

Klauzula informacyjna dla użytkowników Agenta AI oraz kanału Live Chat

Administratorem Pani/Pana 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 – Śródmieście w Łodzi XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

W jaki sposób może się Pani/Pan skontaktować 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 <http://www.rossmann.pl/kontakt>,
- kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych: RODO@rossmann.com.pl,

Szczegółowy wykaz celów oraz podstaw prawnych przetwarzania Pani/Pana danych osobowych przedstawiamy poniżej:

1. Świadczenie usługi Agenta AI oraz kanału Live Chat, w szczególności prowadzenia konwersacji i udzielanie odpowiedzi na pytania dot. biegu Rossmann Run, w ramach udostępnionego narzędzia, zgodnie z zasadami opisanymi w regulaminie;
Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO tj. niezbędność przetwarzania danych do wykonania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną,
2. Analiza sposobu korzystania z Agenta AI oraz kanału Live Chat oraz prowadzenie statystyk, w tym badanie jakości udzielanych odpowiedzi oraz doskonalenie organizacji obsługi użytkowników i procesów związanych z komunikacją.
Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na analizie efektywności komunikacji z użytkownikami, identyfikacji najczęstszych problemów i potrzeb użytkowników, poprawie organizacji procesów obsługi klienta, zapewnieniu spójności i jakości udzielanych informacji.
Przy czym zwracamy uwagę, że dostawca rozwiązania tj. TEXT S.A., Text, Inc., 101 Arch Street, 8th Floor, Boston, MA 02110, USA oraz TEXT S.A., ul. Zwycięska 47, 53-033 Wrocław może przetwarzać wybrane dane telemetryczne i statystyczne również we własnych celach obejmujących m.in. rozwój produktu, analitykę operacyjną oraz tworzenie zagregowanych statystyk. Dostawca przetwarza te dane na zasadach opisanych tutaj <https://www.text.com/legal/privacy-policy/>
3. Przeciwdziałanie nadużyciom oraz niewłaściwemu korzystaniu z usług, w tym analiza aktywności użytkowników w zakresie niezbędnym do wykrywania działań sprzecznych z regulaminem;
Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na ochronie usług przed nadużyciami (np. spam, próby obejścia zabezpieczeń), egzekwowaniu zasad korzystania z usług, ochronie innych użytkowników oraz infrastruktury Administratora.
4. Ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami;
Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający w szczególności na zabezpieczeniu interesów Administratora, możliwości wykazania prawidłowego wykonania obowiązków prawnych lub umownych, a także na ochronie przed ewentualnymi roszczeniami ze strony osób, których dane dotyczą, lub osób trzecich, w ramach prowadzonych postępowań przedsądowych, sądowych lub administracyjnych.

Administrator może przekazywać dane 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 świadczącym usługi informatyczne, w szczególności:
 - dostawcom rozwiązań teleinformatycznych,
 - dostawcom technologii, oprogramowania i systemów zapewniających funkcjonowanie usług elektronicznych Rossmann, w tym dostawcy narzędzia Agenta AI oraz kanału Live Chat tj. TEXT.inc.
 - podmiotom zapewniającym hosting, przechowywanie danych oraz wsparcie techniczne i utrzymanie infrastruktury IT,

W ramach świadczenia usługi Agenta AI oraz kanału Live Chat Rossmann SDP sp. z o.o. będzie przekazywać dane osobowe odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego w tym w

Klauzula informacyjna dla użytkowników Agenta AI oraz kanału Live Chat

szczegółności do Stanów Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii. Przekazanie będzie odbywało się z poszanowaniem zasad wskazanych w Rozdziale V RODO tj. na podstawie standardowych klauzul umownych lub na podstawie decyzji Komisji Europejskiej z dnia 10.07.2023 r. wydanej na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE), stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych zapewniony w ramach ochrony danych UE-USA.

Czas przetwarzania danych osobowych jest zależny od celu ich przetwarzania.

1. Dane osobowe przetwarzane w celu świadczenia usługi Agenta AI oraz kanału Live Chat są przetwarzane przez okres obowiązywania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, tj. przez czas korzystania z tych narzędzi, a po jej zakończeniu przez okres niezbędny do rozliczenia usługi oraz wygaśnięcia ewentualnych roszczeń, nie dłużej jednak niż do upływu terminów ich przedawnienia.
2. Dane osobowe przetwarzane w celu analizy sposobu korzystania z Agenta AI oraz kanału Live Chat oraz prowadzenia statystyk są przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji tych celów, jednak nie dłużej niż przez okres, w którym zachowują przydatność dla analiz i doskonalenia organizacji procesów obsługi użytkowników, z uwzględnieniem zasady minimalizacji danych.
3. Dane osobowe przetwarzane w celu przeciwdziałania nadużyciom oraz niewłaściwemu korzystaniu z usług są przechowywane przez okres niezbędny do wykrycia i wyjaśnienia nieprawidłowości, a także do zabezpieczenia informacji mogących stanowić dowód w tym zakresie.
4. Dane osobowe przetwarzane w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji tego celu, tj. przez czas trwania postępowań przedsądowych, sądowych lub administracyjnych, a także po ich zakończeniu do upływu terminów przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do danych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, a także prawo ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych, w przypadkach i w zakresie określonym w RODO. Ponadto, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi.

W zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie uzasadnionego interesu Administratora, przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją.

Czy podanie przez Panią/Pana danych jest obowiązkowe?

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne w takim zakresie, w jakim są one niezbędne do skorzystania z Agenta AI oraz kanału Live Chat w celu uzyskania odpowiedzi na zadane pytania. Niepodanie danych może skutkować brakiem możliwości skorzystania z części funkcjonalności lub uzyskania odpowiedzi.

Pana/Pani dane w nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Jednakże komunikacja z Agentem AI może mieć charakter zautomatyzowany, co oznacza, że odpowiedzi są generowane przez system informatyczny bez bezpośredniego udziału człowieka. Agent AI udziela odpowiedzi na podstawie dostępnych danych i zaprogramowanych mechanizmów działania.

W zależności od przebiegu rozmowy lub decyzji użytkownika możliwe jest przekierowanie komunikacji do konsultanta obsługi klienta w ramach kanału Live Chat, gdzie odpowiedzi udzielane są przez człowieka.

Korzystanie z Agenta AI oraz Live Chat ma charakter pomocniczy i informacyjny, a odpowiedzi udzielane przez Agenta AI mogą być niepełne lub zawierać błędy, dlatego w przypadku wątpliwości zalecany jest kontakt z konsultantem.