

Polityka prywatności – Centrum Wsparcia dla klientów

Data: Wrzesień 2019 r.

Treść

1	Postanowienia ogólne	1
2	Korzystanie z Platformy Centrum Wsparcia dla klientów i zgłaszanie zapytań.....	2
3	Odbiorcy danych osobowych	3
4	Prawa użytkownika	3
5	Bezpieczeństwo danych	5
6	Przechowywanie i usuwanie danych przez firmę Vorwerk International	5
7	Stan Polityki prywatności	6
8	Inspektor ochrony danych.....	6

1 Postanowienia ogólne

- 1.1 Poniższe postanowienia określają sposób, w jaki firma Vorwerk International & Co. KmG, Verenastrasse 39, CH- 8832 Wollerau, Szwajcaria („**Vorwerk International**”) przetwarza dane osobowe użytkownika w ramach platformy Centrum pomocy dla klientów („Centrum pomocy”) oraz rodzaj danych przetwarzanych w przypadku, gdy użytkownik ma konkretne zapytania dotyczące jednego z produktów lub usług firmy Vorwerk.
- 1.2 Firma Vorwerk International jest dostawcą usług Centrum pomocy, a tym samym administratorem wszystkich danych zgromadzonych za pośrednictwem Platformy w sposób opisany w punkcie 2 poniżej. Firma Vorwerk International odpowiada również za obsługę klienta w ramach platformy internetowej Cookidoo® („Cookidoo”) oraz oficjalnej aplikacji Thermomix® Cookidoo® i aplikacji Kobold Robo (łącznie zwanych „Aplikacją”).
- 1.3 Niezależnie od postanowień punktu 1.2, sprzedaż produktów firmy Vorwerk (np. urządzeń Kobold, Thermomix lub Temial) oraz obsługa klienta ma zazwyczaj zastosowanie do innych spółek Grupy Vorwerk. Odpowiednie kompetencje odnoszą się zazwyczaj albo do miejsca zamieszkania klienta, albo do miejsca zakupu produktu w placówce detalicznej. Podsumowanie informacji na temat właściwych Lokalnych Spółek Vorwerk i ich suwerennych polityk prywatności można znaleźć [tutaj](#).
- 1.4 W celu uniknięcia wątpliwości, Spółki Grupy Vorwerk nie pełnią roli współadministratorów, chyba że wyraźnie zaznaczono inaczej. O ile poniżej nie określono wyraźnie inaczej, każde przekazanie danych pomiędzy Spółkami Grupy Vorwerk stanowi przekazanie danych od jednego administratora do drugiego, a nie ich przetwarzanie przez jedną Spółkę Grupy Vorwerk w imieniu drugiej.

2 Przetwarzanie danych osobowych na naszej Platformie

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych użytkownika podano w następujących punktach niniejszej Polityki prywatności. Wszelkie pytania lub uwagi należy przekazywać inspektorowi ochrony danych, korzystając z danych teleadresowych podanych w części 8 poniżej.

2.1 Korzystanie z Platformy Centrum pomocy dla klientów i zgłaszanie zapytań

Ze względów technicznych w czasie uzyskiwania dostępu do Platformy do firmy Vorwerk International automatycznie przesyłane są następujące dane:

- adres IP;
- data i godzina;
- ilość przekazanych danych;
- urządzenie i przeglądarka internetowa uzyskujące dostęp;
- system operacyjny działający na urządzeniu uzyskującym dostęp;
- powiadomienie o tym, czy dostęp uzyskano pomyślnie.

Powyższe dane będą przetwarzane w celu technicznego umożliwienia użytkownikowi korzystania z Platformy. Dodatkowo dane te mogą być analizowane w formie anonimowej w celach statystycznych oraz w celu poprawy jakości oferowanych usług. Podstawą prawną przetwarzania tych danych jest prawnie uzasadniony interes (art. 6 (1) f RODO).

2.2 Na Platformie użytkownik może skorzystać z formularza zapytania w celu złożenia konkretnego zapytania do działu obsługi klienta. W tym wypadku w celu realizacji zapytania użytkownika i umożliwienia naszemu zespołowi ds. obsługi klienta kontaktu z użytkownikiem gromadzone są następujące dane osobowe (dane oznaczone gwiazdką (*) są opcjonalne i zależą od rodzaju zapytania, które zgłasza użytkownik):

- imię
- nazwisko
- kod pocztowy i miejsce zamieszkania
- Numer telefonu
- Poczty e-mail*
- numer faktury *
- numer zamówienia*
- nazwa posiadanego przez klienta produktu*.

Powyższe dane będą wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji konkretnego zapytania i nie będą dalej przetwarzane w żadnym innym celu.

