2022-05-25

Asiakaspalvelun tietosuojalausunto

1. Asiakaspalvelu

1.1 Tietojenkäsittelyn kohde ja tarkoitus

Hyvä zooplussan asiakkaamme ja verkkosivustomme vierailija, tietojesi suojaaminen on meille tärkeää. Seuraavissa kohdissa kerromme mitä sinua koskevaa tietoa keräämme ja käsittelemme asiakaspalvelumme käytön yhteydessä. Henkilötietojen käsittelystä asiakaspalvelun yhteydessä on vastuussa zooplus SE (jatkossa: zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 München, Saksa. Tavoitat tietosuojavastaavamme Dr. Philipp Herrmannin tietosuojaportaalistamme:

- Minulla on zooplus-asiakastili

- Minulla ei ole zooplus-asiakastiliä

Voit ottaa meihin yhteyttä valmiilla yhteydenottolomakkeellamme tai puhelimitse. Käytämme tässä yhteydessä keräämiämme tietoja vain vastataksemme pyyntöihisi ja tiedusteluihisi sekä voidaksemme ottaa sinuun yhteyttä niitä koskien. Samaan aikaan tietoja käytetään profiilisi määrittämiseen, jos olet antanut asiakasnumerosi.

Lakiperusta rekisteröidyille asiakkaille: Artikla 6. 1, b) GDPR

Lakiperusta asiakkaille ilman käyttäjätiliä: Artikla 6. 1, f) GDPR

Kaikki keskustelunsisältö tallennetaan ainoastaan seuraaviin tarkoituksiin, jos annat suostumuksesi (Artikla 6. 1, a) GDPR

a) harjoittelua varten

b) laaduntarkkailuun tai

c) sopimuksen tekemisen dokumentointiin.

1.2 Vastaanottaja ja tietojenkäsittelyn kesto

Emme välitä tietojasi luvattomille kolmansille osapuolille. Yhteydenottojen käsittelemiseksi työskentelemme kuitenkin siihen erikoistuneiden palveluntarjoajien (asiakaspalvelun tarjoajien) kanssa, jotka käsittelevät niihin liittyviä tietoja ohjeidemme mukaisesti sekä kattavan käsittelyä koskevan sopimuksen perusteella (tai EU:n vakiosopimuslausekkeen perusteella).

Asiakaspalveluohjelma

Näihin palveluntarjoajiin kuuluu myös Freshworks, Inc.

Tiedot poistetaan automaattisesti heti, kun kysymyksesi on kokonaan käsitelty ja/tai siihen on vastattu, mutta viimeistään kuitenkin 12 kuukauden kuluttua. Jos olet asiakkaamme, tallennamme nämä tiedot enintään “oma zooplus” -tilisi olemassa olon ajan. Edellä mainittujen henkilötietojen käsittelyä ei vaadita laissa eikä sopimuksessa. Yhteydenoton käsittely ei kuitenkaan ole tässä tapauksessa mahdollista ilman tietojen välitystä.

2. Tietojen käsittely rekisteröityjen oikeuksia käytettäessä

Jos käytät rekisteröidyn oikeuksia, käsittelemme tietojasi erillään muista käsittelytoimista pyyntösi käsittelemiseksi ja toteuttamiseksi.

Henkilöllisyyden todentamista varten tarvitsemme erityisesti etu- ja sukunimesi, osoitteesi, sähköpostiosoitteesi sekä tilaustietosi.

Toteutustarkoituksessa: Voidaksemme käsitellä varmennetun pyyntösi, meidän on käsiteltävä myös sinuun liittyviä ja pyynnön kattamia tietoja.

Oikeusperusta: GDPR:n 6 artiklan 1 kohdan c alakohta

Välitämme yllä olevat tiedot teknologiapalvelun tarjoajallemme Onetrust Technology Limitedille tilausten käsittelyä koskevan vastaavan sopimuksen perusteella (GDPR artikla 28).

Jos tietojasi on tässä yhteydessä tarpeen siirtää EU/ETA-alueen ulkopuolelle, se tapahtuu vain voimassa olevan riittävyyspäätöksen tai tehtyjen vakiosopimusehtojen perusteella.

Olemassa olevista asiakas- tai tilaustiedoista huolimatta tallennamme pyyntöösi liittyvät tiedot erikseen rekisteröidyn oikeuksien toteuttamiseksi sekä dokumentointi- ja todentamisvelvollisuuksien takaamiseksi (GDPR:n 5 artiklan 2 kohta). Säilytysaika riippuu asiaankuuluvista lakisääteisistä vaatimuksista.

3. Asiakkaan oikeudet

Sinulla on oikeus milloin tahansa pyytää zooplussalta vahvistus siitä, käsittelemmekö henkilötietojasi sekä oikeus saada selvitys näistä henkilötiedoista. Lisäksi sinulla on oikeus tietojenkäsittelyn korjaukseen, poistoon ja rajoitukseen sekä oikeus milloin tahansa vastustaa henkilötietojen käsittelyä eli peruuttaa suostumuksesi tietojenkäsittelyyn milloin tahansa tai vaatia tietojen lähettämistä.

Lähetä kaikki tietojenkäsittelyyn liittyvät pyynnöt, tiedustelut, peruutukset tai vastustukset sähköpostiosoitteeseen **service@zooplus.fi** tai tietosuojavastaavallemme. Lisäksi sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojaloukkauksen kohdalla valvontaviranomaiselle. Voit vierailla tietosuojaportaalissamme milloin tahansa käyttääksesi rekisteröidyn oikeuksiasi.

4. Huomautuksia erityisestä vastustusoikeudesta

Sinulla on oikeus milloin tahansa vastustaa henkilötietojesi käsittelyä GDPR:n 21. artiklan mukaisesti erityisestä tilanteestasi johtuen, perustuen mm. GDPR:n 6. artiklan 1. kohtaan e) tai f). Lopetamme henkilötietojesi käsittelyn, ellemme pysty osoittamaan sellaisia pakottavia suojelullisia perusteita tietojesi käsittelylle, jotka ylittävät sinun etusi, oikeutesi ja vapautesi, tai jos käsittelyn tarkoituksena on vaatia, toteuttaa tai puolustaa laillisia vaatimuksia. Jos haluat käyttää vastustusoikeuttasi, sähköpostin lähetys osoitteeseen **service@zooplus.fi** riittää tai voit vierailla tietosuojaportaalissamme.