

POLITYKA PRYWATNOŚCI DLA OSÓB KONTAKTUJĄCYCH SIĘ Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA ROSSMANN SDP SP. Z O.O.

W celu zapewnienia transparentności podczas obsługi zgłoszeń przesyłanych do Biura Obsługi Klienta w tym do Sekcji ds. Reklamacji poniżej przedstawiamy zasady przetwarzania danych, którymi kieruje się Rossmann SDP sp. z o.o. w ramach czynności związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji, udzielaniem odpowiedzi na pytania klientów związane z zamówieniami, produktami lub usługami oferowanymi przez Spółkę oraz związanych z rozwiązywaniem bieżących problemów, które pojawiają się po stronie konsumentów, w tym związanych z obsługą praw podmiotów danych.

SPIS TREŚCI

I. DEFINICJE	2
II. TOŻSAMOŚĆ ADMINISTRATORA I DANE KONTAKTOWE	2
III. PRAWA PRZYSŁUGUJĄCE OSOBIE KONTAKTUJĄCEJ SIĘ Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA:	2
IV. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W PROCESIE OBSŁUGI ZAPYTAŃ KLIENTÓW ZWIĄZANYCH Z ZAMÓWIENIAMI, PRODUKTAMI ORAZ ZWIĄZANYCH Z ROZWIĄZYWANIEM BIEŻĄCYCH PROBLEMÓW, KTÓRE POJAWIAJĄ SIĘ PO STRONIE OSÓB KONTAKTUJĄCYCH SIĘ Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA	4
V. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W PROCESIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH	4
VI. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W PROCESIE OBSŁUGI PRAW PODMIOTÓW DANYCH	5
VII. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W ZWIĄZKU Z NAGRYWANIEM ROZMÓW W PROCESIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ TELEFONICZNYCH	6
VIII. ODBIORCY DANYCH	7
IX. TRANSFER DANYCH	7
X. ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZJI	7
XI. INNE	7

I. DEFINICJE

Administrator – osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych.

BOK – Biuro Obsługi Klienta

Dane osobowe – oznaczają informacje o zidentyfikowanej osobie fizycznej lub możliwej do zidentyfikowania na podstawie jednego bądź kilku szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym dane kontaktowe, identyfikator internetowy, wizerunek, nagranie głosu.

Podmiot danych – osoba kontaktująca się z Biurem Obsługi Klienta tj. osoba fizyczna, której dotyczą dane osobowe przetwarzane przez Administratora.

Polityka – niniejsza Polityka prywatności.

RODO – Rozporządzenie 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.

II. TOŻSAMOŚĆ ADMINISTRATORA I DANE KONTAKTOWE

1. Administratorem danych osobowych jest ROSSMANN SUPERMARKETY DROGERYJNE POLSKA SP. Z O.O. z siedzibą w Łodzi (91-222), przy ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 109, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 48967, numer NIP: 7270019183, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

2. W jaki sposób może Pani/Pan skontaktować się z Administratorem?

- listownie: Rossmann SDP Sp. z o.o., ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 109, 91-222 Łódź,
- korzystając z formularza zgłoszeniowego na stronie <https://www.rossmann.pl/kontakt/>;
- kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych RODO@rossmann.com.pl

III. PRAWA PRZYSŁUGUJĄCE OSOBIE KONTAKTUJĄCEJ SIĘ Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA:

1. Na podstawie i w zakresie określonym w RODO, osobie, której dane przetwarzane są przez Administratora, przysługują niżej wymienione prawa:

1.1. prawo do informacji o przetwarzaniu danych - oznacza to, że ma Pani/Pan prawo do uzyskania od Administratora Danych informację o przetwarzaniu Pani/Pana danych, w tym przede wszystkim o celach i podstawach prawnych przetwarzania danych, rodzaju przetwarzanych danych, informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane zostały lub zostaną udostępnione oraz o planowanym terminie usunięcia danych;

