

เอกสารแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) สำหรับบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เคารพในความเป็นส่วนตัวของท่าน และตระหนักถึงความสำคัญและมีความมุ่งมั่นในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ได้มอบให้แก่บริษัทด้วยความไว้วางใจ รวมถึงบริษัทต้องการแจ้งให้ท่านทราบถึงวิธีการและวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (“การประมวลผล”) ของท่าน สิทธิของท่านในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่อยู่ในความครอบครองของบริษัท โดยบริษัทจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลด้วยความโปร่งใสชัดเจน และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บริษัทขอให้ท่านโปรดอ่านเอกสารฉบับนี้เพื่อความเข้าใจถึงการประมวลผลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อบริษัทได้ตามรายละเอียดการติดต่อที่ปรากฏในเอกสารนี้

1. วัตถุประสงค์และฐานในการประมวลผลข้อมูล

วัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูล : บริษัทมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อใช้สำหรับบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) เช่น การให้บริการตามคำขอ ตอบข้อซักถาม การรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะติชมของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ ของบริษัท

● **ฐานในการประมวลผลข้อมูล :** บริษัทดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านภายใต้ฐาน ดังต่อไปนี้

☐ **ฐานสัญญา (Contract):** บริษัทเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลของท่านเมื่อท่านติดต่อมายังบริษัทตามช่องทางต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้บริการตามคำขอของท่านในเรื่องต่างๆ การตอบข้อซักถามของท่าน การรับเรื่องร้องเรียนและรับข้อเสนอแนะติชมของท่านที่มีต่อสินค้า, บริการ, หรือพนักงานของบริษัท และติดต่อท่านกลับเพื่อแจ้งผลการดำเนินการตามคำขอหรือเรื่องร้องเรียนของท่าน

☐ **ฐานจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate Interest):** บริษัทนำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปใช้ในการประมวลผลเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงสินค้าและบริการต่างๆ ของบริษัท การติดต่อท่านโดยตรงเมื่อท่านเสนอแนะหรือร้องเรียนเกี่ยวกับบริษัทโดยตั้งคำถามมองเห็นเป็นสาธารณะในช่องทางโซเชียลมีเดียของท่านหรือเว็บไซต์สาธารณะ การจัดทำรายงานเพื่อประชุมในหน่วยงาน การตรวจสอบภายใน หรือการใช้สิทธิตามกฎหมาย

☐ **ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation):** บริษัทอาจมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้กับหน่วยงานราชการหรือบุคคลที่มีอำนาจเรียกขอข้อมูลได้ตามกฎหมายเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การส่งข้อมูลตามพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565, พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2535 หรือการส่งข้อมูลให้แก่พนักงานสอบสวน อัยการ ศาล เป็นต้น

2. ข้อมูลส่วนบุคคลที่จะทำการประมวลผลและระยะเวลาในการเก็บรวบรวม

ประเภท/รายการข้อมูลส่วนบุคคล	ระยะเวลาในการเก็บรวบรวม
ชื่อ นามสกุล, หมายเลขโทรศัพท์, ที่อยู่, อีเมล, หมายเลขบัตรประชาชน, หมายเลขบัตรสมาชิก, เอกสารทางการเงิน, รูปถ่าย, ชื่อบัญชีโซเชียลมีเดีย (กรณีแจ้งเรื่องทางช่องทางออนไลน์), ข้อมูลเสี่ยงสนทนา,	1. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บในระบบคอมพิวเตอร์ 5 ปี 2. เอกสารกระดาษ 5 ปี 3. ข้อมูลเสี่ยงสนทนา 2 ปี
ข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive Data) ข้อมูลสุขภาพ (กรณีแจ้งเรื่องอาการเจ็บป่วยจากสินค้าไม่ปลอดภัย หรืออุบัติเหตุบริเวณสถานที่ที่บริษัทดูแล)	

*บริษัทจะมีการขอความยินยอมจากท่านเมื่อ การเก็บข้อมูลประเภทนี้	
--	--

ทั้งนี้ เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาข้างต้น บริษัทจะทำการลบหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้

3. การเปิดเผยข้อมูลให้แก่บุคคลภายนอก

บริษัทอาจมีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่บุคคลหรือบริษัทได้ว่าจ้างให้ทำหน้าที่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ หรือการเปิดเผยข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือใช้สิทธิตามกฎหมาย หรือการเปิดเผยให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่อำนาจเรียกขอข้อมูลดังกล่าวตามกฎหมาย เช่น เจ้าพนักงานหรือคณะกรรมการที่มีอำนาจตามกฎหมายต่าง ๆ พนักงานสอบสวน อัยการ ศาล เป็นต้น

4. สิทธิของเจ้าของข้อมูล

ท่านมีสิทธิ (1) สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม หากบริษัทมีการขอความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน (2) สิทธิในการเข้าถึงและรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทได้เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย (3) สิทธิในการขอให้โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน (4) สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน (5) สิทธิในการขอให้ลบ ทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านซึ่งไม่อาจจะระบุตัวตนได้ (6) สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน (7) สิทธิในการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด (8) สิทธิที่จะร้องเรียนในกรณีที่ท่านเห็นว่าถูกบริษัทหรือเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของบริษัทละเมิดสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

การร้องขอใด ๆ เพื่อการใช้สิทธิของท่านตามที่กล่าวข้างต้น จะต้องกระทำเป็นลายลักษณ์อักษร และบริษัทจะใช้เวลาพยายามอย่างดีที่สุดที่จะดำเนินการภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล และไม่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยบริษัทจะปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของท่านในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ทั้งนี้ อาจเกิดข้อจำกัดในการขอใช้สิทธิของท่านบางประการ โดยบริษัทจะทำการชี้แจงให้ท่านทราบหากไม่สามารถปฏิบัติตามคำร้องขอใช้สิทธิของท่านได้ โดยข้อจำกัดดังกล่าวเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กำหนด

การใช้สิทธิดังกล่าวข้างต้น บริษัทขอสงวนสิทธิในการคิดค่าบริการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการเข้าดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ท่านร้องขอ

5. การเปลี่ยนแปลงเอกสารแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เอกสารแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) ฉบับนี้ อาจมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงในแต่ละคราว โดยบริษัทจะแสดงฉบับที่เป็นปัจจุบันไว้ที่เว็บไซต์ <https://www.cpall.co.th/privacy-notice>.

6. รายละเอียดเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

หากมีเหตุร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ท่านสามารถติดต่อประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือบริษัทผู้ว่าจ้างได้ในช่องทางดังนี้

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เลขที่ 313 อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ชั้น 24 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

Email Address: privacy@cpall.co.th

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 313 อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ชั้น 24 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

Email Address: faq@cpall.co.th

หากท่านเห็นว่าการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ท่านมีสิทธิ
ที่จะร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล