

**POLITYKA PRYWATNOŚCI I PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
ZGODNIE Z ART. 13 I/LUB 14 ROZPORZĄDZENIA (UE) 2016/679 („RODO”)**

ADMINISTRATOR DANYCH

Elica S.p.A. - Via Ermanno Casoli, n. 2, 60044 Fabriano (AN), P.I. AN 00096570429, adres poczty certyfikowanej: elicaspa@sicurezzapostale.it, Telefon: +39-07326101 (zwana dalej „Spółka” lub „Podmiot uprawniony”).

INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

Spółka powołała Inspektora Ochrony Danych („IOD”) z którym można się skontaktować pod adresem dpo@elica.com.

- A. Kontakt
- B. Newsletter
- C. Rejestracja produktu Elica
- D. Obszar Zastrzeżony
- E. Asystent Wirtualny (Chatbot) – Czatuj na Whatsappie

A. KONTAKTY

KATEGORIA PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH

Spółka przetwarza dane osobowe, takie jak m. in. typ użytkownika, imię, nazwisko, płeć, adres e-mail, telefon, telefon komórkowy, kraj, kod pocztowy, miasto, adres, firma, zakupione towary i wszelkie inne informacje dobrowolnie podane przez osobę, której dane dotyczą (zwaną dalej również użytkownikiem lub klientem) w sekcjach „Wiadomość” i „Załącznik” (w dalszej części zwanych razem „**Danymi**”).

Spółka zignoruje i natychmiast usunie wszelkie niepotrzebne Dane, które mogły zostać podane omyłkowo.

ŹRÓDŁO DANYCH

Dane mogą być zbierane bezpośrednio od osoby, której dotyczą lub od osób trzecich, takich jak dalsi sprzedawcy, którzy kontaktują się ze Spółką w imieniu użytkownika/klienta w celu uzyskania pomocy technicznej, uzyskania informacji na temat zakupu produktów, części zamiennych i akcesoriów lub instalacji lub działania zakupionych wcześniej produktów.

CEL PRZETWARZANIA

Dane będą przetwarzane przez Spółkę w opisanym niżej celu.

- a) Udzielenie odpowiedzi na zgłoszenia użytkowników otrzymane poprzez:
 - i. wypełnienie formularzy na stronie internetowej Spółki (www.elica.com) dla poszczególnych rodzajów zgłoszeń, które mogą dotyczyć: pomocy technicznej, akcesoriów i części zamiennych, konserwacji produktu, instalacji produktu, sklepu internetowego: zamówień i zwrotów, rejestracji produktu, sposobu zakupu produktu, wsparcia i zgłoszeń handlowych, nawiązania współpracy partnerskiej, prasy i mediów, ochrony prywatności i przetwarzania danych; lub
 - ii. kontakt telefoniczny, gdy użytkownicy - lub dalsi sprzedawcy w imieniu użytkowników/klientów - kontaktują się pod dedykowanym numerem udostępnionym przez Spółkę, w celu uzyskania pomocy technicznej, informacji dotyczących zakupu okapów kuchennych, płyt kuchennych i produktów Elica S.p.A., informacji na temat części zamiennych i akcesoriów lub dotyczących instalacji lub działania już zakupionych produktów;
- b) badania i analiza statystyczna Danych w formie ogólnej i zbiorczej, mająca na celu kierowanie strategicznymi wyborami Spółki;
- c) wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych/reklamowych dotyczących produktów/usług podobnych do wcześniej zakupionych (tzw. „miękki spam”) ;
- d) działania związane z satysfakcją klienta, poprzez przesłanie pocztą elektroniczną kwestionariusza po udzieleniu pomocy technicznej; wypełnienie kwestionariusza jest opcjonalne i ma na celu weryfikację i poprawę jakości oferowanych usług oraz stopnia zadowolenia klienta;
- e) marketing bezpośredni; wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych związanych z ofertami, rabatami, promocjami i wiadomościami o produktach i/lub usługach Spółki, przy użyciu zautomatyzowanych lub telefonicznych metod kontaktu;
- f) marketing profilowany; analiza zainteresowań na podstawie połączenia danych dotyczących zwyczajów i interakcji osoby zainteresowanej (np. szczegóły zakupów, recenzje produktów, udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej) w celu wysyłania spersonalizowanych komunikatów handlowych, przy użyciu automatycznych lub telefonicznych metod kontaktu lub udostępniania, w przestrzeniach na osobistych stronach sieci społecznościowych Meta, kampanii promocyjnych marki „Elica”;
- g) w razie potrzeby w celu ustalenia, wykonywania i/lub obrony praw Administratora danych uprawnionego w zakresie postępowania sądowego.

