

## Polityka Prywatności Konta InPost

**Data ostatniej aktualizacji: 18.05.2026**

Chcemy wyjaśnić Ci zasady przetwarzania Twoich danych osobowych w związku z korzystaniem z naszej aplikacji mobilnej. Korzystanie z aplikacji jest możliwe po założeniu Konta InPost. Poniżej znajdziesz szczegółowe informacje, w tym wskazanie, która spółka z Grupy Kapitałowej Integer odpowiada za poszczególne procesy.

### **Jak skonstruowany jest ten dokument i jak się w nim poruszać?**

#### **Część I – Polityka Prywatności Konta InPost**

W Części I przedstawiamy podstawowe zasady przetwarzania danych.

1. Szanujemy Twoją prywatność i dbamy o ochronę Twoich danych
2. Kto przetwarza Twoje dane?
3. Kiedy możemy przetwarzać Twoje dane osobowe?
4. Jakie dane osobowe przetwarzamy i w jakim celu?
  - 4.1. Konto InPost
  - 4.2. Bezpieczeństwo
  - 4.3. Cele analityczne i poprawa jakości usług
5. Dodatkowe informacje o przetwarzaniu
  - 5.1. Przetwarzanie danych dzieci
  - 5.2. Zamknięcie Konta InPost
  - 5.3. Usuwanie danych osobowych
  - 5.4. Bezpieczeństwo danych osobowych
6. Komu ujawniamy Twoje dane?
7. Twoje prawa
8. Zmiany Polityki Prywatności

#### **Część II – Załączniki Regionalne:**

W tej części znajdziesz szczegółowe informacje o usługach i związanym z nimi przetwarzaniem danych osobowych, właściwych dla wybranego przez Ciebie kraju.

Załącznik A1 – Usługi świadczone w Polsce

Załącznik A2 – Usługi świadczone we Francji

Załącznik A3 – Usługi świadczone we Włoszech

Załącznik A4 – Usługi świadczone w Hiszpanii

Załącznik A5 – Usługi świadczone w Portugalii

Załącznik A6 – Usługi świadczone w Zjednoczonym Królestwie

Załącznik A7 – Usługi świadczone w Belgii

Załącznik A8 – Usługi świadczone w Luksemburgu

Załącznik A9 – Usługi świadczone w Niderlandach.

## CZĘŚĆ I

### • SZANUJEMY TWOJĄ PRYWATNOŚĆ I DBAMY O OCHRONĘ TWOICH DANYCH

#### **Wstęp – czego dotyczy ta Polityka Prywatności?**

1. Jeśli korzystasz z Konta InPost, ta Polityka Prywatności wyjaśni Ci, jak przetwarzamy Twoje dane osobowe.

W Części I opisujemy, jak przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu zarządzania Twoim Kontem InPost. Dodatkowe usługi dostępne w ramach Konta InPost mogą różnić się w zależności od kraju. Informacje na ich temat znajdziesz w Części II – w sekcji poświęconej danemu krajowi.

2. Przygotowaliśmy tę Politykę Prywatności, aby pokazać Ci, jak przetwarzamy Twoje dane osobowe. Znajdziesz tu następujące informacje:

- a. która spółka pełni rolę administratora?
- b. jakie dane przetwarzamy?
- c. jak i w jakich celach przetwarzamy te dane?
- d. komu i dokąd przekazujemy dane?
- e. Twoje prawa i jak możesz z nich skorzystać.

3. Wiemy, że czytanie regulaminów i polityk nie jest zajęciem przyjemnym, ale zachęcamy do zapoznania się z naszą Polityką – dowiesz się, jakie masz prawa, jak możesz je egzekwować oraz jak i dlaczego przetwarzamy Twoje dane osobowe.

#### **4. Kilka podstawowych pojęć:**

**Aplikacja** – nasza aplikacja dostępna jako aplikacja mobilna i/lub internetowa, z której możesz korzystać po założeniu Konta Użytkownika.

**Dane osobowe** – zgodnie z RODO dane osobowe to wszelkie informacje o Tobie, które pozwalają na Twoje bezpośrednie zidentyfikowanie (np. Twój adres e-mail) oraz pośrednie (np. Twoja aktywność na określonej stronie internetowej). Możemy uzyskiwać Twoje dane osobowe, takie jak imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail i adres dostawy, gdy rejestrujesz Konto InPost lub korzystasz z cyfrowych usług InPost.

**RODO** – Rozporządzenie 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). RODO nakłada określone obowiązki na podmioty korzystające z danych osobowych (zarówno we własnym imieniu, jak i w imieniu innego podmiotu). RODO gwarantuje realizację Twoich praw związanych z ochroną danych osobowych

**Konto Użytkownika lub Konto InPost** – profil stworzony przez Ciebie, za pośrednictwem którego identyfikujemy Cię w naszych usługach cyfrowych i umożliwiamy korzystanie z naszych aplikacji mobilnych oraz innych usług bez konieczności odrębnej rejestracji.

**Przypisany Region** – kraj przypisany do Twojego Konta Użytkownika podczas rejestracji, który określa dostępne usługi, właściwe ramy prawne oraz odpowiedni załącznik regionalny (Część II – Załączniki Regionalne).

**Użytkownik** – oznacza Ciebie oraz innych użytkowników korzystających z naszych usług. W niniejszej Polityce zwracamy się do Ciebie bezpośrednio, natomiast inne osoby korzystające z naszych usług określamy mianem 'użytkowników'.

**Paczkomat®** – automatyczne urządzenie samoobsługowe należące do naszej sieci, wyposażone w skrytki umożliwiające klientom odbiór lub nadanie paczek. W zależności od rynku urządzenie może funkcjonować pod lokalną nazwą handlową, np. Paczkomat®, InPost Locker, Locker Mondial Relay, oferując tę samą podstawową funkcjonalność.

**Polityka Prywatności** – dokument, w którym opisujemy, jak przetwarzamy Twoje dane osobowe w zakresie określonych usług na wybranym przez Ciebie rynku (rynkach).

**UK GDPR** – Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych Zjednoczonego Królestwa, włączone do prawa brytyjskiego na mocy ustawy o Unii Europejskiej (Withdrawal Act) z 2018 r. i uzupełnione ustawą o ochronie danych (Data Protection Act) z 2018 r. Określa zasady, w jaki sposób organizacje w Wielkiej Brytanii muszą gromadzić, wykorzystywać, przechowywać i chronić dane osobowe.

5. Terminy niezdefiniowane powyżej, pisane wielką literą, mają znaczenie nadane im w odpowiednich [regulaminach](#).

6. Stosujemy pliki cookies i podobne technologie, aby zapewnić Ci wygodne i bezpieczne korzystanie z naszych usług. Zachęcamy do zapoznania się z naszą [Polityką Cookies](#), w której znajdziesz szczegóły dotyczące ich działania oraz opcje zarządzania ustawieniami.

## 2. KTO PRZETWARZA TWOJE DANE?

2.1. W zależności od rodzaju świadczonej usługi administratorem Twoich danych jest odpowiednia spółka z naszej grupy kapitałowej (zwana dalej 'Administratorem').

2.2. W związku z korzystaniem przez Użytkownika z Konta InPost podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do korzystania z funkcjonalności i usług oferowanych przez InPost.

2.3. W zależności od rodzaju wykonywanej usługi Administratorem Twoich danych osobowych może być:

Poniższe podmioty pełnią rolę Administratorów Twoich danych osobowych, wraz z danymi kontaktowymi, w tym danymi wyznaczonych przez nie Inspektorów Ochrony Danych (IOD).

### **Polska**

**InPost sp. z o.o. ("InPost")** Siedziba: ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Polska

Możesz skontaktować się z Administratorem następującymi kanałami:

- telefonicznie: +48 722 444 000 lub +48 746 600 000,
- pocztą tradycyjną: ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Polska,
- za pośrednictwem Formularza kontaktowego: <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>,
- przez czat, dostępny pod adresem: <https://inpost.pl/kontakt>.

InPost wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się za pośrednictwem wskazanych powyżej kanałów komunikacji. Możesz się z nami skontaktować tymi kanałami, jeśli chcesz skorzystać ze swoich praw – zob. pkt '7. Twoje prawa'.

### **Włochy**

**Locker InPost Italia s.r.l.** Siedziba: Viale Cassala 30, 20143 Mediolan, Włochy

Locker InPost Italia S.r.l. wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych (IOD) zgodnie z art. 37, 38 i 39 RODO. Z IOD można kontaktować się pod adresem e-mail: [dpo.italia@inpost.it](mailto:dpo.italia@inpost.it).

### **Francja, Belgia, Niderlandy i Luksemburg**

**Mondial Relay SASU** Siedziba: 1, avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja

Możesz skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych (IOD) w następujący sposób:

- pocztą tradycyjną: DPO Mondial Relay, Direction juridique et conformité, 1, avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja

- drogą elektroniczną, na adres e-mail właściwy dla Twojego kraju:
  - Francja: dpo@mondialrelay.fr
  - Belgia i Luksemburg: dpo.belgium@mondialrelay.be, dpo.luxembourg@mondialrelay.lu
  - Niderlandy: dpo.netherlands@mondialrelay.nl

## Hiszpania

Następujące podmioty pełnią wspólnie rolę Administratorów danych w Hiszpanii i są określane łącznie jako „**InPost Spain Group**”:

**INPOST SPAIN, S.L.U.** Adres: Gran Via De Les Corts Catalanes, 129-131, P.6, 08028 Barcelona

**MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURUSAL EN ESPAÑA** Adres: Cami De Les Oliveres Num. 1, 08800 - (Vilanova I La Geltru), Barcelona

**SENDING TRANSPORTE Y COMUNICACION SA** Adres: Avda De Suiza 26, 28000 - Madryt

InPost Spain Group wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD) zgodnie z art. 37 RODO i art. 34 LOPDGDD. Z IOD można się skontaktować:

- pod adresem e-mail: dpo.iberia@inpost.es,
- pocztą tradycyjną: Gran Via De Les Corts Catalanes, 129-131, P.6, 08028 Barcelona, Hiszpania.

## Portugalia

**MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL** Siedziba: Rua Coronel Edgar Pereira Da Costa Cardoso Nr. 3, Frac. E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugalia

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD) zgodnie z art. 37 RODO. Z IOD można skontaktować się pod:

- adresem e-mail: dpo.iberia@inpost.es,
- adresem pocztowym: Alverca do Ribatejo (Rua Cor. Edgar Pereira Da Costa Cardoso, 3 E, 2615-360).

## Zjednoczone Królestwo

**InPost UK Limited** Siedziba: Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londyn, Zjednoczone Królestwo, W1W 7PA

InPost UK Limited wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD). Z biurem IOD można skontaktować się następującymi metodami:

- pod adresem e-mail: datateam@inpost.co.uk,
- pocztą tradycyjną: FAO Data Protection Officer, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londyn, W1W 7PA, Zjednoczone Królestwo.

### 3. KIEDY MOŻEMY PRZETWARZAĆ TWOJE DANE OSOBOWE?

**3.1.** Twoje dane osobowe możemy przetwarzać na następujących podstawach:

**3.1.1.** zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO): Jeśli udzielisz nam zgody, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe w określonym celu, na który wyraziłeś/wyraziłaś zgodę. Podstawa ta jest stosowana np. wtedy, gdy uzupełniasz swoje konto o dane opcjonalne. Pamiętaj, że tam, gdzie zgoda jest najważniejszą podstawą przetwarzania, jest ona całkowicie dobrowolna i może zostać wycofana w dowolnym momencie.

**3.1.2.** umowa (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO): W przypadku gdy przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której jesteś stroną, lub do podjęcia działań na Twoje żądanie przed zawarciem umowy.

**3.1.3.** obowiązek prawny (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO): Gdy przetwarzanie Twoich danych osobowych jest niezbędne do wywiązania się z naszych obowiązków prawnych (np. w celach podatkowych i księgowych wynikających z przepisów prawa polskiego, m.in. Prawa Poczтового, Prawa Przewozowego lub ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu).

**3.1.4.** uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO): Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, gdy jest to niezbędne do realizacji naszych uzasadnionych interesów, a interesy te nie naruszają Twoich praw i interesów. Dotyczy to w szczególności przetwarzania na potrzeby obsługi klientów, ulepszania lub rozwijania naszych usług, a także w celach bezpieczeństwa, w tym zapobiegania nadużyciom.

### 4. JAKIE DANE OSOBOWE PRZETWARZAMY I W JAKIM CELU?

W zależności od Twojej relacji z InPost, w tym od usługi, z której korzystasz, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe w następujących celach:

#### 4.1. KONTO INPOST

**Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

##### 1. założenie Konta InPost

**podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO; zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO (w odniesieniu do danych podanych opcjonalnie);

**2. obsługa i utrzymanie Konta InPost**, możliwość uwierzytelnienia użytkownika w ramach usług dostępnych za pośrednictwem Konta InPost, w tym w zależności od kraju użytkownika:

- a. usługi pocztowe, spedycyjne i transportowe w Polsce i innych Krajach (nadania, zwroty, odbiory, przedłużenia przechowywania przesyłek);
- b. dodatkowe usługi specyficzne dla Przypisanego Regionu, który je udostępnia, takie jak programy lojalnościowe; usługi te opisane są w Części II w sekcjach poświęconych poszczególnym krajom.

**podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

### **3. rozpatrywanie i obsługa reklamacji**

**podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes Administratora polegający na rozpatrywaniu reklamacji dotyczących usług świadczonych przez InPost – art. 6 ust. 1 lit. c) lub b) RODO;

### **4. dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami**

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na dochodzeniu, ustalaniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO

#### **Jakie dane osobowe możemy przetwarzać?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: numer telefonu, adres e-mail;
- dane adresowe i kontaktowe: imię, nazwisko, adres dostawy, informacje dotyczące dostawy, w tym informacje podane przez Ciebie (np. komentarze do dostawy), adres do fakturowania, ulubiony Paczkomat®,
- dane Konta InPost, w szczególności: data założenia Konta, historia aktywności podejmowanych w ramach Konta, historia wyrażonych przez Ciebie zgód i akceptacji oświadczeń (np. zgody marketingowe, akceptacja regulaminów, potwierdzenie zapoznania się z ograniczeniami dotyczącymi przedmiotów zabronionych), język aplikacji, wybrany region, informacje o aktywnej sesji.
- Aktualnie nie ma możliwości zmiany numeru telefonu, gdyż jest on Twoim unikalnym identyfikatorem w naszym systemie. Jeśli chcesz zmienić numer telefonu, musisz założyć nowe Konto InPost.

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Czas niezbędny do prawidłowego świadczenia usługi, a po jego zakończeniu – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa – w tym Kodeks cywilny – przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu terminu przedawnienia.

## **4.2. BEZPIECZEŃSTWO**

### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

Zapobieganie naruszeniom ochrony danych, incydentom bezpieczeństwa informacji i innym zagrożeniom bezpieczeństwa, ich wykrywanie i obsługa – niezbędne do zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania usług online.

Twoje dane osobowe mogą być przez nas przetwarzane przy analizie incydentów lub (podejrzewanych) naruszeń:

w celu analizy, badania, dokumentowania i zgłaszania indywidualnych incydentów;

w celu przygotowywania analiz i raportów dotyczących stanu bezpieczeństwa;  
w celu ustalania, dochodzenia i/lub obrony przed roszczeniami prawnymi.

#### **Podstawa prawna przetwarzania:**

uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa i wyjaśnianiu incydentów lub naruszeń – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub obowiązek prawny – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (tam, gdzie nie istnieje szczególny obowiązek prawny, przetwarzanie Twoich danych osobowych w celach bezpieczeństwa i ochrony opiera się na naszym uzasadnionym interesie).

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- ID klienta;
- dane kontaktowe użytkownika;
- historia zamówień;
- dane dotyczące płatności;
- zachowania zakupowe;
- logi incydentów, logi zdarzeń.

Poszczególne logi mogą zawierać dane takie jak: informacje o nadużyciach, w tym (podejrzewana) działalność przestępcza.

#### **Więcej informacji:**

Podjęliśmy szereg działań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa:

- użytkownikom, mieniu, infrastrukturze IT InPost.

Staramy się chronić nasze zasoby przed cyberatakami, oszustwami, nadużyciami i innymi szkodliwymi działaniami.

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Czas niezbędny do prawidłowego osiągnięcia celu, a po jego upływie – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa – w tym Kodeks cywilny – przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu terminu przedawnienia.

### **4.3. CELE ANALITYCZNE I POPRAWA JAKOŚCI USŁUG KONTA INPOST**

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

Przetwarzamy Twoje dane w następujących celach:

- cele analityczne: rozwijanie i ulepszanie naszych usług oraz poprawa doświadczenia klienta; tworzenie nowych funkcjonalności;

personalizacja ustawień Konta InPost w Aplikacji i innych usługach dostępnych za pośrednictwem Konta InPost;

analiza aktywności użytkowników w ramach Konta InPost w celach innych niż reklamowe, w tym do celów analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i rozwiązywania przypadków niezgodności z regulaminami.

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu działalności analitycznej, optymalizacyjnej i wspierającej sprzedaż, świadczeniu usług oraz prowadzeniu działań reklamowych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO (jeśli dane będą wykorzystywane w celach marketingowych)

### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- adres e-mail/numer telefonu;
- ID użytkownika
- liczba i historia przesyłek/reklamacji;
- dane behawioralne i kontekstowe;
- inne dane generowane przez system, pochodzące z Twoich działań i interakcji z nami.

Dane wykorzystywane do celów rozwoju i ulepszenia zostały zebrane w różnych celach. Przykładowo możemy wykorzystywać dane dotyczące transakcji online do rozwijania naszego systemu zamówień online – w tym celu korzystamy z danych zanonimizowanych. Wszelkie analizy są przeprowadzane na poziomie danych zagregowanych. Tam gdzie jest to wystarczające i możliwe, korzystamy z danych zanonimizowanych.

### **Więcej informacji:**

Naszym celem jest tworzenie łatwo dostępnych i spersonalizowanych usług, co wymaga analizy potrzeb i oczekiwań użytkownika/klienta. Obejmuje to analizę mającą na celu uczynienie naszych usług bardziej przyjaznymi dla użytkownika (dla Ciebie), np. modyfikowanie interfejsu w celu uproszczenia przepływu informacji lub identyfikowanie i rozwijanie usług oraz ich funkcjonalności.

Niekiedy korzystamy z ankiet i formularzy oceny satysfakcji klienta. W takim przypadku wszelkie Twoje dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w konkretnym celu opisanym w danej ankiecie lub formularzu.

Tworzymy i gromadzimy statystyki, m.in. za pośrednictwem Twoich urządzeń inteligentnych, w celu optymalizacji asortymentu i usług przez nas świadczonych, a także analizujemy i planujemy wykorzystanie personelu, sprzętu i urządzeń.

Chcemy móc prowadzić analizy i segmentację, aby świadczyć Ci spersonalizowane usługi/zakupy.

Możemy udostępniać Twoje dane naszym partnerom reklamowym w celach związanych z optymalizacją i kierowaniem reklam.

Aby zapewnić przejrzystość, wyjaśniamy różnice między personalizacją usług, profilowaniem a zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji:

- Personalizacja polega na dostosowaniu sposobu prezentacji lub działania naszych usług tak, aby lepiej odpowiadały Twoim preferencjom i typowemu sposobowi korzystania z Konta InPost. Może to obejmować np. dostosowanie interfejsu użytkownika, sugerowanie określonych funkcjonalności lub zapamiętywanie Twoich ustawień. Personalizacja opiera się na ogólnych wzorcach korzystania lub Twoich poprzednich interakcjach, ale nie ma na celu oceny Ciebie jako osoby ani przewidywania Twojego zachowania w sposób wywołujący skutki prawne lub analogicznie istotne skutki.
- Profilowanie oznacza każdą formę automatycznego przetwarzania danych osobowych polegającą na wykorzystaniu Twoich danych do oceny określonych aspektów osobistych, w szczególności do analizowania lub przewidywania Twoich preferencji, zainteresowań, zachowań lub wzorców użytkownika. Tam gdzie stosujemy profilowanie, prowadzone jest ono głównie w celach analitycznych i statystycznych, poprawy usług, segmentacji użytkowników oraz – w stosownych przypadkach – w celach marketingowych (na podstawie Twojej zgody, jeśli jest wymagana). Profilowanie nie skutkuje decyzjami wywołującymi skutki prawne ani analogicznie istotnymi skutkami dla Ciebie. W przypadku gdy profilowanie jest prowadzone w celach marketingowych, w tym targetowania reklam, więcej szczegółowych informacji znajdziesz w sekcjach niniejszej Polityki Prywatności poświęconych działaniom marketingowym.
- Zautomatyzowane podejmowanie decyzji oznacza decyzje podejmowane wyłącznie w sposób zautomatyzowany, bez udziału człowieka, które wywołują skutki prawne dotyczące Ciebie lub analogicznie istotnie na Ciebie wpływają. Co do zasady nie stosujemy takiego podejmowania decyzji w odniesieniu do użytkowników Konta InPost.

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Czas niezbędny do prawidłowego osiągnięcia celu, a po jego upływie – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa – w tym Kodeks cywilny – przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu terminu przedawnienia.

## 5. DODATKOWE INFORMACJE O PRZETWARZANIU

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przez poszczególne lokalne spółki w celach marketingowych można znaleźć w Części II – w sekcji dotyczącej danego kraju.

### 5.1. Przetwarzanie danych osobowych dzieci

5.1.1. Nasze usługi skierowane są do osób powyżej 16. roku życia. W niektórych krajach granica ta może być inna ze względu na lokalne przepisy prawa. Jeśli nie ukończyłeś/ukończyłaś 16 lat, tzn. nie jesteś uprawniony/uprawniona do samodzielnego korzystania z cyfrowych usług InPost, musisz uzyskać zgodę rodzica lub opiekuna prawnego. Jeśli nie otrzymamy takiej zgody, nie

możemy przetwarzać informacji o Tobie i musimy usunąć Twoje dane osobowe. Może to oznaczać, że nie będziemy w stanie świadczyć Ci zamówionych usług.

5.1.2. Możemy przetwarzać następujące informacje o Tobie: imię, nazwisko, datę urodzenia oraz inne informacje niezbędne do osiągnięcia określonego celu.

5.1.3. Dokładamy wszelkich starań, aby zbierać wyłącznie dane niezbędne do świadczenia usług. Nie zbieramy świadomie dodatkowych informacji od osób małoletnich ani o nich. Jeśli dowiemy się, że nieumyślnie zebraliśmy takie dane osobowe, podejmiemy kroki w celu egzekwowania naszych regulaminów i działania mające na celu niezwłoczne usunięcie danych osobowych z naszych rejestrów.

5.1.4. Możemy wykorzystywać Twoje dane w celu: udostępniania i świadczenia zamówionych usług (muszą być dostosowane do Twojego wieku), udziału w konkursach lub wydarzeniach, komunikacji za zgodą opiekuna prawnego.

5.1.5. Zapewniamy, że informacje o Tobie są bezpiecznie wykorzystywane i chronione, tak aby żadna nieupoważniona osoba nie miała do nich dostępu bez zgody Twojego rodzica lub opiekuna prawnego. Zebrane dane o Tobie wykorzystujemy wyłącznie przez odpowiedni czas.

5.1.6. Twój rodzic lub opiekun prawny może w dowolnym momencie wnioskować o dostęp do Twoich danych, ich zmianę lub usunięcie, a także wycofać zgodę na przetwarzanie.

## **5.2. Zamknięcie Konta InPost**

5.2.1. Jeśli sam/sama zamkniesz konto (usuniesz konto w InPost Mobile, a następnie odinstalujesz aplikację), utracisz dostęp do swoich danych w ramach aktywnego konta. Dostęp do tych danych możesz uzyskać tylko wtedy, gdy skorzystasz z prawa dostępu do danych, a my nadal je przetwarzamy. Informacje o tym, jak skorzystać z prawa dostępu do danych, znajdziesz w pkt 6.

5.2.2. Możemy również zamknąć Twoje konto. Zasady, na jakich możemy to zrobić, są szczegółowo opisane w Regulaminie InPost Mobile. W takim przypadku również utracisz dostęp do swoich danych w ramach aktywnego konta, jednak nadal będziesz mógł/mogła skorzystać z prawa dostępu do danych i innych przysługujących Ci praw, o ile nadal przetwarzamy takie dane.

## **5.3. Usuwanie danych osobowych**

5.3.1. Okres przetwarzania danych przez administratora zależy od rodzaju świadczonej usługi i celu przetwarzania. Co do zasady dane są przetwarzane przez czas świadczenia usługi, do chwili wycofania zgody lub zgłoszenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes administratora.

5.3.2. Usuwamy dane osobowe po spełnieniu następujących warunków czasowych:

- a) gdy złożysz reklamację lub skargę dotyczącą usług świadczonych przez InPost: dane osobowe zawarte w tej reklamacji lub skardze są przetwarzane przez czas niezbędny do jej rozpatrzenia, a po jego upływie możemy je przechowywać przez okres nie dłuższy niż termin przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających ze złożonej reklamacji lub skargi, wynikający z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
- b) gdy złożysz inne zgłoszenie lub zapytanie: przechowujemy dane osobowe przez czas obsługi i ewentualnego wykonania zgłoszenia, a po jego upływie możemy je przechowywać przez okres nie dłuższy niż ewentualny termin przedawnienia roszczeń, wynikający z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
- c) jeżeli okres przechowywania Twoich danych osobowych wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, przechowujemy dane osobowe przez okres w tych przepisach wskazany.

