

## **INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W PROCESIE OBSŁUGI KLIENTÓW**

Administratorem w odniesieniu do danych osobowych osób przesyłających informacje przy użyciu formularza kontaktowego – obsługa klientów (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.

### **Podstawa prawna przetwarzania danych**

Dane Osobowe będą przetwarzane w oparciu o przesłanki wskazane w art. 6 ust. 1 lit. a, lit. b, lit. c i lit. f Rozporządzenia UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej jako „**RODO**”), to jest w ramach zgody lub wykonania umowy lub wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze lub prawnie uzasadnionego interesu administratora jakim jest prowadzenie audytów, dochodzenie roszczeń.

Dane Osobowe szczególnie chronione (np. dotyczące stanu zdrowia) będą przetwarzane w oparciu o przesłanki wskazane w art. 9 ust. 2 lit. a i lit. f RODO, to jest w ramach zgody oraz gdy przetwarzanie będzie 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 i ich upoważnieni pracownicy - w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania tych usług,
- właściwym organom państwowym w sytuacjach określonych przepisami prawa.

### **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 przedawnienia roszczenia wynikającego ze zdarzenia objętego zgłoszeniem/zapytaniem.

### **Zasady gromadzenia danych**

Podanie imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych jest niezbędne w celu rozpoznania zgłoszenia i poinformowania o rezultacie.

Podanie dalszych danych, których przetwarzanie opiera się na zgodzie jest dobrowolne, niemniej ograniczenie ich zakresu, w zależności od przedmiotu zgłoszenia, może uniemożliwić prawidłową ocenę 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 przeniesienia Danych Osobowych zgodnie z art. 20 RODO,
- d) prawa do wycofania w dowolnym momencie udzielonej wcześniej zgody na przetwarzanie jej Danych Osobowych, co jednak nie będzie miało wpływu na legalność przetwarzania danych takiej osoby, które odbywało się w oparciu o tę przesłankę i miało miejsce przed skorzystaniem przez nią z prawa do wycofania zgody,
- e) 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](mailto:daneosobowe.lorenz@lbsnacks.pl) lub z wyznaczonym przez Administratora inspektorem ochrony danych (IOD). Kontakt do IOD: [iod@lbsnacks.pl](mailto: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.