

Klauzula informacyjna — wersja ogólna

Co to za dokument: skrócona informacja o przetwarzaniu danych, obejmująca wszystkie sytuacje, w których ktoś kontaktuje się z Twoją firmą, a nie jest ani klientem, ani kontrahentem, ani pracownikiem. Autor skargi, osoba dzwoniąca z pytaniem, ktoś, kto zostawił wizytówkę na targach, gość odwiedzający biuro, osoba pytająca o ofertę i więcej się nie odzywająca. Wynika z art. 13 RODO.

Dla kogo i gdzie ją umieścić: wydrukowaną w widocznym miejscu w recepcji albo przy wejściu do lokalu, jako podstronę na stronie internetowej, jako link w stopce firmowego e-maila, na odwrocie formularza kontaktowego, przy księdze wejść.

Kiedy ją wypełnić: to najprostsza klauzula w całym zestawie i najlepsza na początek. Uzupełnij ją nawet wtedy, gdy pozostałych jeszcze nie masz — od razu zamyka najczęstszą lukę, czyli brak jakiegokolwiek informacji dla osób z zewnątrz.

Zajmie Ci to: około 15 minut.

Uwaga na koniec: ten dokument czytają osoby spoza Twojej firmy, więc **wszystkie żółte ramki musisz z niego usunąć** przed publikacją. Jak zrobić to hurtem — patrz przewodnik „Zacznij tutaj”.

Jak ta klauzula ma się do pozostałych. Jeżeli masz już klauzulę dla klientów i dla kontrahentów, **tę potraktuj jako wersję do powieszenia w lokalu i wklejenia w stopkę maila** — krótką, ogólną, dla wszystkich pozostałych. Nie zastępuje tamtych i nie jest z nimi sprzeczna; obejmuje sytuacje, których tamte nie obejmują.

Kolejność stosowania jest prosta: gdy ktoś zostaje klientem — dostaje **Klauzulę informacyjną dla klientów**. Gdy zostaje kontrahentem — **klauzulę dla kontrahentów i dostawców**. Gdy aplikuje do pracy — **klauzulę dla kandydatów**. Dopóki jest po prostu osobą, która się z Tobą kontaktuje — wystarczy ta.

Jeżeli nie masz jeszcze żadnej innej klauzuli: ta jedna jest lepsza niż nic, ale nie wystarczy na dłużej. Dla klientów, pracowników i kontrahentów potrzebujesz osobnych — mają inne cele, inne okresy przechowywania i inne podstawy prawne.

Kto przetwarza Twoje dane

Co tu wpisać: pełną, oficjalną nazwę firmy — dokładnie tak, jak widnieje w CEIDG albo w KRS.

Przykład: przy jednoosobowej działalności *Jan Kowalski, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „Kowalski Serwis” Jan Kowalski*. Przy spółce *Firma XYZ spółka z ograniczoną odpowiedzialnością*.

Jeśli nie dotyczy: ta pozycja dotyczy każdego, nie da się jej pominąć.

Administratorem Twoich danych osobowych, czyli podmiotem, który decyduje o tym, po co i w jaki sposób są przetwarzane, jest **[pełna nazwa firmy]** z siedzibą w **[adres siedziby]**, NIP **[NIP]**.

Kontakt we wszystkich sprawach dotyczących danych osobowych: **[adres e-mail do spraw danych osobowych]**, tel. **[numer telefonu]**.

Jeśli w Twojej firmie powołano Inspektora Ochrony Danych — dopisz jego adres e-mail obok pozostałych danych kontaktowych. Większość małych firm go nie ma i nie musi mieć; obowiązek dotyczy głównie podmiotów publicznych i firm przetwarzających dane na dużą

skale. Jeżeli nie wiesz, czy Cię to dotyczy, prawdopodobnie nie dotyczy — szczegóły w przewodniku „Zacznij tutaj”.

Po co przetwarzamy Twoje dane

Co tu wpisać: zostaw te cztery cele — pokrywają praktycznie każdy kontakt osoby z zewnątrz. Piąty punkt dodaj tylko wtedy, gdy naprawdę masz kamery.

Jeśli nie dotyczy: skreśl punkt o monitoringu, jeżeli nie masz kamer. Nie skracaj pozostałych — są potrzebne nawet w najmniejszej firmie.

- **Odpowiedź na Twoje pytanie, zgłoszenie lub skargę** — złożone telefonicznie, mailem, przez formularz albo osobiście. Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a naszym prawnie uzasadnionym interesem jest możliwość udzielenia Ci odpowiedzi i załatwienia sprawy.
- **Prowadzenie bieżącej korespondencji i kontaktu** — w tym zachowanie historii sprawy, żebyśmy przy kolejnej rozmowie wiedzieli, czego dotyczyła. Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
- **Wypełnienie obowiązków wynikających z przepisów prawa** — jeżeli Twoja sprawa taki obowiązek uruchamia, na przykład rozpatrzenie reklamacji albo przekazanie informacji urzędowi. Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
- **Ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami** — gdyby doszło do sporu. Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a naszym uzasadnionym interesem jest ochrona własnych praw.
- **Zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia przy użyciu monitoringu wizyjnego** (gdy masz kamery). Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO; pełna informacja o monitoringu znajduje się przy wejściu.

Zakres danych ograniczamy do niezbędnego minimum: zwykle jest to imię i nazwisko, dane kontaktowe, treść Twojej wiadomości i informacje potrzebne do załatwienia sprawy. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez danych kontaktowych nie będziemy w stanie Ci odpowiedzieć.