PODSTAWA PRAWNA

Podstawy prawne poszczególnych celów przetwarzania wskazanych powyżej są następujące:

- dla celu a) wykonanie środków przedumownych lub umownych przyjętych na żądanie osoby, której dane dotyczą, na podstawie art. 6 ust.1 lit. b) RODO.

- dla celu b) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- dla celu c) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 130 ust. 4, Rozp. z m.ust. 196/03, zmodyfikowanego przez Rozp. z m.ust. 101/2018, (tzw. „Kodeks Danych Osobowych”);
- dla celu d) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO
- dla celu e) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu f) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu g) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO

OKRES PRZECHOWYWANIA

Dane gromadzone i przetwarzane przez Spółkę będą przechowywane przez okres wskazany poniżej. Dokładniej mówiąc, w odniesieniu do:

- celu a) w przypadku ogólnych wniosków dotyczących produktów przez okres odpowiadający okresowi niezbędnemu do udzielenia odpowiedzi w oparciu o rodzaj wniosku przesłanego przez osobę, której dane dotyczą. W każdym przypadku okres ten nie może przekroczyć 12 miesięcy od daty zebrania danych, z wyjątkiem wniosków o pomoc techniczną, dla których okres przechowywania wynosi 10 lat;
- celu b) na czas niezbędny do osiągnięcia celu, a w każdym razie do momentu wyrażenia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą. Nawet po upływie tego okresu Spółka może nadal przetwarzać Dane w formie zbiorczej i anonimowej do celów statystycznych;
- celu c) przez okres równy 5 lat, a w każdym razie do czasu wniesienia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą;
- celu d) przez okres 12 miesięcy od zakończenia obsługi posprzedażowej, niezbędny do analizy usługi i podjęcia działań mających na celu jej ulepszenie;
- w celach e) i f) dane osobowe i kontaktowe będą przechowywane do momentu cofnięcia zgody, a w każdym razie do zakończenia relacji z osobą, której dane dotyczą. Dane dotyczące szczegółów interakcji osoby, której dane dotyczą, z Firmą będą przechowywane przez 5 lat od momentu zebrania danych dotyczących nawyków i interakcji (na przykład szczegóły zakupów, recenzje produktów, udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej, kontakt w celu rejestracji produktu lub przedłużenia gwarancji) zarówno w celu marketingu bezpośredniego, jak i marketingu profilowanego;
- celu g) na czas trwania ewentualnego postępowania sądowego, do upływu terminów wyczerpania środków prawnych.

Po upływie wyżej wymienionych okresów przechowywania, Dane zostaną zniszczone lub zanonimizowane, z zastrzeżeniem technicznych procedur usuwania i tworzenia kopii zapasowych.

B. NEWSLETTER

KATEGORIA PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH

Spółka przetwarza dane osobowe, takie jak m.in. imię, nazwisko, adres e-mail, kraj, typ użytkownika, (w dalszej części zwanych „Danymi”).