1.2. prawo do uzyskania kopii danych – oznacza to, że ma Pani/Pan prawo do otrzymania kopii dotyczących Pani/Pana danych przetwarzanych przez Administratora, przy czym prawo do otrzymania kopii danych nie jest jednoznacznie z uzyskaniem kopii nośnika danych za pomocą którego dane te są przetwarzane (np. Umowa, nagranie audio, nagranie video)

1.3. prawo do sprostowania danych, ich poprawiania – oznacza, że ma Pani/Pan prawo do żądania poprawienia danych nieprawidłowych lub uzupełnienia danych niekompletnych

1.4. prawo do usunięcia danych – oznacza, że ma Pani/Pan prawo żądać usunięcia danych, których np. przetwarzanie nie jest już potrzebne do celów, dla których zostały zebrane lub gdy cofnęła Pani/Pan zgodę na przetwarzanie danych, został skutecznie złożony sprzeciw wobec przetwarzania danych, oraz gdy dane były przetwarzane z naruszeniem prawa.

1.5. prawo ograniczenia przetwarzania, - oznacza, że w sytuacji, gdy kwestionuje Pani/Pan prawidłowość swoich danych, przetwarzanie danych jest niezgodne z prawem, ale nie chce Pani/Pan ich usuwać, dane nie są już potrzebne administratorowi do celów przetwarzania, ale są one Pani/Panu potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń prawnych, wniosła Pani/Wniósł Pan sprzeciw wobec przetwarzania danych, to ma Pani/Pan prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych.

WAŻNE! Ograniczenie przetwarzania danych nie oznacza całkowitego zaprzestania ich przetwarzania. Dane mogą być nadal przetwarzane przez Administratora w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, ochrony praw innych osób lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego.

1.6. prawo do przenoszenia danych – oznacza to, że w sytuacji, gdyż Administrator przetwarza Pani/Pan dane w związku z zawartą umową lub wyrażoną zgodą, w sposób zautomatyzowany, to ma Pani/Pan prawo do uzyskania od Administratora dostarczonych danych, w formie umożliwiającej ich odczyt przez komputer.

1.7. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – oznacza to, że ma Pani/Pan prawo w każdym momencie, z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją, złożyć sprzeciw wobec przetwarzania danych w oparciu o prawnie uzasadniony interes Administratora, w tym wobec profilowania Pani/Pana danych na podstawie tych przepisów.

1.8. prawo do wycofania zgody – oznacza to, że w przypadku, gdy Administrator przetwarza dane w oparciu o Pani/Pan zgodę, to ma Pani/Pan prawo wycofać ją w dowolnym momencie.

WAŻNE! Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność przetwarzania z prawem, którego dokonano na podstawie zgody, przed jej wycofaniem.

1.9. prawo wniesienia skargi, oznacza to, że w przypadku, gdy uzna Pani/Pan, że dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi, to może Pani/Pan złożyć skargę do organu

nadzorczy, właściwego ze względu na miejsce Pani/Pana pobytu lub miejsce zaistnienia sytuacji będącej przedmiotem skargi. W Polsce organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych

2. Odpowiedzi na zgłoszone żądania zostanie udzielona w terminie miesiąca od jego otrzymania. W razie konieczności przedłużenia terminu, Administrator poinformuje o przyczynach takiego działania. Administrator może przedłużyć ten termin o kolejne dwa miesiące z uwagi na charakter wniosku lub liczbę wniosków. W celu skorzystania z przysługujących praw, proszę skontaktować się z Administratorem wykorzystując w tym celu dane kontaktowe wskazane w dziale 2 niniejszej Polityki

IV. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W PROCESIE OBSŁUGI ZAPYTAŃ KLIENTÓW ZWIĄZANYCH Z ZAMÓWIENIAMI, PRODUKTAMI ORAZ ZWIĄZANYCH Z ROZWIĄZYWANIEM BIEŻĄCYCH PROBLEMÓW, KTÓRE POJAWIAJĄ SIĘ PO STRONIE OSÓB KONTAKTUJĄCYCH SIĘ Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA

W jakim celu Rossmann przetwarza Pani/Pana dane osobowe?