5.3.3. Powyższe jest zgodne z art. 17 ust. 3 lit. b) i e) RODO, który wskazuje, że prawo do usunięcia danych nie ma zastosowania w zakresie, w jakim przetwarzanie jest niezbędne m.in. do:

- a) wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego, któremu podlega administrator, lub do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi;
- b) ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

#### **5.4. Bezpieczeństwo danych osobowych**

5.4.1. Bezpieczeństwo Twoich danych osobowych jest naszym priorytetem. W tym celu nieustannie przeprowadzamy analizę ryzyka – aby zapewnić, że dane osobowe są przez nas przetwarzane w sposób bezpieczny, w szczególności gwarantując, że dostęp do danych jest przyznawany wyłącznie osobom upoważnionym i w zakresie niezbędnym ze względu na wykonywane przez nie zadania.

5.4.2. Dokładamy wszelkich uzasadnionych starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych poprzez stosowanie skutecznych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych.

5.4.3. Wszystkie informacje, które od Ciebie otrzymujemy, są przechowywane na odpowiednio zabezpieczonych serwerach.

5.4.4. Nieustannie oceniamy poziom bezpieczeństwa naszej sieci, monitorujemy wewnętrzne regulacje i procedury. Pozwala nam to:

- a) chronić dane przed przypadkową lub bezprawną utratą, nieuprawnionym dostępem lub ujawnieniem;
- b) identyfikować przewidywalne zagrożenia dla bezpieczeństwa naszej sieci;

- c) minimalizować zagrożenia dla bezpieczeństwa, m.in. poprzez ocenę ryzyka i regularne testy.

5.4.5. Wszelkie dane dotyczące płatności są szyfrowane przy użyciu technologii SSL.

## **6. KOMU UJAWNIAMY TWOJE DANE?**

### **6.1. W związku ze świadczeniem przez nas usług drogą elektroniczną dane osobowe są ujawniane:**

6.1.1. Grupie Kapitałowej Integer.pl – możemy przekazywać Twoje dane innym spółkom z Grupy Kapitałowej integer.pl, której lista dostępna jest tutaj. Spółki te pomagają nam udoskonalać usługi, wspierać klientów, prowadzić analizy biznesowe, zapewniać bezpieczeństwo i wykrywać nadużycia. Przekazanie danych może być niezbędne, abyś mógł/mogła korzystać z naszych usług.

6.1.2. Podmiotom trzecim świadczącym usługi – korzystamy z usług podmiotów trzecich, które pomagają nam utrzymywać i dostarczać określone rozwiązania związane z naszymi usługami lub świadczą nam określone usługi. Należą do nich m.in.: dostawcy odpowiedzialni za eksploatację systemów informatycznych, hosting danych i kanały komunikacji, podmioty świadczące usługi księgowo, podmioty świadczące usługi prawne, zakłady ubezpieczeń, agencje marketingowe, dostawcy usług odpowiedzialni za wysyłkę, dostarczanie lub zwroty przesyłek, dostawcy usług obsługi klienta, dostawcy usług chatbotów i analizy rozmów.

6.1.3. Część z tych podmiotów działa jako odrębni administratorzy, a część – w zależności od świadczonej nam usługi – przetwarza dane osobowe jako podmioty przetwarzające, tj. zgodnie z naszymi instrukcjami, wyłącznie w zakresie przez nas wskazanym.

6.1.4. Dostawcom usług marketingowych i analitycznych – w celu ulepszania naszych usług niekiedy udostępniamy informacje o Tobie dostawcom takim jak Google lub Meta. Pomagają nam oni analizować, w jaki sposób użytkownicy korzystają z aplikacji mobilnych, i wspierają nasze działania marketingowe online. Więcej informacji znajdziesz w naszej Polityce Cookies.

Podmiotom świadczącym usługi płatnicze dostępne w naszej aplikacji mobilnej i innych usługach – w celu świadczenia usług płatniczych udostępnionych w aplikacji mobilnej przekazujemy operatorowi płatności dane niezbędne do realizacji płatności oraz do weryfikacji i identyfikacji klienta. Operator płatności staje się odrębnym administratorem Twoich danych.

6.1.5. Organom ścigania, organom nadzorczym i innym – możemy ujawniać wybrane informacje o Tobie właściwym organom lub podmiotom trzecim, które złożą stosowne żądanie. Uczynimy to zgodnie z przepisami prawa.

### **6.2. Przekazywanie danych poza EOG**

6.2.1. Co do zasady nie korzystamy z usług dostawców mających siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Może się jednak zdarzyć, że niektóre podmioty, z których usług

korzystamy bezpośrednio lub pośrednio (np. dostawcy mediów społecznościowych), mają siedzibę w krajach spoza EOG lub mogą korzystać z podwykonawców z siedzibą poza EOG.

6.2.2. Jeśli wystąpi opisana powyżej sytuacja, przekazujemy Twoje dane osobowe poza EOG wyłącznie wtedy, gdy jest to konieczne, i z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony wymaganego przez RODO. W tym celu:

- a) przekazujemy Twoje dane osobowe do krajów, które Komisja Europejska uznała za zapewniające odpowiedni poziom ochrony danych osobowych, lub
- b) korzystamy z usług konkretnych dostawców i stosujemy wzorcowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską (Standardowe Klauzule Umowne). Wraz z wymaganymi dodatkowymi środkami bezpieczeństwa zapewniamy one, że dane osobowe są chronione na tym samym poziomie co w Unii Europejskiej.

## 7. TWOJE PRAWA

### 7.1. Jakie prawa Ci przysługują:

W odniesieniu do swoich danych osobowych przysługują Ci następujące prawa:

**Prawo dostępu do danych osobowych** – możesz sprawdzić, czy przetwarzamy Twoje dane osobowe, a jeśli tak – uzyskać ich kopię.

**Prawo do sprostowania danych** – możesz zażądać poprawienia niekompletnych, nieprawidłowych lub nieaktualnych danych. W niektórych przypadkach, aby zrealizować Twoje żądanie, będziemy musieli zweryfikować dokładność nowych danych, które nam podasz.

**Prawo do ograniczenia przetwarzania** – możesz zażądać zaprzestania przetwarzania Twoich danych, gdy:

- chcesz, abyśmy zweryfikowali prawidłowość danych;
- uważasz, że nasze przetwarzanie jest niezgodne z prawem;
- nie potrzebujemy już Twoich danych, ale Ty potrzebujesz ich do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
- sprzeciwiasz się przetwarzaniu – wówczas ocenimy, czy mamy nadrzędne uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania Twoich danych.

**Prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania** – ma zastosowanie tam, gdzie przetwarzamy Twoje dane na podstawie uzasadnionego interesu (naszego lub podmiotu trzeciego). Możesz wnieść sprzeciw ze względu na Twoją szczególną sytuację, jeśli uważasz, że przetwarzanie narusza Twoje prawa lub wolności. W niektórych przypadkach możemy mieć ważne uzasadnione podstawy do przetwarzania Twoich danych, które przeważają nad Twoimi prawami i wolnościami (np. konieczność zapewnienia bezpieczeństwa aplikacji mobilnych i zapobiegania oszustwom).

**Prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym)** – możesz żądać usunięcia Twoich danych, jeśli nie są już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane. Możesz również żądać usunięcia danych, gdy:

- wycofujesz zgodę i nie mamy innej podstawy prawnej przetwarzania;
- skutecznie wnosisz sprzeciw wobec przetwarzania;
- Twoje dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem;
- Twoje dane muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego.

Pamiętaj, że w niektórych przypadkach jesteśmy zobowiązani do przetwarzania Twoich danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa i możemy nie być w stanie zrealizować Twojego żądania.

**Prawo do przenoszenia danych** – korzystając z tego prawa, prześlemy Twoje dane osobowe Tobie lub wskazanemu przez Ciebie podmiotowi trzeciemu. Prawo to dotyczy jednak wyłącznie danych przetwarzanych na podstawie zgody lub w celu wykonania umowy, i tylko wtedy, gdy przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany (w systemach informatycznych).

**Wycofanie zgody** – jeśli wyraziłeś/wyraziłaś nam zgodę na przetwarzanie określonych danych, masz prawo wycofać tę zgodę w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce przed jej wycofaniem.

**Prawo do wydania dyspozycji na wypadek śmierci** (dotyczy wyłącznie Francji) – masz prawo poinstruować nas, co chcesz, abyśmy zrobili z Twoimi danymi osobowymi po Twojej śmierci.

## 7.2. Jak skorzystać z przysługujących Ci praw

**Możesz skorzystać ze swoich praw, kontaktując się z właściwą spółką. Dane kontaktowe i dostępne formy kontaktu znajdziesz powyżej ("Kto przetwarza Twoje dane", punkt 2.3).**

7.2.1. Prawo do sprzeciwu możesz realizować na różne sposoby, w zależności od tego, czego dotyczy:

- w przypadku marketingowych wiadomości e-mail – kliknij link rezygnacji z subskrypcji w treści wiadomości;
- w przypadku marketingowych wiadomości SMS, powiadomień push lub połączeń telefonicznych – zmień ustawienia powiadomień na swoim koncie, aby zrezygnować z ich otrzymywania;
- w przypadku plików cookies – kliknij opcję rezygnacji/odrzućenia w banerze cookies (dolny pasek strony "Zarządzaj plikami cookies");
- w innych przypadkach dotyczących Konta InPost skontaktuj się z nami za pośrednictwem Formularza kontaktowego lub pod adresem e-mail: dane\_osobowe@inpost.pl;
- za pośrednictwem czatu (jeśli opcja ta jest dostępna w Twoim kraju).

7.2.2. Każda osoba ma prawo do ochrony swoich danych osobowych i zgodnie z RODO może korzystać ze swoich praw bezpłatnie (w większości przypadków). Możemy pobrać uzasadnioną opłatę, jeśli Twoje żądanie jest ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze względu na swój powtarzający się charakter. W takich przypadkach możemy również odmówić realizacji Twojego żądania.

7.2.3. Staramy się odpowiadać na Twoje żądania w ciągu jednego miesiąca. Jeśli Twoje żądanie jest szczególnie złożone lub otrzymaliśmy od Ciebie kilka żądań, obsługa może potrwać dłużej. W takim przypadku poinformujemy Cię, że zajmie to więcej czasu, i będziemy na bieżąco informować Cię o statusie Twojego żądania.

### **7.3. Skarga do organu nadzorczego**

Masz prawo w dowolnym momencie wnieść skargę do właściwego organu nadzorczego. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych w zakresie naszych usług lub usług lokalnych spółek możesz skontaktować się z organem nadzorczym właściwym dla danej spółki lokalnej.

- W Polsce organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- We Francji organem nadzorczym jest Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).
- W Belgii organem nadzorczym jest Autorité de Protection des données / Gegevensbeschermingsautoriteit.
- W Hiszpanii organem nadzorczym jest Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- We Włoszech organem nadzorczym jest Garante per la protezione dei dati personali (GPDP).
- W Portugalii organem nadzorczym jest Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
- W Wielkiej Brytanii organem nadzorczym jest Information Commissioner's Office (ICO).
- W Niderlandach organem nadzorczym jest Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
- W Luksemburgu organem nadzorczym jest Commission nationale pour la protection des données (CNPD).

## **8. ZMIANY POLITYKI PRYWATNOŚCI**

Możemy zmieniać lub aktualizować niniejszą Politykę Prywatności. Wszelkie zmiany będą publikowane w aplikacji mobilnej oraz za pośrednictwem naszych innych usług. Jeśli podałeś/podałaś nam swój adres e-mail, możemy dodatkowo poinformować Cię o zmianach drogą elektroniczną.

Jeśli nie zgadzasz się ze zmianami Polityki Prywatności, możesz zamknąć swoje konto w aplikacji mobilnej lub na stronie internetowej. Opcję zamknięcia konta znajdziesz w jego ustawieniach.

## **CZĘŚĆ II**

Lista usług świadczonych w ramach aplikacji i serwisów internetowych jest zawarta w wykazie usług świadczonych przez InPost, stanowiącym część niniejszej Polityki Prywatności. W

zależności od Twojego przypisanego regionu i odpowiedniego załącznika regionalnego możesz korzystać z aplikacji, aby uzyskać dostęp do opisanych w nim funkcjonalności. Niniejszy dokument określa zasady przetwarzania danych osobowych w poszczególnych krajach.

**Informacje dotyczące korzystania z Twoich praw wynikających z RODO znajdziesz w Części I Polityki, w sekcji "Twoje prawa".**

## Załącznik A1 – Usługi świadczone w Polsce

### I. APLIKACJA MOBILNA (INPOST MOBILE)

InPost Mobile – to nasza aplikacja mobilna, z której możesz korzystać po założeniu Konta InPost.

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. analiza aktywności użytkowników w InPost Mobile w celach innych niż reklamowe, w tym do celów analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i rozwiązywania przypadków niezgodności z regulaminami

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystaniu wyników tych analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda (powiadomienia push) – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO

2. własny marketing

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystaniu wyników tych analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda (powiadomienia push) – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO

3. rozpatrywanie i obsługa reklamacji

**podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes administratora polegający na rozpatrywaniu reklamacji – art. 6 ust. 1 lit. c) lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

4. dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na dochodzeniu, ustalaniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy, NIP;
- dane marketingowe, w tym dane dotyczące sposobu korzystania przez Użytkownika z urządzeń InPost Mobile lub przeglądarki internetowej, w szczególności: kliknięcia i ruch na stronie, otwieranie powiadomień push (jeśli wyraziłeś/wyraziłaś zgodę na ich otrzymywanie);

- identyfikatory urządzeń i inne identyfikatory online;
- dane o lokalizacji.

Do ustalenia Twojej lokalizacji korzystamy z różnych technologii, m.in. adresu IP, GPS, punktów dostępu Wi-Fi oraz stacji bazowych sieci komórkowej. Dane o Twojej lokalizacji pozwalają nam znajdować i wyświetlać punkty InPost oraz Paczkomaty® zlokalizowane w Twojej okolicy.

#### **Więcej informacji:**

W ramach obsługi procesu reklamacji Twoje dane osobowe mogą być ujawniane naszemu ubezpieczycielowi (towarzystwu ubezpieczeniowemu, z którym zawarliśmy umowę, np. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie), który działa jako odrębny administrator danych osobowych.

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Czas niezbędny do prawidłowego wykonania celu, a po jego upływie – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa – w tym Kodeks cywilny – przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu terminu przedawnienia.

## **II. MARKETING I KOMUNIKACJA MARKETINGOWA**

### **1. Reklama kontekstowa (nieukierunkowana)**

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

Uzasadniony interes InPost polegający na promowaniu swoich usług wśród obecnych użytkowników poprzez wyświetlanie ogólnych treści marketingowych w aplikacji mobilnej InPost i na stronie internetowej InPost (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

Oceniliśmy, że interes ten nie narusza Twoich praw i wolności: treści mają charakter ogólny, nieinwazyjny i są wyświetlane wyłącznie na naszych własnych platformach. Możesz wnieść sprzeciw w dowolnym momencie.

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- Dane identyfikacyjne (adres e-mail i/lub numer telefonu, jeśli są używane do identyfikacji zalogowanego użytkownika);

informacje o interakcjach użytkownika z aplikacją lub stroną internetową (np. wyświetlane strony lub ekrany).

#### **Więcej informacji**

InPost wyświetla w aplikacji mobilnej i na stronie internetowej ogólne, nieukierunkowane oferty, promocje i rekomendacje. Treści te nie są dostosowane do Twojego indywidualnego profilu – są wyświetlane użytkownikom ogólnie, na podstawie czynników kontekstowych, takich jak przeglądany przez Ciebie ekran.

**Administrator:** InPost Sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Na czas trwania konta użytkownika lub do chwili wniesienia przez Ciebie sprzeciwu wobec przetwarzania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

## 2. Bezpośrednie komunikaty marketingowe

**Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

Wysyłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych drogą e-mailową, SMS/MMS oraz powiadomień push – podstawa prawna: zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO/art. 398 PKE).

**Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- Numer telefonu i/lub adres e-mail (w zależności od wykorzystywanego kanału); preferencje marketingowe, w tym data, godzina i sposób wyrażenia lub wycofania zgody.

**Więcej informacji**

InPost wysyła bezpośrednio komunikaty marketingowe wyłącznie drogą e-mailową, SMS/MMS oraz w formie powiadomień push. Treści obejmują oferty, promocje i rekomendacje dotyczące własnych usług i towarów InPost, a także wspólnych inicjatyw ze starannie wybranymi partnerami i sprzedawcami. W przypadku uwzględnienia treści partnerskich są one wysyłane przez InPost na podstawie Twojej zgody – Twoje dane osobowe nie są udostępniane tym partnerom na potrzeby ich własnych działań marketingowych.

Subskrybując komunikaty InPost, wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości e-mailem (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO/art. 398 PKE). Wyrażenie zgody jest całkowicie dobrowolne.

Możesz wycofać zgodę w dowolnym momencie, klikając 'Wypisz się' w każdym wysłanym przez nas e-mailu, aktualizując swoje preferencje w ustawieniach aplikacji InPost lub kontaktując się z nami za pośrednictwem Formularza kontaktowego: <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce przed jej wycofaniem.

**Administrator:** InPost Sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Przechowujemy dane marketingowe do chwili wycofania przez Ciebie zgody. W przypadku wycofania zgody przechowujemy zapis Twoich preferencji marketingowych, aby zapewnić, że nie będziesz otrzymywać dalszych bezpośrednich komunikatów marketingowych – chyba że ponownie wyrazisz zgodę.

## 3. Profilowanie w celach marketingowych

**Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

Uzasadniony interes InPost polegający na rozumieniu sposobu korzystania z naszych usług i zwiększeniu trafności komunikatów marketingowych kierowanych do użytkowników (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

Nie wysyłamy bezpośrednich komunikatów marketingowych opartych na profilowaniu bez Twojej odrębnej zgody (sekcja 2 powyżej). Profilowanie nie obejmuje zautomatyzowanego podejmowania decyzji, które wywołuje skutki prawne ani analogicznie istotne skutki dla Ciebie (art. 22 RODO nie ma zastosowania).

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- Częstotliwość korzystania z aplikacji lub Paczkomatu®; preferowane lokalizacje Paczkomatów®; historia paczek (odbioru i nadania); lokalizacje, w których zazwyczaj odbierasz lub nadajesz paczki; informacja, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy nadałeś/nadałaś lub odebrałeś/odebrałaś paczkę.

#### **Więcej informacji**

Możemy korzystać z danych, które o Tobie posiadamy, aby tworzyć profil marketingowy. Oznacza to analizę informacji o tym, w jaki sposób korzystasz z naszych usług – takich jak częstotliwość korzystania z Paczkomatu®, preferowane lokalizacje i historia paczek – w celu zrozumienia Twoich preferencji. Pomaga nam to dostosować treść komunikatów marketingowych tak, aby były dla Ciebie bardziej trafne.

**Administrator:** InPost Sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Nie przechowujemy wyników profilowania jako odrębnych zapisów. Profilowanie jest prowadzone na danych osobowych przechowywanych w innych celach, a dane te są przechowywane zgodnie z właściwymi dla tych celów okresami przechowywania. Żadne dodatkowe dane nie są przechowywane wyłącznie na potrzeby profilowania.

## **4. Reklama behawioralna i remarketing**

### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. Wyświetlanie spersonalizowanych treści marketingowych dostosowanych do Twoich zainteresowań i preferencji (reklama behawioralna) – podstawa prawna: zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO), udzielona za pośrednictwem banera zgody na pliki cookies w aplikacji mobilnej InPost lub na stronie internetowej InPost.
2. Kierowanie do Ciebie komunikatów reklamowych na stronach internetowych podmiotów trzecich i platformach mediów społecznościowych w oparciu o Twoje wcześniejsze korzystanie z naszych usług (remarketing) – podstawa prawna: zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

3. Łączenie danych osobowych uzyskanych z różnych źródeł (w tym danych od dostawców usług analitycznych i z publicznie dostępnych rejestrów) w celu stworzenia pełniejszego profilu użytkownika na potrzeby marketingu – podstawa prawna: uzasadniony interes InPost polegający na prowadzeniu spersonalizowanych kampanii marketingowych (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i tam, gdzie zgoda nie jest wymagana.

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- Dane identyfikacyjne (adres e-mail, numer telefonu); dane behawioralne zbierane za pomocą plików cookies i podobnych technologii śledzących: odwiedzane strony i ekrany, klikane treści, czas spędzony, informacje o urządzeniu i przeglądarce; dane od dostawców usług analitycznych (np. Google Analytics): informacje techniczne i wzorce użytkownika; dane z publicznie dostępnych źródeł (np. CEIDG): dane adresowe i kontaktowe związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, w stosownych przypadkach; wywnioskowane dane dotyczące zainteresowań i preferencji, uzyskane z powyższych źródeł.

#### **Więcej informacji**

Jeśli wyraziłeś/wyraziłaś zgodę na korzystanie z plików cookies i podobnych technologii, wykorzystujemy dane zebrane za ich pomocą do wyświetlania treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom – np. pokazując Ci oferty związane z usługami, które wcześniej przeglądałeś/przeglądałaś lub z których korzystałeś/korzystałaś (reklama behawioralna).

Korzystamy również z tych danych do remarketingu: ponownego wyświetlania reklam użytkownikom, którzy wcześniej weszli w interakcję z naszą aplikacją mobilną lub stroną internetową, na stronach podmiotów trzecich i platformach mediów społecznościowych. Odbywa się to poprzez stosowanie pikseli reklamowych, tagów i podobnych technologii umieszczanych przez naszych zaufanych partnerów z branży technologii reklamowych.

Możesz udzielić lub wycofać zgodę na pliki cookies i podobne technologie w dowolnym momencie za pośrednictwem banera zgody na pliki cookies w aplikacji mobilnej lub na stronie internetowej InPost. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce przed jej wycofaniem. Więcej informacji znajdziesz w naszej Polityce Cookies.

Tam gdzie opieramy się na uzasadnionym interesie przy łączeniu danych ze źródeł trzecich (cel 3 powyżej), oceniliśmy, że nasz interes w prowadzeniu spersonalizowanych kampanii nie narusza Twoich praw i wolności, biorąc pod uwagę, że: (a) wykorzystywane źródła danych są ograniczone do renomowanych dostawców analitycznych i publicznie dostępnych rejestrów; (b) połączone dane są wykorzystywane wyłącznie do usprawnienia działań marketingowych, a nie do zautomatyzowanego podejmowania decyzji wywołujących istotne skutki; oraz (c) możesz wnieść sprzeciw w dowolnym momencie.

**Prawo do wycofania zgody / prawo do sprzeciwu:** W przypadku celów 1 i 2 (reklama behawioralna i remarketing) możesz wycofać zgodę w dowolnym momencie za pośrednictwem ustawień plików cookies w aplikacji lub na stronie internetowej albo kontaktując się z nami za pośrednictwem Formularza kontaktowego: <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>. W przypadku celu 3 (łączenie danych na podstawie uzasadnionego interesu) przysługuje Ci prawo do sprzeciwu. Aby wnieść sprzeciw, skontaktuj się z nami za pośrednictwem Formularza kontaktowego: <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>.

**Administrator:** InPost Sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Dane zbierane za pomocą plików cookies i podobnych technologii są przechowywane zgodnie z naszą Polityką Cookies, która określa konkretny okres przechowywania dla każdej kategorii plików cookies. Dane łączone ze źródeł trzecich na potrzeby profilowania są przechowywane wyłącznie przez czas niezbędny do przeprowadzenia odpowiedniej działalności marketingowej, nie dłużej jednak niż przez okres przechowywania właściwy dla danych bazowych, z których zostały uzyskane. W przypadku wycofania zgody lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania zaprzestaniemy danej działalności i zapewnimy usunięcie danych wykorzystywanych wyłącznie w tym celu, o ile nie istnieje nadrzędny obowiązek prawny zachowania dokumentacji.

## 5. Reklama w mediach społecznościowych (nieukierunkowana)

### Cele i podstawy prawne przetwarzania:

Uzasadniony interes InPost polegający na promowaniu swoich usług wśród odpowiednich grup odbiorców na platformach mediów społecznościowych, w tym YouTube, LinkedIn, Facebook, Instagram i TikTok (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

### Jakie dane osobowe przetwarzamy?

- Parametry grupy odbiorców ustalane przez InPost na potrzeby kampanii (np. ogólna lokalizacja, przedziały wiekowe, kategorie zainteresowań – szerokie kryteria demograficzne niepowiązane z Twoim indywidualnym profilem);

zagregowane dane dotyczące skuteczności kampanii na poziomie statystycznym, dostarczone przez platformę (np. łączna liczba wyświetleń, współczynniki klikalności). Nie otrzymujemy ani nie przetwarzamy danych poszczególnych użytkowników od platform.

### Więcej informacji

InPost prowadzi kampanie reklamowe na platformach mediów społecznościowych. Ustalamy szerokie parametry demograficzne dla naszych kampanii, ale nie udostępniamy Twoich danych osobowych tym platformom w celu precyzyjnego targetowania Cię. Platformy wykorzystują informacje, które już posiadają o swoich użytkownikach – zgodnie z własnymi regulaminami i politykami prywatności – aby określić, kto zobaczy nasze reklamy.

Jeśli chcesz zarządzać sposobem, w jaki platformy mediów społecznościowych wyświetlają Ci reklamy, zrób to bezpośrednio w ustawieniach prywatności lub reklam danej platformy.