CEL PRZETWARZANIA

Dane będą przetwarzane przez Spółkę w następujących celach:

- a) do wysyłania informacji pocztą elektroniczną (newsletter), w celu informowania użytkowników, którzy zgłosili taką potrzebę, o aktualnościach dotyczących grupy Spółki oraz organizacji wydarzeń, typu targi i kongresy;
- b) badania i analiza statystyczna Danych w formie ogólnej i zbiorczej, mająca na celu kierowanie strategicznymi wyborami Spółki;
- c) marketing bezpośredni; wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych związanych z ofertami, rabatami, promocjami i wiadomościami o produktach i/lub usługach Spółki, przy użyciu zautomatyzowanych lub telefonicznych metod kontaktu;
- d) marketing profilowany; analiza zainteresowań na podstawie połączenia danych dotyczących zwyczajów i interakcji osoby zainteresowanej (np. szczegóły zakupów, recenzje produktów, udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej) w celu wysyłania spersonalizowanych komunikatów handlowych, przy użyciu automatycznych lub telefonicznych metod kontaktu lub udostępniania, w przestrzeniach na osobistych stronach sieci społecznościowych Meta, kampanii promocyjnych marki „Elica”;
- e) w razie potrzeby w celu ustalenia, wykonywania i/lub obrony praw Administratora danych uprawnionego w zakresie postępowania sądowego.

PODSTAWA PRAWNA

Podstawy prawne poszczególnych celów przetwarzania wskazanych powyżej są następujące:

- dla celu a) wykonanie środków przedumownych lub umownych przyjętych na żądanie osoby, której dane dotyczą, na podstawie art. 6 ust.1 lit. b) RODO.;
- dla celu b) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- dla celu c) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu d) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu e) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO

OKRES PRZECHOWYWANIA

Dane gromadzone i przetwarzane przez Spółkę będą przechowywane przez okres wskazany poniżej. Dokładniej mówiąc, w odniesieniu do:

- celu a) do momentu otrzymania prośby o rezygnację z usługi;
- celu b) na czas niezbędny do osiągnięcia celu, a w każdym razie do momentu wyrażenia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą. Nawet po upływie tego okresu Spółka może nadal przetwarzać Dane w formie zbiorczej i anonimowej do celów statystycznych;
- celów c) i d) dane osobowe i kontaktowe będą przechowywane do czasu odwołania zgody, a w każdym razie do czasu zakończenia relacji z osobą, której dane dotyczą. Dane dotyczące szczegółów współpracy osoby, której dane dotyczą, ze Spółką będą przechowywane przez okres 5 lat od zebrania danych dotyczących współpracy (np. udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej, kontakt w celu rejestracji produktu lub rozszerzenia gwarancji) zarówno na potrzeby marketingu bezpośredniego, jak i marketingu profilowanego;
- celu e) na czas trwania ewentualnego postępowania sądowego, do upływu terminów wyczerpania środków prawnych.

Po upływie wyżej wymienionych okresów przechowywania, Dane zostaną zniszczone lub zanonimizowane, z zastrzeżeniem technicznych procedur usuwania i tworzenia kopii zapasowych.

C. REJESTRACJA PRODUKTU

KATEGORIA PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH

Spółka przetwarza dane osobowe, takie jak - przykładowo i nie wyczerpując zakresu - imię, nazwisko, adres e-mail, telefon, kraj, adres, miasto, kod pocztowy, typ użytkownika, (w dalszej części zwanych „Danymi”).

CEL PRZETWARZANIA

Dane będą przetwarzane przez Spółkę w następujących celach:

- a) korzystanie z usługi „Zarejestruj swój produkt”. Usługi te dają możliwość zarejestrowania produktu dla celów uzyskania gwarancji i/lub przedłużenia gwarancji na zakupiony/e produkt/y łącznie na 5 lub 7 lat, w zależności od typu zarejestrowanego produktu;
- b) wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych/reklamowych dotyczących produktów/usług podobnych do wcześniej zakupionych (tzw. „miękki spam”);
- c) wysyłania informacji pocztą elektroniczną (newsletter), w celu informowania użytkowników, którzy zgłosili taką potrzebę, o aktualnościach dotyczących grupy Spółki oraz organizacji wydarzeń, typu targi i kongresy;
- d) badania i analiza statystyczna Danych w formie ogólnej i zbiorczej, mająca na celu kierowanie strategicznymi wyborami Spółki;
- e) marketing bezpośredni; wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych związanych z ofertami, rabatami, promocjami i wiadomościami o produktach i/lub usługach Spółki, przy użyciu zautomatyzowanych lub telefonicznych metod kontaktu;
- f) marketing profilowany; analiza zainteresowań wywnioskowana z połączenia Danych dostarczonych przez osobę, której dane dotyczą, w celu wysyłania spersonalizowanych informacji handlowych, przy użyciu zautomatyzowanych lub telefonicznych metod kontaktu;
- g) w razie potrzeby w celu ustalenia, wykonywania i/lub obrony praw Administratora danych uprawnionego w zakresie postępowania sądowego.

