

**KLAUZULA INFORMACYJNA**  
**PRZY OBSŁUDZE ZAPYTAŃ I REKLAMACJI ORAZ LIKWIDACJI SZKÓD**  
**Ochrona danych osobowych w ramach Rozporządzenia o Ochronie Danych**  
**Osobowych (RODO)**

Niniejsza informacja dotyczy danych osobowych, które zbiera **LANGE Robert Lange 00-062 Warszawa, ul. Kredytowa 2/72** jako administrator danych osobowych, sposobów, w jakie są one wykorzystywane, a także praw osób fizycznych związanych ze zbieraniem i wykorzystywaniem takich danych. Jeśli macie Państwo jakiegokolwiek pytania lub uwagi, prosimy o kontakt z 187reduta@gmail.com.

W celu prowadzenia działalności restauracyjnej **LANGE Robert Lange** zbiera i wykorzystuje informacje identyfikujące osoby fizyczne (zwane również "**danymi osobowymi**"), w tym informacje o osobach składających zapytanie lub uczestniczących w procesie reklamacji lub likwidacji szkód.

W ramach naszego zobowiązania do ochrony danych osobowych pragniemy Państwa w przejrzysty sposób poinformować:

- dlaczego i w jaki sposób **LANGE Robert Lange** gromadzi, wykorzystuje oraz przechowuje Państwa dane osobowe;
- na jakiej podstawie prawnej przetwarzane są te dane osobowe oraz
- jakie są Państwa prawa i nasze obowiązki w związku z tym przetwarzaniem.

#### **1. Zakres informacji**

W niniejszej klauzuli **LANGE Robert Lange** informuje o wszelkich formach wykorzystywania danych osobowych ("**przetwarzanie**") na terenie Polski w odniesieniu do osób fizycznych składających **LANGE Robert Lange** zapytanie lub uczestniczących w procesie reklamacji lub likwidacji szkód („**Państwo**" lub „**Uczestnicy**").

#### **2. Rodzaje danych osobowych**

##### **1. Dane podawane przez Uczestników**

**LANGE Robert Lange** może zbierać Państwa dane osobowe w przypadku, gdy kontaktują się Państwo z **LANGE Robert Lange** w celu złożenia reklamacji lub zapytania **LANGE Robert Lange**, a także w przypadku, gdy Państwo lub inna osoba (np. dziecko pozostające pod Państwa opieką) spowodują szkodę na terenie restauracji.

W związku z tym **LANGE Robert Lange** będzie zbierał i przetwarzał następujące dane osobowe:

- a) imię i nazwisko oraz inne dane identyfikujące Uczestnika;
- b) numery tablic rejestracyjnych pojazdów, jeżeli reklamacja lub szkoda była związana z użyciem pojazdu;
- c) adres e-mail / telefon / adres do korespondencji – w zależności od preferowanej przez Państwa formy kontaktu;
- d) wszelkie dane, jakie podacie Państwo w opisie reklamacji (np. opis sytuacji, w związku z którą składają Państwo reklamację / preferowane godziny kontaktu, Państwa żądania w związku z reklamacją etc.).

Podanie danych określonych pod lit. a) – d) powyżej jest dobrowolne, lecz niezbędne dla celów podjęcia przez **LANGE Robert Lange** kontaktu zwrotnego oraz obsługi zapytania,

reklamacji lub procesu likwidacji szkód przez **LANGE Robert Lange**. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości wykonania powyższych działań.

Ponadto, w niektórych przypadkach niepodanie danych może spowodować konieczność ustalenia tożsamości Uczestnika przez odpowiednie organy, np. Policję.

Podanie dodatkowych danych, takich jak np. dane dotyczące czasu i miejsca zdarzenia, w związku z którym składają Państwo reklamację, może ponadto przyczynić się do szybszej identyfikacji i rozwiązania problemu przez **LANGE Robert Lange**.

## 2. Dane dotyczące reklamacji

W trakcie procesu reklamacji lub likwidacji szkody możemy także przetwarzać dane dotyczące sytuacji, w związku z którą prowadzony jest proces reklamacyjny lub likwidacja szkody, np.: dane dotyczące szkody wyrządzonej Uczestnikowi lub **LANGE Robert Lange**, dane dotyczące żądań lub roszczeń Uczestnika etc.