**Administrator:** InPost Sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Parametry grupy odbiorców i dane o skuteczności kampanii są przechowywane wyłącznie przez czas niezbędny do planowania, weryfikacji i optymalizacji naszych działań marketingowych – zazwyczaj przez czas trwania konkretnej kampanii reklamowej.

### **III. ŚWIADCZENIE USŁUG POCZTOWYCH I TRANSPORTOWYCH, W TYM USŁUG KURIERSKICH I USŁUG ŚWIADCZONYCH ZA POŚREDNICTWEM PACZKOMATU®**

**Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. świadczenie usług pocztowych i transportowych, w tym usług kurierskich i usług świadczonych za pośrednictwem Paczkomatu® – w odniesieniu do przesyłek nadawanych w Polsce;

**podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

2. rozpatrywanie i obsługa reklamacji

**podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO; zgoda na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych – art. 9 ust. 2 lit. a) RODO

**Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- imię i nazwisko nadawcy (w tym płatnika) i odbiorcy (adresata) przesyłki;
- adres nadawcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miasto);
- adres odbiorcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miasto);
- nowy adres dostawy przesyłki, jeśli po nadaniu nadawca poinstruuje InPost o dostarczeniu jej pod nowy adres lub InPost uzgodni z odbiorcą przed dostawą inny adres doręczenia;
- adres e-mail nadawcy i odbiorcy przesyłki, przetwarzany w celu wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności informacji o aktualnym statusie dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki z Paczkomatu®;
- numer telefonu nadawcy i odbiorcy przesyłki do bezpośredniego kontaktu lub w celu wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności kontakt w celu uzgodnienia innego miejsca dostarczenia przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki z Paczkomatu®;
- w zależności od wybranej usługi możemy również przetwarzać numer rachunku bankowego niezbędny do przekazania pobranych środków pieniężnych (w ramach usługi pobrania, tzw. cash on delivery (COD)) osobie wskazanej przez nadawcę, oraz informacje umożliwiające

identyfikację okoliczności płatności COD lub doładowań kont w ramach opłacania oferowanych przez nas usług metodą przedpłatową (zaliczkową);

- w przypadku świadczenia usług na rzecz przedsiębiorców (umowa B2B) – dane dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej (w tym NIP, REGON, nazwa firmy, adres siedziby, dane kontaktowe), w tym dane osób kontaktowych lub uprawnionych do reprezentowania, oraz dane dotyczące współpracy z InPost;
- adres IP osób korzystających z naszych systemów;
- informacje uzyskane od Ciebie w toku postępowania reklamacyjnego i procedury likwidacji szkód (w tym informacje o Twoim stanie zdrowia, jeśli zdecydujesz się je podać).

#### **Więcej informacji:**

W związku z przetwarzaniem płatności Twoje dane będą przetwarzane w serwisie Przelewy24 przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, który jest odrębnym administratorem.

Jeśli nadajesz przesyłkę z Polski do kraju innego niż Polska, Twoje dane będą przetwarzane przez naszego partnera – firmę kurierską – w kraju przeznaczenia, działającego jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych podmiotów jest dostępna tutaj.

Jeśli nadajesz przesyłkę z kraju innego niż Polska, Twoje dane będą przetwarzane przez naszą lokalną spółkę w kraju nadania, działającą jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych spółek jest podana w pkt 1.2 i dostępna tutaj. Twoje dane będą również przetwarzane przez naszego partnera – firmę kurierską – w kraju przeznaczenia, która również działa jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych podmiotów jest dostępna tutaj.

Jeśli złożysz/złożyłaś reklamację, Twoje dane osobowe mogą być ujawnione naszemu ubezpieczycielowi (towarzystwu ubezpieczeniowemu, z którym zawarliśmy umowę, np. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie), który jest odrębnym administratorem danych osobowych.

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Czas niezbędny do prawidłowego wykonania celu, a po jego upływie – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa – w tym Kodeks cywilny – przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu terminu przedawnienia.

## **IV. PROGRAM LOJALNOŚCIOWY**

### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. wykonywanie zobowiązań i korzystanie z praw wynikających z uczestnictwa w programie lojalnościowym, w tym powiadamianie o nagrodach i korzyściach wynikających z członkostwa, takich jak oferty, promocje i rekomendacje, usługi, wydarzenia i wiele innych organizowanych przez nas lub nasze spółki partnerskie.

**podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO; zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO (w odniesieniu do danych podanych opcjonalnie);

2. marketing własnych produktów/usług i produktów/usług partnerów

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na marketingu własnych produktów lub usług Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO; zgoda na korzystanie z plików cookies i innych technologii – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

3. rozpatrywanie i obsługa reklamacji

**podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes Administratora polegający na rozpatrywaniu reklamacji dotyczących usług świadczonych przez InPost – art. 6 ust. 1 lit. c) lub f) RODO;

4. dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na dochodzeniu, ustalaniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- aktywność w ramach Programu Lojalnościowego, w tym liczba i historia wymiany/otrzymywania/wygasania punktów (InCoins) oraz historia wykonanych zadań i odebranych nagród;
- dane marketingowe, w tym dane dotyczące sposobu korzystania przez użytkownika z urządzenia InPost Mobile lub przeglądarki internetowej.

#### **Więcej informacji:**

W związku z obsługą procesu reklamacji Twoje dane osobowe mogą być ujawniane naszemu ubezpieczycielowi (towarzystwu ubezpieczeniowemu, z którym zawarliśmy umowę, np. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie), który działa jako odrębny Administrator danych osobowych.

Jeśli zadeklarujesz chęć uzyskania nagrody w postaci InBoxa, ujawnimy Twoje dane w postaci: numeru telefonu, statusu uczestnika Programu Lojalnościowego oraz statusu użytkownika aplikacji, organizatorowi loterii odpowiedzialnemu za przyznawanie tych nagród, w celu umożliwienia przeprowadzenia loterii i weryfikacji Twojego uprawnienia do udziału w niej, jako odrębny Administrator. Wskazane wyżej dane ujawnimy również wybranym partnerom Programu Lojalnościowego w celu wykonywania zobowiązań i korzystania z praw wynikających z uczestnictwa w Programie Lojalnościowym oraz do celów sprawozdawczych.

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Czas niezbędny do prawidłowego wykonania celu, a po jego upływie – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat.

W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa – w tym Kodeks cywilny – przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu terminu przedawnienia.

## V. INPOST AI ASYSTENT

### Cele i podstawy prawne przetwarzania:

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez **zapewnienie dostępu do wirtualnego czatu** umożliwiającego konwersację:

- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. b RODO — przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą (realizacja usługi czatu w czasie rzeczywistym).

2. Wykorzystywanie danych historycznych i preferencji w celu **dostosowania odpowiedzi i rekomendacji**.

- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes administratora polegający na poprawie jakości i trafności świadczonej usługi oraz jej personalizacji na rzecz użytkownika, przy jednoczesnym zagwarantowaniu użytkownikowi prawa do sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.

*Użytkownikowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec tego przetwarzania. W przypadku skorzystania z opcji rezygnacji (opt-out), asystent AI nie będzie korzystał z historii Twoich poprzednich rozmów przy formułowaniu odpowiedzi.*

3. Dane przekazywane podczas interakcji z asystentem AI — w tym treść rozmów, wpisywane pytania oraz udzielane odpowiedzi — **mogą być wykorzystywane do trenowania i ulepszania modelu sztucznej inteligencji**.

- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes administratora polegający na doskonaleniu modeli AI, poprawie bezpieczeństwa systemu oraz podnoszeniu jakości usług świadczonych użytkownikom.

W ramach akcji „Nakarm Bielika” przetwarzamy w szczególności treść wpisywanych wiadomości (pytania, polecenia, komentarze oraz dodawane załączniki), treść odpowiedzi generowanych przez asystenta, informacje zawarte w wiadomościach, które mogą stanowić dane osobowe, jeżeli użytkownik zdecyduje się je ujawnić (np. imię, adres e-mail, inne dane identyfikujące), sposób formułowania wypowiedzi, styl językowy oraz używane konstrukcje językowe.

Dane te są wykorzystywane wyłącznie w formie zagregowanej lub zanonimizowanej w zakresie, w jakim jest to możliwe. Administrator nie wykorzystuje rozmów w celu identyfikacji konkretnych użytkowników ani nie buduje profili indywidualnych użytkowników na potrzeby trenowania modelu.

Model językowy nie „zapamiętuje” użytkowników jako osób, jednak pojedyncze fragmenty rozmów mogą zostać wykorzystane jako element zbiorów treningowych po uprzednim przetworzeniu (np. usunięciu lub ograniczeniu danych umożliwiających identyfikację).

#### **4. Dane służą do poprawy jakości usługi i wykrywania nadużyć w ramach istniejących funkcji systemu.**

- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes administratora polegający na zapewnieniu integralności, bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania systemów informatycznych oraz ochrony przed nieuprawnionym dostępem lub nadużyciami.

#### **5. Dochodzenie i obrona roszczeń**

- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes administratora polegający na możliwości dochodzenia i obrony roszczeń prawnych.

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

##### **Dane przekazane przez użytkownika bezpośrednio:**

- informacje z zapytań i historii chatu, w tym dodane jako załączniki (np. pytania, odpowiedzi, treści wiadomości, przesyłane pliki i dokumenty);
- dane identyfikacyjne niezbędne do korzystania z usługi;

##### **Dane techniczne i eksploatacyjne:**

- dane techniczne związane z korzystaniem z usługi (np. adres IP, znacznik czasu);
- identyfikator sesji, typ urządzenia, system operacyjny, wersja aplikacji;
- logi aktywności i błędów systemowych.

##### **Dane wygenerowane w toku świadczenia usługi:**

- historia i wzorce prowadzonych rozmów (do celów personalizacji i trenowania modelu);
- kategorie tematyczne zapytań (do celów analizy i doskonalenia usługi);
- preferencje i styl komunikacji użytkownika identyfikowane przez algorytmy AI.

**Ważne:** Prosimy o niepodawanie informacji zawierających dane osobowe szczególnych kategorii (np. danych dotyczących pochodzenia rasowego lub etnicznego, zdrowia, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub światopoglądowych, seksualności i orientacji seksualnej).

#### **Więcej informacji:**

- Możesz korzystać z usług naszego asystenta AI – narzędzia korzystającego ze sztucznej inteligencji, dostępnego w aplikacji mobilnej, który wspiera obsługę użytkowników

poprzez czat online oraz umożliwi prowadzenie rozmów. W związku z powyższym może on korzystać z danych osobowych.

- Zachęcamy do roztropnego korzystania z asystenta AI ponieważ może on czasem generować nieprawdziwe lub przypadkowo spersonalizowane informacje.
- Asystent AI może wykorzystywać Twoje dane historyczne i preferencje w celu dostosowania odpowiedzi i rekomendacji.
- Nasz Asystent AI analizuje treść prowadzonych rozmów w celu personalizacji odpowiedzi oraz dostosowania działania usługi do Twoich potrzeb (np. zapamiętywania kontekstu rozmowy, dopasowywania tonu i stylu komunikacji). Proces ten może wiązać się z analizą wzorców Twoich zapytań i tematyki rozmów. Jego wynikiem nie jest jednak ocena Twoich cech osobistych ani przewidywanie Twojego zachowania wykraczające poza bieżącą sesję.
- Nie są podejmowane żadne decyzje wywołujące skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Ciebie wpływające w sposób wyłącznie zautomatyzowany (art. 22 RODO). Wyniki analizy rozmów służą wyłącznie poprawie jakości odpowiedzi asystenta — nie są wykorzystywane do oceny Twojej wiarygodności, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, preferencji ani żadnych innych cech osobistych, które mogłyby stanowić podstawę takich decyzji. Dane z historii chatu będą później wykorzystane do ulepszania modelu, ale nie w czasie rzeczywistym. Dane te służą do realizacji bieżącej obsługi użytkownika tu oraz poprawy jakości usługi i wykrywania nadużyć w ramach istniejących funkcji systemu. Dane przekazywane podczas interakcji z asystentem AI, a więc informacje z treści rozmów, wpisywane pytania i odpowiedzi, mogą być wykorzystywane do trenowania sztucznej inteligencji.
- Dokładamy wszelkich starań aby zabezpieczyć bezpieczne przetwarzanie danych i stosujemy światowej klasy rozwiązania techniczne oraz regularne audyty systemów AI.
- Co do zasady nie korzystamy z usług dostawców mających siedzibę w państwach spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”). Może się jednak zdarzyć, że niektóre podmioty, z których usług korzystamy bezpośrednio lub pośrednio (np. dostawcy usług hostingowych), mają siedzibę poza EOG albo korzystają z podwykonawców zlokalizowanych poza EOG.
- W przypadku zaistnienia opisanej powyżej sytuacji przekazujemy Twoje dane osobowe poza EOG wyłącznie wtedy, gdy jest to niezbędne, oraz przy zapewnieniu odpowiedniego poziomu ochrony wymaganego przez RODO. W tym celu:
  - przekazujemy dane osobowe do państw, wobec których Komisja Europejska stwierdziła odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, lub
  - korzystamy z usług określonych dostawców, zawierając z nimi standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską (Standard Contractual Clauses), które wraz z dodatkowymi wymaganymi środkami bezpieczeństwa zapewniają poziom ochrony danych osobowych równoważny temu obowiązującemu w Unii Europejskiej

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania:** Czas niezbędny do prawidłowej realizacji usługi, a po tym okresie - nie dłużej, niż do upływu okresu przedawnienia roszczeń.

**Czas przechowywania informacji w formie załączników:** do 2 lat. Dane wykorzystywane do trenowania modelu AI (w formie zanonimizowanej lub pseudonimizowanej): przez czas niezbędny do realizacji tego celu, nie dłużej jednak niż przez okres uzasadniony technologicznym cyklem życia modelu.

## VI. INPOST PAY

### Cele i podstawy prawne przetwarzania:

Świadczenie usługi InPost Pay, w tym:

1. usługa polegająca na przeprowadzeniu procesu zakupu towarów lub usług w sklepie internetowym sprzedawcy współpracującego z nami (w ramach InPost Mobile),

**podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

2. usługa zapamiętywania danych klienta, takich jak dane adresowe i dane dotyczące płatności, oraz automatycznego uzupełniania tych danych w procesie zakupowym

**podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

3. usługa umożliwiająca klientom zapisywanie danych karty w ramach konta użytkownika w InPost Mobile

**podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

4. usługa realizacji płatności w ramach InPost Pay

**podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

5. marketing własnych produktów/usług i produktów/usług partnerów

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na marketingu własnych produktów lub usług Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO; zgoda na korzystanie z plików cookies i innych technologii – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

6. rozpatrywanie i obsługa reklamacji

**podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes Administratora polegający na rozpatrywaniu reklamacji dotyczących usług świadczonych przez InPost – art. 6 ust. 1 lit. c) lub f) RODO;

7. dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na dochodzeniu, ustalaniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO

### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne i kontaktowe, w szczególności: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy;
- dane dotyczące transakcji realizowanych za pomocą InPost Pay, w tym: informacje o koszyku i płatnościach, informacje o sklepie, w którym dokonałeś/dokonałaś zakupu;
- dane karty płatniczej;
- historia transakcji;
- dane marketingowe, w tym dane dotyczące sposobu korzystania przez użytkownika z urządzenia InPost Mobile lub przeglądarki internetowej.

### **Więcej informacji:**

W ramach InPost Mobile, jako kupujący, możesz korzystać z dodatkowej usługi umożliwiającej szybki proces zakupu w sklepie internetowym wybranego sprzedawcy współpracującego z nami, z wykorzystaniem danych zapisanych na Twoim koncie InPost Mobile, w tym danych identyfikacyjnych, danych dotyczących płatności i danych dotyczących dostawy. W takim przypadku administratorem danych przetwarzanych w związku z zawarciem i wykonaniem umowy sprzedaży jest sprzedawca.

Nie przechowujemy danych karty kredytowej kupującego, chyba że wybierzesz opcję ich zapisania w celu ułatwienia przyszłych płatności. W takim przypadku przechowujemy wyłącznie imię i nazwisko posiadacza karty, datę ważności karty, rodzaj karty i cztery ostatnie cyfry numeru karty. Nie przechowujemy kodów weryfikacyjnych karty kredytowej. Przekazujemy je w formie zaszyfrowanej wyłącznie wraz z numerem karty kredytowej w celu realizacji płatności przez operatora, działającego jako odrębny Administrator. Administratorem danych osobowych kupujących przetwarzanych w związku z procesem płatności jest Aion bank S.A., spółka akcyjna, oddział w Polsce.

W związku z obsługą procesu reklamacji Twoje dane osobowe mogą być ujawniane naszemu ubezpieczycielowi (towarzystwu ubezpieczeniowemu, z którym zawarliśmy umowę, np. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie), który działa jako odrębny administrator danych osobowych.

**Administrator:** InPost sp. z o.o.

**Okres przechowywania danych:** Czas niezbędny do prawidłowego wykonania celu, a po jego upływie – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa – w tym Kodeks cywilny – przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu terminu przedawnienia.

## **Załącznik A2 – Usługi świadczone we Francji**

Niniejszy punkt dotyczy następujących kategorii osób:

- **Nadawca:**
  - Każdy bezpośredni klient korzystający z usług i ofert Mondial Relay za pośrednictwem jej Kanałów Komunikacji (**‘Nadawca Bezpośredni’**); albo
  - Każda osoba, która nadaje przesyłkę za pośrednictwem bezpośredniego klienta Mondial Relay (w szczególności za pośrednictwem platform Vinted, Leboncoin itp.).
- **Odbiorca:** każda osoba, która otrzymuje przesyłkę, której doręczenie zostało powierzone Mondial Relay;
- **Gość:** każda osoba, która odwiedza nasze Kanały Komunikacji i z nich korzysta;
- **Potencjalny Klient:** każdy przedsiębiorca, z którym Mondial Relay nawiązuje kontakt w ramach swojej działalności handlowej;
- **Odwiedzający:** każda osoba odwiedzająca naszą aplikację lub stronę internetową.
- **Osoba Trzecia:** każda osoba, która może zostać zarejestrowana przez system monitoringu wizyjnego zainstalowany na naszych APM.

Terminy niezdefiniowane w niniejszym Załączniku mają znaczenie nadane im w Sekcji 4 Polityki Prywatności.

## I. APLIKACJA MONDIAL RELAY I WITRYNA INTERNETOWA MONDIAL RELAY

**APLIKACJA MONDIAL RELAY** – Jest to nasza aplikacja mobilna, z której możesz korzystać po utworzeniu Konta InPost.

Przez „**witrynę internetową Mondial Relay**” rozumiemy witrynę internetową [mondialrelay.fr](https://mondialrelay.fr).

Przez „**Kanały Komunikacji**” rozumiemy zarówno witrynę internetową Mondial Relay, jak i aplikację Mondial Relay

### A) Cele i podstawy prawne przetwarzania

#### 1. Analiza i funkcjonowanie

##### Cele i podstawy prawne przetwarzania:

- Analiza Twojej aktywności w **MONDIAL RELAY’S APP** w celach innych niż reklamowe, w tym w celach analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i rozwiązywania przypadków niezgodności z zasadami
- Opracowywanie statystyk i analiza kanałów komunikacji w celu oceny bezpieczeństwa i stabilności systemu.

- Dostosowanie aplikacji Mondial Relay i witryny internetowej Mondial Relay i/lub naszych sieci społecznościowych w celu zapewnienia odpowiedniego wyświetlania i zagwarantowania płynnej i bezpiecznej nawigacji.
- Zarządzanie rozmowami z Timo, chatbotem opartym na sztucznej inteligencji, przeznaczonym do udzielania informacji i odpowiedzi na zadawane przez Ciebie pytania.
- Obsługa wniosków w kontekście wykonywania przez Ciebie praw dotyczących Twoich danych osobowych.
- Zgodność z obowiązującymi przepisami prawnymi i regulacyjnymi lub dotyczącymi zgodności, w szczególności sprawozdania wymagane przez prawo lub wszelkie inne żądania organu sądowego

#### **Podstawa prawna przetwarzania:**

- uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników takich analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO; zgoda na dane lokalizacyjne i powiadomienia push – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- Obowiązek prawny, art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

#### **2. Marketing własny**

Opracowywanie statystyk i prowadzenie analiz marketingowych w celu zrozumienia sposobu korzystania z kanałów komunikacji i poprawy doświadczeń klientów.

Kontaktowanie się z potencjalnymi klientami za pośrednictwem różnych kanałów (telefon, e-mail, media społecznościowe, webinary, targi itp.)

#### **Podstawa prawna przetwarzania:**

- uzasadniony interes: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,
- lub zgoda: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

#### **3. Rozpatrywanie i obsługa skarg oraz sporów**

#### **Podstawa prawna przetwarzania:**

- obowiązek prawny lub uzasadniony interes Administratora polegający na rozpatrywaniu skarg – art. 6 ust. 1 lit. c) lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- umowa, jeśli ma zastosowanie, dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.

#### **4. Rozpatrywanie Twojego wniosku, jeżeli chcesz podjąć z nami współpracę**

Możesz skorzystać z naszych Kanałów Komunikacji, aby złożyć wniosek w celu podjęcia z nami współpracy, w szczególności:

- aby zostać punktem Point Relais®;
- aby udostępnić miejsce na APM;
- aby zostać jednym z naszych przewoźników;
- aby zostać jednym z naszych pracowników.

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes polegający na rozwijaniu naszej sieci i działalności gospodarczej: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

### **B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od sytuacji możemy zbierać następujące dane:

- Dane identyfikacyjne, w szczególności:
- **jeżeli jesteś osobą fizyczną** : tytuł, imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy oraz dane aplikacji, jeżeli mają zastosowanie;
- **jeżeli jesteś przedsiębiorcą** : oprócz danych osobowych zbieranych dla osób fizycznych możemy zbierać następujące dane osobowe: nazwa i branża Twojej firmy, geograficzny obszar działalności, Twoje stanowisko, adres pocztowy firmy, numer VAT, SIREN SIRET, link do strony internetowej firmy;
- Dane połączenia dotyczące korzystania z Kanałów Komunikacji: zbieramy dane przeglądania, które mogą identyfikować Twoje preferowane urządzenie (komputer, telefon, tablet). W takim przypadku możemy zbierać adres IP Twojego urządzenia, typ używanej przeglądarki i systemu operacyjnego, tożsamość dostawcy usług internetowych, identyfikator agenta, zewnętrzny identyfikator, liczbę wyświetlonych stron, czas spędzony na każdej stronie itp. Dane te służą z jednej strony zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania naszych Kanałów Komunikacji, w szczególności ich wydajności i bezpieczeństwa, a z drugiej strony analizie ich ruchu, w granicach i na warunkach określonych w niniejszej Polityce Prywatności.
- Dane lokalizacyjne: geograficzny obszar wyszukiwania Punktów Relais® lub APM oraz geolokalizacja

### **C) Administrator i okres przechowywania**

**Administrator:** Mondial Relay

**Okres przechowywania:**

Czas niezbędny do należytej realizacji celu, a następnie – nie dłużej niż okres przedawnienia roszczeń lub prawny okres przechowywania, który co do zasady wynosi do 10 lat. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## II. MARKETING COMMUNICATION

### A) Cele i podstawy prawne przetwarzania:

#### 1. Wysyłanie ofert i rekomendacji w ramach świadczenia usług

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu marketingu własnego wobec klientów – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### 2. Wysyłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty e-mail, powiadomień push, SMS-ów lub połączeń telefonicznych

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

#### 3. Prowadzenie działań marketingowych

za pośrednictwem komunikatów reklamowych, konkursów i losowań nagród, sponsoringu, ankiet, programów lojalnościowych i wszelkich działań promocyjnych.

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

#### 4. Dane z mediów społecznościowych

Przetwarzamy Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Takie dane są przetwarzane wyłącznie w związku z prowadzeniem profilu, w tym w celu informowania użytkowników o naszej działalności oraz promowania różnych wydarzeń, usług i produktów.

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

### B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?

W zależności od sytuacji możemy zbierać następujące dane:

- dane identyfikacyjne, w szczególności: numer telefonu i adres e-mail;
- informacje o interakcjach użytkownika;
- informacje o użytkowniku i jego przyzwyczajeniach (np. nawykach zakupowych).

### C) Administrator danych i okres przechowywania

**Administrator danych:** Mondial Relay

**Okres przechowywania:**

Przechowujemy Twoje dane osobowe zebrane na warunkach niniejszej sekcji do momentu, gdy poinformujesz nas, że nie chcesz już otrzymywać komunikatów marketingowych, lub do momentu, gdy przepisy prawa zobowiążą nas do ich usunięcia. W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeżeli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu okresu przedawnienia.

#### **D) Więcej informacji:**

Korzystamy z różnych form i kanałów komunikacji, tj. kontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem poczty e-mail, SMS-ów, połączeń telefonicznych i powiadomień push.

Wysłane przez nas treści obejmują m.in. oferty i rekomendacje dotyczące naszych usług lub towarów bądź usług lub towarów podmiotów trzecich, które mogą Cię zainteresować. Przygotowujemy te informacje za pomocą algorytmów analizujących sposób korzystania przez Ciebie z naszych usług, w tym przez analizę Twojej aktywności w aplikacjach mobilnych.

