2022-05-26

Защита на личните данни в клиентския център

1. Обслужване на клиенти

1.1 Предмет и цел на обработването на данните

Скъпи клиенти на zooplus, скъпи посетители на нашата уеб-страница, защитата на Вашите данни е изключително важна за нас задача. Посредством обясненията по-долу ние бихме искали да Ви информираме, какви Ваши данни събираме и обработваме във връзка с обслужването на клиентите.

Лицето, отговарящо за обработката на личните данни, събирани във връзка с обслужването на клиентите, е дружеството zooplus SE (наричано по-долу zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 Мюнхен, Германия.

Вие можете да се свържете с нашия служител, отговарящ за обработката на личните данни - Dr. Philipp Herrmann – като използвате нашия Портал за управление на личните данни:

- Имам регистриран профил в zooplus
- Нямам регистриран профил в zooplus

Вие имате възможност да се свържете с нас посредством предоставената форма за контакт или по телефона. Ние обработваме събраните по този начин данни единствено с цел да отговорим на отправено от Вас запитване или молба, както и да можем да осъществим контакт с Вас в тази връзка. Освен това данните се класират към Вашия профил, в случай че посочите своя клиентски номер.

Правно основание за регистрирани клиенти: Чл. 6 параграф 1, буква б) от Регламент 2016/679.

Правно основание за заинтересовани лица, които нямат регистриран потребителски профил: Чл. 6 параграф 1, буква е) от Регламент 2016/679.

При наличие на съгласие от Ваша страна евентуално може да бъде записано съдържанието на разговори с Вас (Чл. 6 параграф 1, буква д) от Регламент 2016/679), като впоследствие се използват

а) за целите на провеждане на тренинги и обучения

б) за контрол на качеството или

в) за целите на подготовка на документация за сключване на договори.

1.2 Получател на обработваните данни и продължителност на обработката

Ние не предаваме Вашите данни на неоторизирани трети лица. За да можем да обработим Вашата молба или да отговорим на запитването Ви обаче, ние работим съвместно със специализирани доставчици на услуги (в сферата на обслужването на клиенти), които обработват събраните данни в съответствие с нашите инструкции и на основание на подробен договор за обработка на поръчки (респективно на основание на стандартните договорни клаузи, валидни за Европейския съюз).

Програма за обслужване на клиенти

Към тези доставчици на услуги спада и фирма Freshworks, Inc.

Данните се изтриват автоматично, след като молбата Ви е обработена и / или на запитването Ви е даден пълен отговор, но не по-късно от 12 месеца, след като са били събрани. В случай че Вие сте регистриран клиент, ние съхраняваме Вашите данни докато профилът Ви „моят zooplus“ съществува. В този случай предоставянето на упоменатите лични данни не е предвидено нито в закона, нито в договора. Но разбира се, обработването на Вашата молба, без да разполагаме с Вашите данни е невъзможно.

2. Обработване на данни при упражняване на правата в качеството на засегнато лице

В случай че се появи необходимост да упражните правата си, в качеството Ви на засегнато лице, ние обработваме Вашите данни отделно от другите дейности, свързани с обработка на данни, така че да можем да обработим Вашето запитване и да изпълним искането Ви.

За целите на установяването на Вашата идентичност ние се нуждаем от Вашето име и презиме, пощенски адрес, имейл, както и от данните относно Вашата поръчка.

За целите на изпълнението на Вашето искане: за да бъдем в състояние да обработим Вашето верифицирано искане, ние трябва освен това да имаме възможност да обработваме данните, отнасящи се до Вас и отнасящи се до самото запитване.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. в) от Регламент 2016/679.

Ние предаваме гореописаните данни на нашия доставчик на технологични услуги Onetrust Technology Limited на основание на съответния договор за обработване на запитвания (Чл. 28 от Регламент 2016/679).

Ако в тази връзка възникне необходимост от предаване на Вашите данни извън Европейския съюз/ Европейското икономическо пространство, това се извършва изключително само въз основа на действащо решение за адекватност или въз основа на клаузите на сключен стандартен договор.

Отделно от наличните данни, свързани с Вас като клиент или с конкретна Ваша поръчка, ние съхраняваме данните, отнасящи се до Вашето запитване с цел гарантиране на правата Ви в качеството Ви на субект на данни, както и за гарантиране на изпълнението на нашите задължения за водене и съхраняване на документация при осигуряване на надлежна отчетност и подходящо ниво на сигурност на същата (Чл. 5 параграф 2 от Регламент 2016/679). Срокът, за който тези данни се съхраняват, зависи от съответните законови разпоредби.

3. Вашите права

Вие имате право по всяко време да изисквате потвърждение от zooplus дали обработва Ваши лични данни, както и правото на информация относно тези данни. Освен това Вие имате правото на коригиране, изтриване и ограничаване на обема на обработваните данни, както и правото по всяко време да направите възражение срещу обработването а Ваши лични данни, респективно да оттеглите съгласието си за обработване на Вашите данни или да поискате прехвърляне на данните.

Всички искания за информация, запитвания, възражения и оттегляния изпращайте на e-mail service@zooplus.bg или на нашите длъжностни лица по защита на личните данни. Освен това, в случаите на нарушаване на поверителността на Вашите лични данни, Вие имате право да направите жалба до компетентния надзорен орган. Вие можете по всяко време да посетите нашия Портал за управление на личните данни, за да упражните правата си, в качеството Ви на засегнато лице.

4. Бележки относно специалното право на възражение

Вие имате право, по всяко време и на основание, свързано с Вашата конкретна ситуация, да направите възражение по реда на Чл. 21 от Регламент 2016/679 срещу обработването на личните данни, отнасящи се до Вас, извършвано на основание Чл. 6 параграф 1, буква д) или е) от Регламент 2016/679. Ние ще преустановим обработването на данните, които се отнасят до Вас, освен в случаите, в които сме в състояние да предоставим убедителни основателни причини, доказващи необходимостта от извършване на тази обработка, които превъзхождат Вашите интереси, права и свободи, или в случаите, когато обработването служи за установяването, упражняването или защитата на правни претенции. Ако желаете да се възползвате от своето право на възражение, е достатъчно да ни пишете на e-mail service@zooplus.bg или да посетите нашия Портал за управление на личните данни.

**Защита на личните данни в клиентския център обновени последно на 26.05.2022 г.*