PODSTAWA PRAWNA

Podstawy prawne poszczególnych celów przetwarzania wskazanych powyżej są następujące:

- dla celu a) wykonanie środków przedumownych lub umownych przyjętych na żądanie osoby, której dane dotyczą, na podstawie art. 6 ust.1 lit. b) RODO;
- dla celu b) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 130 ust. 4, Rozp. z m.ust. 196/03, zmodyfikowanego przez Rozp. z m.ust. 101/2018 (tzw. „Kodeks Danych Osobowych”).
- dla celu c) wykonanie środków przedumownych lub umownych przyjętych na żądanie osoby, której dane dotyczą, na podstawie art. 6 ust.1 lit. b) RODO;
- dla celu d) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- dla celu e) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu f) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu g) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

OKRES PRZECHOWYWANIA

Dane gromadzone i przetwarzane przez Spółkę będą przechowywane przez okres wskazany poniżej. Dokładniej mówiąc, w odniesieniu do:

- celu a) przez czas trwania okresu gwarancyjnego wynoszącego 2 lata lub jego przedłużenia do 5 lub do 7 lat w zależności od produktu zarejestrowanego przez osobę, której dane dotyczą;

- celu b) przez okres równy 5 lat, a w każdym razie do czasu wniesienia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą;
- celu c) do momentu otrzymania prośby o rezygnację z usługi;
- celu d) na czas niezbędny do osiągnięcia celu, a w każdym razie do momentu wyrażenia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą. Nawet po upływie tego okresu Spółka może nadal przetwarzać Dane w formie zbiorczej i anonimowej do celów statystycznych;
- celów e) i f) dane osobowe i kontaktowe będą przechowywane do czasu odwołania zgody, a w każdym razie do czasu zakończenia relacji z osobą, której dane dotyczą. Dane dotyczące szczegółów współpracy osoby, której dane dotyczą, ze Spółką będą przechowywane przez okres 5 lat od zebrania danych dotyczących współpracy (np. udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej, kontakt w celu rejestracji produktu lub rozszerzenia gwarancji) zarówno na potrzeby marketingu bezpośredniego, jak i marketingu profilowanego;
- celu g) na czas trwania ewentualnego postępowania sądowego, do upływu terminów wyczerpania środków prawnych.

Po upływie wyżej wymienionych okresów przechowywania, Dane zostaną zniszczone lub zanonimizowane, z zastrzeżeniem technicznych procedur usuwania i tworzenia kopii zapasowych.

D. OBSZAR ZASTRZEŻONY

KATEGORIA PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH

Niniejszy obszar zastrzeżony jest przeznaczony zarówno dla użytkowników prywatnych, jak i użytkowników handlowych/profesjonalistów. Spółka będzie przetwarzać dane osobowe (w dalszej części zwane „**Danymi**”) takie jak - przykładowo i nie wyczerpując zakresu - w pierwszym przypadku: imię, nazwisko, nazwa użytkownika i hasło, adres e-mail, telefon, kraj, adres, miasto, kod pocztowy, typ użytkownika; w drugim przypadku: imię, nazwisko, nazwa użytkownika i hasło, adres e-mail, typ użytkownika, kancelaria/firma, rola firmy, kraj, miasto.

