

Polityka prywatności

Serwisu Konsumentckiego PepsiCo

1 Ochrona danych osobowych w ramach Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO)

Niniejsza polityka prywatności zawiera informacje na temat zasad gromadzenia danych osobowych, a także praw osób związanych ze zbieraniem i wykorzystywaniem takich danych, które przetwarza **PepsiCo Logistyka sp. z o.o.** z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, pod adresem 05-825 Grodzisk Mazowiecki, ul. Zachodnia 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000402986 jako administrator danych osobowych (dalej: „**my**” lub „**Administrator**”).

W celu rozpatrywania zapytań oraz zgłoszeń reklamacyjnych, w tym składanych poprzez elektroniczny formularz kontaktowy dostępny na stronach internetowych Grupy PepsiCo, a także w celu prowadzenia telefonicznego Serwisu Konsumentckiego, Administrator zbiera i wykorzystuje informacje identyfikujące osoby fizyczne (zwane również „**danymi osobowymi**”).

2 Co pokrywa polityka prywatności?

Niniejsza polityka dotyczy wszelkich form wykorzystywania przez Administratora danych osobowych („**przetwarzanie**”) na terenie Polski w odniesieniu do danych osobowych osób składających zapytanie w sprawach produktów, ich składników lub wartości odżywczych, a także opakowań, oraz wszelkich innych tematów powiązanych z produktami Grupy PepsiCo, a także działalnością Grupy w Polsce, Europie i na świecie lub reklamację, w tym zapytań lub reklamacji za pomocą elektronicznego formularza kontaktowego oraz Serwisu Konsumentckiego (infolinii), prowadzonego dla:

- a) produktów napojowych Grupy PepsiCo, w szczególności produktów marek Pepsi, Pepsi bez kalorii, 7up, Mirinda, Lipton Ice Tea oraz
- b) produktów snackowych Grupy PepsiCo, w szczególności produktów marek Lay's, Cheetos, Doritos, SUNBITES, NAKED czy STAR.

3 Jakiego rodzaju dane osobowe zbieramy?

3.1 Dane zbierane bezpośrednio od Użytkowników

Zbieramy, przechowujemy i wykorzystujemy Państwa dane osobowe, które przekazali nam Państwo dobrowolnie w celu: zapytania o produkt lub zadania innego pytania oraz złożenia reklamacji, w szczególności korzystając z elektronicznego formularza kontaktowego lub dzwoniąc na infolinię.

Mogą to być następujące dane osobowe:

- a) w przypadku kontaktu za pomocą elektronicznego formularza kontaktowego:
 - imię i nazwisko,
 - adres zamieszkania lub adres korespondencyjny,
 - numer telefonu, jeśli zostanie przez Państwo udostępniony,

- adres e-mail,
 - PESEL lub obywatelstwo (w przypadku braku numeru PESEL),
 - wiek / data urodzenia,
 - kategoria zapytania,
 - wszelkie dane, jakie podacie Państwo w formularzu kontaktowym (np. opis sytuacji, w związku z którą składacie Państwo reklamację, preferowane godziny kontaktu, załączniki dodane do formularza etc.),
 - numer rachunku – w przypadku formularza reklamacyjnego;
- b) w przypadku kontaktu za pomocą infolinii:
- imię i nazwisko,
 - numer telefonu,
 - adres zamieszkania lub adres korespondencyjny (obligatoryjny w przypadku reklamacji, opcjonalny w przypadku innego rodzaju zapytań),
 - adres e-mail (obligatoryjny w przypadku reklamacji, opcjonalny w przypadku innego rodzaju zapytań);
- c) w przypadku kontaktu za pomocą serwisów społecznościowych (np. portalu Facebook):
- imię i nazwisko,
 - fakt posiadania przez Państwa konta / profilu na portalu społecznościowym,
 - wszelkie dane, jakie podacie Państwo w wiadomości zawierającej reklamację lub zapytanie.

Rozmowy telefoniczne w ramach Serwisu Konsumentckiego są rejestrowane w celu monitorowania jakości świadczonej usługi oraz zapewnienia bezpieczeństwa obsługi.

Podanie danych jest dobrowolne, jednak może być niezbędne w celu umożliwienia Państwu korzystania z elektronicznego formularza kontaktowego oraz infolinii, a także podjęcia przez Administratora kontaktu zwrotnego, obsługi zapytania lub reklamacji. Konsekwencją niepodania obligatoryjnych danych jest niemożność wykonania powyższych działań.

Jeżeli zajdzie potrzeba zebrania od Państwa innych danych osobowych niezbędnych do wypełnienia naszych prawnych lub regulacyjnych obowiązków, poinformujemy Państwa, jakie dodatkowe dane zbieramy, czy ich podanie jest obowiązkowe oraz o ewentualnych konsekwencjach niemożności pobrania przez nas tych informacji.

3.2 Dane zbierane z innych źródeł

Możemy także pozyskiwać Państwa dane ze źródeł zewnętrznych w następujących sytuacjach:

- a) od podmiotów świadczących usługi *call center* – w zakresie danych przekazanych przez Państwa za pomocą infolinii obsługiwanej przez taki podmiot;
- b) pozyskiwania danych od towarzystw ubezpieczeniowych – w zakresie danych dotyczących ewentualnych roszczeń Państwa w związku z reklamacjami i sposobów rozpatrzenia takich roszczeń;

- c) pozyskiwania danych od Spółek prowadzących działania marketingowe, w tym PepsiCo Consulting Polska sp. z o.o., Pepsi-Cola General Bottlers Poland sp. z o.o. oraz Frito Lay Poland sp. z o.o. w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem kanałów komunikacji obsługiwanych przez te Spółki, np. za pośrednictwem serwisów społecznościowych, takich jak portal Facebook.

4 Na jakiej podstawie prawnej przetwarzamy dane osobowe?

4.1 Podstawa prawna przetwarzania danych

Przetwarzamy Państwa dane osobowe tylko wtedy, gdy:

- a) przetwarzanie jest konieczne w celu wywiązania się z naszych obowiązków prawnych;
- b) przetwarzanie jest niezbędne dla realizacji uzasadnionych interesów Administratora lub strony trzeciej i nie wpływa nadmiernie na Państwa interesy ani podstawowe prawa i wolności. Należy pamiętać, że podczas przetwarzania danych osobowych na tej podstawie zawsze staramy się zachować równowagę między naszym uzasadnionym interesem lub uzasadnionym interesem strony trzeciej a Państwa prywatnością.

Takimi „uzasadnionymi interesami” są:

- a) zapobieganie oszustwom lub działalności przestępczej, niewłaściwemu wykorzystaniu naszych produktów lub usług, a także dbanie o bezpieczeństwo naszych systemów IT;
- b) ustalanie lub dochodzenie przez Administratora roszczeń cywilnoprawnych w ramach prowadzonej działalności, a także obrona przed takimi roszczeniami;
- c) obsługa zapytań lub reklamacji, w tym wysłanych przez elektroniczny formularz kontaktowy, za pośrednictwem serwisów społecznościowych lub złożonych za pomocą infolinii;
- d) monitorowanie oraz poprawa jakości świadczonej obsługi oraz zapewnianie bezpieczeństwa obsługi.

4.2 Cel przetwarzania danych

Zawsze przetwarzamy Państwa dane osobowe w określonym celu i przetwarzamy tylko te dane osobowe, które są konieczne dla jego osiągnięcia.

W poniższej tabeli znajdują Państwo informacje dotyczące celów przetwarzania danych osobowych, podstawy prawnej przetwarzania wynikającej z przepisów RODO oraz okresów, przez które dane mogą być przechowywane.

Nazwa celu przetwarzania	Opis celu przetwarzania	Podstawa prawna przetwarzania	Okres przetwarzania
Obsługa zapytań lub reklamacji	Rozpatrywanie zapytań oraz reklamacji	Uzasadnione interesy Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)	Okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji lub zapytania
Korzystanie z infolinii	Umożliwienie korzystania z infolinii Serwisu Konsumentckiego	Uzasadnione interesy Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)	Okres niezbędny do rozpatrzenia zgłoszenia przekazanego za pomocą infolinii

Archiwizacja księgową i podatkową	Archiwizowanie danych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa	Przepis prawa (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), ustawa o rachunkowości, Ordynacja podatkowa	Okres wskazany w odpowiednich przepisach; co do zasady 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym miało miejsce np. wystawienie faktury
-----------------------------------	---	--	---

Niezależnie od powyższych okresów, Państwa dane mogą być przetwarzane przez Administratora dla celów ustalania lub dochodzenia przez niego roszczeń cywilnoprawnych w ramach prowadzonej działalności, a także obrony przed takimi roszczeniami – przez odpowiednie okresy przedawnienia takich roszczeń, tj. co do zasady nie dłużej niż przez 6 lat od zajścia zdarzenia skutkującego powstaniem roszczenia.

5 Jak chronimy dane osobowe?

Wszyscy pracownicy Administratora oraz innych spółek z Grupy PepsiCo, uzyskujący dostęp do danych osobowych, muszą przestrzegać wewnętrznych zasad i procesów związanych z przetwarzaniem danych osobowych w celu ich ochrony i zapewnienia poufności. Są oni również zobowiązani do przestrzegania wszystkich technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa wprowadzonych w celu ochrony danych osobowych.