Podstawą prawną przetwarzania powyższych danych jest wykonanie postanowień umowy (art. 6 (1) b RODO).

2.3 Lokalne punkty obsługi klienta

Jeżeli zapytanie klienta dotyczy produktu lub usługi firmy Vorwerk leżącej w gestii innej jednostki obsługi klienta w ramach Grupy Vorwerk (zob. punkt 1.2 i 1.3), dane zebrane za pomocą formularza kontaktowego udostępnimy odpowiedniej Lokalnej Spółce Vorwerk w celu obsługi zapytania klienta. W takich wypadkach dane osobowe, o których mowa w punkcie 2.2, zostaną przekazane właściwej lokalnej spółce Vorwerk i będą przetwarzane w tym celu.

Podstawą prawną przetwarzania powyższych danych jest zgoda klienta (art. 6 (1) a RODO).

3 Odbiorcy danych osobowych

3.1 Udzielając użytkownikowi wsparcia w postaci realizacji jego zapytań, możemy udostępniać jego dane osobowe osobom działającym w naszym imieniu lub w inny sposób zaangażowanym w obsługę klienta, w tym:

- dostawcom usług gromadzącym dane w naszym imieniu;
- innym partnerom biznesowym świadczącym usługi na naszą rzecz, na przykład:
 - o dostawcom informatycznych usług hostingowych;
 - o dostawcom usług komunikacyjnych.

3.2 Odbiorcy danych osobowych wymienionych powyżej mogą znajdować się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. W razie konieczności i o ile kraj, do którego przekazywane są dane, nie został uznany przez Komisję Europejską za kraj o odpowiednim poziomie ochrony, wymagamy od takich odbiorców stosowania odpowiednich środków ochrony danych, takich jak standardowe klauzule umowne, oferowanie odpowiednich gwarancji zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej lub dysponowanie certyfikatem E.U.-US lub Swiss-U.S. Privacy Shield.

4 Prawa użytkownika

4.1 Prawo do dostępu do danych (art. 15 RODO)

Użytkownik ma prawo zażądać potwierdzenia, czy firma Vorwerk International przetwarza jego dane osobowe. Jeżeli do takiego przetwarzania dochodzi, użytkownik ma prawo zażądać potwierdzenia, że firma Vorwerk International zapewni mu dostęp

oraz informacje na temat przechowywanych przez nią danych dotyczących osoby użytkownika lub jego pseudonimu.

4.2 Prawo do sprostowania danych (art. 16 RODO)

Użytkownik ma prawo do sprostowania swoich danych w przypadku, gdy zebrane dane osobowe na jego temat są nieprawidłowe.

4.3 Prawo do usunięcia danych (art. 17 RODO)

W pewnych okolicznościach użytkownik ma prawo zażądać usunięcia swoich danych osobowych bez zbędnej zwłoki. Takimi okolicznościami może być np. sytuacja, w której dane osobowe użytkownika nie są już potrzebne do celów, w których zostały zebrane, lub gdy użytkownik wycofa zgodę stanowiącą podstawę przetwarzania danych zgodnie z art. 6 (1) a RODO, a nie istnieje inna podstawa prawna do przetwarzania danych.

4.4 Prawo do ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO)

W pewnych okolicznościach użytkownik ma prawo do ograniczenia przetwarzania danych. Takimi okolicznościami mogą być np. sytuacje, w których użytkownik uważa, że jego dane osobowe są nieprawidłowe lub gdy nie będziemy już potrzebować jego danych osobowych do pierwotnego celu ich przetwarzania, ale dalsze przechowywanie przez nas tych danych będzie potrzebne użytkownikowi do ustanowienia, wykonania lub obrony roszczeń prawnych.

4.5 Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO)

W pewnych okolicznościach użytkownik ma prawo do otrzymania przekazanych nam danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie stosowanym i nadającym się do odczytu maszynowego formacie i ma prawo do przekazania tych danych bez przeszkód innemu administratorowi danych lub do zwrócenia się do nas o ich przekazanie.

4.6 Prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO)

Jeżeli uzasadnieniem prawnym przetwarzania przez nas danych osobowych użytkownika jest prawnie uzasadniony interes zgodnie z art. 6 (1) f RODO, to z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją użytkownik ma prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych.

Będziemy związani Twoim sprzeciwem, chyba że mamy ważne prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania, nadrzędne wobec Twoich interesów, praw i wolności, lub dalsze przetwarzanie jest potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Twój sprzeciw zostanie uwzględniony w przypadku wykorzystywania danych osobowych do celów marketingowych.