Powyższe dane osobowe mogą również dotyczyć stanu zdrowia Uczestnika składającego reklamację lub uczestniczącego w procesie likwidacji szkody, jeżeli zdarzenie będące podstawą reklamacji lub wyrządzona szkoda miały wpływ na stan zdrowia Uczestnika. Dane dotyczące stanu zdrowia to szczególna kategoria danych osobowych, który będzie przetwarzana przez **LANGE Robert Lange** w sposób gwarantujący absolutną poufność przekazanych informacji.

## 3. Dane z monitoringu

W obsłudze reklamacji lub likwidacji szkody korzystać z informacji zgromadzonych na nagraniach z monitoringu, jeżeli na takich nagraniach utrwalono zdarzenie, którego dotyczy reklamacja lub proces likwidacji szkody.

## 4. Dane zbierane z innych źródeł

Dla celów obsługi procesu reklamacji lub zapytania, możemy pozyskiwać dane dotyczące Uczestników ze źródeł zewnętrznych, takich jak:

- a) inni Uczestnicy – dotyczy to danych niezbędnych do obsługi takiej reklamacji (zob. punkt 2.1. oraz 2.2. powyżej);
- b) McDonald's Polska sp. z o.o. – w przypadku złożenia reklamacji do McDonald's Polska sp. z o.o. przez formularze na stronie internetowej McDonald's Polska sp. z o.o., a także drogą telefoniczną, mailową lub pocztową, McDonald's Polska sp. z o.o. przekaże **LANGE Robert Lange** dane niezbędne do obsługi takiej reklamacji (zob. punkt 2.1. oraz 2.2. powyżej);
- c) towarzystwa ubezpieczeniowe oraz brokerzy ubezpieczeniowi – takie podmioty mogą przekazywać **LANGE Robert Lange** dane dotyczące ewentualnych roszczeń Uczestników w związku z reklamacjami i sposobów rozpatrzenia takich roszczeń.

Dla celów obsługi procesu likwidacji szkody, możemy pozyskiwać dane dotyczące Uczestników ze źródeł zewnętrznych, takich jak:

- a) inni Uczestnicy – dotyczy to danych niezbędnych do obsługi procesu likwidacji szkody (zob. punkt 2.1. oraz 2.2. powyżej);

- b) właściwe organy powołanych do ochrony prawnej, takich jak Policja lub prokuratura – dotyczy to danych identyfikujących Uczestników oraz umożliwiających dochodzenie roszczeń lub obronę przed roszczeniami;
- c) towarzystwa ubezpieczeniowe oraz brokerzy ubezpieczeniowi – takie podmioty mogą przekazywać **LANGE Robert Lange** dane dotyczące ewentualnych roszczeń Uczestników lub w stosunku do Uczestników i sposobów rozpatrzenia takich roszczeń.

### 3. Podstawy prawne, cele i okresy przetwarzania danych

#### 1. Podstawa prawna przetwarzania danych

Dla celów obsługi reklamacji ze strony Uczestników, dane osobowe są przetwarzane jedynie wtedy, gdy jest to niezbędne dla realizacji uzasadnionych interesów **LANGE Robert Lange** i nie wpływa nadmiernie na Państwa interesy ani podstawowe prawa i wolności. Podczas przetwarzania danych osobowych na tej podstawie **LANGE Robert Lange** zawsze stara się zachować równowagę między swoim uzasadnionym interesem a Państwa prywatnością.

Takimi „uzasadnionymi interesami” są:

- a) obsługa reklamacji lub zapytań wysłanych przez Państwa, w tym kontakt z Uczestnikami w celu prowadzenia takiej obsługi;
- b) ustalanie lub dochodzenie przez **LANGE Robert Lange** roszczeń cywilnoprawnych w ramach prowadzonej działalności, a także obrona przed takimi roszczeniami.

Podstawą prawną do przetwarzania ewentualnych danych dotyczących stanu zdrowia Uczestników w związku ze składanymi reklamacjami lub procesem likwidacji szkody jest ustalanie lub dochodzenie przez **LANGE Robert Lange** roszczeń cywilnoprawnych w ramach prowadzonej działalności, a także obrona przed takimi roszczeniami.

