

Zásady ochrany osobních údajů pro zákaznický servis

1. Zákaznický servis

1.1 Předmět a účel zpracování dat

Vážení zákazníci obchodu bitiba, vážení návštěvníci našeho webu, ochrana Vašich údajů je pro nás důležitou záležitostí. Na následujících řádcích Vás informujeme o tom, která Vaše data shromažďujeme a zpracováváme v souvislosti s využíváním našich zákaznických služeb. Bitiba GmbH (dále jen: bitiba), Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 Mnichov odpovídá za zpracování osobních údajů v souvislosti s využíváním zákaznického servisu. Našeho pracovníka pověřeného ochranou údajů můžete kontaktovat e-mailem na adrese ph@hwdata.de.

Máte možnost nás kontaktovat pomocí poskytnutého kontaktního formuláře nebo telefonicky. Shromažďované údaje zpracováváme pouze za účelem zodpovězení Vašich otázek, vyřízení Vašich žádostí a abychom vás poté mohli kontaktovat. Data jsou zároveň přiřazena k Vašemu profilu, pokud uvedete své zákaznické číslo.

Právní základ pro registrované zákazníky: čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR

Právní základ pro zájemce bez existujícího uživatelského účtu: čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR

Případný obsah konverzace bude s Vaším souhlasem (čl. 6 odst. 1 písm. A) GDPR zaznamenán a použit výhradně pro:

- a) vzdělávací účely
- b) pro kontrolu kvality nebo
- c) za účelem dokumentace uzavírání smluv

1.2 Příjemce a doba zpracování dat

Vaše data nebudeme předávat neoprávněným třetím stranám. Při vyřizování a zpracování dotazů však spolupracujeme se specializovanými poskytovateli služeb (poskytovatelé služeb v oblasti péče o zákazníky), kteří zpracovávají související data v souladu s našimi pokyny a na základě komplexní smlouvy o zpracování objednávek (případně na základě standardních smluvních ustanovení EU).

Program péče o zákazníky

Freshworks, Inc. je jedním z těchto poskytovatelů služeb.

Data budou automaticky vymazána, jakmile bude váš požadavek plně zpracován a / nebo zodpovězen, nejpozději však po 12 měsících. Jste-li zákazníkem, uložíme tato data nejdéle po dobu existence Vašeho

účtu „moje bitiba“ Poskytování výše uvedených osobních údajů není právně ani smluvně předepsáno. Zpracování požadavku však není možné bez uvedení těchto údajů.

2. Vaše práva

Máte právo kdykoli požádat obchod bitiba o potvrzení, zda zpracováváme Vaše osobní údaje, a právo na informace o těchto osobních údajích. Kromě toho máte právo na opravu, odstranění a omezení zpracování údajů, jakož i právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů nebo kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním údajů nebo požádat o přenos dat.

Veškeré žádosti ohledně informací, žádosti o informace, odvolání nebo námitky ke zpracování dat zašlete e-mailem na adresu service@bitiba.cz nebo osobě pověřené ochranou údajů. Kromě toho máte právo v případě porušení ochrany osobních údajů podat stížnost dozorcímu úřadu.

3. Poznámky k zvláštnímu právu na vznesení námitek

Máte právo, z důvodů vyplývajících z vaší konkrétní situace, kdykoli vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů (podle čl. 21 GDPR), které probíhá na základě čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR. Zastavíme zpracování vašich osobních údajů, pokud nedokážeme prokázat přesvědčivé legitimní důvody ke zpracování, které převáží vaše zájmy, práva a svobody, nebo pokud zpracování údajů slouží k účelu uplatnění, výkonu nebo ochrany právních nároků. Pokud chcete uplatnit své právo vznést námitku, stačí zaslat e-mail na adresu service@bitiba.cz.