Ochrana osobných údajov zákazníka

Zákaznícky servis

1.1 Predmet a účel spracovania údajov

Vážení zákazníci zooplus, vážení návštevníci našich webových stránok zoohit, ochrana Vašich údajov je pre nás dôležitá. Týmto vyhlásením vás informujeme o tom, ktoré údaje od Vás zhromažďujeme a spracúvame v súvislosti s využívaním nášho zákazníckeho servisu. Firma zooplus SE (ďalej len: zooplus), Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 Mníchov, Nemecko je zodpovedná za spracovanie osobných údajov a to za účelom poskytovania služieb zákazníkom. Nášho pracovníka zodpovedného za ochranu osobných údajov Dr. Philippa Herrmanna môžete kontaktovať prostredníctvom nášho portálu o ochrane súkromia:

- Mám zákaznícky účet zoohit (https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944)
- Nemám zákaznícky účet zoohit (https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3)

Môžete nás kontaktovať pomocou kontaktného formulára alebo telefonicky. Zozbierané údaje spracovávame iba preto, aby sme zodpovedali Vaše žiadosti a otázky a aby sme Vás mohli za týmto účelom kontaktovať. Údaje budú zároveň priradené k Vášmu profilu, ak uvediete svoje zákaznícke číslo.

Právny základ pre registrovaných zákazníkov: článok 6 ods. 1 písm. b) nariadenia GDPR.

Právny základ pre zainteresované strany bez existujúceho zákazníckeho účtu: článok 6 ods. 1 písm. f) nariadenia GDPR.

V prípade Vášho súhlasu (článok 6 ods. 1 písm. a) nariadenia GDPR) bude akýkoľvek obsah konverzácie zaznamenaný a použitý výlučne za týmto účelom:

a) školenie a odborná príprava
b) kontrola kvality
c) dokumentácia a uzatváranie zmlúv

1.2 Získavanie a doba spracovania osobných údajov

Vaše údaje neposkytujeme neoprávneným tretím stranám. Pre vybavenie a spracovanie žiadostí však spolupracujeme so špecializovanými poskytovateľmi služieb (poskytovateľmi služieb v oblasti starostlivosti o zákazníka), ktorí spracovávajú súvisiace údaje v súlade s našimi pokynmi a na základe komplexnej zmluvy na spracovanie žiadostí (alebo na základe štandardných zmluvných ustanovení EÚ).

Program starostlivosti o zákazníka

Medzi týchto poskytovateľov služieb patrí aj spoločnosť Freshworks, Inc.

Údaje budú automaticky vymazané ihneď po úplnom spracovaní a / alebo zaslaní odpovede na Vašu žiadosť, najneskôr do 12 mesiacov. Ak ste zákazníkom, tieto údaje uložíme najdlhšie po dobu trvania Vášho účtu „Môj zoohit“. Poskytovanie uvedených osobných údajov sa nevyžaduje zo zákona ani z hľadiska zmluvného záväzku. Bez poskytnutia týchto informácií však nebude možné žiadosti spracovať.

2. Spracúvanie údajov pri výkone práv dotknutej osoby

Keď uplatníte svoje práva dotknutej osoby, spracúvame Vaše údaje oddelene od iných spracovateľských činností, aby sme mohli spracovať a vybaviť Vašu žiadosť.

Na účely overenia totožnosti požadujeme najmä Vaše meno a priezvisko, adresu, e-mailovú adresu a údaje o Vašej objednávke.

Na účely spracovania žiadosti: Aby sme mohli spracovať Vašu overenú žiadosť, musíme spracovať aj údaje, ktoré sa Vás týkajú a ktoré sú súčasťou žiadosti.

Právny základ: článok 6 ods. 1 písm. c) nariadenia GDPR

Vyššie uvedené údaje odovzdávame nášmu poskytovateľovi technologických služieb Onetrust Technology Limited na základe príslušnej zmluvy o poverení spracovaním (článok 28 nariadenia GDPR).

Ak je v tejto súvislosti potrebný prenos Vašich údajov mimo EÚ/EHP, uskutoční sa len na základe platného rozhodnutia o primeranosti alebo uzatvorených štandardných zmluvných ustanovení.

Bez ohľadu na akékoľvek existujúce údaje o zákazníkovi alebo objednávke uchovávame údaje súvisiace s Vašou žiadosťou oddelene, aby sme splnili Vaše práva ako dotknutej osoby a zabezpečili povinnosti týkajúce sa dokumentácie a overovania (článok 5 ods. 2 nariadenia GDPR). Doba uchovávania závisí od príslušných právnych predpisov.

3. Vaše práva

Máte právo kedykoľvek požiadať zooplus o potvrdenie spracovania Vašich osobných údajov a právo na informácie o týchto osobných údajoch. Okrem toho máte právo na opravu, vymazanie a obmedzenie spracovania osobných údajov, ako aj právo kedykoľvek namietať proti spracovaniu osobných údajov alebo kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov alebo požiadať o prenos osobných údajov.

Všetky žiadosti o informácie, odvolania alebo námietky voči spracovaniu osobných údajov zašlite e-mailom na adresu service@zoohit.sk alebo nášmu pracovníkovi zodpovednému za ochranu osobných údajov. Okrem toho, v prípade porušenia ochrany osobných údajov, máte právo obrátiť sa so svojím podnetom na Úrad na ochranu osobných údajov.

4. Právo vzniesť námietku

Máte právo kedykoľvek namietať proti spracovaniu Vašich osobných údajov z dôvodov, ktoré vyplývajú z Vašej konkrétnej situácie podľa čl. 6 ods. 1 písm. e) alebo f) nariadenia GDPR, alebo podať námietku podľa článku 21 nariadenia GDPR. Spracovanie Vašich osobných údajov pozastavíme, pokiaľ nepreukážeme presvedčivé legitímne dôvody na spracovanie, ktoré prevážia Vaše záujmy, práva a slobody, alebo ak spracovanie slúži na uplatnenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov. Ak si chcete uplatniť svoje právo namietať, kontaktujte nás na e-mailovej adrese service@zoohit.sk alebo navštívte náš portál o ochrane súkromia.