CEL PRZETWARZANIA

Dane będą przetwarzane przez Spółkę w następujących celach:

- rejestracja w obszarze zastrzeżonym i wynikające z niej zarządzanie profilem, z rozróżnieniem dwóch rodzajów kont:
 - prywatne, w celu umożliwienia użytkownikowi zarządzania swoim obszarem zastrzeżonym i korzystania z dedykowanych usług, takich jak np. rejestracja produktu;
 - handlowe/profesjonalne, w celu korzystania z dedykowanych usług, przykładowo: pobieranie plików 3d produktów i dokumentacji technicznej, tutoriale online dotyczące instalacji, filmy szkoleniowe dotyczące produktów;
- wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych/reklamowych dotyczących produktów/usług podobnych do wcześniej zakupionych (tzw. „miękki spam”);
- badania i analiza statystyczna Danych w formie ogólnej i zbiorczej, mająca na celu kierowanie strategicznymi wyborami Spółki;
- marketing bezpośredni; wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych związanych z ofertami, rabatami, promocjami i wiadomościami o produktach i/lub usługach Spółki, przy użyciu zautomatyzowanych lub telefonicznych metod kontaktu;
- marketing profilowany; analiza zainteresowań na podstawie połączenia danych dotyczących zwyczajów i interakcji osoby zainteresowanej (np. szczegóły zakupów, recenzje produktów, udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej) w celu wysyłania spersonalizowanych komunikatów handlowych, przy użyciu automatycznych lub telefonicznych metod kontaktu lub udostępniania, w przestrzeniach na osobistych stronach sieci społecznościowych Meta, kampanii promocyjnych marki „Elica”;
- w razie potrzeby w celu ustalenia, wykonywania i/lub obrony praw Administratora danych uprawnionego w zakresie postępowania sądowego.

PODSTAWA PRAWNA

Podstawy prawne poszczególnych celów przetwarzania wskazanych powyżej są następujące:

- dla celu a) wykonanie środków przedumownych lub umownych przyjętych na żądanie osoby, której dane dotyczą, na podstawie art. 6 ust.1 lit. b) RODO;
- dla celu b) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 130 ust. 4, Rozp. z m.ust. 196/03, zmodyfikowanego przez Rozp. z m.ust. 101/2018 (tzw. „Kodeks Danych Osobowych”);
- dla celu c) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- dla celu d) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu e) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu f) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

OKRES PRZECHOWYWANIA

Dane gromadzone i przetwarzane przez Spółkę będą przechowywane przez okres wskazany poniżej. Dokładniej mówiąc, w odniesieniu do:

- celu a) do czasu ich wykreślenia przez osobę, której dane dotyczą, poprzez usunięcie jej profilu lub alternatywnie, poprzez skontaktowanie się ze Spółką. W przypadku braku aktywności osoby, której dane dotyczą, przez okres 24 miesięcy, Dane zostaną usunięte, z informacją przesłaną do użytkownika z 30-dniowym wyprzedzeniem przed datą usunięcia, z zastrzeżeniem braku zalogowania się użytkownika do jego obszaru zastrzeżonego we wskazanym okresie;
- celu b) przez okres równy 5 lat, a w każdym razie do czasu wniesienia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą;
- celu c) na czas niezbędny do osiągnięcia celu, a w każdym razie do momentu wyrażenia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą. Nawet po upływie tego okresu Spółka może nadal przetwarzać Dane w formie zbiorczej i anonimowej do celów statystycznych;
- w celach d) i e) dane osobowe i kontaktowe będą przechowywane do momentu cofnięcia zgody, a w każdym razie do zakończenia relacji z osobą, której dane dotyczą. Dane dotyczące szczegółów interakcji osoby, której dane dotyczą, z Firmą będą przechowywane przez 5 lat od momentu zebrania danych dotyczących nawyków i interakcji (na przykład szczegóły zakupów, recenzje produktów, udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej, kontakt w celu rejestracji produktu lub przedłużenia gwarancji) zarówno w celu marketingu bezpośredniego, jak i marketingu profilowanego;
- celu f) na czas trwania ewentualnego postępowania sądowego, do upływu terminów wyczerpania środków prawnych.

Po upływie wyżej wymienionych okresów przechowywania, Dane zostaną zniszczone lub zanonimizowane, z zastrzeżeniem technicznych procedur usuwania i tworzenia kopii zapasowych.

E. ASYSTENT WIRTUALNY (CHATBOT) I CZATUJ NA WHATSAPPIE

KATEGORIA PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH

Spółka przetwarza dane osobowe, takie jak - przykładowo i nie wyczerpując zakresu - imię, nazwisko, adres e-mail, kraj, prowincja, miasto, rola, typ operatora, dane operatora (w dalszej części zwanych **“Danymi”**).