Zapisując się do newslettera wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości e-mail (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeżeli nie akceptujesz naszych działań marketingowych lub nie chcesz korzystać z wybranych form kontaktu z Tobą, skontaktuj się z nami, korzystając z danych kontaktowych podanych w sekcji 2.3 głównej części niniejszej Polityki Prywatności.

Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, które mogą obejmować:

- wyświetlanie treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom (reklama behawioralna), a także kierowanie do Ciebie komunikatów reklamowych na innych stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych (remarketing);
- wyświetlanie Ci treści marketingowych niedostosowanych do Twoich preferencji (reklama kontekstowa);
- wysyłanie informacji handlowych różnymi kanałami, w tym za pośrednictwem poczty e-mail (w tym w formie newslettera), SMS-ów/MMS-ów, powiadomień push lub telefonicznie, zawierających informacje o interesujących ofertach lub treściach dotyczących naszych produktów i usług, spółek z Grupy Integer.pl i podmiotów z nimi współpracujących;
- prowadzenie ankiet satysfakcji w celu lepszego poznania Ciebie i doskonalenia naszych usług.

Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingu własnych usług, w tym wysyłania informacji o ofertach, promocjach i nowościach dotyczących świadczonych usług oraz działań mających na celu promowanie naszych usług i marki. Podejmowane przez nas działania mogą również polegać na ponownym wyświetlaniu komunikatów reklamowych osobom korzystającym z aplikacji mobilnej, na stronach internetowych i platformach mediów

społecznościowych. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, w tym dane osobowe zbierane za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technologii, w celach marketingowych, w związku z kierowaniem reklam do użytkowników.

Na stronie internetowej Mondial Relay używamy plików cookies, aby ułatwić Ci korzystanie z naszych stron internetowych, np. w celu zapamiętania Twoich ustawień i preferencji oraz uproszczenia logowania na Twoje konto. Możesz wyrazić zgodę na używanie plików cookies (technicznie: zgoda na przechowywanie informacji na urządzeniu końcowym i uzyskiwanie informacji) za pośrednictwem tzw. baneru cookies wyświetlanego po otwarciu aplikacji mobilnej. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w naszej polityce cookies, dostępnej tutaj: [mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies](https://mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies).

Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.

#### **Łączenie informacji uzyskanych z różnych źródeł**

Jeżeli wyrazisz zgodę na marketing, będziemy korzystać z informacji zebranych na Twój temat, które uzyskaliśmy z różnych źródeł, tj. w związku z realizacją innych procesów (np. obsługą konta), i będziemy je wykorzystywać w celach marketingowych, realizując nasz uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Takie dane mogą być wykorzystywane do profilowania użytkowników.

Z danymi osobowymi, które zbieramy od Ciebie w aplikacji mobilnej, możemy łączyć dane uzyskane ze źródeł publicznych i od podmiotów trzecich:

- a) dane w postaci informacji technicznych i informacji wynikających ze sposobu korzystania, które uzyskaliśmy od dostawców usług analitycznych (np. Google Analytics);
- b) dane adresowe i kontaktowe związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, które uzyskaliśmy od dostawców informacji.

### **III. ŚWIADCZENIE USŁUG SPEDYCJI I TRANSPORTU**

#### **A) Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

##### **1. Świadczenie usług spedycyjnych i transportowych,**

##### **a) Jeżeli jesteś nadawcą lub odbiorcą:**

- ✓ Świadczenie usług transportowych i dostawczych.
- ✓ Informacje na temat śledzenia przesyłek.
- ✓ Powiadomienia o przybyciu przesyłki do Punktu Relais® i/lub APM.

##### **b) Jeżeli jesteś bezpośrednim nadawcą:**

- ✓ Zarządzanie sprzedażą usług i ofert Mondial Relay
  - ✓ Bezpieczna usługa płatnicza przy zakupie usług i ofert Mondial Relay na stronie internetowej Mondial Relay
  - ✓ Drukowanie i wysyłanie etykiet wysyłkowych za pośrednictwem strony internetowej Mondial Relay
  - ✓ Wybór i/lub wyszukiwanie docelowego Punktu Relais® i/lub APM na podstawie adresu lub geolokalizacji
  - ✓ Zarządzanie przesyłkami, zleceniami odbioru paczek do dostarczenia do Odbiorców oraz zwrotami do Nadawców, w szczególności w przypadku przesyłek nieodebranych
  - ✓ Zarządzanie niezapłaconymi rachunkami, sporami i postępowaniami sądowymi
  - ✓ Zarządzanie windykacją należności, w tym za pośrednictwem podmiotu trzeciego;
- c) Jeżeli jesteś przewoźnikiem:**
- ✓ wykonanie umowy przewozu,
  - ✓ monitorowanie odbioru i dostarczania przesyłek.

**Podstawa prawna przetwarzania:**

- umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO; w odniesieniu do danych osobowych przewoźników: uzasadniony interes polegający na ochronie naszego sprzętu, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

**2. Zarządzanie relacjami z klientami**

- a) Słuchanie i nagrywanie (nieautomatyczne) rozmów telefonicznych podczas połączeń z obsługą klienta w celu szkolenia naszego personelu i doskonalenia obsługi klienta;
- b) Zarządzanie relacjami z klientami, w tym zarządzanie call center i reagowanie na przesyłane do nas zapytania kontaktowe,
- c) Obsługa skarg klientów (spory i szkody), prowadzenie ankiet satysfakcji, uzgadnianie pozycji niedostarczonych i poszukiwanych, kierowanie spraw do rzecznika praw obywatelskich,
- d) Poprawa jakości usług poprzez ocenę próby kontaktów z klientami podczas połączeń przychodzących i wychodzących,
- e) Poprawa jakości usług poprzez wysyłanie ankiet i sond związanych z wysyłką przesyłek i świadczeniem usług,

- f) Chatbot i voicebot (agent konwersacyjny) Zarządzanie rozmowami Timo przeznaczonymi do udzielania informacji i odpowiedzi na Twoje pytania.

**Podstawa prawna przetwarzania:**

- obowiązek prawny – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
- zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- zgoda na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych – art. 9 ust. 2 lit. a) RODO;

uzasadniony interes oparty na doskonaleniu naszych procesów i jakości naszych usług, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

**B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od rodzaju umowy i użytego kanału zamawiania możemy zbierać następujące dane:

- a) imię i nazwisko nadawcy (w tym płatnika) oraz odbiorcy (adresata) przesyłki;
- b) adres nadawcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miasto);
- c) adres odbiorcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miasto) oraz informacje dotyczące dostawy;
- d) nowy adres dostawy przesyłki, jeżeli po nadaniu nadawca zleci nam dostarczenie jej pod nowy adres lub przed dostarczeniem przesyłki uzgodnimy z odbiorcą inny adres dostawy;
- e) adres e-mail nadawcy i odbiorcy przesyłki, przetwarzany w celu wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności informacji o aktualnym statusie dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- f) numer telefonu nadawcy i odbiorcy przesyłki do bezpośredniego kontaktu lub wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności kontakt w celu uzgodnienia innego miejsca dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- g) zawartość paczek w określonych przypadkach;
- h) w przypadku świadczenia usług na rzecz klientów firmowych (umowa B2B) lub dla firm przewozowych: dane dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej (nazwa firmy, adres działalności, dane kontaktowe, numer VAT, SIREN i SIRET), w tym dane osób kontaktowych lub uprawnionych do reprezentowania, oraz dane dotyczące współpracy z nami;

- i) dla firm transportowych: licencja transportowa, lista pracowników spoza UE i wszelkie inne dokumenty wymagane przez prawo, dane geolokalizacyjne z urządzeń PDA udostępnionych przewoźnikom, adres IP osób korzystających z naszych systemów; informacje uzyskane od Ciebie w toku postępowania reklamacyjnego i w toku postępowania likwidacyjnego (likwidacja szkód), jeżeli zdecydujesz się je przekazać, w tym nagrania rozmów telefonicznych z naszym Działem Obsługi Klienta, o ile takie nagrania są dokonywane,
- j) nagrania z monitoringu wizyjnego z naszych APM.

### **C) Administrator danych i okres przechowywania**

**Administrator danych:** Mondial Relay

#### **Okres przechowywania:**

Przez czas niezbędny do realizacji celu oraz przez okres dopuszczony przez prawo (który może wynosić do 10 lat). W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

#### **D) Więcej informacji:**

W związku z przetwarzaniem Twoich płatności Twoje dane będą przetwarzane przez odrębnego administratora, którym jest, w zależności od wybranej przez Ciebie metody płatności, ADYEN lub PAYPAL.

Jeżeli chcesz uzyskać więcej informacji na temat przetwarzania Twoich danych osobowych i/lub skorzystać ze swoich praw związanych z ochroną Twoich danych osobowych przetwarzanych przez tych dostawców usług, zapraszamy do bezpośredniego kontaktu z nimi, korzystając z poniższych linków i danych kontaktowych:

#### k) ADYEN:

Polityka prywatności: [adyen.com/privacy-policy](https://adyen.com/privacy-policy)

Dane kontaktowe IOD: [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)

#### l) PAYPAL:

Polityka prywatności: [paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full](https://paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full)

Dane kontaktowe IOD: <https://www.paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy> lub PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxembourg.\*\*\*

Jeżeli nadajesz przesyłkę z kraju innego niż Francja, Twoje dane będą przetwarzane przez naszą lokalną spółkę w kraju nadania, działającą jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych spółek podana jest w sekcji 1.2 i jest dostępna tutaj. Twoje dane będą również

przetwarzane przez naszych podwykonawców – firmy przewozowe, zgodnie z naszymi ścisłymi instrukcjami na podstawie art. 28 RODO.

#### **IV. JAK ZBIERAMY TWOJE DANE OSOBOWE?**

Mondial Relay może zbierać Twoje dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio, a także biernie gromadzić określone dane podczas przeglądania przez Ciebie naszych Kanatów Komunikacji.

##### **A) Zbieranie bezpośrednie**

###### **1. Za pośrednictwem naszych Kanatów Komunikacji:**

Zbieramy dane bezpośrednio od Ciebie, gdy podajesz informacje za pośrednictwem naszych Kanatów Komunikacji. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy zakładasz konto, kontaktujesz się z nami lub wypełniasz formularz.

Niektóre z wymaganych informacji mogą być obowiązkowe (zostaniesz o tym poinformowany w momencie ich zbierania przez gwiazdkę lub równoważny znak). Jeżeli nie podasz nam obowiązkowych informacji, nie będziesz mógł korzystać z naszych usług i ofert.

Informacje opcjonalne mają na celu pomóc nam lepiej Cię poznać lub zaproponować Ci inne usługi i/lub oferty. Jeżeli nie podasz informacji opcjonalnych, nadal będziesz mógł korzystać z naszych usług i ofert, ale pewne opcje personalizacji nie będą dostępne.

Jesteś odpowiedzialny za zapewnienie dokładności, kompletności i aktualności podawanych nam danych. Przekazanie jakichkolwiek niedokładnych, fałszywych lub niekompletnych danych może skutkować opóźnieniem lub niedostarczeniem przesyłki. Prosimy o informowanie nas o wszelkich zmianach dotyczących Twoich danych osobowych, które nastąpią w trakcie naszej współpracy.

###### **2. Z systemu monitoringu wizyjnego APM:**

Dla bezpieczeństwa towarów i osób bezpośrednio zbieramy obrazy Nadawców, Odbiorców i Osób Trzecich, którzy mogą wejść w pole widzenia kamer CCTV APM. Prosimy pamiętać, że dane z monitoringu wizyjnego nie będą powiązane z danymi Twojego konta.

##### **B) Zbieranie pośrednie**

###### **1. Od zewnętrznego podmiotu trzeciego:**

Pośrednio zbieramy Twoje dane osobowe, gdy otrzymujemy je od zewnętrznego podmiotu trzeciego (np. nadawców). Podmiot ten przetwarza już Twoje dane osobowe jako administrator danych w kontekście Twojej relacji z nim (na przykład w celu umożliwienia zakupu online), a następnie przekazuje je nam, aby umożliwić nam dostarczanie przesyłek.

W takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za przetwarzanie Twoich danych osobowych przez podmioty trzecie, z którymi masz niezależną relację, działające na wcześniejszym etapie. Ponosimy jednak odpowiedzialność za przetwarzanie Twoich danych

osobowych, które wykonujemy na podstawie danych zebranych przez te podmioty trzecie i przekazanych w celu realizacji usługi handlowej łączącej nas z owymi podmiotami trzecimi, w celu umożliwienia przewozu przesyłek.

## **2. W kontekście pozyskiwania klientów:**

Prowadzimy pozyskiwanie klientów i możemy pośrednio zbierać Twoje dane osobowe w ten sam sposób, za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu trzeciego lub za pośrednictwem innych kanałów (sieci społecznościowe, targi, wydarzenia, webinary).

### **C) Zbieranie bierne**

Ponadto informacje dotyczące korzystania przez Ciebie z naszych Kanałów Komunikacji są automatycznie zbierane, gdy korzystasz z ich funkcji. W tym celu używamy plików „cookies” do zbierania informacji o Tobie. Aby dowiedzieć się więcej o naszej polityce cookies, kliknij tutaj [[mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies](http://mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies)].

## **V. KOMU MOGĄ ZOSTAĆ UJAWNIONE TWOJE DANE OSOBOWE?**

Zobowiązujemy się do zachowania poufności Twoich danych osobowych i przestrzegania wszelkich wymogów prawnych dotyczących udostępniania i ujawniania Twoich danych. Co do zasady dostęp do Twoich danych mają wyłącznie te osoby i podmioty, które muszą uzyskać dostęp do Twoich danych, aby umożliwić nam realizację celów przetwarzania.

Zbierane przez nas informacje są przeznaczone dla naszych wewnętrznych działów (dział marketingu, dział IT, dział obsługi klienta, dział bezpieczeństwa itp.), które przetwarzają wyłącznie dane niezbędne do wykonywania ich zadań.

Twoje dane osobowe mogą być również przekazywane podmiotom trzecim, we Francji lub za granicą. W tym zakresie zapraszamy do zapoznania się z Sekcją 6 głównej części niniejszej Polityki Prywatności.

Nasi partnerzy będą mieli dostęp do Twoich informacji tylko w zakresie ściśle niezbędnym do wykonywania ich zadań i zobowiązują się nie wykorzystywać ich w żadnym innym celu niż ten, który określiliśmy.

## **Załącznik A3 – Usługi świadczone we Włoszech**

### **I. APLIKACJA MOBILNA (INPOST MOBILE)**

InPost Mobile– Jest to nasza aplikacja mobilna, z której możesz korzystać po utworzeniu Konta InPost.

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. analiza aktywności użytkownika w InPost Mobile w celach innych niż reklamowe, w tym w celach analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i rozwiązywania przypadków niezgodności z zasadami

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników takich analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO; marketing własny

2. rozpatrywanie i obsługa skarg

**Podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes administratora polegający na rozpatrywaniu skarg – art. 6 ust. 1 lit. c) lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

3. dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na dochodzeniu, ustalaniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy, numer identyfikacji podatkowej;
- dane marketingowe, w tym dane dotyczące sposobu korzystania przez Użytkownika z urządzeń InPost Mobile lub przeglądarki internetowej, adres IP, pliki cookies;
- dane marketingowe, w tym dane dotyczące sposobu korzystania przez Użytkownika z urządzeń InPost Mobile lub przeglądarki internetowej, w szczególności: kliknięcia i ruch na stronie internetowej, otwieranie powiadomień push (jeżeli wyraziłeś zgodę na ich otrzymywanie).
- dane lokalizacyjne

Do określania Twojej lokalizacji używamy różnych technologii, w tym adresu IP, GPS, punktów dostępu Wi-Fi i wież sieci komórkowej. Twoje dane lokalizacyjne pozwalają nam znaleźć i wyświetlić punkty InPost oraz Paczkomaty zlokalizowane w Twojej okolicy.

#### **Więcej informacji:**

##### **Administrator:**

Locker InPost Italia S.r.l.

##### **Okres przechowywania:**

Czas niezbędny do należytej realizacji powyższych celów jest następujący:

1. Maksymalnie 2 lata w celu analizy aktywności użytkownika w InPost Mobile w celach innych niż reklamowe, w tym w celach analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i rozwiązywania przypadków niezgodności z zasadami.
2. 10 lat, z zastrzeżeniem sprzeciwu i czasu niezbędnego do obrony prawnej, w celu rozpatrywania i obsługi skarg.

3. 10 lat, z zastrzeżeniem sprzeciwu i czasu niezbędnego do obrony prawnej, w celu dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami.

## II. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

### Cele i podstawy prawne przetwarzania:

1. wysyłanie ofert i rekomendacji w ramach świadczenia usług

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO

2. wysyłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty e-mail, powiadomień push, SMS-ów lub połączeń telefonicznych

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

### Jakie dane osobowe przetwarzamy?

- dane identyfikacyjne, w szczególności: numer telefonu i adres e-mail;
- informacje o interakcjach użytkownika;
- informacje o użytkowniku i jego przyzwyczajeniach (np. nawykach zakupowych).

### Więcej informacji:

Korzystamy z różnych form i kanałów komunikacji, tj. kontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem poczty e-mail, MMS/SMS, połączeń telefonicznych i powiadomień push. Wysyłane przez nas treści obejmują m.in. oferty i rekomendacje dotyczące naszych usług lub towarów bądź usług lub towarów podmiotów trzecich, które mogą Cię zainteresować. Przygotowujemy te informacje za pomocą algorytmów analizujących sposób korzystania przez Ciebie z naszych usług, w tym przez analizę Twojej aktywności w aplikacjach mobilnych.

Zapisując się do newslettera wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości e-mail (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeżeli nie akceptujesz naszych działań marketingowych lub nie chcesz korzystać z wybranych form kontaktu z Tobą, skontaktuj się z nami (dane kontaktowe znajdują się w **Części I, sekcja 2 powyżej** (“Kto przetwarza Twoje dane”, punkt 2.3).

### Administrator:

Locker InPost Italia S.r.l.

### Okres przechowywania:

Czas niezbędny do należytej realizacji celu wynosi do 24 miesięcy.

### Informacje dodatkowe

- Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, które mogą obejmować:

- a) wyświetlanie treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom (reklama behawioralna), a także kierowanie do Ciebie komunikatów reklamowych na innych stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych (remarketing);
  - b) wyświetlanie Ci treści marketingowych niedostosowanych do Twoich preferencji (reklama kontekstowa);
  - c) wysyłanie informacji handlowych różnymi kanałami, w tym za pośrednictwem poczty e-mail (w tym w formie newslettera), SMS-ów/MMS-ów, powiadomień push lub telefonicznie, zawierających informacje o interesujących ofertach lub treściach dotyczących naszych produktów i usług, spółek z Grupy Integer.pl i podmiotów z nimi współpracujących.
- W odniesieniu do działań, o których mowa w punkcie a) powyżej, działamy na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na prowadzeniu spersonalizowanych kampanii reklamowych, a w zakresie wymaganym przez prawo – na podstawie Twojej zgody.
  - W odniesieniu do działań, o których mowa w punkcie b) powyżej, działamy na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na zwiększaniu skali prowadzonych kampanii marketingowych.
  - W odniesieniu do działań, o których mowa w lit. c) powyżej, działamy na podstawie Twojej zgody na przesyłanie treści marketingowych na Twój adres e-mail, numer telefonu lub w formie powiadomień push (jeżeli taka funkcjonalność jest dostępna). Zgodę możesz wyrazić poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru w formularzu dostępnym na stronie internetowej lub w ustawieniach konta. Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.
  - Możemy wykorzystywać uzyskane od Ciebie dane do tworzenia Twojego profilu (profilu użytkownika). Oznacza to, że dzięki zautomatyzowanemu przetwarzaniu danych będziemy mogli przewidywać lub oceniać różne aspekty związane z Tobą, np. Twój wiek, płeć, zainteresowania, sytuację ekonomiczną, lokalizację. Pozwala nam to lepiej dopasowywać wyświetlane lub przekazywane treści do Twoich preferencji i zainteresowań, co umożliwi Ci korzystanie z lepszych ofert i zaoszczędzenie czasu. Przetwarzanie danych osobowych jest realizowane w związku z wykonywaniem naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na kierowaniu komunikatów marketingowych do osób zainteresowanych naszymi usługami i prowadzeniu spersonalizowanych kampanii marketingowych. W procesie wyświetlania Ci spersonalizowanych reklam uczestniczą również nasi zaufani partnerzy.
  - Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingu własnych usług, w tym wysyłania informacji o ofertach, promocjach i nowościach dotyczących świadczonych usług oraz działań mających na celu promowanie naszych usług i marki. Podejmowane przez nas działania mogą również polegać na ponownym wyświetlaniu komunikatów reklamowych osobom korzystającym z aplikacji mobilnej, na stronach internetowych i platformach

mediów społecznościowych. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje wówczas profilowanie użytkowników.

- Możemy przetwarzać dane osobowe użytkowników, w tym dane osobowe zbierane za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technologii, w celach marketingowych, w związku z kierowaniem reklam do użytkowników.
- Na naszych stronach internetowych stosujemy pliki cookies, aby ułatwić Ci korzystanie z nich, np. w celu zapamiętywania Twoich ustawień i preferencji oraz uproszczenia logowania na Twoje konto. W tym celu wykorzystujemy pliki cookies. Zgodę na stosowanie plików cookies (w sensie technicznym: zgodę na przechowywanie informacji w urządzeniu końcowym i uzyskiwanie do nich dostępu) możesz wyrazić za pośrednictwem tzw. baneru cookies, wyświetlanego po uruchomieniu aplikacji mobilnej. Więcej informacji na ten temat znajduje się w polityce plików cookies. Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.
- Przetwarzamy Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Takie dane są przetwarzane wyłącznie w związku z prowadzeniem profilu, w tym w celu informowania użytkowników o naszej działalności oraz promowania różnych wydarzeń, usług i produktów. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest nasz uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegający na promowaniu własnej marki.

#### **Łączenie informacji uzyskanych z różnych źródeł**

- Jeżeli wyrazisz zgodę na marketing, będziemy korzystać z informacji zebranych na Twój temat, które uzyskaliśmy z różnych źródeł, tj. w związku z realizacją innych procesów (np. obsługą konta), i będziemy je wykorzystywać w celach marketingowych, realizując nasz uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Takie dane mogą być wykorzystywane do profilowania użytkowników.
- Z danymi osobowymi, które zbieramy od Ciebie w aplikacji mobilnej, możemy łączyć dane uzyskane ze źródeł publicznych i od podmiotów trzecich:
  - a) dane w postaci informacji technicznych i informacji wynikających ze sposobu korzystania, które uzyskaliśmy od dostawców usług analitycznych (np. Google Analytics);
  - b) dane adresowe i kontaktowe związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, które uzyskaliśmy od dostawców informacji.
- W sytuacji opisanej w punkcie 4.3.1 powyżej celem przetwarzania jest: (1) wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), polegającego na wypełnieniu obowiązków prawnych związanych z zawarciem, realizacją i rozliczeniem umowy, w tym właściwą identyfikacją osób uprawnionych do reprezentowania i zaciągania zobowiązań po stronie wykonawcy w chwili podpisania umowy, dostawami, wystawieniem faktury VAT lub paragonu, dochodzeniem i obroną roszczeń, a także związanych z obowiązkiem prowadzenia ksiąg rachunkowych i rozliczeń podatkowych; (2) uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegający na prowadzeniu działań

zmierzających do zawarcia i realizacji umowy, prowadzeniu korespondencji i wymianie e-maili, kontaktach związanych z wdrożeniem i realizacją postanowień umownych.

### **III. USŁUGA CZATU**

Cel i podstawa prawna przetwarzania:

Świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez umożliwienie Użytkownikom dostępu do usługi czatu umożliwiającej komunikację z InPost w sprawach związanych z korzystaniem z usług.

**Podstawa prawna przetwarzania:** niezbędność do wykonania umowy – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- a) dane podane w treści wiadomości wysyłanych za pośrednictwem czatu,
- b) informacje niezbędne do obsługi zapytania lub wniosku złożonego przez Użytkownika,
- c) dane techniczne związane z korzystaniem z usługi (np. adres IP, data i godzina połączenia).

#### **Informacje dodatkowe**

Usługa czatu jest kanałem komunikacji umożliwiającym kontakt z InPost w celu uzyskania informacji, wsparcia lub wyjaśnień dotyczących usług.

Podawanie danych osobowych za pośrednictwem czatu jest dobrowolne; może być jednak konieczne do udzielenia odpowiedzi na zapytanie lub prawidłowej obsługi wniosku.

Prosimy Użytkowników o niepodawanie szczególnych kategorii danych osobowych za pośrednictwem czatu, chyba że jest to konieczne ze względu na charakter sprawy.

Dane osobowe podane za pośrednictwem czatu są wykorzystywane wyłącznie w celu obsługi zapytania Użytkownika i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usługi.

#### **Administrator**

Locker InPost Italia S.r.l.

#### **Okres przechowywania**

Dane osobowe są przetwarzane przez okres nie dłuższy niż 2 lata od daty interakcji, chyba że toczące się postępowanie prawne wymaga dłuższego okresu.

## Załącznik A4 – Usługi świadczone w Hiszpanii

### I. APLIKACJA MOBILNA (INPOST MOBILE)

InPost Mobile– Jest to nasza aplikacja mobilna, z której możesz korzystać po utworzeniu Konta InPost.

