

Política de privacidad para atención al cliente

1. Servicio de atención al cliente

1.1 Objeto y finalidad de la política de protección de datos

Estimado cliente de zooplus o usuario de nuestra página web:

La protección de sus datos es esencial para nosotros. En el siguiente texto le detallamos qué datos suyos recopilamos y tratamos cuando contacta con nuestro **Departamento de Atención al Cliente**. El responsable del tratamiento de los datos personales en lo que respecta a los servicios de atención al cliente es zooplus SE (en adelante, zooplus), con sede en Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Múnich, Alemania. Puede ponerse en contacto con nuestro delegado de protección de datos, Dr. Philipp Herrmann, a través de nuestro portal para la protección de datos:

Tengo cuenta de cliente de zooplus

No tengo cuenta de cliente de zooplus

Usted tiene la posibilidad de ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de contacto que ponemos a su disposición en nuestra página web o bien por teléfono. Tratamos los datos recopilados con el único fin de dar respuesta a sus preguntas y peticiones y de poder contactar con usted con respecto a su consulta. Asimismo, sus datos se emplean para asociarlos a su perfil, en caso de que nos proporcione su número de cliente.

Fundamento jurídico para clientes registrados: artículo 6, apartado 1, letra b) RGPD.

Fundamento jurídico para interesados sin cuenta de usuario existente: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

El contenido de la conversación puede grabarse con su consentimiento, en virtud del artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD, únicamente para llevar a cabo:

- a) formación
- b) control de calidad
- c) documentación para rescisiones de contratos

1.2 Destinatarios y duración del tratamiento de los datos

Los datos no se ceden a terceros no autorizados. No obstante, para atender y procesar las consultas, colaboramos con proveedores de servicios especializados (prestadores de servicios de atención al cliente), que tratan los datos recopilados según nuestras indicaciones y de acuerdo, por un lado, con un contrato exhaustivo sobre procesamiento de los encargos y, por otro, con las cláusulas contractuales tipo de la Unión Europea.

Programa de atención al cliente

Entre los proveedores de servicios, se encuentra también la empresa Freshworks, Inc.

Los datos se eliminan automáticamente en cuanto se haya procesado y respondido su consulta o, como máximo, transcurridos 12 meses. En caso de que sea cliente, almacenaremos esos datos mientras permanezca activa su cuenta de cliente de zooplus. La puesta a disposición de los datos personales no queda prevista ni contractual ni legalmente. No obstante, si no se facilitan los datos, no es posible la atención de la consulta.

2. Tratamiento de los datos en el ejercicio de los derechos del interesado

Si usted ejerce sus derechos como interesado, procesamos sus datos independientemente de otras operaciones de tratamiento, para gestionar y cumplir su solicitud.

Para verificar su identidad, necesitamos su nombre y apellidos, su dirección, correo electrónico, así como los datos de su pedido.

A efectos de cumplimiento: para poder procesar su solicitud verificada, debemos tratar los datos relacionados con usted incluidos en la solicitud.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra c) RGPD.

Cedemos los datos anteriormente mencionados a nuestro proveedor de servicios tecnológicos Onetrust Technology Limited, de conformidad con el correspondiente contrato para el procesamiento de encargos (Artículo 28 RGPD).

Si, en este sentido, fuese necesario transferir sus datos fuera de la UE o del EEE, solo sucedería de acuerdo a una decisión de adecuación válida o a cláusulas contractuales estándar cerradas.

Independientemente de que, en su caso, existan datos de cliente o de pedido, almacenamos los datos relativos a su solicitud de forma separada, con el fin de garantizar sus derechos como interesado, así como para cumplir las obligaciones relativas a documentación y comprobación (artículo 5, apartado 2, RGPD). La duración del almacenamiento depende de los respectivos requisitos legales.

3. Sus derechos

Tiene derecho, en todo momento, a que desde zooplus le confirmemos si estamos tratando sus datos personales y tiene derecho a saber cuáles son estos datos. Asimismo, puede ejercer su derecho de rectificación, cancelación y restricción de los datos que estamos procesando. Puede también, siempre que quiera, ejercer su derecho de oposición al procesamiento de sus datos personales, revocar su consentimiento de tratamiento de datos o requerir la transferencia de sus datos.

Si necesita más información o desea revocar u oponerse al procesamiento de sus datos, por favor, póngase en contacto con nosotros a través del correo electrónico service@zooplus.es o bien con nuestro delegado de protección de datos. Igualmente, si se produjese una violación de su privacidad, tiene derecho a reclamar a las autoridades competentes. Siempre que lo desee, puede acceder a nuestro portal para la protección de datos para ejercer sus derechos en calidad de interesado.

4. Especificaciones sobre el derecho especial de oposición

Tiene derecho, en todo momento, a oponerse, por motivos relacionados con su situación particular, en virtud del artículo 21 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a que datos personales que le conciernen sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto, entre otros, en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f). Suspendemos el tratamiento de sus datos personales, salvo que existan motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del

interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Si desea ejercer su derecho de oposición, puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico service@zooplus.es o bien acceder a nuestro portal para la protección de datos.

Fecha de la última actualización: 26.05.2022