4.7 Prawo do wycofania zgody

W przypadku, gdy dane osobowe użytkownika przetwarzamy na podstawie udzielonej przez niego zgody w rozumieniu art. 6 (1) a RODO, użytkownik ma prawo do wycofania tej zgody w dowolnej chwili. Należy pamiętać, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

4.8 W jaki sposób użytkownik może skorzystać ze swoich praw do ochrony danych osobowych?

W przypadku pytań dotyczących gromadzenia, przetwarzania, wykorzystywania, ujawniania, korygowania, blokowania lub usuwania danych osobowych użytkownika lub w przypadku sprzeciwu wobec konkretnego przypadku przetwarzania lub przenoszenia danych prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych za pośrednictwem danych teled adresowych podanych w części 8.

Użytkownik ma prawo udzielenia nam instrukcji dotyczących sposobu przetwarzania jego danych osobowych po swojej śmierci.

4.9 Prawo do złożenia skargi

4.9.1 Użytkownik ma prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego, w szczególności do organu nadzorczego w państwie członkowskim swojego zwykłego pobytu.

4.9.2 Jeśli użytkownik nie będzie zadowolony z jakiegokolwiek aspektu przetwarzania danych osobowych przez firmę Vorwerk International, pragniemy zrozumieć, dlaczego do tego doszło, omówić problem oraz dowiedzieć się, w jaki sposób możemy poprawić sytuację. Prosimy o kontakt z nami za pośrednictwem danych teled adresowych podanych poniżej w części 8. Niemniej jednak użytkownik wciąż może złożyć skargę do miejscowego organu nadzorczego ds. ochrony danych osobowych.

5 Bezpieczeństwo danych

Firma Vorwerk International wdrożyła odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapobiegania przypadkowemu lub bezprawnemu zniszczeniu, utracie, zmianie, nieuprawnionemu ujawnieniu lub dostępowi do przekazywanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych danych osobowych.

6 Przechowywanie i usuwanie danych przez firmę Vorwerk International

6.1 Dane osobowe użytkownika związane ze świadczeniem pomocy technicznej dla klientów przechowujemy tak długo, jak jest to konieczne do zapewnienia użytkownikowi

takiej pomocy, przestrzegania obowiązujących przepisów (w tym przepisów dotyczących przechowywania dokumentów), rozstrzygania sporów z wszelkimi stronami oraz do innych celów, gdy jest to konieczne do prowadzenia przez nas działalności. W związku z tym dane osobowe usuwamy natychmiast, gdy tylko nie są one już potrzebne do wyżej wymienionych celów.

- 6.2 W przypadku, gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, a użytkownik zgodę tę wycofa, dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane bez zbędnej zwłoki po wycofaniu zgody przez użytkownika, chyba że istnieją podstawy prawne do ich zachowania.
- 6.3 Jeżeli dane osobowe przechowujemy wyłącznie w celu zapewnienia zgodności z przepisami dotyczącymi przechowywania dokumentów, dane te przechowujemy w trybie archiwalnym. Oznacza to, że dostęp do tych danych osobowych jest ściśle ograniczony i przysługuje wyłącznie osobom, które mogą potrzebować takiego dostępu w celu przestrzegania wyżej wymienionych przepisów.
- 6.4 Kryteria stosowane przez nas do ustalenia okresów przechowywania danych osobowych obejmują wymogi dotyczące przechowywania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami i naszymi wymogami operacyjnymi, takimi jak prowadzenie konta, umożliwienie zarządzania relacjami z klientami oraz odpowiadanie na roszczenia prawne, skargi i wnioski dotyczące regulacji i egzekwowania prawa. W razie pytań dotyczących konkretnego okresu przechowywania określonych rodzajów przetwarzanych przez nas danych osobowych prosimy o kontakt za pośrednictwem danych teleadresowych podanych poniżej w części 8.

7 Stan Polityki prywatności

Niniejsza Polityka prywatności została zaktualizowana w wrzesień 2019 roku. Zastrzegamy sobie prawo do okresowej modyfikacji tej polityki w przypadku jakichkolwiek zmian w sposobie przetwarzania danych. W przypadku aktualizacji Polityki prywatności podejmiemy stosowne kroki w celu poinformowania użytkownika o takiej aktualizacji za pomocą odpowiednich środków, takich jak powiadomienie wyświetlane w czasie logowania się użytkownika na konto lub inne środki, jeżeli w danych okolicznościach będą one bardziej odpowiednie (np. za pośrednictwem poczty e-mail).

8 Inspektor ochrony danych

Z inspektorem ochrony danych firmy Vorwerk International można kontaktować się pod następującym adresem:

Vorwerk International & Co. KmG
Verenastrasse 39
CH-8832 Wollerau
Switzerland
dpo@vorwerk.ch