Komu przekazujemy Twoje dane

Co tu wpisać: to skrócony wykaz — celowo krótszy niż w pozostałych klauzulach, bo dotyczy zwykłego kontaktu, a nie realizacji zamówienia. Skreśl pozycje, które Cię nie dotyczą.

Jeśli czegoś brakuje — dopisz. Jeżeli korzystasz z narzędzia, przez które przechodzi korespondencja z osobami z zewnątrz, musi się tu znaleźć.

Ważne: wymieniamy tu **rodzaje firm**, a nie ich nazwy. Nazwy prowadzisz osobno, w wykazie umów powierzenia.

Twoje dane możemy przekazywać:

- firmie hostingowej, na której serwerach działa nasza poczta elektroniczna i strona internetowa;
- dostawcy usług chmurowych, w których przechowujemy pliki i kopie zapasowe;

- dostawcy systemu do obsługi zgłoszeń, czatu lub formularza kontaktowego (*gdy korzystasz z takiego narzędzia*);
- firmie zajmującej się obsługą informatyczną naszego sprzętu;
- biuru rachunkowemu — jeżeli sprawa dotyczy rozliczenia;
- kancelarii prawnej — wyłącznie w razie sporu;
- firmie ochrony obsługującej monitoring (*gdy masz kamery*);
- organom i instytucjom, którym musimy przekazać dane na podstawie przepisów prawa.

Firmy wykonujące dla nas usługi przetwarzają dane wyłącznie na nasze polecenie i na podstawie zawartej z nami umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Aktualny wykaz firm, którym powierzamy dane, udostępnimy Ci na żądanie.

Co tu wpisać: zostaw poniższe zdanie, jeżeli korzystasz z Gmaila lub Google Workspace, Microsoft 365, Dysku Google albo dowolnego amerykańskiego narzędzia. W praktyce dotyczy to zdecydowanej większości firm — sam firmowy Gmail wystarczy. Skreśl je wyłącznie wtedy, gdy masz pewność, że wszystkie Twoje narzędzia działają na serwerach w Unii.

Uwaga: błędne zadeklarowanie braku transferu jest poważniejszym uchybieniem niż jego przyznanie.

Część narzędzi, z których korzystamy — w szczególności poczta elektroniczna i dysk w chmurze — jest dostarczana przez firmy z siedzibą w Stanach Zjednoczonych, więc Twoje dane mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, obejmujący Unię Europejską oraz Islandię, Liechtenstein i Norwegię. Odbyna się to na podstawie decyzji Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 roku w sprawie programu Data Privacy Framework albo na podstawie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Kopię tych zabezpieczeń udostępnimy Ci na żądanie.

Jak długo przechowujemy Twoje dane

Co tu wpisać: okresy muszą być **takie same jak w Twoim rejestrze czynności przetwarzania**.

Skąd te liczby: dwanaście miesięcy to rozsądny okres na przechowywanie korespondencji, która nie zakończyła się umową. Nagrania z kamer — maksymalnie trzy miesiące, chyba że trwa postępowanie.

Jeśli nie dotyczy: skreśl pozycję o monitoringu, jeżeli nie masz kamer.

- Korespondencję i dane ze zgłoszeń — przez **[okres, np. 12 miesięcy]** od zakończenia sprawy.
- Dane związane z rozpatrzeniem reklamacji lub skargi — przez okres wymagany przepisami, a następnie do czasu przedawnienia roszczeń.
- Nagrania z monitoringu — przez **[okres, maksymalnie 3 miesiące]** (*gdy masz kamery*).
- Dane objęte sporem — do prawomocnego zakończenia sprawy, niezależnie od powyższych okresów.

- Jeżeli zostaniesz naszym klientem albo kontrahentem, dalsze przetwarzanie odbywa się na zasadach opisanych w odrębnej klauzuli przeznaczonej dla tej grupy.

Jakie masz prawa

Możesz w każdej chwili:

- **uzyskać dostęp do swoich danych** i otrzymać ich kopię — art. 15 RODO;
- **sprostować dane** nieprawidłowe lub niekompletne — art. 16 RODO;
- **żądać usunięcia danych**, jeśli nie mamy już podstawy, by je przetwarzać — art. 17 RODO;
- **żądać ograniczenia przetwarzania** — art. 18 RODO;
- **wnieść sprzeciw z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją** wobec przetwarzania opartego na naszym uzasadnionym interesie — art. 21 ust. 1 RODO;
- **wycofać zgodę**, jeżeli jej udzieliłeś — bez wpływu na zgodność z prawem tego, co robiliśmy wcześniej.

Nie musisz niczego uzasadniać ani wypełniać żadnego formularza. Wystarczy wiadomość na **[adres e-mail do spraw danych osobowych]**. Odpowiemy w ciągu miesiąca; jeśli sprawa okaże się złożona, poinformujemy Cię o przedłużeniu terminu i jego przyczynie.

Jeżeli uznasz, że przetwarzamy Twoje dane niezgodnie z prawem, możesz wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Nie podejmujemy wobec Ciebie decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, które wywoływałyby wobec Ciebie skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Ciebie wpływały.

Zanim opublikujesz — sprawdź cztery rzeczy:

- czy w dokumencie nie zostało żadne żółte pole w nawiasach kwadratowych,
- czy pozycje o monitoringu zostały skreślane, jeżeli nie masz kamer,
- czy zdanie o przekazywaniu danych poza Unię odpowiada temu, z jakich narzędzi faktycznie korzystasz,
- czy usunąłeś wszystkie żółte ramki, łącznie z tą (Ctrl+H → Więcej → Format → Styl → Instrukcja → Zamień wszystko).