

Политика конфиденциальности службы поддержки клиентов



1. Служба поддержки клиентов

1.1 Объект и цель обработки персональных данных

Уважаемые покупатели zoochic и посетители нашего сайта, защита Ваших персональных данных имеет для нас первостепенное значение. Изложенная ниже информация позволит Вам иметь представление о том, как именно мы собираем Ваши персональные данные при помощи нашей службы поддержки клиентов. zooplus SE (далее "zooplus"), расположенный по адресу Sonnenstraße 15, D-80331, Мюнхен, несет ответственность за обработку персональных данных в контексте обращения в службу поддержки клиентов. Вы можете связаться с нашим уполномоченным по защите персональных данных доктором Филиппом Херрманном, воспользовавшись подходящим порталом конфиденциальности:

- У меня есть персональный аккаунт "мой zoochic"
- У меня нет персонального аккаунта "мой zoochic"

Вы можете связаться с нами, заполнив форму для обращений на нашем сайте или позвонив нам. Указанные здесь данные используются только для того, чтобы ответить на Ваше обращение и позволить нам связаться с Вами относительно Вашего вопроса. Если Вы предоставите Ваш номер клиента, данные также будут связаны с Вашим профилем.

Юридическое обоснование для зарегистрированных клиентов: Статья 6 (1) (b) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных)

Юридическое обоснование для заинтересованных сторон без существующего аккаунта пользователя: Статья 6 (1) (f) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных)

Если Вы даете согласие, любая часть разговора с Вами может быть записана в соответствии со Статьей 6 (1) (a) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных) в следующих целях исключительно:

- a) Учебные цели
- b) Контроль качества
- c) Документирование договорных отношений

1.2 Получатели и продолжительность обработки данных

Ваши данные не будут переданы неуполномоченным третьим сторонам. Тем не менее, для обработки персональных данных и ответов на запросы, мы сотрудничаем со специализированными поставщиками услуг (из сферы поддержки клиентов), которые осуществляют обработку связанных данных согласно нашим инструкциям и на основании договора на общую обработку данных (или на основании условий типового соглашения ЕС).

Программа поддержки клиентов

К таким поставщикам услуг относится компания Freshworks, Inc.

Данные будут автоматически удалены, как только Ваш запрос будет полностью обработан и/или Вы получите на него ответ, но не ранее, чем через 12 месяцев. Если Вы являетесь зарегистрированным пользователем, эти данные будут храниться на протяжении существования Вашего аккаунта “Мой zoochic”. Предоставление запрашиваемых персональных данных не предусмотрено ни законом, ни договором, но без них обработка Вашего запроса может быть невозможна.

2. Обработка данных при реализации прав субъекта данных

Если вы решите воспользоваться своими правами на защиту данных, мы будем обрабатывать Ваши данные отдельно от других действий по обработке, чтобы выполнить Ваш запрос.

В целях идентификации просим Вас предоставить следующую информацию: имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты и данные Вашего заказа.

С целью выполнения: для обработки Вашего подтвержденного запроса нам необходимо будет обработать относящиеся к Вам персональные данные, которые включены в запрос.

Правовая основа: Статья 6 (1)(с) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных).

Мы передадим вышеупомянутые данные нашему поставщику технологических услуг Onetrust Technology Limited на основании соответствующего контракта на заказную обработку (статья 28 GDPR).

В случае возникновения необходимости в передаче Ваших данных за пределы ЕС/ ЕЭЗ, это будет сделано только на основании действительного решения о соответствии или заключенных стандартных договорных условий.

Независимо от любых существующих данных о клиенте или заказах, мы будем отдельно хранить любые данные, связанные с Вашим запросом, с целью выполнения ваших прав как субъекта данных, а также для обеспечения обязательств по документированию и проверке (статья 5 (2) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных)). Срок хранения данных зависит от соответствующих законодательных требований.

3. Ваши права

Вы имеете право в любой момент запросить от zoochic подтверждение обработки Ваших персональных данных и право на получение информации об этих персональных данных. У Вас также есть право на исправление ошибок, удаление данных или ограничение их обработки, право на возражение против обработки Ваших персональных данных в любое время, на отзыв согласия на обработку персональных данных, право запроса на передачу данных.

Для получения любой информации, отзыва согласия или возражения против обработки данных, Вам необходимо написать электронное письмо на адрес service@zoochic-eu.ru или нашему уполномоченному по защите персональных данных. Кроме того, в случае нарушения неприкосновенности частной жизни, у Вас есть право подать жалобу в надзорный орган.

Вы можете в любое время посетить наш Портал конфиденциальности, чтобы воспользоваться своими правами субъекта данных. Выберите подходящее:

- У меня есть персональный аккаунт “мой zoochic”

- У меня нет персонального аккаунта “мой zoochic”

4. Примечания к праву на возражение

У Вас есть право на возражение против обработки Ваших персональных данных в любое время на основаниях, касающихся Вашей конкретной ситуации, юридическим обоснованием тому служит Статья 6, 1 (e) или (f) или Статья 21 GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных). Мы прекратим обработку Ваших персональных данных, кроме случаев, когда мы имеем иные правовые основания для их обработки, которые окажутся выше Ваших интересов, прав и свобод или если обработка служит для отстаивания, осуществления и защиты правовых притязаний. Если Вы хотите воспользоваться своим правом на возражение, Вы можете сделать это, отправив электронное письмо на адрес service@zoochic-eu.ru или посетив наш Портал конфиденциальности (гиперссылки доступны в п. 3).