Spółka będzie przetwarzała dane osobowe podane przez osobę, której dane dotyczą, w celu umożliwienia jej korzystania z funkcji pomocy „Czatu Teraz” i „Wirtualny Asystent”. Obie funkcje dotyczą dostarczania (potencjalnemu) nabywcy/klientowi informacji i pomocy posprzedażowej na temat produktów Spółki. W odniesieniu do wszelkich pól do dowolnego wypełnienia, Spółka prosi o niepodawanie żadnych dodatkowych i dalszych danych w odniesieniu do danych jednoznacznie wymaganych (np. imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu, dane dotyczące zakupionego produktu).

W każdym przypadku Spółka zignoruje i niezwłocznie usunie wszelkie niepotrzebne dane, które mogły zostać podane omyłkowo.

Funkcja „Wirtualnego Asystenta” jest hostowana bezpośrednio na Stronach, natomiast funkcja „Czatu Teraz” jako kanał kontaktu ze Spółką wykorzystuje usługę wiadomości WhatsApp. Użytkownik jest zatem proszony o zapoznanie się ze szczegółowymi informacjami niezależnego właściciela i operatora tej ostatniej platformy. Spółka będzie wykorzystywać numer telefonu podany po skorzystaniu z funkcji „Czatu Teraz” wyłącznie do celów związanych z zarządzaniem pomocą i/lub prośbami o informacje o produktach. Po wyczerpaniu wskazanych potrzeb numer zostanie usunięty.

Użytkownik zamierzający porozmawiać bezpośrednio z operatorem, będzie miał możliwość skontaktowania się ze Spółką za pomocą tradycyjnych kanałów, zamiast rozmowy za pomocą chatbota. W przypadku, gdy chatbot nie dostarczy żądanej informacji zwrotnej, użytkownik będzie mógł, za pośrednictwem chatbota, uzyskać wszystkie informacje potrzebne do skontaktowania się z operatorem.

CEL PRZETWARZANIA

Dane będą przetwarzane przez Spółkę w następujących celach:

- a) korzystanie z usług „Czatu teraz” i „Wirtualny Asystent” przez osobę, której dane dotyczą, w celu uzyskania informacji i pomocy posprzedażowej na temat produktów Spółki;
- b) badania i analiza statystyczna Danych w formie ogólnej i zbiorczej, mająca na celu kierowanie strategicznymi wyborami Spółki;
- c) wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych/reklamowych dotyczących produktów/usług podobnych do wcześniej zakupionych (tzw. „miękki spam”);
- d) marketing bezpośredni; wysyłanie pocztą elektroniczną informacji handlowych związanych z ofertami, rabatami, promocjami i wiadomościami o produktach i/lub usługach Spółki, przy użyciu zautomatyzowanych lub telefonicznych metod kontaktu;
- e) marketing profilowany; analiza zainteresowań na podstawie połączenia danych dotyczących zwyczajów i interakcji osoby zainteresowanej (np. szczegóły zakupów, recenzje produktów, udział w wydarzeniu, kontakt w celu uzyskania pomocy technicznej) w celu wysyłania spersonalizowanych komunikatów handlowych, przy użyciu automatycznych lub telefonicznych metod kontaktu lub udostępniania, w przestrzeniach na osobistych stronach sieci społecznościowych Meta, kampanii promocyjnych marki „Elica”;
- f) w razie potrzeby w celu ustalenia, wykonywania i/lub obrony praw Administratora danych uprawnionego w zakresie postępowania sądowego.

