Déclaration de confidentialité du service clientèle

1. Service client

1.1 Objet et but du traitement des données

Chers clients de zooplus, chers visiteurs de notre site Internet, la protection de vos données nous tient particulièrement à cœur. Les informations suivantes ont pour but de vous faire savoir quelles sont parmi vos données, celles que nous collectons et que nous traitons dans le cadre de l'utilisation de notre service client. La société zooplus SE (ci-après dénommée zooplus), Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, est responsable du traitement des données personnelles dans le cadre de l'utilisation du service client. Vous pouvez contacter M. Philipp Herrmann, notre responsable de la protection des données via notre portail de confidentialité :

J'ai un compte zooplus
Je n'ai pas de compte zooplus

Vous avez la possibilité de nous contacter en utilisant le formulaire de contact mis à votre disposition ou par téléphone. Nous ne traitons des données collectées de cette manière, que pour répondre à vos préoccupations et à vos demandes et pour pouvoir entrer en contact avec vous à ce sujet. Les données servent parallèlement, à compléter votre profil si vous indiquez votre numéro de client.

Fondement juridique pour les clients enregistrés : Art. 6, alinéa 1, lettre b) du RGPD

Fondement juridique pour les clients potentiels ne possédant pas de compte d'utilisateur : Art. 6, alinéa1, lettre f) du RGPD

D'éventuels contenus de conversations sont enregistrés si vous donnez votre accord (Art. 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD et utilisés uniquement

a) dans le cadre de formations

b) pour le contrôle-qualité ou

c) comme documentation préalables à la signature de contrats.

1.2 Destinataire et durée du traitement des données

Nous ne transmettons pas vos données à des tiers non habilités. Pour répondre à vos demandes et les traiter, nous travaillons cependant avec des fournisseurs de services spécialisés (prestataires de services dans le domaine du service à la clientèle) qui traitent les données entrées conformément à nos instructions et sur la base d'un contrat global sur le traitement des commandes (ou sur la base des clauses d'un contrat standard de l'Union Européenne).

Programme de service client

Parmi ces prestataires de services figure la société Freshworks, Inc.

Les données sont supprimées automatiquement dès que votre demande a été traitée intégralement et/ou qu'une réponse vous a été adressée, au plus tard après 12 mois. Si vous êtes client, nous sauvegardons ces données au plus tard pendant la durée d'existence de votre compte en ligne «Mon zooplus». La mise à disposition des données personnelles susmentionnées n'est imposée ni par la loi ni par un contrat. Sans ces renseignements, il nous est toutefois impossible de traiter votre demande.

2. Traitement des données en cas d'exercice des droits de la personne concernée

Si vous exercez vos droits de la personne concernée, vos données seront traitées séparément afin de répondre et de satisfaire à votre demande.

Pour vérifier votre identité, nous avons notamment besoin de votre nom et prénom, de vos adresses postale et électronique et des informations relatives à votre commande.

À des fins d'exécution et pour pouvoir répondre à votre demande, nous devons également traiter les données inhérentes à celle-ci.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre c) du RGPD

Nous transférons les données ci-dessus à notre fournisseur de services Onetrust Technology Limited sur la base d'un contrat de traitement des commandes (conformément à l'article 28 du RGPD).

Si, dans ce contexte, un transfert de vos données en dehors de l'UE/EEE s'avère nécessaire, il se fera exclusivement sur la base d'une décision d'adéquation valable ou de clauses contractuelles standard conclues.

Indépendamment des données clients ou des données de commande éventuellement existantes, nous enregistrons séparément les données relatives à votre demande dans le but de respecter vos droits de personne concernée et de garantir les obligations de documentation et de preuve (Art. 5, alinéa 2 du RGPD). La durée de conservation dépend des conditions légales concernées.

3. Vos droits

Vous avez le droit d'exiger à tout moment de zooplus, une confirmation du traitement ou du non-traitement de vos données personnelles et des renseignements sur ces données. En outre, vous disposez du droit de rectifier, d'effacer et de restreindre le traitement des données et vous pouvez vous opposer à tout moment, au traitement de vos données personnelles, révoquer votre autorisation de traitement de vos données ou exiger la transmission des données.

Veuillez adresser toutes vos demandes d'informations ou de renseignements, révocations ou contestations concernant le traitement des données, par e-mail, à l'adresse : service@zooplus.be ou à notre responsable de la protection des données. D'autre part, en cas de violation de la règlementation sur la protection des données, vous pouvez exercer un recours auprès d'une autorité de surveillance.

Vous pouvez à tout moment consulter notre portail de confidentialité pour exercer vos droits en tant que personne concernée :

J'ai un compte zooplus
Je n'ai pas de compte zooplus

4. Information spéciale sur votre droit d'opposition

Conformément à l'Art. 21 du RGPD, vous avez le droit, pour des raisons qui émanent de votre situation propre, de vous opposer à tout moment au traitement de données personnelles vous concernant effectué conformément, entre autres, à l'article 6, paragraphe 1 lettre e) ou f) du RGPD. Si vous faites opposition, vos données personnelles ne seront plus traitées sauf si zooplus prouve qu'elle a des raisons impératives de continuer à le faire, qui prévalent sur vos intérêts, vos droits et vos libertés ou si le traitement des données sert à faire valoir, à exercer ou à défendre des droits légitimes. Si vous souhaitez faire usage de votre droit d'opposition, il vous suffit d'adresser un e-mail à : service@zooplus.be ou consulter notre portail de confidentialité.