#### Cele i podstawy prawne przetwarzania:

1. analiza aktywności użytkownika w InPost Mobile w celach innych niż reklamowe, w tym w celach analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i rozwiązywania przypadków niezgodności z zasadami

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników takich analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda (powiadomienia push) – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

2. marketing własny

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników takich analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda (powiadomienia push) – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

3. rozpatrywanie i obsługa skarg

**Podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes administratora polegający na rozpatrywaniu skarg – art. 6 ust. 1 lit. c) lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

4. dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na dochodzeniu, ustalaniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### Jakie dane osobowe przetwarzamy?

- dane identyfikacyjne, w szczególności: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy, numer identyfikacji podatkowej;
- dane marketingowe, w tym dane dotyczące sposobu korzystania przez Użytkownika z urządzeń InPost Mobile lub przeglądarki internetowej, w szczególności: kliknięcia i ruch na stronie internetowej, otwieranie powiadomień push (jeżeli wyraziłeś zgodę na ich otrzymywanie).;
- identyfikatory urządzeń i inne identyfikatory online;
- dane lokalizacyjne

Do określania Twojej lokalizacji używamy różnych technologii, w tym adresu IP, GPS, punktów dostępu Wi-Fi i wież sieci komórkowej. Twoje dane lokalizacyjne pozwalają nam znaleźć i wyświetlić punkty InPost oraz Paczkomaty zlokalizowane w Twojej okolicy.

**Administrators:**

INPOST SPAIN S.L.U., MONDIAL RELAY SASU SUCURSAL EN ESPAÑA oraz SENDING TRANSPORTE Y COMUNICACION S.A.U.

**Okres przechowywania:**

Czas niezbędny do należytej realizacji celu, a następnie – nie dłużej niż okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. Dla uniknięcia wątpliwości, po tym okresie dane zostaną zablokowane na czas prawnie ustalony dla każdego przypadku zgodnie z obowiązującymi przepisami i LOPDGDD, a zatem okres ten może zostać przedłużony, jeżeli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu okresu przedawnienia.

## II. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

**Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. wysyłanie ofert i rekomendacji w ramach świadczenia usług

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu marketingu własnego wobec klientów – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

2. wysyłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty e-mail, powiadomień push, SMS-ów lub połączeń telefonicznych

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

**Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: numer telefonu i adres e-mail;
- informacje o interakcjach użytkownika;
- informacje o użytkowniku i jego przyzwyczajeniach (np. nawykach zakupowych).

**Więcej informacji:**

Stosujemy różne formy i kanały komunikacji, tj. kontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem poczty e-mail, MMS/SMS, połączeń telefonicznych oraz powiadomień push. Wysyłane przez nas treści obejmują m.in. oferty i rekomendacje dotyczące naszych usług lub towarów bądź usług lub towarów podmiotów trzecich, które mogą Cię zainteresować. Przygotowujemy te informacje za pomocą algorytmów analizujących sposób korzystania przez Ciebie z naszych usług, w tym przez analizę Twojej aktywności w aplikacjach mobilnych.

Zapisując się do newslettera wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości e-mail (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeżeli nie akceptujesz naszych działań marketingowych lub nie chcesz korzystać z wybranych form kontaktu z Tobą, skontaktuj się z nami (dane kontaktowe znajdują się w **Części I, sekcja 2 powyżej** (“Kto przetwarza Twoje dane”, punkt 2.3).

**Administrator:**

INPOST SPAIN S.L.U., MONDIAL RELAY SASU SUCURSAL EN ESPAÑA oraz SENDING TRANSPORTE Y COMUNICACION S.A.U.

**Okres przechowywania:**

Czas niezbędny do należytej realizacji celu, a następnie – nie dłużej niż okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. Dla uniknięcia wątpliwości, po tym okresie dane zostaną zablokowane na czas prawnie ustalony dla każdego przypadku zgodnie z obowiązującymi przepisami i LOPDGDD, a zatem okres ten może zostać przedłużony, jeżeli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu okresu przedawnienia.

**Informacje dodatkowe**

- Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, które mogą obejmować:
  - a) wyświetlanie treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom (reklama behawioralna), a także kierowanie do Ciebie komunikatów reklamowych na innych stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych (remarketing);
  - b) wyświetlanie Ci treści marketingowych niedostosowanych do Twoich preferencji (reklama kontekstowa);
  - c) wysyłanie informacji handlowych różnymi kanałami, w tym za pośrednictwem poczty e-mail (w tym w formie newslettera), SMS-ów/MMS-ów, powiadomień push lub telefonicznie, zawierających informacje o interesujących ofertach lub treściach dotyczących naszych produktów i usług, spółek z Grupy Integer.pl i podmiotów z nimi współpracujących.
- W odniesieniu do działań, o których mowa w punkcie a) powyżej, działamy na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na prowadzeniu spersonalizowanych kampanii reklamowych, a w zakresie wymaganym przez prawo – na podstawie Twojej zgody.
- W odniesieniu do działań, o których mowa w punkcie b) powyżej, działamy na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na zwiększaniu skali prowadzonych kampanii marketingowych.
- W odniesieniu do działań, o których mowa w lit. c) powyżej, działamy na podstawie Twojej zgody na przesyłanie treści marketingowych na Twój adres e-mail, numer telefonu lub w formie powiadomień push (jeżeli taka funkcjonalność jest dostępna). Zgodę możesz wyrazić poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru w formularzu dostępnym na stronie internetowej lub w ustawieniach konta. Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.

- Możemy wykorzystywać uzyskane od Ciebie dane do tworzenia Twojego profilu (profilu użytkownika). Oznacza to, że dzięki zautomatyzowanemu przetwarzaniu danych będziemy mogli przewidywać lub oceniać różne aspekty związane z Tobą, np. Twój wiek, płeć, zainteresowania, sytuację ekonomiczną, lokalizację. Pozwala nam to lepiej dopasowywać wyświetlane lub przekazywane treści do Twoich preferencji i zainteresowań, co umożliwi Ci korzystanie z lepszych ofert i zaoszczędzenie czasu. Przetwarzanie danych osobowych jest realizowane w związku z wykonywaniem naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na kierowaniu komunikatów marketingowych do osób zainteresowanych naszymi usługami i prowadzeniu spersonalizowanych kampanii marketingowych. W procesie wyświetlania Ci spersonalizowanych reklam uczestniczą również nasi zaufani partnerzy.
- Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingu własnych usług, w tym wysyłania informacji o ofertach, promocjach i nowościach dotyczących świadczonych usług oraz działań mających na celu promowanie naszych usług i marki. Podejmowane przez nas działania mogą również polegać na ponownym wyświetlaniu komunikatów reklamowych osobom korzystającym z aplikacji mobilnej, na stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje wówczas profilowanie użytkowników.
- Możemy przetwarzać dane osobowe użytkowników, w tym dane osobowe zbierane za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technologii, w celach marketingowych, w związku z kierowaniem reklam do użytkowników.
- Na naszych stronach internetowych stosujemy pliki cookies, aby ułatwić Ci korzystanie z nich, np. w celu zapamiętywania Twoich ustawień i preferencji oraz uproszczenia logowania na Twoje konto. W tym celu wykorzystujemy pliki cookies. Zgodę na stosowanie plików cookies (w sensie technicznym: zgodę na przechowywanie informacji w urządzeniu końcowym i uzyskiwanie do nich dostępu) możesz wyrazić za pośrednictwem tzw. baneru cookies, wyświetlanego po uruchomieniu aplikacji mobilnej. Więcej informacji na ten temat znajduje się w polityce plików cookies. Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.
- Przetwarzamy Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Takie dane są przetwarzane wyłącznie w związku z prowadzeniem profilu, w tym w celu informowania użytkowników o naszej działalności oraz promowania różnych wydarzeń, usług i produktów. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest nasz uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegający na promowaniu własnej marki.

#### **Łączenie informacji uzyskanych z różnych źródeł**

- Jeżeli wyrazisz zgodę na marketing, będziemy korzystać z informacji zebranych na Twój temat, które uzyskaliśmy z różnych źródeł, tj. w związku z realizacją innych procesów (np. obsługą konta), i będziemy je wykorzystywać w celach marketingowych, realizując nasz

uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Takie dane mogą być wykorzystywane do profilowania użytkowników.

- Z danymi osobowymi, które zbieramy od Ciebie w aplikacji mobilnej, możemy łączyć dane uzyskane ze źródeł publicznych i od podmiotów trzecich:
- dane w postaci informacji technicznych i informacji wynikających ze sposobu korzystania, które uzyskaliśmy od dostawców usług analitycznych (np. Google Analytics);
- dane adresowe i kontaktowe związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, które uzyskaliśmy od dostawców informacji, takich jak agencje wywiadowe gospodarczej i podmioty budujące bazy danych potencjalnych kontrahentów, oraz z publicznie dostępnych rejestrów (np. CEIDG).
- W sytuacji opisanej w punkcie 4.3.1 powyżej celem przetwarzania jest: (1) wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), polegającego na wypełnieniu obowiązków prawnych związanych z zawarciem, realizacją i rozliczeniem umowy, w tym właściwą identyfikacją osób uprawnionych do reprezentowania i zaciągania zobowiązań po stronie wykonawcy w chwili podpisania umowy, dostawami, wystawieniem faktury VAT lub paragonu, dochodzeniem i obroną roszczeń, a także związanych z obowiązkiem prowadzenia ksiąg rachunkowych i rozliczeń podatkowych; (2) uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegający na prowadzeniu działań zmierzających do zawarcia i realizacji umowy, prowadzeniu korespondencji i wymianie e-maili, kontaktach związanych z wdrożeniem i realizacją postanowień umownych.

## Załącznik A5 – Usługi świadczone w Portugalii

### I. APLIKACJA MOBILNA (INPOST MOBILE)

InPost Mobile– Jest to nasza aplikacja mobilna, z której możesz korzystać po utworzeniu Konta InPost.

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. analiza aktywności użytkownika w InPost Mobile w celach innych niż reklamowe, w tym w celach analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i rozwiązywania przypadków niezgodności z zasadami

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników takich analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda (powiadomienia push) – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

2. marketing własny

**podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników takich analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda (powiadomienia push) – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

### 3. rozpatrywanie i obsługa skarg

**Podstawa prawna przetwarzania:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes administratora polegający na rozpatrywaniu skarg – art. 6 ust. 1 lit. c) lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

### 4. dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na dochodzeniu, ustalaniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy, numer identyfikacji podatkowej;
- dane marketingowe, w tym dane dotyczące sposobu korzystania przez Użytkownika z urządzeń InPost Mobile lub przeglądarki internetowej, w szczególności: kliknięcia i ruch na stronie internetowej, otwieranie powiadomień push (jeżeli wyraziłeś zgodę na ich otrzymywanie). ;
- identyfikatory urządzeń i inne identyfikatory online;
- dane lokalizacyjne

Do określania Twojej lokalizacji używamy różnych technologii, w tym adresu IP, GPS, punktów dostępu Wi-Fi i wież sieci komórkowej. Twoje dane lokalizacyjne pozwalają nam znaleźć i wyświetlić punkty InPost oraz Paczkomaty zlokalizowane w Twojej okolicy.

#### **Administrator:**

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGALO  
okres przechowywania:

Czas niezbędny do należytej realizacji celu, a następnie – nie dłużej niż okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony, jeżeli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu okresu przedawnienia.

### **III. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA**

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

##### 1. wysyłanie ofert i rekomendacji w ramach świadczenia usług

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu marketingu własnego wobec klientów – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

##### 2. wysyłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty e-mail, powiadomień push, SMS-ów lub połączeń telefonicznych

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: numer telefonu i adres e-mail;

- informacje o interakcjach użytkownika;
- informacje o użytkowniku i jego przyzwyczajeniach (np. nawykach zakupowych).

#### **Więcej informacji:**

Stosujemy różne formy i kanały komunikacji, tj. kontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem poczty e-mail, MMS/SMS, połączeń telefonicznych oraz powiadomień push. Wysyłane przez nas treści obejmują m.in. oferty i rekomendacje dotyczące naszych usług lub towarów bądź usług lub towarów podmiotów trzecich, które mogą Cię zainteresować. Przygotowujemy te informacje za pomocą algorytmów analizujących sposób korzystania przez Ciebie z naszych usług, w tym przez analizę Twojej aktywności w aplikacjach mobilnych.

Zapisując się do newslettera wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości e-mail (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeżeli nie akceptujesz naszych działań marketingowych lub nie chcesz korzystać z wybranych form kontaktu z Tobą, skontaktuj się z nami (dane kontaktowe znajdują się w **Części I, sekcja 2 powyżej** (“Kto przetwarza Twoje dane”, punkt 2.3).

#### **Administrator:**

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL

#### **Retention period:**

Czas niezbędny do należytej realizacji celu, a następnie – nie dłużej niż okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony, jeżeli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu okresu przedawnienia.

#### **Informacje dodatkowe**

- Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, które mogą obejmować:
  - a) wyświetlanie treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom (reklama behawioralna), a także kierowanie do Ciebie komunikatów reklamowych na innych stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych (remarketing);
  - b) wyświetlanie Ci treści marketingowych niedostosowanych do Twoich preferencji (reklama kontekstowa);
  - c) wysyłanie informacji handlowych różnymi kanałami, w tym za pośrednictwem poczty e-mail (w tym w formie newslettera), SMS-ów/MMS-ów, powiadomień push lub telefonicznie, zawierających informacje o interesujących ofertach lub treściach dotyczących naszych produktów i usług, spółek z Grupy Integer.pl i podmiotów z nimi współpracujących.
- W odniesieniu do działań, o których mowa w punkcie a) powyżej, działamy na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na prowadzeniu

spersonalizowanych kampanii reklamowych, a w zakresie wymaganym przez prawo – na podstawie Twojej zgody.

- W odniesieniu do działań, o których mowa w punkcie b) powyżej, działamy na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na zwiększaniu skali prowadzonych kampanii marketingowych.
- W odniesieniu do działań, o których mowa w lit. c) powyżej, działamy na podstawie Twojej zgody na przesyłanie treści marketingowych na Twój adres e-mail, numer telefonu lub w formie powiadomień push (jeżeli taka funkcjonalność jest dostępna). Zgodę możesz wyrazić poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru w formularzu dostępnym na stronie internetowej lub w ustawieniach konta. Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.
- Możemy wykorzystywać uzyskane od Ciebie dane do tworzenia Twojego profilu (profilu użytkownika). Oznacza to, że dzięki zautomatyzowanemu przetwarzaniu danych będziemy mogli przewidywać lub oceniać różne aspekty związane z Tobą, np. Twój wiek, płeć, zainteresowania, sytuację ekonomiczną, lokalizację. Pozwala nam to lepiej dopasowywać wyświetlane lub przekazywane treści do Twoich preferencji i zainteresowań, co umożliwi Ci korzystanie z lepszych ofert i zaoszczędzenie czasu. Przetwarzanie danych osobowych jest realizowane w związku z wykonywaniem naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegającego na kierowaniu komunikatów marketingowych do osób zainteresowanych naszymi usługami i prowadzeniu spersonalizowanych kampanii marketingowych. W procesie wyświetlania Ci spersonalizowanych reklam uczestniczą również nasi zaufani partnerzy.
- Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingu własnych usług, w tym wysyłania informacji o ofertach, promocjach i nowościach dotyczących świadczonych usług oraz działań mających na celu promowanie naszych usług i marki. Podejmowane przez nas działania mogą również polegać na ponownym wyświetlaniu komunikatów reklamowych osobom korzystającym z aplikacji mobilnej, na stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje wówczas profilowanie użytkowników.
- Możemy przetwarzać dane osobowe użytkowników, w tym dane osobowe zbierane za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technologii, w celach marketingowych, w związku z kierowaniem reklam do użytkowników.
- Na naszych stronach internetowych stosujemy pliki cookies, aby ułatwić Ci korzystanie z nich, np. w celu zapamiętywania Twoich ustawień i preferencji oraz uproszczenia logowania na Twoje konto. W tym celu wykorzystujemy pliki cookies. Zgodę na stosowanie plików cookies (w sensie technicznym: zgodę na przechowywanie informacji w urządzeniu końcowym i uzyskiwanie do nich dostępu) możesz wyrazić za pośrednictwem tzw. baneru cookies, wyświetlanego po uruchomieniu aplikacji mobilnej. Więcej informacji na ten temat znajduje się w polityce plików cookies. Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym

momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.

- Przetwarzamy Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Takie dane są przetwarzane wyłącznie w związku z prowadzeniem profilu, w tym w celu informowania użytkowników o naszej działalności oraz promowania różnych wydarzeń, usług i produktów. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest nasz uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegający na promowaniu własnej marki.

#### **Łączenie informacji uzyskanych z różnych źródeł**

- Jeżeli wyrazisz zgodę na marketing, będziemy korzystać z informacji zebranych na Twój temat, które uzyskaliśmy z różnych źródeł, tj. w związku z realizacją innych procesów (np. obsługą konta), i będziemy je wykorzystywać w celach marketingowych, realizując nasz uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Takie dane mogą być wykorzystywane do profilowania użytkowników.
- Z danymi osobowymi, które zbieramy od Ciebie w aplikacji mobilnej, możemy łączyć dane uzyskane ze źródeł publicznych i od podmiotów trzecich:
  - a) dane w postaci informacji technicznych i informacji wynikających ze sposobu korzystania, które uzyskaliśmy od dostawców usług analitycznych (np. Google Analytics);
  - b) dane adresowe i kontaktowe związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, które uzyskaliśmy od dostawców informacji.
- W sytuacji opisanej w punkcie 4.3.1 powyżej celem przetwarzania jest: (1) wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), polegającego na realizacji obowiązków prawnych związanych z zawarciem, wykonywaniem i rozliczeniem umowy, w tym prawidłową identyfikacją osób uprawnionych do reprezentowania i zaciągania zobowiązań po stronie wykonawcy w chwili podpisania umowy, z dostawami, wystawieniem faktury VAT lub paragonu, dochodzeniem i obroną roszczeń, a także związanych z obowiązkiem prowadzenia ksiąg rachunkowych i rozliczeń podatkowych; (2) uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), polegający na prowadzeniu działań zmierzających do zawarcia i realizacji umowy, prowadzeniu korespondencji i wymianie e-maili oraz kontaktach związanych z wdrożeniem i realizacją postanowień umownych.

## **Załącznik A6 – Usługi świadczone w Wielkiej Brytanii**

### **I. APLIKACJA MOBILNA (INPOST UK)**

InPost UK – Jest to nasza aplikacja mobilna, z której możesz korzystać po utworzeniu Konta InPost.

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. analiza aktywności użytkownika w naszej aplikacji mobilnej w celach innych niż reklamowe, w tym w celach analitycznych i statystycznych oraz w celu wykrywania i

rozwiązywania przypadków niezgodności z naszymi Ogólnymi Warunkami Usług Konta InPost

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników takich analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

Na potrzeby analizy statystycznej, monitorowania i doskonalenia usług analizujemy informacje o tym, jak Użytkownicy uzyskują dostęp do naszej aplikacji mobilnej i z nią korzystają. Mogą one obejmować identyfikatory konta (np. ID Użytkownika, który jest losowym ciągiem cyfr i liter), dane urządzenia i dane techniczne, dane dotyczące korzystania z aplikacji i interakcji z nią oraz dane z dziennika systemowego lub dane zdarzeń. Możemy również monitorować dzienniki awarii lub żądania błędów. Wszędzie tam, gdzie jest to możliwe, analiza jest przeprowadzana z wykorzystaniem danych zagregowanych lub danych na poziomie statystycznym, a dane identyfikowalne są usuwane, anonimizowane lub agregowane.

#### 2. rozpatrywanie, obsługa i rozwiązywanie skarg

**Legal podstawa prawna przetwarzania:** (1) wykonanie umowy, gdy łączy nas bezpośrednia relacja umowna; (2) nasz uzasadniony interes, gdy między nami nie istnieje bezpośrednia umowa; lub (3) obowiązek prawny, w przypadkach gdy skargi dotyczą kwestii regulacyjnych – odpowiednio art. 6 ust. 1 lit. b), art. 6 ust. 1 lit. f) lub art. 6 ust. 1 lit. c) UK RODO.

#### 3. ustalanie, wykonywanie lub obrona roszczeń prawnych

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes administratora polegający na dochodzeniu, ustaleniu lub obronie przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO;

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy, informacje dotyczące dostawy, kod kreskowy/identyfikatory przesyłki oraz wszelkie inne dane osobowe, które zdecydujesz się nam przekazać przy składaniu skargi, zgłaszaniu zastrzeżenia lub dochodzeniu roszczenia (w tym dane szczególnych kategorii, jeżeli są istotne), a także wszelkie dodatkowe dane osobowe, których w uzasadniony sposób potrzebujemy do zbadania, udzielenia odpowiedzi lub dochodzenia lub obrony przed roszczeniem prawnym;

#### **Okres przechowywania:**

Dane osobowe przetwarzane w celu obsługi skarg oraz ustalania, wykonywania lub obrony roszczeń są przechowywane przez czas niezbędny do należytej realizacji tych celów, a następnie nie dłużej niż obowiązujący okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi

do 6 lat. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony, jeżeli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu okresu przedawnienia.

#### 4. Określanie Twojej lokalizacji w aplikacji

##### **Podstawa prawna przetwarzania**

consent – Article 6(1)(a) UK GDPR;

Twoje dane lokalizacyjne umożliwiają naszej aplikacji znalezienie i wyświetlenie sklepów InPost oraz Paczkomatów zlokalizowanych w Twojej okolicy. Pamiętaj, że będziemy określać Twoją lokalizację tylko wtedy, gdy na to zezwolisz i w zakresie, w jakim na to zezwolisz (np. ‘podczas korzystania z aplikacji’ lub jednorazowo). Możesz w dowolnym momencie uniemożliwić naszej aplikacji określanie Twojej lokalizacji, aktualizując uprawnienia lokalizacyjne w ustawieniach urządzenia.

##### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- Dane lokalizacyjne: GPS, punkty dostępu Wi-Fi i wieże sieci komórkowej

##### **Administrator:**

InPost UK

##### **Okres przechowywania:**

Dane lokalizacyjne są używane wyłącznie w czasie rzeczywistym w celu identyfikacji pobliskich Paczkomatów i sklepów InPost podczas korzystania z aplikacji. Nie przechowujemy tych informacji poza użytkowaniem w czasie rzeczywistym.

#### 5. Wdrażanie i używanie plików cookies

Pliki cookies to małe pliki tekstowe przechowywane na Twoim urządzeniu, które pomagają stronie internetowej rozpoznać Twoją przeglądarkę i zapamiętać określone informacje. Używamy plików cookies, które są ściśle niezbędne do działania i bezpieczeństwa naszej strony internetowej, takich jak te, które umożliwiają Ci zalogowanie się, utrzymanie sesji, ochronę konta i zapewnienie prawidłowego funkcjonowania strony internetowej. Możemy również używać analitycznych, marketingowych/reklamowych i wydajnościowych plików cookies oraz innych technologii śledzenia, aby lepiej rozumieć sposób korzystania z naszej strony internetowej, doskonalić nasze usługi i wspomagać nasze działania reklamowe. Są to nieobowiązkowe, opcjonalne pliki cookies. Więcej informacji można znaleźć w naszej Polityce cookies.

##### **Podstawa prawna przetwarzania:**

Pliki cookies ściśle niezbędne: Uzasadniony interes administratora w zakresie obsługi bezpiecznej i skutecznej aplikacji mobilnej oraz strony internetowej – art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO

Pliki cookies nieniezbędne (opcjonalne): zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) UK GDPR. W każdej chwili możesz odmówić stosowania plików cookies nieniezbędnych, a jeżeli wcześniej wyraziłeś/-aś zgodę na ich stosowanie i chcesz ją wycofać, możesz zarządzać swoimi preferencjami w

zakresie plików cookies za pośrednictwem baneru cookies lub sekcji „ustawienia cookies” na naszej stronie internetowej. Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność czynności podjętych przed jej wycofaniem.

### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od rodzaju wdrożonych plików cookies może to obejmować: dane urządzenia (takie jak typ urządzenia, typ przeglądarki, system operacyjny, adres IP); dane dotyczące korzystania z aplikacji lub strony internetowej (np. przeglądane strony lub ekrany, używane funkcje); dane sesji (długość sesji, czas trwania, częstotliwość); dane o awariach lub błędach (kody błędów, wskaźniki wydajności, diagnostyka); dane bezpieczeństwa (np. próby logowania, nietypowe wzorce użytkowania) i unikatowe identyfikatory (takie jak UUID, identyfikator instancji aplikacji, identyfikator urządzenia). Technologie marketingowe mogą również gromadzić dane o tym, w jaki sposób trafiłeś na naszą stronę lub aplikację, Twoich interakcjach z treściami i wnioskowanych zainteresowaniach.

### **Administrator:**

InPost UK

### **Okres przechowywania:**

Do momentu wygaśnięcia indywidualnego okresu ważności pliku cookies, zgodnie z opisem w naszej Polityce cookies, lub przez czas niezbędny do świadczenia zamówionej usługi. Przechowujemy nieobowiązkowe-technologie analityczne lub śledzące do momentu wycofania przez Ciebie zgody (jeżeli ma to zastosowanie), jeżeli nastąpi to przed normalnym terminem wygaśnięcia pliku cookies.