Wdrożyliśmy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu ochronę danych osobowych Użytkowników przed nieuprawnionym, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, zmianą, niewłaściwym wykorzystaniem, ujawnieniem lub dostępem oraz przed wszelkimi innymi nielegalnymi formami przetwarzania. Te środki bezpieczeństwa zostały wdrożone przy uwzględnieniu najnowszego stanu techniki, kosztów wdrożenia, zagrożeń związanych z przetwarzaniem i charakteru danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem danych wrażliwych.

6 Kto ma dostęp do danych osobowych i komu są one udostępniane?

6.1 W ramach Grupy PepsiCo

Możemy przekazywać dane osobowe naszym pracownikom, a także innym podmiotom powiązanym z Grupy PepsiCo. Dotyczy to w szczególności sytuacji zapewniania wsparcia w obsłudze procesów reklamacji przez Frito Lay sp. z o.o., przekazywania zapytań i reklamacji dotyczących promocji, konkursów lub loterii do spółek obsługujących działania marketingowe Grupy PepsiCo, w tym PepsiCo Consulting Polska sp. z o.o., Pepsi-Cola General Bottlers Poland sp. z o.o. oraz Frito Lay Poland sp. z o.o., a także utrzymywania systemu służącego do obsługi reklamacji przez PepsiCo, Inc. Pełna lista spółek z Grupy PepsiCo, do których przekazywane są Państwa dane, dostępna jest na stronie internetowej www.pepsicopoland.com w zakładce Ochrona danych osobowych.

6.2 Poza Grupę PepsiCo

Możemy również przekazywać dane osobowe podmiotom trzecim, aby realizować cele wymienione w punkcie 4.2 w zakresie, w jakim są one dla nich niezbędne do wykonania zadań przez nas zleconych, jeżeli wymaga od nas tego przepis prawa lub jeżeli dysponujemy inną podstawą prawną (np. wyrazili Państwo zgodę na przekazanie danych). Za podmioty trzecie mogą być uznane:

- a) podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora, takie jak:

- nasi dostawcy systemów informatycznych oraz usług hostingowych,
- podmioty świadczące obsługę księgową,
- podmioty świadczące usługi archiwizacji dokumentów,
- podmiot prowadzący infolinię Serwisu Konsumentckiego oraz świadczący usługi wsparcia w kontakcie z konsumentami - CCIG Group sp. z o.o.

Tego typu podmioty nie decydują samodzielnie o tym, w jaki sposób przetwarzać Państwa dane osobowe. Przetwarzanie przez nie danych osobowych ma miejsce tylko w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla prowadzenia działalności przez Administratora. Administrator ma kontrolę nad działaniem takich podmiotów za pomocą odpowiednich zapisów umownych chroniących Państwa prywatność.

- b) towarzystwa ubezpieczeniowe – jeżeli jest to niezbędne dla celów obsługi reklamacji wiążącej się z roszczeniami Administratora lub w stosunku do Administratora;
- c) doradcy prawni;
- d) dostawcy usług kurierskich oraz pocztowych;

Powyższe podmioty są samodzielnymi administratorami danych, co oznacza, że Administrator nie ma wpływu na to, w jaki sposób oraz w jakim zakresie przetwarzają one Państwa dane osobowe. Administrator nie jest odpowiedzialny za zgodność działalności takich podmiotów z przepisami;

- e) wszelkie krajowe organy administracji publicznej, organy innych państw członkowskich UE (np. organy powołane do ochrony danych osobowych w innych państwach członkowskich) lub sądy, jeżeli jest to wymagane przez obowiązujące prawo krajowe lub unijne albo na ich żądanie.

6.3 Transfer danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Dane osobowe przekazywane w ramach Grupy PepsiCo lub poza nią mogą być również przetwarzane w kraju znajdującym się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”), który obejmuje państwa członkowskie UE, Islandię, Liechtenstein i Norwegię. Kraje spoza EOG mogą nie oferować takiego samego poziomu ochrony danych osobowych jak kraje EOG.

Obecnie, Administrator przekazuje Państwa dane osobowe spółkom znajdującym się na terytorium Stanów Zjednoczonych:

- a. PepsiCo, Inc.; 5600 Headquarters Drive, Plano, Texas 75024, Stany Zjednoczone oraz
- b. Astute, Inc. 4400 Easton Commons, Suite 250 Columbus, Ohio 43219, Stany Zjednoczone.

Wyżej wymienione podmioty świadczą usługi wsparcia Administratora w procesowaniu i rozpatrywaniu zapytań oraz reklamacji, a także są dostawcami narzędzi informatycznych służących do przetwarzania danych.