PODSTAWA PRAWNA

Podstawy prawne poszczególnych celów przetwarzania wskazanych powyżej są następujące:

- dla celu a) wykonanie środków przedumownych lub umownych przyjętych na żądanie osoby, której dane dotyczą, na podstawie art. 6 ust.1 lit. b) RODO;
- dla celu b) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- dla celu c) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 130 ust. 4, Rozp. z m.ust. 196/03, zmodyfikowanego przez Rozp. z m.ust. 101/2018 (tzw. „Kodeks Danych Osobowych”);
- dla celu d) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu e) zgoda osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- dla celu f) prawnie uzasadniony interes Administratora Danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

OKRES PRZECHOWYWANIA

Dane gromadzone i przetwarzane przez Spółkę będą przechowywane przez okres wskazany poniżej. Dokładniej mówiąc, w odniesieniu do:

- celu a) w przypadku ogólnych wniosków dotyczących produktów przez okres odpowiadający okresowi niezbędnemu do udzielenia odpowiedzi w oparciu o rodzaj wniosku przesłanego przez osobę, której dane dotyczą. W każdym przypadku okres ten nie może przekroczyć 12 miesięcy od daty zebrania danych, z wyjątkiem wniosków o pomoc techniczną, dla których okres przechowywania wynosi 10 lat;
- celu b) na czas niezbędny do osiągnięcia celu, a w każdym razie do momentu wyrażenia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą. Nawet po upływie tego okresu Spółka może nadal przetwarzać Dane w formie zbiorczej i anonimowej do celów statystycznych;
- celu c) przez okres równy 5 lat, a w każdym razie do czasu wniesienia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą;
- do celów d) i e) dane osobowe i kontaktowe będą przechowywane do czasu wycofania zgody, a w każdym przypadku – przez cały okres trwania relacji z osobą zainteresowaną. Dane dotyczące szczegółów interakcji osoby zainteresowanej z Firmą będą przechowywane przez 5 lat od momentu zebrania danych dotyczących nawyków i interakcji (np. szczegóły zakupów, recenzje produktów, udział w wydarzeniu, kontakt w sprawie wsparcia technicznego, kontakt w celu rejestracji produktu lub przedłużenia gwarancji), zarówno w celach marketingu bezpośredniego, jak i marketingu profilowanego.
- celu f) na czas trwania ewentualnego postępowania sądowego, do upływu terminów wyczerpania środków prawnych.

Po upływie wyżej wymienionych okresów przechowywania, Dane zostaną zniszczone lub zanonimizowane, z zastrzeżeniem technicznych procedur usuwania i tworzenia kopii zapasowych.

UDOSTĘPNIENIE DANYCH

Udostępnienie Danych wymaganych w polach oznaczonych gwiazdką (*) jest konieczne w celu udzielenia odpowiedzi na wnioski osoby, której dane dotyczą i/lub skorzystania z usług dostępnych na stronie internetowej Spółki, w związku z tym odmowa podania tych Danych uniemożliwi przekazanie wniosku i/lub skorzystanie z żądanej usługi.

Wręcz przeciwnie, udostępnianie Danych nieoznaczonych gwiazdką (*) jest w pełni dobrowolne, a w związku z tym ich niepodanie, podanie częściowe lub nieprawidłowe nie wyklucza możliwości przekazania wniosku lub skorzystania z usługi. Przyjmuje się, że udostępnienie Danych zebranych w celu przetwarzania na podstawie zgody - która może zostać odwołana w dowolnym momencie - jest opcjonalne; w przypadku nieudostępnienia tych Danych Spółka nie będzie przetwarzać Danych w tym celu.

Przetwarzanie Danych dla celów opartych na prawnie uzasadnionym interesie nie jest obowiązkowe, a osoba, której dane dotyczą może złożyć odnośny sprzeciw w sposób wskazany w paragrafie „*Prawa Osoby, której dane dotyczą*” niniejszej informacji.

ODBIORCY DANYCH

Dane mogą być udostępniane niezależnym administratorom danych, takim jak na przykład władze i organy nadzorcze oraz kontrolne, a ogólnie podmiotom publicznym i prywatnym, uprawnionym do żądania danych. Dane mogą być przetwarzane w imieniu Administratora przez podmioty wyznaczone przez Spółkę jako Administratorzy Danych, zgodnie z art. 28 RODO, którym udzielane są odpowiednie instrukcje operacyjne i którzy świadczą Spółce usługi lub świadczenia pomocnicze w realizacji celów wskazanych w niniejszej informacji, takie jak, przykładowo: spółka odpowiedzialna za utrzymanie/zarządzanie stroną internetową Spółki oraz używanymi przez nią narzędziami elektronicznymi i/lub teleinformatycznymi; spółka zajmująca się wysyłką komunikatów handlowych; spółka świadcząca usługi wsparcia telefonicznego poprzez call center; Meta Platforms Inc. w ramach kampanii reklamowych marki „Elica” realizowanych w mediach społecznościowych; a także spółka dostarczająca i zajmująca się utrzymaniem systemu CRM.