6. Wdrażanie powiadomień w aplikacji mobilnej związanych z realizacją usług

### **Podstawa prawna przetwarzania**

Przetwarzamy te dane na podstawie wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) UK RODO), gdy łączy nas bezpośrednia relacja umowna, a powiadomienia są niezbędne do dostarczania aktualizacji dotyczących dostawy lub powiązanych usług. Gdy nie istnieje bezpośrednia umowa, opieramy się na naszym uzasadnionym interesie (art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO) w zakresie zapewnienia rzetelnego i skutecznego dostarczania aktualizacji dotyczących dostawy oraz niezbędnych informacji-związanych z usługą.

### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

Używamy Twoich danych kontaktowych (takich jak imię i nazwisko, adres e-mail lub numer telefonu), identyfikatorów urządzenia (takich jak token urządzenia lub identyfikator instancji aplikacji) oraz informacji-związanych z dostawą potrzebnych do wystania powiadomienia (takich jak identyfikator przesyłki i status dostawy).

### **Administrator:**

InPost UK

### **Okres przechowywania**

Przechowujemy dane powiadomień tylko przez czas niezbędny do dostarczenia powiadomienia i obsługi Twojego konta w aplikacji.

#### 7. Obsługa czatu internetowego w aplikacji mobilnej

### **Podstawa prawna przetwarzania**

Przetwarzamy dane osobowe za pośrednictwem czatu internetowego na podstawie wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) UK RODO), gdy łączy nas bezpośrednia relacja umowna, a czat jest niezbędny do świadczenia wsparcia. Gdy nie istnieje bezpośrednia umowa, opieramy się na naszym uzasadnionym interesie (art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO) w zakresie oferowania obsługi klienta i rozwiązywania zapytań.

### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

Gdy korzystasz z funkcji czatu internetowego w naszej aplikacji, przetwarzamy dane osobowe potrzebne do udzielenia odpowiedzi na Twoje zapytanie, które mogą obejmować Twój kod-odbioru, adres e-mail, numer śledzenia przesyłki, imię i nazwisko, dane nadawcy lub odbiorcy oraz wszelkie informacje wpisane przez Ciebie na czacie dotyczące charakteru zapytania.

### **Okres przechowywania**

Przechowujemy transkrypcje czatu internetowego i powiązane dzienniki techniczne tylko przez czas niezbędny do obsługi Twojego zapytania oraz do wewnętrznych celów jakościowych, szkoleniowych lub audytowych, zazwyczaj do 24 miesięcy. Jeżeli czat dotyczy incydentu, skargi lub innej sprawy wymagającej dalszego dochodzenia, możemy go przechowywać zgodnie z naszymi standardowymi okresami przechowywania dla tych procesów, które zazwyczaj wynoszą do 6 lat.

#### 8. Angażowanie użytkowników na naszych platformach mediów społecznościowych

Przetwarzamy Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok). Takie dane są przetwarzane w związku z prowadzeniem profilu, angażowaniem się w komentarze i interakcje z Tobą oraz w celu informowania użytkowników o naszej działalności i promowania różnych wydarzeń, usług i produktów. Możemy również angażować się z Tobą na platformach mediów społecznościowych (np. X), gdy zdecydujesz się skontaktować publicznie lub za pośrednictwem wiadomości bezpośrednio z naszym zespołem obsługi klienta działającym w mediach społecznościowych.

## **Podstawa prawna przetwarzania**

Nasz uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) polegający na promowaniu własnej marki oraz odpowiadaniu na interakcje, zaangażowanie i zapytania klientów.

## **Jakie dane osobowe przetwarzamy**

Twoja nazwa użytkownika na platformach mediów społecznościowych (która może zawierać Twoje imię i nazwisko), charakter i treść Twoich interakcji, Twoje reakcje na nasze treści (np. polubienie, udostępnienie)

## **Okres przechowywania**

Kopie wszelkich interakcji z naszymi mediami społecznościowymi będziemy przechowywać przez czas niezbędny do właściwej realizacji tych celów, a następnie nie dłużej niż przez obowiązujący okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat.

Interakcje z nami na platformach mediów społecznościowych będą przechowywane przez czas, w którym dany wpis jest opublikowany na naszej stronie w mediach społecznościowych, lub do momentu usunięcia/cofnięcia tej interakcji przez Ciebie.

## **II. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA**

### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. Wyświetlanie ogólnych, niesegmentowanych ofert i promocji w aplikacji mobilnej InPost oraz na stronie internetowej (reklama kontekstowa).

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na promowaniu usług wśród istniejącej bazy użytkowników poprzez wyświetlanie niesegmentowanych, niespecyficznych treści marketingowych w aplikacji mobilnej InPost oraz na stronie internetowej InPost (art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO).

2. Wysyłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty elektronicznej, powiadomień push i/lub wiadomości SMS.

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) UK RODO;

### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- dane identyfikacyjne, w szczególności: numer telefonu i adres e-mail;
- preferencje marketingowe, w tym data i godzina udzielenia zgody.

### **Marketing bezpośredni – informacje dodatkowe:**

Do celów marketingu bezpośredniego InPost wykorzystuje różne formy i kanały komunikacji, takie jak poczta elektroniczna, SMS i powiadomienia push. Wysyłane przez nas treści obejmują

między innymi oferty, promocje i rekomendacje dotyczące towarów, usług lub inicjatyw InPost (w tym wspólnych inicjatyw z naszymi starannie dobranymi partnerami i sprzedawcami detalicznymi), które mogą Cię zainteresować.

Zapisując się do newslettera InPost UK, wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeśli przetwarzanie w celach marketingowych opiera się na Twojej zgodzie, jej udzielenie jest całkowicie dobrowolne i możesz ją wycofać w dowolnym momencie. Zgody marketingowe możesz łatwo zarządzać i zmieniać w ustawieniach aplikacji mobilnej InPost UK lub kontaktując się z InPost UK pod adresem [marketingpreferences@inpost.co.uk](mailto:marketingpreferences@inpost.co.uk). Jeśli otrzymujesz marketing bezpośredni drogą e-mail lub SMS, możesz zrezygnować z komunikatów marketingowych, klikając link „wypisz się” zawarty w danej korespondencji. Wycofanie zgody nie wpływa na ważność działań podjętych przed jej wycofaniem.

#### **Administrator:**

InPost UK

#### **Okres przechowywania:**

Przechowujemy dane związane z marketingiem do momentu wycofania przez Ciebie zgody lub rezygnacji z komunikatów marketingowych (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej). Jeśli dane zostały zagregowane lub zanonimizowane tak, że nie umożliwiają Twojej identyfikacji, możemy je przechowywać dłużej na potrzeby sprawozdawczości i analizy trendów. Jeśli nie wyraziłeś/wyraziłaś zgody lub ją wycofałeś/wycofałaś (rezygnacja), zachowamy zapis Twoich preferencji marketingowych, aby zapewnić, że nie będziesz w przyszłości otrzymywać od nas marketingu bezpośredniego, chyba że ponownie wyrazisz zgodę.

### 3. Profilowanie na potrzeby marketingu

#### **Podstawa prawna przetwarzania**

Przetwarzamy dane do celów profilowania na podstawie naszego uzasadnionego interesu polegającego na zrozumieniu sposobu korzystania z naszych usług oraz poprawie doświadczeń użytkowników (art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO).

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

Możemy wykorzystywać dane uzyskane od Ciebie do tworzenia Twojego „profilu” na potrzeby marketingowe. Oznacza to analizowanie informacji o sposobie korzystania przez Ciebie z naszych usług – takich jak częstotliwość korzystania z aplikacji lub paczkomatów, preferowana lokalizacja paczkomatu, historia przesyłek, miejsca, w których zazwyczaj odbierasz lub nadajesz paczki, oraz to, czy otrzymałeś/nadałeś przesyłkę w ciągu ostatnich 12 miesięcy – w celu zrozumienia Twoich preferencji, zainteresowań lub zachowań. Pomaga nam to dostosowywać i ulepszać nasze komunikaty, aby marketing był dla Ciebie bardziej trafny.

Profilowanie to nie obejmuje podejmowania decyzji wywierających na Ciebie istotny wpływ, a marketingu bezpośredniego nie wysyłamy bez Twojej ważnej zgody.

#### **Okres przechowywania**

Nie przechowujemy odrębnie informacji dotyczących profilowania. Profilowanie jest prowadzone z wykorzystaniem danych osobowych, które już posiadamy do innych celów, a dane te są przechowywane zgodnie z odpowiednimi okresami przechowywania dla tych celów. Żadne dodatkowe dane nie są gromadzone wyłącznie na potrzeby profilowania, a wyniki profilowania nie są przechowywane dłużej niż dane źródłowe, na których są oparte.

#### 4. Reklama na platformach mediów społecznościowych (retargeting)

#### **Podstawa prawna przetwarzania**

Przetwarzamy dane do celów reklamowych na platformach mediów społecznościowych (np. Facebook, Instagram, TikTok) na podstawie naszego uzasadnionego interesu polegającego na promowaniu naszych usług (art. 6 ust. 1 lit. f) UK RODO).

#### **Jakie dane osobowe przetwarzamy**

W ramach tej działalności przetwarzamy wyłącznie informacje ogólne, takie jak parametry grupy docelowej określone przez nas dla danej kampanii reklamowej (np. ogólna lokalizacja, zainteresowania lub przedziały wiekowe) oraz zagregowane dane o skuteczności kampanii na poziomie statystycznym dostarczone przez platformę. Nie udostępniamy Twoich danych osobowych platformom mediów społecznościowych w celach targetowania; platformy te wykorzystują informacje, które już posiadają o swoich użytkownikach, do określania, komu wyświetlać nasze reklamy. W dowolnym momencie możesz dostosować ustawienia reklam i personalizacji na swoich kontach w mediach społecznościowych.-

#### **Okres przechowywania**

Parametry grup docelowych reklam oraz dane o skuteczności kampanii przechowujemy wyłącznie przez czas niezbędny do planowania, przeglądu i optymalizacji naszych działań marketingowych, co zazwyczaj odpowiada czasowi trwania konkretnej kampanii reklamowej.

### **III. ŚWIADCZENIE USŁUG POCZTOWYCH I TRANSPORTOWYCH, W TYM USŁUG KURIERSKICH I USŁUG ŚWIADCZONYCH ZA POŚREDNICTWEM AUTOMATYCZNYCH MASZYN DO PACZEK (PACZKOMATÓW)**

#### **Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

1. świadczenie usług pocztowych i transportowych, w tym usług kurierskich i usług świadczonych za pośrednictwem Paczkomatu (APM)

**Podstawa prawna przetwarzania:** umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

## 2. **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- Identyfikator przesyłki / kod kreskowy;
- Czynności wykonane podczas korzystania z Paczkomatu (np. otwarcie skrytki, umieszczenie paczki, ukończenie procesu na ekranie);
- Nagrania z monitoringu wizyjnego (np. nagrania z monitoringu Paczkomatu, jeśli jest zainstalowany)
- imię i nazwisko nadawcy (w tym płatnika) oraz odbiorcy (adresata) przesyłki;
- adres nadawcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość);
- adres odbiorcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość);
- Lokalizacja Paczkomatu wybranego przez nadawcę i odbiorcę;
- adres e-mail nadawcy i odbiorcy przesyłki, przetwarzany w celu wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności informacji o bieżącym statusie dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki z odpowiedniej skrytki;
- numer telefonu nadawcy i odbiorcy przesyłki do bezpośredniego kontaktu lub wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności w celu uzgodnienia innego miejsca dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki z odpowiedniej skrytki;
- adres IP osób korzystających z naszych systemów.

## 3. Realizacja zamówień „Nadaj Paczkę” złożonych w aplikacji mobilnej

### **Podstawa prawna przetwarzania**

Wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) UK RODO)

### **Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

- Zawartość paczki i wartość przedmiotów (zgodnie z deklaracją nadawcy);
- Imię i nazwisko, numer telefonu komórkowego, adres e-mail, kod pocztowy i preferowana lokalizacja paczkomatu odbiorcy;
- Imię i nazwisko, numer telefonu komórkowego, adres e-mail, adres zamieszkania, adres zwrotny nadawcy;
- Potwierdzenie akceptacji regulaminu;
- Metoda płatności: np. Apple Pay lub dane karty płatniczej. Dane karty płatniczej są przetwarzane przez naszego zewnętrznego operatora płatności, Stripe, który działa jako niezależny administrator Twoich danych dotyczących karty płatniczej. Dane karty płatniczej nie są widoczne dla InPost podczas dokonywania płatności w aplikacji.

### **Okres przechowywania**

Nie przechowujemy danych karty płatniczej podczas dokonywania zakupów w naszej aplikacji. Historię dostaw paczek, w tym dane osobowe nadawcy i odbiorcy wymienione powyżej, będziemy przechowywać przez okres do 6 lat.

Jeśli nadajesz przesyłkę z Wielkiej Brytanii do innego kraju, Twoje dane będą przetwarzane przez naszego partnera – firmę kurierską – w kraju przeznaczenia, działającą jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych podmiotów jest dostępna tutaj.

Jeśli nadajesz przesyłkę z kraju innego niż Wielka Brytania, Twoje dane będą przetwarzane przez nasze lokalne przedsiębiorstwo w kraju nadania, działające jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych spółek jest podana w pkt 1.2 i dostępna tutaj. Twoje dane będą również przetwarzane przez naszego partnera – firmę kurierską – w kraju przeznaczenia, która również działa jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych podmiotów jest dostępna tutaj.

**Administrator:**

InPost UK

**Okres przechowywania:**

Czas niezbędny do właściwej realizacji celu, a po upływie tego okresu – nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń, który co do zasady wynosi do 6 lat. W wyjątkowych przypadkach okres ten może ulec przedłużeniu, jeśli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu przedawnienia.

## Załącznik A7 – Usługi świadczone w Belgii

Kategorie osób objętych niniejszą sekcją są następujące:

**„Odbiorca”:**

Każda osoba otrzymująca przesyłkę, której dostarczenie zostało powierzone Mondial Relay.

**„Nadawca”:**

- Każdy bezpośredni klient korzystający z usług i ofert Mondial Relay na belgijskiej stronie internetowej („**Nadawca Bezpośredni**”);
- Każda osoba nadająca przesyłkę za pośrednictwem bezpośredniego klienta Mondial Relay (w szczególności za pośrednictwem platform Vinted, Leboncoin itp.).

**« Potencjalny Klient »:**

Każdy przedsiębiorca, z którym Mondial Relay nawiązuje kontakt w ramach swojej działalności handlowej.

**„Odwiedzający”:**

Każda osoba odwiedzająca i korzystająca z belgijskiej strony internetowej.

**„Osoby Trzecie”:**

Każda osoba mogąca zostać utrwalona przez system monitoringu wizyjnego zainstalowany na naszych Paczkomatach.

Terminy niezdefiniowane w niniejszym Załączniku mają znaczenie nadane im w Rozdziale 4 Polityki Prywatności.

## I. BELGIJSKA STRONA INTERNETOWA

### Belgijska strona internetowa

Oznacza stronę [mondialrelay.be](https://mondialrelay.be).

#### A) Cele i podstawy prawne przetwarzania

##### 1. Analiza i działanie

- Gromadzenie statystyk i analiza belgijskiej strony internetowej w celu oceny bezpieczeństwa i stabilności systemu.
- Dostosowanie belgijskiej strony internetowej i/lub naszych mediów społecznościowych w celu zapewnienia odpowiedniego wyświetlania oraz płynnej i bezpiecznej nawigacji.
- Zarządzanie rozmowami przez Timo – chatbota wykorzystującego sztuczną inteligencję do udzielania informacji i odpowiedzi na zadawane pytania.
- Obsługa wniosków dotyczących wykonywania Twoich praw.
- Przestrzeganie obowiązków prawnych i regulacyjnych, w tym sprawozdań wymaganych przez prawo lub wszelkich żądań organu sądowego.

#### Podstawa prawna:

- Uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO)
- Zgoda na dane dotyczące lokalizacji i powiadomienia push. Art. 6 ust. 1 lit. a) RODO
- Obowiązek prawny: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

##### 2. Marketing własny

#### Cele i podstawy prawne:

- Opracowywanie statystyk i analiz marketingowych w celu zrozumienia sposobu korzystania z kanałów komunikacji oraz poprawy doświadczeń klientów.
- Kontaktujemy się z potencjalnymi klientami różnymi kanałami (telefon, e-mail, media społecznościowe, webinary, targi itp.)

#### Podstawa prawna:

- uzasadniony interes: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,

- lub zgoda: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

### 3. Obsługa reklamacji i sporów

#### Podstawa prawna:

- obowiązek prawny: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO
- lub uzasadniony interes na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,
- umowa – jeśli ma zastosowanie: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.

### 4. Rozpatrywanie Twoich zgłoszeń, jeśli chcesz z nami współpracować

Możesz skorzystać z belgijskiej strony internetowej, aby złożyć wniosek o nawiązanie z nami współpracy, a w szczególności:

- aby zostać Punktem Relay<sup>®</sup>,
- aby zainstalować u siebie Paczkomat,
- aby zostać jednym z naszych przewoźników,
- aby zostać jednym z naszych pracowników.

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes polegający na rozwijaniu naszej sieci i działalności: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

#### B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?

W zależności od Twojej sytuacji możemy gromadzić następujące dane osobowe:

- Dane identyfikacyjne :
  - **Jeśli jesteś osobą fizyczną:** tytuł, imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy, dane dotyczące zgłoszenia (jeśli dotyczy).
  - **Jeśli jesteś przedsiębiorcą:** oprócz danych osobowych gromadzonych od osób fizycznych możemy gromadzić następujące dane: nazwa i sektor działalności Twojej firmy, obszar geograficzny jej działalności, Twoja funkcja, adres pocztowy firmy, numer faksu, numer NIP, numery SIREN/SIRET, link do strony internetowej Twojej firmy.
- Dane połączenia dotyczące korzystania przez Ciebie z belgijskiej strony internetowej: gromadzimy dane dotyczące przeglądania, które mogą identyfikować Twoje preferowane urządzenie (komputer, telefon, tablet). W tym przypadku możemy gromadzić adres IP Twojego urządzenia, rodzaj używanej przeglądarki i systemu operacyjnego, tożsamość Twojego dostawcy usług internetowych, identyfikator agenta, zewnętrzny identyfikator, liczbę wyświetlonych stron, czas spędzony na każdej stronie

itp. Dane te służą z jednej strony do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania belgijskiej strony internetowej, a z drugiej strony do analizy jej ruchu, w granicach i na warunkach określonych w niniejszej Polityce Prywatności.

- Dane lokalizacyjne: geograficzny obszar wyszukiwania Punktów Relay® lub Paczkomatów, geolokalizacja.

### **C) Administrator i okres przechowywania**

#### **Administrator danych**

Mondial Relay

#### **Okres przechowywania**

Czas niezbędny do realizacji celu oraz przez prawnie dozwolony okres (do 10 lat). W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony na warunkach dopuszczalnych prawem.

## **II. KOMUNIKACJA HANDLOWA**

### **a) Cele i podstawy prawne przetwarzania**

#### **1. Wsyłanie ofert handlowych i rekomendacji**

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu własnych działań marketingowych wobec klientów – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### **2. Wsyłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty e-mail, SMS lub połączeń telefonicznych**

**Podstawa prawna:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

#### **3. Realizacja działań marketingowych**

za pośrednictwem komunikatów reklamowych, konkursów, loterii, sponsoringu, ankiet, programów lojalnościowych i wszelkich działań promocyjnych.

**Podstawa prawna:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

#### **4. Dane z mediów społecznościowych**

Możemy również przetwarzać Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dane te są przetwarzane wyłącznie w celu zarządzania profilem, a w szczególności w celu informowania Cię o naszej działalności oraz promowania różnych wydarzeń, usług i produktów.

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

### **b) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od Twojej sytuacji możemy przetwarzać następujące dane osobowe:

- Dane identyfikacyjne: numer telefonu, adres e-mail.
- Informacje o Twoich interakcjach z użytkownikami.
- Informacje o Twoich nawykach (np. nawykach zakupowych).

**c) Administrator i okres przechowywania**

**Administrator danych:** Mondial Relay

**Okres przechowywania:**

Dane osobowe zgromadzone w ramach niniejszej sekcji przechowujemy do momentu, gdy poinformujesz nas, że nie chcesz już otrzymywać komunikatów marketingowych, lub do momentu, gdy prawo będzie wymagało ich usunięcia. W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu przedawnienia.

**d) Informacje dodatkowe**

Kontaktujemy się z Tobą różnymi metodami i kanałami komunikacji, w tym za pośrednictwem poczty e-mail, wiadomości SMS i połączeń telefonicznych.

Wysyłane przez nas treści obejmują między innymi oferty i rekomendacje dotyczące naszych usług lub produktów albo usług lub produktów podmiotów trzecich, które mogą Cię zainteresować. Przetwarzamy te informacje przy użyciu algorytmów analizujących sposób korzystania przez Ciebie z naszych usług.

Zapisując się do naszego newslettera, wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeśli nie zgadzasz się z naszymi działaniami marketingowymi lub nie chcesz, abyśmy korzystali z określonych środków komunikacji z Tobą, prosimy o kontakt za pośrednictwem danych kontaktowych podanych w pkt 2.3 głównej treści niniejszej Polityki Prywatności.

Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, które mogą obejmować:

- a) wyświetlanie treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom (reklama behawioralna) oraz wysyłanie do Ciebie komunikatów reklamowych na innych stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych (remarketing);
- b) wyświetlanie treści marketingowych niedostosowanych do Twoich preferencji (reklama kontekstowa);

- c) wysyłanie informacji handlowych różnymi kanałami, w tym drogą e-mail (w tym w formie newslettera), SMS/MMS, powiadomień push lub telefonicznie, zawierających informacje o interesujących ofertach lub treściach dotyczących naszych produktów i usług, spółek grupy Integer.pl oraz podmiotów współpracujących z tymi spółkami;
- d) prowadzenie ankiet satysfakcji w celu lepszego poznania Ciebie i doskonalenia naszych usług.

Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingu własnych usług, w tym w celu przesyłania Ci informacji o ofertach, promocjach i nowościach dotyczących świadczonych usług, a także w związku z działaniami promującymi nasze usługi i markę. Nasze działania mogą obejmować również wyświetlanie Ci reklam na stronach internetowych i w mediach społecznościowych. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, w tym zebrane za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technologii, w celach marketingowych, w tym w celu wyświetlania ukierunkowanych reklam.

Na belgijskiej stronie internetowej używamy plików cookies, aby ułatwić Ci nawigację, na przykład w celu zapamiętania Twoich ustawień i preferencji oraz uproszczenia logowania na konto. Więcej informacji na ten temat znajdziesz w naszej Polityce Cookies, dostępnej pod adresem: [mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies](https://mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies). Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a takie wycofanie nie wpływa na ważność jakichkolwiek działań podjętych przed jej udzieleniem.

#### **Łączenie informacji z różnych źródeł**

Jeśli wyrazisz zgodę na cele marketingowe, będziemy wykorzystywać informacje o Tobie zgromadzone z różnych źródeł, tj. w kontekście realizacji innych procesów (np. zarządzania kontem), i będziemy je wykorzystywać do celów marketingowych w ramach naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Dane te mogą być wykorzystywane do tworzenia profili użytkowników.

### **III. ŚWIADCZENIE USŁUG SPEDYCJI TOWAROWEJ**

#### **A) Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

##### **1. Usługi wysyłki i transportu**

###### **a) Jeśli jesteś nadawcą lub odbiorcą:**

- Świadczenie usług transportowych i wysyłkowych.
- Informacje dotyczące śledzenia przesyłki.
- Powiadomienia o dotarciu paczki do Punktu Relay® lub Paczkomatu.

###### **b) Jeśli jesteś nadawcą, bezpośrednim klientem Mondial Relay:**

- Zarządzanie sprzedażą usług i ofert Mondial Relay
- Bezpieczna usługa płatności za zakup usług i ofert Mondial Relay na belgijskiej stronie internetowej,
- Drukowanie i wysyłanie etykiet wysyłkowych za pośrednictwem belgijskiej strony internetowej,
- Wybór i/lub wyszukiwanie docelowego Punktu Relay® i/lub Paczkomatu na podstawie adresu lub geolokalizacji
- Zarządzanie przesyłkami, wnioskami o odbiór paczek przeznaczonych do doręczenia Odbiorcom oraz zwrotami do Nadawców, w szczególności w przypadku nieodebranych paczek
- Zarządzanie niezapłaconymi fakturami, obsługa sporów i postępowań sądowych
- Zarządzanie windykacją należności, w tym za pośrednictwem podmiotu trzeciego.

**c) Jeśli jesteś przewoźnikiem:**

- Wykonanie umowy przewozu,
- Monitorowanie odbioru i dostarczania paczek.

**Podstawa prawna:**

- Umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO,
- w odniesieniu do danych osobowych Przewoźnika: uzasadniony interes polegający na ochronie naszego mienia – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

**2. Zarządzanie relacjami z klientami:**

- Odsłuchiwanie i nagrywanie (niesystematyczne) rozmów telefonicznych podczas obsługi klienta w celu szkolenia pracowników i poprawy jakości obsługi klienta;
- Zarządzanie relacjami z klientami, w tym obsługa centrum kontaktu i odpowiadanie na Twoje prośby o kontakt,
- Rozpatrywanie reklamacji (sporów i szkód), przeprowadzanie ankiet satysfakcji, weryfikacja niedostarczonych i poszukiwanych paczek, przekazywanie akt do mediatora,
- Poprawa jakości obsługi klienta poprzez ocenę próby kontaktów z klientami podczas połączeń przychodzących i wychodzących,
- Poprawa jakości usług poprzez wysyłanie ankiet i sondaży dotyczących nadawania paczek i realizacji usług,

- Chatbot i voicebot (chatboty): zarządzanie rozmowami przez Timo, zaprojektowane w celu udzielania informacji i odpowiedzi na Twoje pytania.