#### 2. Cele i okresy przetwarzania danych

Dane osobowe są przetwarzane jedynie w określonym celu i w zakresie koniecznym dla jego osiągnięcia oraz tak długo, jak jest to niezbędne. Poniżej zostały wymienione cele, jakie realizuje **LANGE Robert Lange** poprzez przetwarzanie danych osobowych oraz okresy, przez jakie je przetwarza.

Cel przetwarzania	Okres przetwarzania
Rozpatrywanie zapytań lub reklamacji	Czas niezbędny do obsługi zapytania lub reklamacji
Obsługa procesu likwidacji szkody	Do momentu zaspokojenia roszczeń wiążących się z wyrządzoną szkodą
Archiwizowanie danych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, takich jak ustawa o rachunkowości i ustawa - Ordynacja podatkowa	Okres wskazany w odpowiednich przepisach; co do zasady 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym miało miejsce np. wystawienie rachunku etc.

Niezależnie od powyższych okresów, Państwa dane mogą być przetwarzane przez **LANGE Robert Lange** dla celów ustalania lub dochodzenia przez **LANGE Robert Lange** 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 10 lat od zajścia zdarzenia skutującego powstaniem roszczenia.

#### 4. Środki zabezpieczające dane osobowe

Wszyscy pracownicy uzyskujący dostęp do danych osobowych, w szczególności kierownicy oraz menedżerowie restauracji, 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 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.

#### 5. Przekazywanie danych osobowych podmiotom trzecim

##### 5.1. W ramach McDonald's

W ramach procesu obsługi zapytań lub reklamacji, dane mogą być przekazywane pracownikom **LANGE Robert Lange** oraz McDonald's Polska sp. z o.o. McDonald's Polska sp. z o.o. będzie działać jako samodzielny administrator realizujący prawnie uzasadniony interes, jakim jest obsługa zapytań lub reklamacji. **LANGE Robert Lange** może również przekazywać Państwa dane do McDonald's Polska sp. z o.o., jeżeli będą tego wymagały przepisy prawa.

McDonald's Polska sp. z o.o. będzie w powyższych sytuacjach samodzielnym administratorem danych, co oznacza, że **LANGE Robert Lange** nie ma wpływu na to, w jaki sposób oraz w jakim zakresie McDonald's Polska sp. z o.o. przetwarza Państwa dane osobowe. **LANGE Robert Lange** nie jest odpowiedzialny za zgodność działalności McDonald's Polska sp. z o.o. z przepisami.

##### 5.2. Poza McDonald's

Dane mogą być przekazywane również odbiorcom oraz innym stronom trzecim spoza McDonald's, aby realizować cele wymienione w punkcie 3.2 w zakresie, w jakim są one dla nich niezbędne do wykonania zadań zleconych przez **LANGE Robert Lange**, jeżeli wymaga tego przepis prawa lub jeżeli **LANGE Robert Lange** posiada inną podstawę prawną. Za odbiorców lub inne strony trzecie uznane mogą być:

- a) podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie **LANGE Robert Lange**, takie jak podmioty świadczące usługi archiwizacji dokumentów.

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 **LANGE Robert Lange**. **LANGE Robert Lange** ma kontrolę nad działaniem takich podmiotów za pomocą odpowiednich zapisów umownych chroniących Państwa prywatność.

- b) dostawcy usług kurierskich lub pocztowych;
- c) towarzystwa ubezpieczeniowe oraz brokerzy ubezpieczeniowi – jeżeli jest to niezbędne dla celów obsługi reklamacji lub likwidacji szkody.

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

- d) wszelkie krajowe organy administracji publicznej (np. Policja), 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 oraz
- e) inni Uczestnicy, jeżeli uczestniczą w procesie rozpatrywania zapytania lub reklamacji lub likwidacji szkody.

### 5.3. Transfer danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Dane osobowe przekazywane w ramach McDonald's lub poza nim, zgodnie z punktami 5.1 i 5.2, 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.

Jeżeli Państwa dane osobowe zostaną przekazane poza EOG, **LANGE Robert Lange** wprowadzi odpowiednie zabezpieczenia w celu zapewnienia, że takie przekazywanie jest przeprowadzane zgodnie z obowiązującymi zasadami ochrony danych. Aby zapewnić odpowiedni poziom ochrony danych osobowych, **LANGE Robert Lange** może przykładowo skorzystać z umowy o powierzenie przetwarzania danych z odbiorcą będącym osobą trzecią na podstawie standardowych klauzul umownych 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 tym zakresie i uzyskać kopię odpowiedniego zabezpieczenia, korzystając ze swoich praw określonych w punkcie 6.