W celu uzyskania pełnej listy osób odpowiedzialnych, prosimy o przesłanie zapytania na adres e-mail privacy@elica.com.

PODMIOTY UPOWAŻNIONE DO PRZETWARZANIA

Dane mogą być przetwarzane przez pracowników firmy wyznaczonych do realizacji wskazanych powyżej celów, którzy zostali do tego wyraźnie upoważnieni i otrzymali odpowiednie instrukcje operacyjne, zgodnie z art. 29 RODO GDPR i 2 *m* Rozp z m.ust. 196/2003 zmodyfikowanego i skorygowanego przez Rozp. z m.ust. 101/2018 (tzw. Kodeks Danych Osobowych).

PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH DO KRAJÓW SPOZA UNII EUROPEJSKIEJ

Dane nie są przekazywane do krajów spoza Unii Europejskiej. W każdym przypadku, gdy Dane są przekazywane do krajów spoza Unii Europejskiej (UE) lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), które nie zostały uznane przez Komisję Europejską za odpowiednie, zastosowane zostaną mechanizmy przekazywania określone w art. 46 RODO (takie jak standardowe klauzule umowne), oceniając ewentualne zapewnienie „dodatkowych środków” w celu zapewnienia poziomu ochrony zasadniczo równoważnego z poziomem wymagany przez prawo Unii Europejskiej.

PRAWA OSOBY, KTÓREJ DOTYCZĄ - SKARGA DO ORGANU NADZORCZEGO

W celu wykonania swoich praw, osoba, której dane dotyczą może skontaktować się ze Spółką pod adresem e-mail privacy@elica.com.

Osoba, której dane dotyczą, może zażądać od Administratora danych osobowych dostępu do swoich Danych, ich usunięcia, sprostowania niedokładnych Danych, uzupełnienia niekompletnych Danych, ograniczenia przetwarzania w przypadkach przewidzianych w art. 18 RODO.

Ponadto w przypadku, kiedy przetwarzanie odbywa się w oparciu o zgodę lub umowę i jest wykonywane z zastosowaniem zautomatyzowanych narzędzi, osoba, której dane dotyczą ma prawo do otrzymania danych w formacie uporządkowanym, powszechnie używanym i obsługiwanym przez automatyczne urządzenia, a także - jeżeli jest to technicznie wykonalne - przekazywania ich bez przeszkód innemu administratorowi danych osobowych (prawo przenaszalności).

Osoba, której dane dotyczą ma prawo nie wyrazić zgody na przetwarzanie danych w każdej chwili, w prosty i wolny od opłat sposób, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, w przypadku prawnie uzasadnionego interesu Osoby, której dane dotyczą, w przypadkach przewidzianych w art. 21 RODO.

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie odwołać udzieloną zgodę i sprzeciwić się otrzymywaniu wiadomości promocyjnych, kontaktując się z Administratorem danych osobowych lub klikając w link *rezygnacja z subskrypcji*, znajdujący się u dołu każdej wiadomości e-mail. Odwołanie zgody nie będzie wywierać wpływu na zgodność z prawem opartą o zgodę udzieloną przed jej odwołaniem.

W przypadku, kiedy osoba, której dane dotyczą zamierza skorzystać ze swoich praw, Spółka w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości - może poprosić ją o identyfikację przed przystąpieniem do przetwarzania wniosku.

Osoba, której dane dotyczą ma prawo złożyć skargę do właściwego Organu nadzorczego w Państwie członkowskim, w którym ma miejsce zwykłego pobytu lub pracuje lub też w państwie, w którym miało miejsce domniemane naruszenie.

Aktualizacja: 14/10/2025