webhooks), zgodnie z terminami i procedurami narzuconymi przez te platformy, z zachowaniem wymogów wynikających z RODO w zakresie realizacji praw osób, których dane dotyczą.

11. Zmiany polityki prywatności

Możemy modyfikować tę Politykę prywatności, w szczególności ze względu na zmiany technologiczne oraz zmiany przepisów prawa. Jeżeli posiadasz konto użytkownika o każdej zmianie Polityki prywatności otrzymasz wiadomość.