## 6. Prawa przysługujące Uczestnikom i korzystanie z nich

### 6.1. Przysługujące prawa

Każda osoba ma prawo dostępu do swoich danych osobowych przetwarzanych przez **LANGE Robert Lange**. Jeśli uważają Państwo, że jakiegokolwiek informacje dotyczące Państwa osoby są nieprawidłowe lub niekompletne, prosimy złożyć wniosek o ich sprostowanie w sposób określony w punkcie 6.2 poniżej. **LANGE Robert Lange** niezwłocznie skoryguje takie informacje.

Ponadto, mają Państwo prawo do:

- a) wycofania Państwa zgody w przypadku, gdy **LANGE Robert Lange** 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 w przypadkach określonych przepisami RODO;
- c) żądania ograniczenia przetwarzania Państwa danych osobowych w przypadkach określonych przepisami RODO;
- d) wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych osobowych w przypadku, gdy **LANGE Robert Lange** przetwarza te dane w ramach wykonania zadania

realizowanego w interesie publicznym, sprawowania władzy publicznej lub w oparciu o prawnie uzasadniony interes administratora lub strony trzeciej;

- e) przeniesienia danych, tj. otrzymania danych osobowych przekazanych **LANGE Robert Lange** 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 **LANGE Robert Lange** i z zastrzeżeniem własnych zobowiązań dotyczących poufności.

**LANGE Robert Lange** będzie weryfikować Państwa prośby, żądania lub sprzeciwy zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. Należy jednak pamiętać, że prawa te nie mają charakteru bezwzględnego; przepisy przewidują wyjątki od ich stosowania.

W odpowiedzi na Państwa żądanie **LANGE Robert Lange** może poprosić o zweryfikowanie Państwa tożsamości lub podanie informacji, które pomogą **LANGE Robert Lange** lepiej zrozumieć sytuację. **LANGE Robert Lange** dołoży wszelkich starań, aby wyjaśnić Państwu swoją decyzję, jeśli Państwa żądania nie zostaną spełnione.

## **6.2. Korzystanie z przysługujących Państwu praw**

Aby skorzystać z powyższych uprawnień, prosimy wysłać wiadomość e-mail na [187reduta@gmail.com](mailto:187reduta@gmail.com) lub skontaktować się z **LANGE Robert Lange** korespondencyjnie pod adresem

**LANGE Robert Lange Restauracja Mc Donald's 01-459 Warszawa, ul. Górczewska 249.**

Jeśli nie są Państwo usatysfakcjonowani sposobem, w jaki **LANGE Robert Lange** przetwarza Państwa dane osobowe, prosimy o powiadomienie nas o zaistniałym problemie, a my zbadamy wszelkie powstałe nieprawidłowości. Prosimy zgłaszać swoje wątpliwości przy użyciu danych kontaktowych podanych powyżej.

Jeśli będą mieli Państwo zastrzeżenia do reakcji **LANGE Robert Lange**, 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 e-mail). Zachęcamy do regularnego sprawdzania poprawności, aktualności i kompletności przetwarzanych danych osobowych.

## **7. Aktualizacje klauzuli informacyjnej**

Niniejsza klauzula została zaktualizowana w dniu 25.05.2018 i może podlegać dalszym zmianom. Jeżeli będzie to wymagane prawem, wszelkie informacje dotyczące przyszłych zmian lub uzupełnień w przetwarzaniu danych osobowych opisanym w niniejszej klauzuli, które mogą dotyczyć Państwa osoby, zostaną Państwu przekazane za pośrednictwem odpowiedniej formy komunikacji zazwyczaj używanej przez **LANGE Robert Lange** w kontaktach z Uczestnikami.

## **Oświadczenie Uczestnika**

Niniejszym oświadczam, iż:

- a) zapoznałem się z klauzulą informacyjną w procesie reklamacji i likwidacji szkód;
- b) otrzymałem kopię klauzuli informacyjnej;
- c) zobowiązuję się niezwłocznie udostępnić kopię klauzuli informacyjnej wszystkim osobom, których dane przekazuję LANGE Robert Lange w oparciu o postanowienia niniejszej klauzuli.

---

[data i podpis]