Dane będą przetwarzane w celu obsługi wysłanego zgłoszenia, a w przypadku pojawienia się roszczeń, również w celu ich ustalenia, dochodzenia oraz ewentualnej obrony przed nimi.

Czy podanie przez Pana/Panią danych jest obowiązkowe?

Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do obsługi wysłanego zgłoszenia i udzielenia odpowiedzi na wskazane w korespondencji zagadnienia.

Podstawą prawną przetwarzania Pana/Pani danych jest Art. 6 ust 1 lit f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes administratora danych polegający na obsłudze otrzymanego zgłoszenia, monitorowania postępowań dokonanych zgłoszeń do celów statystycznych, analitycznych i wewnętrznego raportowania. W przypadku pojawienia się roszczeń, naszym prawnie uzasadnionym interesem jest również ich ustalenie, dochodzenie lub obrona przed nimi.

Okres przechowywania danych osobowych: dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do skutecznego wyjaśnienia zgłoszonej sprawy, a po tym okresie w celach archiwizacyjnych lub do czasu złożenia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec przetwarzania danych na tej podstawie, z przyczyn związanych z Pani/Pan szczególną sytuacją. Natomiast w przypadku pojawienia się roszczeń, dane będą przetwarzane do czasu ich przedawnienia.

V. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W PROCESIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH

W jakim celu Rossmann przetwarza Pani/Pana dane osobowe?

Dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji i udzielenia odpowiedzi na wniesione roszczenie, w tym w celu ustalenia, dochodzenia oraz ewentualnej obrony przed nimi.

Czy podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe?

Podanie danych jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji oraz do realizacji zadań wynikających z przepisów prawa. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację.

Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych są:

- art. 6 ust 1 lit b RODO tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania umowy w zakresie gwarancji.
- W przypadku reklamacji konsumenta produktu lub usługi zakupionej przed dniem 1 stycznia 2023 roku oraz reklamacji składanych w obrocie profesjonalnym podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust 1 lit. c RODO w zw. z przepisami art. 556 i następnego kodeksu cywilnego tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania przez Administratora obowiązków prawnych, a wynikających z tytułu rękojmi. Natomiast w przypadku reklamacji konsumenta produktu lub usługi zakupionej od dnia 1 stycznia 2023 roku podstawą prawną danych jest art. 6 ust 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozdziału 5 a i 5 b ustawy o prawach konsumenta tj. niezbędność przetwarzania danych do wykonania przez Administratora obowiązków prawnych wynikających z przeniesienia własności towaru na konsumenta.
- Art. 6 ust 1 lit f RODO tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora Danych polegającego na umożliwieniu dochodzenia i obrony przed roszczeniami, w tym wynikających z gwarancji, w sytuacji, gdy Rossmann nie jest gwarantem, oraz monitorowania postępowań reklamacyjnych do celów statystycznych, analitycznych i wewnętrznego raportowania.

Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych: jest uzależniony od celu, w którym dane są przetwarzane. Dane osobowe przetwarzane w związku z obowiązkami wynikającymi z gwarancji, rękojmi czy też przeniesienia własności towaru, będą przetwarzane przez czas niezbędny do skutecznego wyjaśnienia zgłoszonej reklamacji, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności konsumenckiego. Dane osobowe przetwarzane w oparciu o prawnie uzasadniony interes będą przetwarzane przez czas niezbędny do skutecznego wyjaśnienia zgłoszonej sprawy lub do czasu złożenia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec przetwarzania danych na tej podstawie, z przyczyn związanych z Pani/Pan szczególną sytuacją. Natomiast w przypadku pojawienia się roszczeń, dane będą przetwarzane do czasu ich przedawnienia.

VI. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W PROCESIE OBSŁUGI PRAW PODMIOTÓW DANYCH

W jakim celu Rossmann przetwarza Pani/Pana dane osobowe?

