

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W PROCESIE OBSŁUGI KLIENTÓW

Administratorem w odniesieniu do danych osobowych osób przesyłających informacje przy użyciu formularza kontaktowego (dalej jako „**Dane Osobowe**”), jest *The Lorenz Bahlsen Snack-World sp. z o.o.* (dalej jako „**Administrator**”).

Cel przetwarzania danych

Twoje dane osobowe przetwarzane będą w celu przeprowadzenia procesu obsługi klienta, w tym w szczególności związanego z reklamacją produktu, podjęcia kontaktu, udzielenia informacji o spółce lub o produkcie lub rozwiązania innego problemu opisanego przez Ciebie w formularzu kontaktowym. W przypadku zgłoszenia reklamacji dane mogą być również wykorzystywane w związku z dochodzeniem roszczeń.

Podstawa prawna przetwarzania danych

Dane Osobowe będą przetwarzane w oparciu o przesłankę wskazaną w art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej jako „**RODO**”), to jest w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora jakim jest udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, rozpatrzenie reklamacji, dochodzenie roszczeń.

W przypadku zgłoszenia reklamacji być może zajdzie potrzeba przekazania informacji o stanie zdrowia. Jeżeli zajdzie taka konieczność informacje o stanie zdrowia będą przetwarzane w oparciu o przesłankę wskazaną w art. 9 ust. 2 lit. f RODO, to jest gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Odbiorcy danych

Dostęp do Danych Osobowych mogą mieć następujący odbiorcy danych:

- upoważnieni pracownicy Administratora,
- usługodawcy, którym w drodze umowy powierzono przetwarzanie Danych Osobowych na potrzeby realizacji usług świadczonych dla Administratora, w szczególności podmioty takie jak firmy świadczące usługi obsługi procesu reklamacji oraz usługi IT i ich upoważnieni pracownicy - w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania tych usług.

Okres przechowywania danych

Dane Osobowe przekazane w procesie obsługi klienta - reklamacja przechowywane są przez okres 2 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym produkt został nabyty.

Dane Osobowe przekazane w procesie obsługi klienta – w ramach udzielania informacji i odpowiedzi na zapytania przechowywane będą do czasu udzielenia informacji.

Zasady gromadzenia danych

Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia.

Prawa związane z przetwarzaniem Danych Osobowych

Osoba, której dane dotyczą może skorzystać wobec Administratora z następujących praw:

- a) prawa do żądania dostępu do swoich Danych Osobowych oraz do ich sprostowania,

- b) prawa do ograniczenia przetwarzania jej danych w sytuacjach i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO lub do ich usunięcia zgodnie z art. 17 RODO („prawo do bycia zapomnianym”),
- c) prawa do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania jej Danych Osobowych z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją, o którym mowa w art. 21 ust. 1 RODO.

Dane zebrane przy użyciu formularzy kontaktu nie będą podlegały procesom zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

W sprawach związanych z przetwarzaniem danych oraz realizacją praw przysługujących osobom, których te dane dotyczą można kontaktować się z Administratorem kierując korespondencję na adres siedziby spółki: ul. Rolna 6, 62-080 Sady, poczta Tarnowo Podgórne lub adres poczty elektronicznej: daneosobowe.lorenz@lbsnacks.pl lub z wyznaczonym przez Administratora inspektorem ochrony danych (IOD). Kontakt do IOD: iod@lbsnacks.pl. Osoba, która złożyła wniosek lub żądanie dotyczące przetwarzania jej Danych Osobowych, w ramach korzystania z przysługujących jej praw, może zostać poproszona przez Administratora o odpowiedź na kilka pytań związanych z jej Danymi Osobowymi, które umożliwią weryfikację jej tożsamości.

Ponadto osoba, której dane dotyczą ma prawo wnieść w skargę na przetwarzanie jej danych osobowych przez Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Informacja o Zasadach Ochrony Danych Osobowych w The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o. w związku z wejściem w życie RODO

Zakres zastosowania Rozporządzenia

Przetwarzanie danych osobowych w The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o. regulują przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych); dalej jako „Rozporządzenie”.

Administrator danych

The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych. Zgodnie z Rozporządzeniem administrator danych jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych.

Inspektor ochrony danych

Na podstawie art. 37 Rozporządzenia administrator danych, tj. The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o. wyznaczyła Pawła Romaniuka na Inspektora Ochrony Danych.

Osoby, których dane dotyczą mogą kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem ich danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących im na mocy Rozporządzenia.

W celu umożliwienia kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych został utworzony dedykowany adres e-mail: iod@lbsnacks.pl

Osoby, których dane dotyczą mogą także kontaktować z Inspektorem Ochrony Danych pisemnie na adres:

Inspektor Ochrony Danych
The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o.
ul. Rolna 6
Sady k/Poznania
62-080 Tarnowo Podgórne

Inspektor Ochrony Danych zapewnia pełną poufność komunikacji z osobami, których dane dotyczą. Zgodnie z art. 38 ust. 5 Rozporządzenia inspektor jest zobowiązany do zachowania tajemnicy lub poufności co do wykonywania swoich zadań.

Realizacja praw osób których dane są przetwarzane:

Żądania osoby, której dane dotyczą w zakresie realizacji jej uprawnień wynikających z Rozporządzenia należy zgłaszać bezpośrednio do Wewnętrznego Koordynatora ds. Ochrony Danych Osobowych w The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o.

Wewnętrzny Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych
The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o.
ul. Rolna 6
Sady k/Poznania
62-080 Tarnowo Podgórne
tel. +48 61 86 49 892
e-mail: daneosobowe.lorenz@lbsnacks.pl

Zgłoszenia naruszeń dotyczących danych osobowych

Zgłoszenia naruszeń dotyczących danych osobowych należy zgłaszać bezpośrednio do Wewnętrznego Koordynatora ds. Ochrony Danych Osobowych w The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o.

Wewnętrzny Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych
The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o.
ul. Rolna 6
Sady k/Poznania
62-080 Tarnowo Podgórne
tel. +48 61 86 49 892
e-mail: daneosobowe.lorenz@lbsnacks.pl