

Politika zasebnosti za pomoč strankam



1. Oddelek za pomoč strankam

1.1 Predmet in namen obdelave podatkov

Spoštovane stranke podjetja zooplus, kamor spada zoohit in dragi obiskovalci naše spletne strani! Varovanje vaših osebnih podatkov je za nas zelo pomembno. V spodnjem besedilu je pojasnjeno, katere vrste vaših osebnih podatkov zbiramo in obdelujemo v povezavi z uporabo naših storitev za stranke. Odgovornost za obdelavo osebnih podatkov v okviru uporabe naših storitev za stranke prevzema podjetje zooplus SE (v nadaljevanju podjetje zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 München. Naš pooblaščenec za varstvo podatkov je dr. Philipp Herrmann, na katerega se lahko obrnete preko našega portala o zasebnosti:

Nimam računa stranke "Moj Zoohit": kliknite [tukaj](#)

Imam račun stranke "Moj Zoohit": kliknite [tukaj](#)

Imate možnost, da se z nami povežete preko kontaktnega obrazca ali e-mail naslova. Pri tem zberemo izključno podatke, ki nam omogočijo, da odgovorimo na vaša vprašanja in poizvedbe ter stopimo v stik z vami. V primeru, da navedete svojo številko stranke, bomo podatke uporabljali za klasifikacijo vašega profila.

Pravna podlaga za registrirane stranke: 1. odstavek 6. člena b) GDPR

Pravna podlaga za zainteresirane osebe brez obstoječega uporabniškega računa: 1. odstavek 6. člena f) GDPR.

Kakršno koli vsebino pogovora bomo posneli le z vašim soglasjem uredbe (1. odstavek 6. člena a) GDPR in jo uporabili izključno za

- a) usposabljanje,
- b) nadzor kakovosti oz.
- c) namene dokumentiranja pogodb.

1.2 Prejemnik in trajanje obdelave podatkov

Vaših podatkov ne posredujemo nepooblaščenim tretjim osebam. Pri izvajanju in obdelavi zahtev sodelujemo s specializiranimi ponudniki storitev (ponudniki storitev na področju podpore strank), ki obdelujejo zadevne podatke v skladu z našimi navodili in na podlagi obsežne pogodbe za obdelavo naročil (ali na podlagi standardnih pogodbenih določb EU).

Program za podporo strankam

K tem ponudnikom spada podjetje Freshworks, Inc.

Podatki bodo samodejno izbrisani, ko bo vaša zahteva v celoti obdelana in/ali bo nanjo odgovorjeno, vendar najpozneje po 12 mesecih. Če ste naša stranka, bomo te podatke shranili do izbrisa vašega računa "Moj Zoohit". Zagotavljanje zgoraj omenjenih osebnih podatkov ni niti pogodbeno niti zakonsko določeno. Vendar brez tega zahteve ni mogoče obdelati.

2. Obdelava podatkov pri uveljavljanju pravic posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki

Če se odločite uveljavljati svoje pravice do varstva podatkov, bomo vaše podatke obdelali ločeno od drugih dejavnosti obdelave, da bi obdelali in izpolnili vašo zahtevo.

Za namen preverjanja identitete potrebujemo vaše ime in priimek, naslov, elektronski naslov in podatke o vašem naročilu.

Za namen izpolnitve: Za obdelavo vaše preverjene zahteve bomo morali obdelati podatke v zvezi z vami, ki so vključeni v zahtevo.

Pravna podlaga: 1. odstavek 6. člena c) GDPR

Zgoraj omenjene podatke bomo prenesli na našega ponudnika tehnoloških storitev Onetrust Technology Limited na podlagi ustrezne pogodbe za obdelavo po naročilu (28. člen GDPR).

Če bi bilo treba v tem okviru vaše podatke prenesti izven EU/EGP, bo to storjeno le na podlagi veljavne odločbe o ustreznosti ali sklenjenih standardnih pogodbenih klavzul.

Ne glede na morebitne obstoječe podatke o stranki ali naročilu bomo vse podatke v zvezi z vašo zahtevo shranili ločeno za namen izpolnjevanja vaših pravic kot posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, in za zagotavljanje obveznosti dokumentacije in preverjanja (5. člen (2) GDPR). Obdobje skladiščenja je odvisno od ustreznih zakonskih zahtev.

3. Vaše pravice

Imate pravico, da kadarkoli od podjetja zooplus zahtevate potrdilo, ali podjetje obdeluje vaše osebne podatke, hkrati pa imate pravico do pregleda teh podatkov. Poleg tega imate pravico kadarkoli popraviti, izbrisati in omejiti obdelavo podatkov oz. kadarkoli nasprotovati obdelavi vaših osebnih podatkov ali preklicati soglasje glede obdelave podatkov ali zahtevati, da si lahko prenesete te podatke.

Prosimo, da vse zahtevke o posredovanju informacij, preklicih ali ugovorih glede obdelave podatkov pošljete po elektronski pošti na service@zoohit.si ali našemu nadzorniku za varstvo podatkov. Poleg tega imate pravico, da v primeru kršitev varstva podatkov predložite pritožbo nadzornemu organu. Naš [portal o zasebnosti](#) lahko kadar koli obiščete za uveljavljanje svojih pravic kot posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki.

4. Opombe k posebni pravici do ugovora

Imate pravico kadarkoli nasprotovati obdelavi svojih osebnih podatkov iz razlogov, ki izhajajo iz vašega posebnega položaja, npr. na podlagi 1. odstavka 6. člena e) ali f) GDPR, zoper 21. člen GDPR. Vaše osebne podatke bomo prenehali obdelovati, razen če lahko dokažemo prepričljive in utemeljene razloge za nadaljnjo obdelavo, ki prevladajo nad vašimi interesi, pravicami in svoboščinami ali če obdelava služi za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov. Če želite uveljaviti pravico do ugovora, nam to sporočite na e-poštni naslov service@zoohit.si ali obiščite naš [portal o zasebnosti](#).

Nazadnje posodobljeno: 24.05.2022