Dane osobowe będą przetwarzane w celu obsługi przesłanego wniosku w tym podjęcia czynności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotu wskazanego żądania oraz udzielenia odpowiedzi na opisane roszczenie.

Czy podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe?

Podanie danych osobowych jest niezbędne do skutecznego rozpatrzenia złożonego żądania. Konsekwencją ich niepodania będzie brak możliwości rozpatrzenia przedmiotu żądania oraz dostarczenia przygotowanej odpowiedzi.

Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest:

- art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze danych, wynikających z RODO w zakresie realizacji praw podmiotów danych,
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. realizacja prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na ustaleniu, dochodzeniu lub obronie przed roszczeniami, w szczególności wynikającymi z obsługi praw podmiotów danych oraz polegający na monitorowaniu przesyłanych do Administratora wniosków do celów statystycznych, analitycznych i wewnętrznego raportowania, w tym zapewnienia przed PUODO rozliczalności z wykonanych obowiązków prawnych.

Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych: dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do skutecznego wyjaśnienia i obsługi zgłoszonego żądania, oraz przez czas niezbędny do wykazania zgodności z RODO, w tym przestrzegania obowiązków nałożonych na Administratora, a w razie pojawienia się roszczeń, nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia,

VII. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W ZWIĄZKU Z NAGRYWANIEM ROZMÓW W PROCESIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ TELEFONICZNYCH

W jakim celu Rossmann przetwarza Pani/Pana dane osobowe?

Dane osobowe będą przetwarzane w celu zapewnienia możliwości ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami, związanymi w szczególności ze zgłoszonymi sprawami oraz rozpatrywanymi reklamacjami i skargami.

Czy podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe?

Zgoda na nagrywanie rozmów jest dobrowolna, jednakże niezbędne do załatwienia sprawy drogą telefoniczną. W przypadku braku zgody, prosimy o kontakt pisemny lub za pomocą formularz kontaktowego dostępnego na stronie: <https://www.rossmann.pl/kontakt>.

Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych jest art 6 ust. 1 lit. f RODO tj. Prawnie uzasadniony interes Administratora Danych polegający na obronie i dochodzeniu roszczeń.

Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych: dane osobowe w postaci nagrania z rozmów prowadzonych drogą telefoniczną będą przetwarzane (przechowywane) przez okres 340 dni liczony od dnia utrwalenia nagrania lub do czasu złożenia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec przetwarzania danych na tej podstawie, z przyczyn związanych z Pani/ Pana szczególną sytuacją. W przypadku pojawienia się roszczeń, dane będą przetwarzane nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia lub prawomocnego zakończenia postępowania, w którym będą stanowić dowód.

VIII. ODBIORCY DANYCH

Administrator przekazuje Pani/Pana dane osobowe następującym kategoriom odbiorców:

Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz i zlecenie Rossmann SDP Sp. z o.o. oraz podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, wykonującym zadania publiczne. W szczególności dane będą udostępniane:

- ✓ podmiotom będącym dostawcami rozwiązań teleinformatycznych,
- ✓ podmiotom będącym dostawcami usług technologii lub oprogramowania,
- ✓ Podmiotom świadczącym usługi pocztowe i kurierskie,
- ✓ Podmiotom będącym dostawcami reklamowanych towarów, produktów i usług (np. usługi druku albumów i fotografii, produktów kosmetycznych i art. spożywczych) świadczonych przez Rossmann na rzecz konsumenta i w obrocie profesjonalnym.

IX. TRANSFER DANYCH

Rossmann SDP Sp. z o.o. nie planuje przekazywać Pani/Pana danych osobowych odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli do państw trzecich.

X. ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZJI

Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

XI. INNE

1. Polityka prywatności udostępniona jest na stronie [www](http://www.rossmann.pl)
2. Dopuszcza się zamieszczenie w formularzu kontaktowym I-szą warstwę polityki prywatności, ze wskazaniem miejsca położenia jej pełnej treści.
3. Polityka prywatności jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana.
4. Aktualna wersja polityki została przyjęta w dniu 06.05.2024 r.