W powyższych przypadkach, Państwa dane osobowe są chronione za pomocą standardowych klauzul ochrony danych, które zgodnie z art. 46 ust. 2 RODO stanowią odpowiednie zabezpieczenia w przypadku transferu danych do krajów takich, jak Stany Zjednoczone. Jeżeli Państwa dane osobowe zostaną w przyszłości przekazane poza EOG innym podmiotom, Administrator wprowadzi odpowiednie zabezpieczenia w celu zapewnienia, że takie przekazywanie jest przeprowadzane zgodnie z obowiązującymi zasadami ochrony danych. Aby zapewnić odpowiedni poziom ochrony danych osobowych, Administrator może przykładowo skorzystać z umowy o powierzenie przetwarzania danych z odbiorcą będącym osobą trzecią na podstawie standardowych klauzul

ochrony danych zatwierdzonych przez Komisję Europejską lub zapewnić, że przeniesienie nastąpi na teren jurysdykcji, która jest przedmiotem decyzji Komisji Europejskiej w sprawie odpowiedniej ochrony danych osobowych. Możecie Państwo także poprosić o dodatkowe informacje w zakresie przekazywania danych poza EOG i uzyskać kopię odpowiedniego zabezpieczenia, korzystając ze swoich praw określonych w punkcie 7.

7 Jakie przysługują Państwu prawa i jak można z nich korzystać?

7.1 Przysługujące prawa

Mają Państwo prawo dostępu do swoich danych osobowych przetwarzanych przez Administratora. Jeśli uważają Państwo, że jakiegokolwiek informacje dotyczące Państwa osoby są nieprawidłowe lub niekompletne, mają również Państwo prawo wnieść o ich sprostowanie w sposób określony w punkcie 7.2. poniżej. Administrator niezwłocznie skoryguje takie informacje.

Mają Państwo również prawo do:

- a) wycofania Państwa zgody w przypadku, gdy Administrator uzyskał taką zgodę na przetwarzanie danych osobowych (przy zastrzeżeniu, że wycofanie to nie naruszy zgodności z prawem przetwarzania danych dokonanego przed wycofaniem);
- b) żądania usunięcia Państwa danych osobowych;
- c) żądania ograniczenia przetwarzania Państwa danych osobowych;
- d) wyrażenia sprzeciwu – z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania Państwa danych osobowych (w tym profilowania), jeżeli takie przetwarzanie dokonywane jest w celu realizacji interesu publicznego lub uzasadnionych interesów Administratora;
- e) przeniesienia danych, tj. otrzymania danych osobowych przekazanych Administratorowi w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym i możliwym do odczytu maszynowego formacie oraz do żądania przesłania takich danych osobowych do innego administratora danych osobowych, bez utrudnień ze strony Administratora i z zastrzeżeniem własnych zobowiązań dotyczących poufności oraz

Administrator będzie weryfikować Państwa prośby, żądania lub sprzeciw zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. Należy jednak pamiętać, że prawa te nie mają charakteru bezwzględny; przepisy przewidują wyjątki od ich stosowania.

7.2 Korzystanie z przysługujących Państwu praw

Z powyższych uprawnień mogą Państwo skorzystać:

- kontaktując się drogą korespondencyjną z Administratorem pod adresem korespondencyjnym: Serwis Konsumencki PepsiCo ul. Zamoyskiego 24/26, 03-801 Warszawa z dopiskiem „Dane osobowe”
- wysyłając wiadomość e-mail na adres: konsument@pepsico.com lub

Jeśli nie są Państwo usatysfakcjonowani sposobem, w jaki Administrator przetwarza Państwa dane osobowe, prosimy o powiadomienie nas o zaistniałym problemie, a my zbadamy wszelkie powstałe nieprawidłowości. Prosimy zgłaszać swoje wątpliwości sposobami wskazanymi powyżej.

Jeśli będą mieli Państwo zastrzeżenia do reakcji Administratora, istnieje również możliwość złożenia skargi do właściwego organu ochrony danych osobowych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W celu zapewnienia aktualności i dokładności danych osobowych, możemy okresowo prosić Państwa o sprawdzenie i potwierdzenie danych osobowych, które posiadamy na Państwa temat lub poinformowanie nas o wszelkich zmianach dotyczących tych danych osobowych (takich jak np. zmiana adresu lub numeru telefonu). Zachęcamy Państwa do regularnego sprawdzania poprawności, aktualności i kompletności przetwarzanych danych osobowych.

8 Aktualizacje polityki prywatności

Niniejsza polityka została zaktualizowana 27 września 2019 r. i może podlegać dalszym zmianom. Jeżeli będzie to wymagane prawem, wszelkie informacje dotyczące przyszłych zmian lub uzupełnień w przetwarzaniu danych osobowych opisanym w niniejszej polityce, które mogą dotyczyć Państwa osoby, zostaną Państwu przekazane za pośrednictwem odpowiedniej formy komunikacji zazwyczaj używanej przez Administratora.