#### **Podstawy prawne:**

- obowiązek prawny – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
- zgoda: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- zgoda na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych – art. 9 ust. 2 lit. a) RODO;
- uzasadniony interes polegający na doskonaleniu naszych procesów i jakości świadczonych usług – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

#### **B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od rodzaju umowy i zastosowanego kanału zamówień możemy gromadzić następujące dane:

- imię i nazwisko nadawcy (w tym płatnika) i odbiorcy przesyłki;
- adres nadawcy (ulica, numer budynku, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość);
- adres odbiorcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość) wraz z informacjami o dostawie;
- nowy adres dostawy przesyłki, jeżeli po nadaniu nadawca wystąpi do nas z wnioskiem o dostarczenie jej pod nowy adres lub jeżeli przed dostarczeniem przesyłki uzgodnimy z odbiorcą inny adres dostawy;
- adres e-mail nadawcy i odbiorcy przesyłki, przetwarzany w celu wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w tym informacji o bieżącym statusie dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- numer telefonu nadawcy i odbiorcy przesyłki, w celu bezpośredniego kontaktu lub wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności w celu uzgodnienia alternatywnego miejsca dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- zawartość paczek w niektórych przypadkach;
- jeżeli usługi są świadczone dla przedsiębiorców (umowa B2B) lub dla firm transportowych – dane dotyczące prowadzonej działalności (nazwa firmy, adres prowadzenia działalności, dane kontaktowe, numer NIP, numery SIREN i SIRET), w tym dane osób kontaktowych lub osób upoważnionych do reprezentowania firmy, a także dane dotyczące naszej współpracy;

- dla firm transportowych: licencja transportowa, lista pracowników spoza UE i inne dokumenty wymagane przez prawo, dane geolokalizacyjne terminali PDA udostępnionych przewoźnikom,
- adres IP osób korzystających z naszych systemów; informacje uzyskane od Ciebie w związku z procedurą składania reklamacji i procedurą rozpatrywania roszczeń (likwidacji strat), jeśli zdecydujesz się je podać, w tym nagrania rozmów telefonicznych z naszą obsługą klienta, gdy takie nagrania są sporządzane,
- nagrania z monitoringu wizyjnego naszych Paczkomatów.

### **C) Administrator danych i okres przechowywania**

**Administrator danych:** Mondial Relay

#### **Okres przechowywania:**

Czas niezbędny do realizacji celu oraz przez prawnie dozwolony okres (do 10 lat). W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony na warunkach dopuszczalnych prawem.

### **D) Informacje dodatkowe**

W ramach przetwarzania Twoich płatności Twoje dane będą przetwarzane przez odrębnego administratora, którym jest – w zależności od wybranej metody płatności – ADYEN lub PayPal.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o przetwarzaniu Twoich danych osobowych i/lub skorzystać z przysługujących Ci praw związanych z ochroną danych osobowych przetwarzanych przez tych dostawców, zachęcamy do bezpośredniego kontaktu z nimi za pośrednictwem poniższych linków i danych kontaktowych:

- ADYEN:

- Polityka prywatności: [adyen.com/privacy-policy](https://adyen.com/privacy-policy)
- Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)

- PayPal:

- Polityka prywatności:

[paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full](https://paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full)

- Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych:

[paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy](https://paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy) lub

PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,

22-24 Boulevard Royal

L-2449, Luksemburg.

Jeśli nadajesz przesyłkę z kraju innego niż Belgia, Twoje dane będą przetwarzane przez nasze lokalne przedsiębiorstwo w kraju nadania, działające jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych spółek znajduje się w pkt 1.2 i jest dostępna tutaj. Twoje dane będą również przetwarzane przez naszych podwykonawców – firmy transportowe przewożące Twoje paczki – zgodnie z naszymi ścisłymi instrukcjami na podstawie art. 28 RODO.

#### **IV. W JAKI SPOSÓB GROMADZIMY TWOJE DANE OSOBOWE?**

Możemy gromadzić Twoje dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio, a także biernie zbierać określone dane, gdy przeglądasz belgijską stronę internetową.

##### **A) Gromadzenie bezpośrednie**

###### **1. Za pośrednictwem belgijskiej strony internetowej:**

Zbieramy dane bezpośrednio od Ciebie, gdy podajesz informacje za pośrednictwem belgijskiej strony internetowej. Ma to miejsce w szczególności w przypadku tworzenia konta, kontaktu z nami lub wypełniania formularza.

Niektóre z wymaganych informacji mogą być obowiązkowe (zostaną oznaczone gwiazdką lub równoważnym symbolem w momencie gromadzenia). Jeśli nie podasz informacji obowiązkowych, nie będziesz mógł/mogła korzystać z naszych usług i ofert.

Informacje opcjonalne służą temu, abyśmy mogli lepiej Cię poznać lub zapewnić Ci inne usługi i/lub oferty. Jeśli nie podasz informacji opcjonalnych, nadal będziesz mógł/mogła korzystać z naszych usług i ofert, jednak pewne opcje personalizacji będą niedostępne.

Jesteś odpowiedzialny/odpowiedzialna za zapewnienie, że przekazywane przez Ciebie dane są dokładne, kompletne i aktualne. Przekazanie nieprawdopodobnych, fałszywych lub niekompletnych danych może skutkować opóźnieniem lub niedostarczeniem paczki. Zachęcamy do informowania nas o wszelkich zmianach w Twoich danych osobowych.

###### **2. Za pośrednictwem systemu monitoringu wizyjnego Paczkomatów:**

W celu zapewnienia bezpieczeństwa mienia i osób bezpośrednio zbieramy wizerunki nadawców, odbiorców i osób trzecich, które mogą znaleźć się w polu widzenia kamer monitoringu wizyjnego Paczkomatów.

Informujemy, że dane z monitoringu wizyjnego nie będą powiązane z danymi na Twoim koncie klienta.

##### **B) Gromadzenie pośrednie**

###### **1. Za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu trzeciego:**

Pośrednio gromadzimy Twoje dane osobowe, gdy dostarcza je nam zewnętrzny podmiot trzeci (np. nadawcy). Ten podmiot trzeci przetwarza już Twoje dane jako administrator danych w kontekście swojej relacji z Tobą (np. w celu umożliwienia zakupu online), a następnie przekazuje je nam w celu umożliwienia dostarczenia paczek.

W takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za przetwarzanie Twoich danych osobowych przez podmioty trzecie, z którymi łączy Cię niezależna, wcześniejsza relacja. Ponosimy jednak odpowiedzialność za przetwarzanie Twoich danych osobowych, które prowadzimy na podstawie danych zebranych przez te podmioty trzecie i przekazanych w celu wykonania usługi handlowej łączącej nas z ww. podmiotami trzecimi, w celu umożliwienia transportu paczek.

## 2. W ramach prospektingu handlowego:

Prowadzimy działania prospektingowe i możemy w ten sam sposób pośrednio zbierać Twoje dane, za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu trzeciego lub innymi kanałami (sieci społecznościowe, targi, wydarzenia, webinary).

### C) Gromadzenie bierne

Ponadto informacje o korzystaniu przez Ciebie z naszych kanałów komunikacji są automatycznie gromadzone, gdy wchodzisz w interakcję z ich funkcjami. W tym celu używamy „plików cookies” do zbierania informacji o Tobie. Aby dowiedzieć się więcej o naszej polityce cookies, kliknij tutaj: [mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies](https://mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies)

## V. KOMU MOGĄ BYĆ UJAWNIANE TWOJE DANE OSOBOWE?

Zobowiązujemy się do zachowania poufności Twoich danych osobowych oraz przestrzegania wszelkich wymogów prawnych dotyczących udostępniania i ujawniania Twoich danych. Co do zasady dostęp do Twoich danych mają wyłącznie osoby i organizacje, którym jest on niezbędny do realizacji celów, dla których dane były przetwarzane.

Gromadzone przez nas informacje są przeznaczone dla naszych **działów wewnętrznych** (dział marketingu, dział IT, obsługa klienta, dział ochrony itp.), które przetwarzają wyłącznie dane niezbędne do wykonywania swoich zadań.

Twoje dane osobowe mogą być również przekazywane **podmiotom trzecim**, w Belgii lub za granicą. W tym zakresie zachęcamy do zapoznania się z rozdziałem 6 głównej treści niniejszej Polityki Prywatności.

Partnerzy ci będą mieli dostęp do Twoich informacji wyłącznie w zakresie ściśle niezbędnym do wykonywania swoich zadań i zobowiązują się do nieużywania ich w żadnym innym celu niż ten, który dla nich wyznaczyliśmy.

## Załącznik A8 – Usługi świadczone w Wielkim Księstwie Luksemburga

Kategorie osób objętych niniejszym Załącznikiem są następujące:

### „Odbiorca”:

Każda osoba otrzymująca przesyłkę, której dostarczenie zostało powierzone Mondial Relay.

### „Nadawca”:

- Każdy bezpośredni klient korzystający z usług i ofert Mondial Relay na belgijsko-luksemburskiej stronie internetowej („**Nadawca Bezpośredni**”);
- Każda osoba nadająca przesyłkę za pośrednictwem bezpośredniego klienta Mondial Relay (w szczególności za pośrednictwem platform Vinted, Leboncoin itp.).

### « Potencjalni Klienci »:

Każdy przedsiębiorca, z którym Mondial Relay nawiązuje kontakt w ramach swojej działalności handlowej.

### „Odwiedzający”:

Każda osoba odwiedzająca i korzystająca z belgijsko-luksemburskiej strony internetowej.

### „Osoby Trzecie”:

Każda osoba mogąca zostać utrwalona przez system monitoringu wizyjnego zainstalowany na naszych Paczkomatach.

Terminy niezdefiniowane w niniejszym Załączniku mają znaczenie nadane im w Rozdziale 4 Polityki Prywatności.

## I. BELGIJSKO-LUKSEMBURSKA STRONA INTERNETOWA

### Belgijsko-luksemburska strona internetowa

Oznacza stronę [www.mondialrelay.be](http://www.mondialrelay.be)

#### A) Cele i podstawy prawne przetwarzania

##### 5. Analiza i działanie

- Gromadzenie statystyk i analiza belgijsko-luksemburskiej strony internetowej w celu oceny bezpieczeństwa i stabilności systemu.
- Dostosowanie belgijsko-luksemburskiej strony internetowej i/lub naszych mediów społecznościowych w celu zapewnienia odpowiedniego wyświetlania oraz płynnej i bezpiecznej nawigacji.

- Zarządzanie rozmowami przez Timo – agenta konwersacyjnego wykorzystującego sztuczną inteligencję, przeznaczonych do udzielania informacji i odpowiedzi na zadawane pytania.
- Obsługa wniosków dotyczących wykonywania Twoich praw.
- Przestrzeganie obowiązków prawnych i regulacyjnych, w tym sprawozdań wymaganych przez prawo lub wszelkich żądań organu sądowego.

#### **Podstawa prawna:**

- Uzasadniony interes Administratora danych: (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO)
- Zgoda na dane dotyczące lokalizacji i powiadomienia push: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO
- Obowiązek prawny: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

#### **6. Marketing własny**

- Przygotowywanie statystyk i analiz marketingowych mających na celu zrozumienie sposobu korzystania z belgijsko-luksemburskiej strony internetowej oraz poprawę doświadczeń klientów.
- Kontaktujemy się z potencjalnymi klientami różnymi kanałami (telefon, e-mail, media społecznościowe, webinary, targi itp.)

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes: art. 6 ust. 1 lit. f) lub zgoda: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

#### **7. Obsługa reklamacji i sporów**

**Podstawa prawna:** obowiązek prawny lub uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. c) i art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), umowa – jeśli ma zastosowanie: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.

#### **8. Rozpatrywanie Twoich zgłoszeń, jeśli chcesz z nami współpracować**

Możesz skorzystać z belgijsko-luksemburskiej strony internetowej, aby złożyć wniosek o nawiązanie z nami współpracy, a w szczególności:

- aby zostać Punktem Relay®,
- aby zainstalować u siebie Paczkomat,
- aby zostać jednym z naszych przewoźników,
- aby zostać jednym z naszych pracowników.

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes polegający na rozwijaniu naszej sieci i działalności: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

#### **B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od Twojej sytuacji możemy gromadzić następujące dane osobowe:

- Dane identyfikacyjne :

- **Jeśli jesteś osobą fizyczną:** tytuł, imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy, dane dotyczące zgłoszenia (jeśli dotyczy).
- **Jeśli jesteś przedsiębiorcą:** oprócz danych osobowych gromadzonych od osób fizycznych możemy gromadzić następujące dane: nazwa i sektor działalności Twojej firmy, obszar geograficzny jej działalności, Twoje stanowisko, adres pocztowy firmy, numer NIP, numer identyfikacyjny firmy, link do strony internetowej Twojej firmy.
- **Dane połączenia** dotyczące korzystania przez Ciebie z belgijsko-luksemburskiej strony internetowej: gromadzimy dane dotyczące przeglądania, które mogą identyfikować Twoje preferowane urządzenie (komputer, telefon, tablet). W tym przypadku możemy gromadzić adres IP Twojego urządzenia, rodzaj używanej przeglądarki i systemu operacyjnego, tożsamość Twojego dostawcy usług internetowych, identyfikator agenta, zewnętrzny identyfikator, liczbę wyświetlonych stron, czas spędzony na każdej stronie itp. Dane te służą z jednej strony do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania belgijsko-luksemburskiej strony internetowej, a z drugiej strony do analizy jej ruchu, w granicach i na warunkach określonych w niniejszej Polityce Prywatności.
- **Dane lokalizacyjne:** geograficzny obszar wyszukiwania Punktów Relay® lub Paczkomatów, geolokalizacja.

### **C) Administrator i okres przechowywania**

#### **Administrator danych**

Mondial Relay

#### **Okres przechowywania**

Czas niezbędny do realizacji celu oraz przez prawnie dozwolony okres (do 30 lat). W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony na warunkach dopuszczalnych prawem.

## **II. KOMUNIKACJA HANDLOWA**

### **a) Cele i podstawy prawne przetwarzania**

#### **1. Wysłanie ofert handlowych i rekomendacji**

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu własnych działań marketingowych wobec klientów: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### **2. Wysłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty e-mail, SMS lub połączeń telefonicznych**

**Podstawa prawna:** zgoda: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

#### **3. Realizacja działań marketingowych**

za pośrednictwem komunikatów reklamowych, konkursów, loterii, sponsoringu, ankiet, programów lojalnościowych i wszelkich działań promocyjnych.

**Podstawa prawna:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

#### **4. Dane z mediów społecznościowych**

Możemy również przetwarzać Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dane te są przetwarzane wyłącznie w celu zarządzania profilem, a w szczególności w celu informowania Cię o naszej działalności oraz promowania różnych wydarzeń, usług i produktów.

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),

#### **b) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od Twojej sytuacji możemy przetwarzać następujące dane osobowe:

- Dane identyfikacyjne: numer telefonu, adres e-mail.
- Informacje o Twoich interakcjach z użytkownikami.
- Informacje o Twoich nawykach (np. nawykach zakupowych).

#### **a) Administrator i okres przechowywania**

**Administrator danych:** Mondial Relay

##### **Okres przechowywania:**

Dane osobowe zgromadzone w ramach niniejszej sekcji przechowujemy do momentu, gdy poinformujesz nas, że nie chcesz sobie już otrzymywać komunikatów marketingowych, lub do momentu, gdy prawo będzie wymagało ich usunięcia. W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa przewidują zawieszenie lub przerwanie biegu przedawnienia.

#### **b) Informacje dodatkowe**

Kontaktujemy się z Tobą różnymi metodami i kanałami komunikacji, w tym za pośrednictwem poczty e-mail, wiadomości SMS i połączeń telefonicznych.

Wysyłane przez nas treści obejmują między innymi oferty i rekomendacje dotyczące naszych usług lub produktów albo usług lub produktów podmiotów trzecich, które mogą Cię zainteresować. Przetwarzamy te informacje przy użyciu algorytmów analizujących sposób korzystania przez Ciebie z naszych usług.

Zapisując się do naszego newslettera, wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeśli nie zgadzasz się z naszymi działaniami marketingowymi lub nie chcesz, abyśmy korzystali z określonych środków komunikacji z Tobą, prosimy o kontakt za pośrednictwem danych kontaktowych podanych w pkt 2.3 głównej treści niniejszej Polityki Prywatności. Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, które mogą obejmować:

- c) wyświetlanie treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom (reklama behawioralna) oraz wysyłanie do Ciebie komunikatów reklamowych na innych stronach internetowych i platformach mediów społecznościowych (remarketing);
- d) wyświetlanie treści marketingowych niedostosowanych do Twoich preferencji (reklama kontekstowa);
- e) wysyłanie informacji handlowych różnymi kanałami, w tym drogą e-mail (w tym w formie newslettera), SMS/MMS lub telefonicznie, zawierających informacje o interesujących ofertach lub treściach dotyczących naszych produktów i usług, spółek grupy Integer.pl oraz podmiotów z nimi współpracujących,
- f) prowadzenie ankiet satysfakcji w celu lepszego poznania Ciebie i doskonalenia naszych usług.

Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingu własnych usług, w tym w celu przesyłania Ci informacji o ofertach, promocjach i nowościach dotyczących świadczonych usług, a także w związku z działaniami promującymi nasze usługi i markę. Nasze działania mogą obejmować również wyświetlanie Ci reklam na stronach internetowych i w mediach społecznościowych. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, w tym zebrane za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technologii, w celach marketingowych, w tym w celu wyświetlania ukierunkowanych reklam.

Na belgijsko-luksemburskiej stronie internetowej używamy plików cookies, aby ułatwić Ci nawigację, na przykład w celu zapamiętania Twoich ustawień i preferencji oraz uproszczenia logowania na konto. Więcej informacji na ten temat znajdziesz w naszej Polityce Cookies, dostępnej pod adresem: [mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies](https://mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies). Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a takie wycofanie nie wpływa na ważność jakichkolwiek działań podjętych przed jej udzieleniem.

#### **Łączenie informacji z różnych źródeł**

Jeśli wyrazisz zgodę na cele marketingowe, będziemy wykorzystywać informacje o Tobie zgromadzone z różnych źródeł, tj. w kontekście realizacji innych procesów (np. zarządzania kontem), i będziemy je wykorzystywać do celów marketingowych w ramach naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Dane te mogą być wykorzystywane do tworzenia profili użytkowników.

### **III. ŚWIADCZENIE USŁUG SPEDYCJI TOWAROWEJ**

#### **E) Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

## **1. Usługi wysyłki i transportu**

### **• Jeśli jesteś nadawcą lub odbiorcą:**

- Świadczenie usług transportowych i spedycyjnych,
- Informacje dotyczące śledzenia przesyłki,
- Powiadomienia o dotarciu paczki do Punktu Relay® lub Paczkomatu.

### **• Jeśli jesteś nadawcą, bezpośrednim klientem Mondial Relay:**

- Zarządzanie sprzedażą usług i ofert Mondial Relay,
  - Bezpieczna usługa płatności za zakup usług i ofert Mondial Relay na belgijsko-luksemburskiej stronie internetowej,
  - Drukowanie i wysyłanie etykiet wysyłkowych za pośrednictwem belgijsko-luksemburskiej strony internetowej,
  - Wybór i/lub wyszukiwanie docelowego Punktu Relay® i/lub Paczkomatu na podstawie adresu lub geolokalizacji,
  - Zarządzanie przesyłkami, wnioskami o odbiór paczek przeznaczonych do doręczenia Odbiorcom oraz zwrotami do Nadawców, w szczególności w przypadku nieodebranych paczek,
  - Zarządzanie niezapłaconymi fakturami, obsługa sporów i postępowań sądowych,
  - Zarządzanie windykacją należności, w tym za pośrednictwem podmiotu trzeciego.
- ### **• Jeśli jesteś przewoźnikiem:**
- Wykonanie umowy przewozu,
  - Monitorowanie odbioru i dostarczania paczek.

### **Podstawa prawna:**

- Umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO
- w odniesieniu do danych osobowych Przewoźnika: uzasadniony interes polegający na ochronie naszego mienia – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

## **2. Zarządzanie relacjami z klientami:**

- Odstuchiwanie i nagrywanie (niesystematyczne) rozmów telefonicznych podczas obsługi klienta w celu szkolenia pracowników i poprawy jakości obsługi klienta.
- Zarządzanie relacjami z klientami, w tym obsługa centrum kontaktu i odpowiadanie na Twoje prośby o kontakt,
- Rozpatrywanie reklamacji (sporów i szkód), przeprowadzanie ankiet satysfakcji, weryfikacja niedostarczonych i poszukiwanych paczek, przekazywanie akt do mediatora,

- Poprawa jakości obsługi klienta poprzez ocenę próby kontaktów z klientami podczas połączeń przychodzących i wychodzących,
- Poprawa jakości usług poprzez wysyłanie ankiet i sondaży dotyczących nadawania paczek i realizacji usług,
- Chatbot i voicebot (agenci konwersacyjni): zarządzanie rozmowami przez Theo, zaprojektowane w celu udzielania informacji i odpowiedzi na Twoje pytania.

#### **Podstawy prawne:**

- obowiązek prawny: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
- zgoda: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- zgoda na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych: art. 9 ust. 2 lit. a) RODO;
- uzasadniony interes polegający na doskonaleniu naszych procesów i jakości świadczonych usług: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

#### **F) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od rodzaju umowy i zastosowanego kanału zamówień możemy gromadzić następujące dane:

- imię i nazwisko nadawcy (w tym płatnika) i odbiorcy przesyłki;
- adres nadawcy (ulica, numer budynku, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość);
- adres odbiorcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość) wraz z informacjami o dostawie;
- nowy adres dostawy przesyłki, jeżeli po nadaniu nadawca wystąpi do nas z wnioskiem o dostarczenie jej pod nowy adres lub jeżeli przed dostarczeniem przesyłki uzgodnimy z odbiorcą inny adres dostawy;
- adres e-mail nadawcy i odbiorcy przesyłki, przetwarzany w celu wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w tym informacji o bieżącym statusie dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- numer telefonu nadawcy i odbiorcy przesyłki, w celu bezpośredniego kontaktu lub wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności w celu uzgodnienia alternatywnego miejsca dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- zawartość paczek w niektórych przypadkach;
- jeżeli usługi są świadczone dla przedsiębiorców (umowa B2B) lub dla firm transportowych – dane dotyczące prowadzonej działalności (nazwa firmy, adres prowadzenia działalności, dane kontaktowe, numer NIP, numery RCS), w tym dane osób kontaktowych lub osób upoważnionych do reprezentowania firmy, a także dane dotyczące naszej współpracy;

- dla firm transportowych: licencja transportowa, lista pracowników spoza UE i inne dokumenty wymagane przez prawo, dane geolokalizacyjne terminali PDA udostępnionych przewoźnikom, adres IP osób korzystających z naszych systemów; informacje uzyskane od Ciebie w związku z procedurą składania reklamacji i procedurą rozpatrywania roszczeń (likwidacji strat); jeśli zdecydujesz się je podać, w tym nagrania rozmów telefonicznych z naszą obsługą klienta, gdy takie nagrania są sporządzane,
- nagrania z monitoringu wizyjnego naszych Paczkomatów.

### **G) Administrator danych i okres przechowywania**

**Administrator danych:** Mondial Relay

#### **Okres przechowywania:**

Czas niezbędny do realizacji celu oraz przez prawnie dozwolony okres (do 10 lat). W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony na warunkach dopuszczalnych prawem.

### **H) Informacje dodatkowe**

W ramach przetwarzania Twoich płatności Twoje dane będą przetwarzane przez odrębnego administratora, którym jest – w zależności od wybranej metody płatności – ADYEN lub PayPal.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o przetwarzaniu Twoich danych osobowych i/lub skorzystać z przysługujących Ci praw związanych z ochroną danych osobowych przetwarzanych przez tych dostawców, zachęcamy do bezpośredniego kontaktu z nimi za pośrednictwem poniższych linków i danych kontaktowych:

#### - ADYEN:

- Polityka prywatności: [adyen.com/privacy-policy](https://adyen.com/privacy-policy)
- Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)

#### - PayPal:

- Polityka prywatności: [paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full](https://paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full)
- Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: [paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy](https://paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy) lub

PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,  
22-24 Boulevard Royal  
L-2449, Luksemburg.

Jeśli nadajesz przesyłkę z kraju innego niż Luksemburg, Twoje dane będą przetwarzane przez nasze lokalne przedsiębiorstwo w kraju nadania, działające jako odrębny administrator danych

osobowych – lista tych spółek znajduje się w pkt 1.2 i jest dostępna tutaj. Twoje dane będą również przetwarzane przez naszych podwykonawców – firmy transportowe przewożące Twoje paczki – zgodnie z naszymi ścisłymi instrukcjami na podstawie art. 28 RODO.

#### **IV. W JAKI SPOSÓB GROMADZIMY TWOJE DANE OSOBOWE?**

Możemy gromadzić Twoje dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio, a także biernie zbierać określone dane, gdy przeglądasz belgijsko-luksemburską stronę internetową.

##### **C) Gromadzenie bezpośrednie**

###### **1. Za pośrednictwem belgijsko-luksemburskiej strony internetowej:**

Zbieramy dane bezpośrednio od Ciebie, gdy podajesz informacje za pośrednictwem belgijsko-luksemburskiej strony internetowej. Ma to miejsce w szczególności w przypadku tworzenia konta, kontaktu z nami lub wypełniania formularza.

