

## **Informacja na centralę po wyborze X**

W sprawach związanych z przetwarzaniem oraz ochroną swoich danych osobowych mogą Państwo skontaktować się z Inspektorem ochrony danych wyznaczonym przez administratora za pośrednictwem adresu e-mail [rodo@lyson.pl](mailto:rodo@lyson.pl) lub pisemnie na adres siedziby administratora.

Administrator przetwarza informacje o numerze telefonu oraz nagrania rozmów z infolinii w celach dokumentacyjnych i dowodowych dotyczących kontaktów z klientami potencjalnymi klientami i innymi osobami kontaktującymi się telefonicznie poprzez infolinię, w tym w celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym dotyczącym treści informacji udzielonych przez infolinię i obrony przed roszczeniami. Możemy też przetwarzać nagrania z rozmów do weryfikacji jakości obsługi klientów przez naszą infolinię i jej udoskonalania.

Ponadto Państwa dane osobowe przetwarzane będą w ramach procesu reklamacji: przyjęcia, rozpatrzenia oraz realizacji złożonej przez Państwa reklamacji (podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), w celu: ustalenia, ochrony lub dochodzenia roszczeń związanych z umową sprzedaży, co należy rozumieć jako prawnie uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – polegający również na dokumentowaniu treści rozmów telefonicznych w celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym, obrony przed roszczeniami oraz poprawy jakości obsługi infolinii. Państwa dane osobowe uzyskane w trakcie nagrywanej rozmowy telefonicznej będą przetwarzane również na podstawie udzielonej zgody wyrażonej poprzez kontynuację połączenia (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), w celu udzielenia odpowiedzi na zadawane pytania lub realizacji innego rodzaju Państwa zgłoszenia.

Państwa dane przetwarzane będą w odniesieniu do procesu reklamacji:

- przez okres do 1 roku po terminie upływu rękojmi lub okresu gwarancji,
- do czasu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych.

Nagrania z rozmów przetwarzamy przez 90 dni od daty rozmowy.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do przyjęcia i rozpatrzenia złożonej przez Państwa reklamacji zgodnie z procesem reklamacji obowiązującym w Przedsiębiorstwie Pszczelarskim Tomasz Łysoń Sp. z o.o. Sp. k.

Pełna treść informacji nt. przetwarzania danych osobowych dostępna jest: <https://lyson.com.pl/>

## **Pełna treść klauzuli informacyjnej na stronę w zakresie reklamacji oraz kontaktu z infolinią – nie uwzględnia plików cookies, bo nie mam informacji w tym zakresie**

W związku z regulacjami wynikającymi z 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) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) (dalej: RODO), informujemy, że:

### **Administrator danych osobowych**

Administratorem Państwa danych osobowych, czyli podmiotem decydującym o tym, w jakim celu oraz w jaki sposób będą przetwarzane Państwa dane jest Przedsiębiorstwo Pszczelarskie Tomasz Łysoń Sp. z o.o. Sp. k.; Klecza Dolna; ul. Pszczela 2, 34-124 Klecza Górna, zarejestrowane w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie pod numerem 384597, REGON 121516572 (dalej jako „Administrator”).

## **Inspektor danych osobowych**

W sprawach związanych z przetwarzaniem oraz ochroną swoich danych osobowych mogą Państwo skontaktować się z Inspektorem ochrony danych wyznaczonym przez Administratora za pośrednictwem adresu e-mail [rodo@lyson.p](mailto:rodo@lyson.p) lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

Inspektor Ochrony Danych: Alicja Taborek-Skubij [rodo@lyson.com.pl](mailto:rodo@lyson.com.pl)

## **Odbiorcy danych**

Państwa dane osobowe mogą zostać udostępnione:

- organom państwowym oraz innym podmiotom upoważnionym do dostępu do danych w zakresie i w celu określonym w przepisach prawa,
- innym podmiotom wchodzącym w skład spółek powiązanych Administratora,
- innym podmiotom zewnętrznym świadczącym na rzecz Administratora usługi wspierające jego funkcjonowanie w zakresie świadczonych usług, m.in. firmom transportowym, dostawcom usług IT oraz telekomunikacyjnych.

## **Cel i podstawy przetwarzania**

Państwa dane osobowe przetwarzane będą w ramach procesu reklamacji: przyjęcia, rozpatrzenia oraz realizacji złożonej przez Państwa reklamacji (podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), w celu: ustalenia, ochrony lub dochodzenia roszczeń związanych z umową sprzedaży, co należy rozumieć jako prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Podstawą prawną przetwarzania numerów telefonu oraz pozostałych danych osobowych zawartych w nagraniach z rozmów jest prawnie uzasadniony interes administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - polegający na dokumentowaniu treści rozmów telefonicznych w celu zapobiegania sytuacjom konfliktowym, obrony przed roszczeniami oraz poprawy jakości obsługi infolinii. Państwa dane osobowe uzyskane w trakcie nagrywanej rozmowy telefonicznej będą przetwarzane również na podstawie udzielonej zgody wyrażonej poprzez kontynuację połączenia (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), w celu udzielenia odpowiedzi na zadawane pytania lub realizacji innego rodzaju Państwa zgłoszenia.

## **Czas przetwarzania danych**

Państwa dane przetwarzane będą w odniesieniu do procesu reklamacji:

- przez okres obowiązywania uprawnień z tytułu rękojmi lub okresu gwarancji;
- przez okres do 1 roku po terminie upływu rękojmi lub okresu gwarancji,
- do czasu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych.

Nagrania z rozmów przetwarzamy przez 90 dni od daty rozmowy.

## **Czy muszą Państwo podać nam swoje dane osobowe?**

Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do przyjęcia i rozpatrzenia złożonej przez Państwa reklamacji zgodnie z procesem reklamacji obowiązującym w Przedsiębiorstwie Pszczelarskim Tomasz Łysoń Sp. z o.o. Sp. k.

### **Przysługujące Państwu uprawnienia**

W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, posiadają Państwo następujące uprawnienia:

- dostępu do swoich danych osobowych,
- sprostowania swoich danych osobowych,
- usunięcia swoich danych osobowych,
- ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
- przenoszenia swoich danych osobowych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych,
- cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w sytuacji gdy stanowi ona podstawę przetwarzania danych, co nie wpływa jednak na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych - więcej informacji dotyczących tego uprawnienia dostępne pod adresem: <https://uodo.gov.pl/pl/p/skargi>.

### **Przekazywanie danych osobowych do Państw Trzecich**

Państwa dane osobowe mogą być przekazywane do państw trzecich w ramach infrastruktury informatycznej, z której korzysta Administrator, a obsługiwanej przez uznane podmioty działające poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (w tym USA).

W przypadku podmiotów, których siedziby znajdują się na terytorium państw nieobjętych decyzją Komisji Europejskiej zapewniającą odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, Administrator zawiera umowy w oparciu o tzw. standardowe klauzule umowne. Klauzule te zostały wydane przez Komisję Europejską zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO i stanowią alternatywną formę zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony przetwarzanych danych osobowych. Ponadto przekazywanie danych do państw trzecich, w związku z usługami, z których korzysta Administrator, może opierać się na tzw. wiążących regułach korporacyjnych obowiązujących u usługodawców Administratora (zgodnie z art. 26 ust. 1 lit. b RODO).

### **Zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowanie**

Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany (w tym w formie profilowania), mogący wywoływać wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływać na Państwa sytuację.

Pełna treść informacji nt. przetwarzania danych osobowych dostępna jest na stronie [www.lyson.com.pl](http://www.lyson.com.pl)