Niektóre z wymaganych informacji mogą być obowiązkowe (zostaną oznaczone gwiazdką lub równoważnym symbolem w momencie gromadzenia). Jeśli nie podasz informacji obowiązkowych, nie będziesz mógł/mogła korzystać z naszych usług i ofert.

Informacje opcjonalne służą temu, abyśmy mogli lepiej Cię poznać lub zapewnić Ci inne usługi i/lub oferty. Jeśli nie podasz informacji opcjonalnych, nadal będziesz mógł/mogła korzystać z naszych usług i ofert, jednak pewne opcje personalizacji będą niedostępne.

Jesteś odpowiedzialny/odpowiedzialna za zapewnienie, że przekazywane przez Ciebie dane są dokładne, kompletne i aktualne. Przekazanie nieprawdopodobnych, fałszywych lub niekompletnych danych może skutkować opóźnieniem lub niedostarczeniem paczki. Zachęcamy do informowania nas o wszelkich zmianach w Twoich danych osobowych.

###### **2. Za pośrednictwem systemu monitoringu wizyjnego Paczkomatów:**

W celu zapewnienia bezpieczeństwa mienia i osób bezpośrednio zbieramy wizerunki nadawców, odbiorców i osób trzecich, które mogą znaleźć się w polu widzenia kamer monitoringu wizyjnego Paczkomatów.

Informujemy, że dane z monitoringu wizyjnego nie będą powiązane z danymi na Twoim koncie klienta i nie będą przechowywane dłużej niż jest to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa mienia i osób.

##### **D) Gromadzenie pośrednie**

###### **1. Za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu trzeciego:**

Pośrednio gromadzimy Twoje dane osobowe, gdy dostarcza je nam zewnętrzny podmiot trzeci (np. nadawcy). Ten podmiot trzeci przetwarza już Twoje dane jako administrator danych w kontekście swojej relacji z Tobą (np. w celu umożliwienia zakupu online), a następnie przekazuje je nam w celu umożliwienia dostarczenia paczek.

W takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za przetwarzanie Twoich danych osobowych przez podmioty trzecie, z którymi łączy Cię niezależna, wcześniejsza relacja. Ponosimy jednak odpowiedzialność za przetwarzanie Twoich danych osobowych, które prowadzimy na podstawie danych zebranych przez te podmioty trzecie i przekazanych w celu wykonania usługi handlowej łączącej nas z ww. podmiotami trzecimi, w celu umożliwienia transportu paczek.

## **2. W ramach prospektingu handlowego:**

Prowadzimy działania prospektingowe i możemy w ten sam sposób pośrednio zbierać Twoje dane, za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu trzeciego lub innymi kanałami (sieci społecznościowe, targi, wydarzenia, webinary).

## **E) Gromadzenie bierne**

Ponadto informacje o korzystaniu przez Ciebie z naszych kanałów komunikacji są automatycznie gromadzone, gdy wchodzisz w interakcję z ich funkcjami. W tym celu używamy „plików cookies” do zbierania informacji o Tobie. Aby dowiedzieć się więcej o naszej polityce cookies, kliknij tutaj: [mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies](https://mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies)

## **V. KOMU MOGĄ BYĆ UJAWNIANE TWOJE DANE OSOBOWE?**

Zobowiązujemy się do zachowania poufności Twoich danych osobowych oraz przestrzegania wszelkich wymogów prawnych dotyczących udostępniania i ujawniania Twoich danych. Co do zasady dostęp do Twoich danych mają wyłącznie osoby i organizacje, którym jest on niezbędny do realizacji celów, dla których dane były przetwarzane.

Gromadzone przez nas informacje są przeznaczone dla naszych **działów wewnętrznych** (dział marketingu, dział IT, obsługa klienta, dział ochrony itp.), które przetwarzają wyłącznie dane niezbędne do wykonywania swoich zadań.

Twoje dane osobowe mogą być również przekazywane **podmiotom trzecim**, we Francji lub za granicą. W tym zakresie zachęcamy do zapoznania się z rozdziałem 6 głównej treści niniejszej Polityki Prywatności.

Partnerzy ci będą mieli dostęp do Twoich informacji wyłącznie w zakresie ściśle niezbędnym do wykonywania swoich zadań i zobowiązują się do nieużywania ich w żadnym innym celu niż ten, który dla nich wyznaczyliśmy.

## Załącznik A9 – Usługi świadczone w Holandii

Niniejsza sekcja dotyczy następujących kategorii osób:

- **„Nadawcy”:**
  - Każdy bezpośredni klient korzystający z usług i ofert świadczonych przez nas na naszej holenderskiej stronie internetowej („Nadawca Bezpośredni”); lub
  - Każda osoba nadająca przesyłkę za pośrednictwem jednego z naszych bezpośrednich klientów (w szczególności za pośrednictwem platform Vinted, Leboncoin itp.).
- **„Odbiorcy”:** każda osoba otrzymująca przesyłkę, której dostarczenie zostało nam powierzone
  - **„Potencjalni Klienci”:** każdy przedsiębiorca, z którym nawiązujemy kontakt w ramach naszej działalności handlowej;
- **„Odwiedzający”:** każda osoba odwiedzająca naszą holenderską stronę internetową.
- **„Osoby Trzecie”:** każda osoba mogąca zostać utrwalona przez system monitoringu wizyjnego zainstalowany na naszych Paczkomatach.

### I. HOLENDERSKA STRONA INTERNETOWA

Pojęcie „holenderska strona internetowa” oznacza stronę internetową [mondialrelay.nl](https://mondialrelay.nl).

Terminy niezdefiniowane w niniejszym Załączniku mają znaczenie nadane im w Rozdziale 4 Polityki Prywatności.

#### A) Cele i podstawy prawne przetwarzania:

##### 1. Analiza i funkcjonowanie

- Gromadzenie statystyk i analiza holenderskiej strony internetowej w celu oceny bezpieczeństwa i stabilności systemu.
- Dostosowanie holenderskiej strony internetowej i/lub naszych mediów społecznościowych w celu zapewnienia odpowiedniego wyświetlania oraz płynnej i bezpiecznej nawigacji.
- Zarządzanie rozmowami prowadzonymi przez Timo – agenta konwersacyjnego wykorzystującego sztuczną inteligencję, zaprojektowanego w celu udzielania informacji i odpowiedzi na zadawane pytania.
- Obsługa wniosków dotyczących wykonywania Twoich praw.

- Przestrzeganie obowiązków prawnych i regulacyjnych, w tym sprawozdań wymaganych przez prawo lub wszelkich żądań organu sądowego.

#### **Podstawa prawna :**

- Uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności użytkowników i wykorzystywaniu wyników tych analiz do poprawy jakości świadczonych usług oraz do celów analitycznych i statystycznych – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO
- Zgoda na dane lokalizacyjne i powiadomienia push – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- Obowiązek prawny – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

#### **2. Marketing własny**

- Gromadzenie statystyk i prowadzenie analiz marketingowych w celu zrozumienia sposobu korzystania z holenderskiej strony internetowej oraz poprawy doświadczeń klientów.
- Kontaktowanie się z potencjalnymi klientami różnymi kanałami (telefon, e-mail, media społecznościowe, webinary, targi itp.)

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO lub zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.

#### **3. Rozpatrywanie i obsługa reklamacji i sporów**

**Podstawa prawna :** obowiązek prawny lub uzasadniony interes Administratora polegający na obsłudze reklamacji – art. 6 ust. 1 lit. c) lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO; umowa – jeśli ma zastosowanie – dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami

#### **4. Rozpatrywanie Twojego wniosku o zostanie punktem PUDO**

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes polegający na rozwijaniu naszej sieci – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

#### **B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od sytuacji możemy gromadzić następujące dane:

- Dane identyfikacyjne:
  - **jeśli jesteś osobą fizyczną:** imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, adres dostawy,
  - **jeśli jesteś przedsiębiorcą:** oprócz danych osobowych gromadzonych od osób fizycznych możemy gromadzić następujące dane: nazwa Twojej firmy, adres pocztowy, numer NIP, numer identyfikacyjny firmy, link do strony internetowej Twojej firmy.

- Dane połączenia dotyczące korzystania przez Ciebie z holenderskiej strony internetowej: dane dotyczące przeglądania, które mogą identyfikować Twoje preferowane urządzenie (komputer, telefon, tablet).

Możemy gromadzić adres IP Twojego urządzenia, rodzaj przeglądarki, system operacyjny, dostawcę usług internetowych, identyfikator agenta, zewnętrzny identyfikator, liczbę wyświetlonych stron, czas spędzony na każdej stronie itp.

Dane te służą do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania, wydajności i bezpieczeństwa holenderskiej strony internetowej, a także do analizy ruchu zgodnie z warunkami niniejszej Polityki Prywatności.

- Dane lokalizacyjne: geograficzny obszar wyszukiwania Punktów Relay® lub Paczkomatów oraz geolokalizacja

### **C) Administrator i okres przechowywania**

**Administrator:** Mondial Relay

**Okres przechowywania:**

Nie dłużej niż czas niezbędny do realizacji celu oraz przez prawnie dozwolony okres.

## **II. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA**

### **A) Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

#### **1. Wysłanie ofert i rekomendacji w ramach świadczenia usług**

**Podstawa prawna przetwarzania:** uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu własnych działań marketingowych wobec klientów – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;

#### **2. Wysłanie bezpośrednich komunikatów marketingowych za pośrednictwem poczty e-mail, SMS lub połączeń telefonicznych**

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

#### **3. Realizacja działań marketingowych**

za pośrednictwem komunikatów reklamowych, loterii, konkursów z nagrodami, sponsoringu, ankiet, programów lojalnościowych i wszelkich działań promocyjnych.

**Podstawa prawna przetwarzania:** zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

#### **4. Dane z sieci społecznościowych**

Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze profile w mediach społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dane te są przetwarzane wyłącznie w związku z prowadzeniem profilu, a w szczególności w celu

informowania użytkowników o naszej działalności oraz promowania różnych wydarzeń, usług i produktów.

**Podstawa prawna:** uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

### **B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od sytuacji możemy przetwarzać następujące dane:

- dane identyfikacyjne, w szczególności: numer telefonu i adres e-mail;
- informacje o Twoich interakcjach;
- informacje o Twoich nawykach (np. nawykach zakupowych).

### **C) Administrator danych i okres przechowywania**

**Administrator danych:** Mondial Relay

#### **Okres przechowywania:**

Dane osobowe zgromadzone w ramach niniejszej sekcji przechowujemy do momentu, gdy poinformujesz nas, że nie życzysz sobie już otrzymywać komunikatów marketingowych, lub do momentu, gdy prawo będzie wymagało ich usunięcia. W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony, jeśli przepisy prawa zawieszają lub przerywają bieg przedawnienia.

### **D) Informacje dodatkowe:**

Kontaktujemy się z Tobą różnymi kanałami, w tym za pośrednictwem poczty e-mail, wiadomości SMS i połączeń telefonicznych.

Wysyłane przez nas treści mogą obejmować oferty i rekomendacje dotyczące naszych usług lub produktów albo usług lub produktów podmiotów trzecich, które mogą Cię zainteresować. Komunikaty te tworzymy przy użyciu algorytmów analizujących sposób korzystania przez Ciebie z naszych usług.

Zapisując się do naszego newslettera, wyrażasz zgodę na otrzymywanie wiadomości drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).

Jeśli nie akceptujesz naszych działań marketingowych lub nie chcesz, abyśmy korzystali z określonych kanałów komunikacji, prosimy o kontakt za pośrednictwem danych podanych w pkt 2.3 niniejszej Polityki Prywatności.

Przetwarzamy Twoje dane osobowe do celów marketingowych, które mogą obejmować:

- a) wyświetlanie treści marketingowych odpowiadających Twoim zainteresowaniom (reklama behawioralna) oraz dostarczanie komunikatów reklamowych na innych stronach internetowych i platformach społecznościowych (remarketing)

- b) wyświetlanie treści marketingowych niedostosowanych do Ciebie (reklama kontekstowa)
- c) wysyłanie informacji handlowych za pośrednictwem poczty e-mail (w tym newsletterów), SMS/MMS, powiadomień push lub telefonicznie, dotyczących ofert lub treści na temat naszych produktów i usług, produktów i usług grupy Integer.pl oraz podmiotów z nią współpracujących.
- d) prowadzenie ankiet satysfakcji w celu lepszego poznania Ciebie i doskonalenia naszych Usług.

Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingu własnych usług, w tym w celu przesyłania Ci informacji o ofertach, promocjach i nowościach dotyczących świadczonych przez nas usług, a także w związku z działaniami promującymi nasze usługi i markę. Prowadzone przez nas działania mogą obejmować również wyświetlanie Ci komunikatów reklamowych na stronach internetowych i w mediach społecznościowych. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, w tym dane zebrane za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technologii, w celach marketingowych, w tym w celu wyświetlania ukierunkowanych reklam.

Na holenderskiej stronie internetowej używamy plików cookies, aby ułatwić nawigację, zapamiętywać ustawienia i preferencje oraz upraszczać logowanie na konto. Więcej informacji znajdziesz w naszej Polityce Cookies: <https://www.mondialrelay.nl/instellingen-lijst-met-cookies/>.

Możesz wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, a jej wycofanie nie wpływa na ważność działań podjętych przed jej wycofaniem.

#### **Łączenie informacji uzyskanych z różnych źródeł**

Jeśli wyrazisz zgodę na cele marketingowe, będziemy wykorzystywać informacje o Tobie zgromadzone z różnych źródeł – tj. w trakcie realizacji innych procesów (np. zarządzania kontem) – i będziemy je wykorzystywać do celów marketingowych, na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Dane te mogą być wykorzystywane do tworzenia profili użytkowników.

### **III. ŚWIADCZENIE USŁUG SPEDYCJI I TRANSPORTU TOWAROWEGO**

#### **A) Cele i podstawy prawne przetwarzania:**

##### **1. Świadczenie usług spedycyjnych i transportowych,**

##### **a) Jeśli jesteś nadawcą lub odbiorcą:**

- Świadczenie usług transportowych i dostawczych.
- Informacje dotyczące śledzenia przesyłki.
- Powiadomienia o dotarciu paczki do Punktu Relay® i/lub Paczkomatu.

**b) Jeśli jesteś nadawcą bezpośrednim:**

- Zarządzanie sprzedażą usług i ofert Mondial Relay
- Bezpieczna usługa płatności za nasze usługi i oferty na holenderskiej stronie internetowej
- Drukowanie i wysyłanie etykiet wysyłkowych za pośrednictwem holenderskiej strony internetowej
- Wybór i/lub wyszukiwanie docelowego Punktu Relay® i/lub Paczkomatu na podstawie adresu lub geolokalizacji
- Zarządzanie przesyłkami, wnioskami o odbiór paczek przeznaczonych do doręczenia Odbiorcom oraz zwrotami do Nadawców, w szczególności w przypadku nieodebranych paczek
- Obsługa sporów. Zarządzanie niezapłaconymi rachunkami, sporami i postępowaniami sądowymi
- Zarządzanie windykacją należności, w tym za pośrednictwem podmiotu trzeciego

**c) Jeśli jesteś przewoźnikiem:**

- Wykonanie umowy przewozu,
- Monitorowanie odbioru i dostarczania paczek.

**Podstawa prawna przetwarzania:**

- umowa – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

– w odniesieniu do danych osobowych przewoźników: uzasadniony interes polegający na ochronie naszego mienia, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

**2. Rozpatrywanie i obsługa reklamacji**

- b) Odstuchiwanie i nagrywanie (niesystematyczne) rozmów telefonicznych podczas połączeń z obsługą klienta, w celu szkolenia pracowników i poprawy jakości obsługi klienta;
- c) Zarządzanie relacjami z klientami, w tym obsługa centrum kontaktu i odpowiadanie na przesłane do nas prośby o kontakt;
- d) Rozpatrywanie reklamacji obsługi klienta (sporów i szkód), przeprowadzanie ankiet satysfakcji, weryfikacja niedostarczonych i poszukiwanych towarów, kierowanie spraw do rzecznika praw konsumentów;

- e) Poprawa jakości usług poprzez ocenę próby kontaktów z klientami podczas połączeń przychodzących i wychodzących;
- f) Poprawa jakości usług poprzez wysyłanie ankiet i sondaży dotyczących nadawania paczek i realizacji usług;
- g) Chatbot i voicebot (agent konwersacyjny) – zarządzanie rozmowami przez Timo, zaprojektowane w celu udzielania informacji i odpowiedzi na Twoje pytania.

**Podstawa prawna przetwarzania:**

- obowiązek prawny – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
- zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
- zgoda na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych – art. 9 ust. 2 lit. a) RODO;
- uzasadniony interes polegający na doskonaleniu naszych procesów i jakości świadczonych usług – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

**B) Jakie dane osobowe przetwarzamy?**

W zależności od rodzaju umowy i zastosowanego kanału zamówień możemy gromadzić następujące dane:

- a) imię i nazwisko nadawcy (w tym płatnika) oraz odbiorcy (adresata) przesyłki;
- b) adres nadawcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość);
- c) adres odbiorcy (ulica, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość) wraz z informacjami o dostawie;
- d) nowy adres dostawy przesyłki, jeżeli po nadaniu nadawca poinstruuje nas o dostarczeniu jej pod nowy adres lub jeżeli przed dostarczeniem przesyłki uzgodnimy z odbiorcą inny adres dostawy;
- e) adres e-mail nadawcy i odbiorcy przesyłki, przetwarzany w celu wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności informacji o bieżącym statusie dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- f) numer telefonu nadawcy i odbiorcy przesyłki do bezpośredniego kontaktu lub wysyłania wiadomości dotyczących realizacji usługi, w szczególności w celu uzgodnienia innego miejsca dostawy przesyłki lub informacji umożliwiających odbiór przesyłki;
- g) zawartość paczek w niektórych przypadkach;
- h) jeżeli usługi są świadczone dla klientów będących przedsiębiorcami (umowa B2B) lub dla firm przewozowych: dane dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej (nazwa

firmy, adres prowadzenia działalności, dane kontaktowe, numer NIP, numer identyfikacyjny firmy), w tym dane osób kontaktowych lub osób upoważnionych do reprezentowania, a także dane dotyczące współpracy z nami;

- i) dla firm przewozowych: licencja transportowa i inne dokumenty wymagane przez prawo, dane geolokalizacyjne terminali PDA udostępnionych operatorom transportowym;
- j) adres IP osób korzystających z naszych systemów; informacje uzyskane od Ciebie w trakcie procedury składania reklamacji i procedury rozpatrywania roszczeń (likwidacji strat), jeśli zdecydujesz się je podać, w tym nagrania rozmów telefonicznych z naszym Działem Obsługi Klienta, gdy takie nagrania są sporządzane,
- k) nagrania z monitoringu wizyjnego naszych Paczkomatów.

### **C) Administrator danych i okres przechowywania**

**Administrator danych:** Mondial Relay

#### **Okres przechowywania:**

Przez czas niezbędny do realizacji celu oraz przez okres dozwolony przez prawo (który może wynosić do 10 lat). W wyjątkowych przypadkach okres ten może zostać przedłużony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **D) Informacje dodatkowe**

W związku z przetwarzaniem Twojej płatności Twoje dane będą przetwarzane przez odrębnego administratora, którym jest – w zależności od wybranej metody płatności – ADYEN lub PAYPAL.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o przetwarzaniu Twoich danych osobowych i/lub skorzystać z przysługujących Ci praw związanych z ochroną danych osobowych przetwarzanych przez tych dostawców usług, zachęcamy do bezpośredniego kontaktu z nimi za pośrednictwem poniższych linków i danych kontaktowych:

- ADYEN:

Polityka prywatności: [adyen.com/privacy-policy](https://adyen.com/privacy-policy)

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)

- PAYPAL:

Polityka prywatności: [paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full](https://paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full)

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych:

[paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy](https://paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy) lub

PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,

22–24 Boulevard Royal

L-2449, Luksemburg.

Jeśli nadajesz przesyłkę z kraju innego niż Niderlandy, Twoje dane będą przetwarzane przez nasze lokalne przedsiębiorstwo w kraju nadania, działające jako odrębny administrator danych osobowych – lista tych spółek jest podana w pkt 1.2 i dostępna tutaj. Twoje dane będą również przetwarzane przez naszych podwykonawców – firmy przewozowe – zgodnie z naszymi ścisłymi instrukcjami na podstawie art. 28 RODO.

#### **IV. W JAKI SPOSÓB GROMADZIMY TWOJE DANE OSOBOWE?**

Możemy gromadzić Twoje dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio, a także biernie zbierać określone dane, gdy przeglądasz naszą holenderską stronę internetową.

##### **A) Gromadzenie bezpośrednie**

###### **1. Z naszej holenderskiej strony internetowej:**

Zbieramy dane bezpośrednio od Ciebie, gdy podajesz informacje za pośrednictwem naszej holenderskiej strony internetowej. Ma to miejsce w szczególności w przypadku tworzenia konta, kontaktu z nami lub wypełniania formularza.

Niektóre z wymaganych informacji mogą być obowiązkowe (zostaną oznaczone gwiazdką lub równoważnym symbolem w momencie gromadzenia). Jeśli nie podasz informacji obowiązkowych, nie będziesz mógł/mogła korzystać z naszych usług i ofert.

Informacje opcjonalne służą temu, abyśmy mogli lepiej Cię poznać lub zaoferować Ci inne usługi i/lub oferty. Jeśli nie podasz informacji opcjonalnych, nadal będziesz mógł/mogła korzystać z naszych usług i ofert, jednak pewne opcje personalizacji będą niedostępne.

Jesteś odpowiedzialny/odpowiedzialna za zapewnienie, że przekazywane przez Ciebie dane są dokładne, kompletne i aktualne. Przekazanie jakichkolwiek nieprawidłowych, fałszywych lub niekompletnych danych może skutkować opóźnieniem lub niedostarczeniem paczki. Zachęcamy do informowania nas o wszelkich zmianach w Twoich danych osobowych zachodzących w trakcie naszej współpracy.

###### **2. Z systemu monitoringu wizyjnego Paczkomatów:**

W celu zapewnienia bezpieczeństwa mienia i osób bezpośrednio zbieramy wizerunki Nadawców, Odbiorców i Osób Trzecich, które mogą znaleźć się w polu widzenia kamer monitoringu wizyjnego Paczkomatów. Informujemy, że dane z monitoringu wizyjnego nie będą powiązane z danymi Twojego konta.

##### **B) Gromadzenie pośrednie**

###### **1. Od zewnętrznego podmiotu trzeciego:**

Pośrednio gromadzimy Twoje dane osobowe, gdy otrzymujemy je od zewnętrznego podmiotu trzeciego (np. nadawców). Ten podmiot trzeci przetwarza już Twoje dane osobowe jako administrator danych w kontekście Twojej relacji z nim (np. w celu umożliwienia zakupu online), a następnie przekazuje je nam w celu umożliwienia dostarczenia paczek.

W takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za przetwarzanie Twoich danych osobowych przez podmioty trzecie, z którymi łączy Cię niezależna, wcześniejsza relacja. Ponosimy jednak odpowiedzialność za przetwarzanie Twoich danych osobowych, które prowadzimy na podstawie danych zebranych przez te podmioty trzecie i przekazanych w celu wykonania usługi handlowej łączącej nas z ww. podmiotami trzecimi, w celu umożliwienia transportu paczek.

## 2. W ramach prospektingu handlowego:

Prowadzimy działania prospektingowe i możemy w ten sam sposób pośrednio zbierać Twoje dane osobowe, za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu trzeciego lub innymi kanałami (sieci społecznościowe, targi, wydarzenia, webinary).

### C) Gromadzenie bierne

Ponadto informacje dotyczące korzystania przez Ciebie z naszej holenderskiej strony internetowej są automatycznie gromadzone, gdy wchodzisz w interakcję z jej funkcjami. W tym celu używamy „plików cookies” do zbierania informacji o Tobie. Aby dowiedzieć się więcej o naszej polityce cookies, kliknij tutaj: [mondialrelay.nl/instellingen-lijst-met-cookies](https://mondialrelay.nl/instellingen-lijst-met-cookies).

## V. KOMU MOŻEMY UJAWNIĆ TWOJE DANE OSOBOWE?

Zobowiązujemy się do zachowania poufności Twoich danych osobowych oraz przestrzegania wszelkich wymogów prawnych dotyczących udostępniania i ujawniania Twoich danych osobowych. Co do zasady dostęp do Twoich danych osobowych mają wyłącznie osoby i organizacje, którym jest on niezbędny do realizacji celów, dla których dane były przetwarzane.

Gromadzone przez nas informacje są przeznaczone dla naszych **działów wewnętrznych** (dział marketingu, dział IT, obsługa klienta, dział ochrony itp.), które przetwarzają wyłącznie dane niezbędne do wykonywania swoich zadań.

Twoje dane osobowe mogą być również przekazywane **podmiotom trzecim**, we Francji lub za granicą. Zachęcamy do zapoznania się z rozdziałem 6 głównej treści niniejszej Polityki Prywatności.

Partnerzy ci będą mieli dostęp do Twoich informacji wyłącznie w zakresie ściśle niezbędnym do wykonywania swoich zadań i zobowiązują się do nieużywania ich w żadnym innym celu niż ten, który dla nich wyznaczyliśmy.