

Πολιτική Απορρήτου - Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών



1. Εξυπηρέτηση πελατών

1.1 Αντικείμενο και Σκοπός της Επεξεργασίας Δεδομένων

Αγαπητοί πελάτες της zooplus και αγαπητοί επισκέπτες της ιστοσελίδας μας, η προστασία των προσωπικών δεδομένων σας αποτελεί για εμάς πρωταρχικό ζήτημα. Με την ακόλουθη δήλωση σας ενημερώνουμε ποια προσωπικά δεδομένα σας συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε όσον αφορά τη χρήση των [Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης Πελατών](#). Υπεύθυνη για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μέσω της ιστοσελίδας είναι η zooplus SE (εφεξής: zooplus), η οποία εδρεύει στη διεύθυνση Sonnenstraße 15, 80331 Μόναχο. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων, Dr. Philipp Herrmann, μέσω της Πύλης απορρήτου:

Έχω λογαριασμό zooplus

Δεν έχω λογαριασμό zooplus

Μπορείτε να επικοινωνείτε μαζί μας χρησιμοποιώντας τη διαθέσιμη φόρμα επικοινωνίας. Επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα που συλλέγουμε εδώ αποκλειστικά για να απαντήσουμε στις ερωτήσεις και τα αιτήματά σας, και να μπορέσουμε εν συνεχεία να επικοινωνήσουμε μαζί σας. Ταυτόχρονα, τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για την αντιστοίχιση με το προφίλ σας, εάν μας παρέχετε τον προσωπικό σας αριθμό πελάτη.

Νομική βάση για εγγεγραμμένους πελάτες: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο β) του GDPR.

Νομική βάση για ενδιαφερόμενους χωρίς υφιστάμενο λογαριασμό χρήστη: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

Οποιοδήποτε περιεχόμενο της συνομιλίας μας θα καταγραφεί σε περίπτωση συναίνεσής σας (άρθρο 6 παράγραφος 1 εδάφιο α) του GDPR και θα χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για:

α) εκπαιδευτικούς σκοπούς

β) ποιοτικό έλεγχο ή

γ) σκοπούς τεκμηρίωσης των συμβάσεων.

1.2 Παραλήπτης και Διάρκεια της Επεξεργασίας Δεδομένων

Τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται σε τρίτους. Για την επεξεργασία και ολοκλήρωση των αιτημάτων σας συνεργαζόμαστε ωστόσο με εξειδικευμένους παροχείς υπηρεσιών (πάροχοι υπηρεσιών στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών) που επεξεργάζονται τα σχετικά δεδομένα σύμφωνα με τις οδηγίες μας και βάσει μιας συνολικής σύμβασης περί επεξεργασίας εντολών (ή βάσει τυποποιημένων συμβατικών ρητρών της EE).

Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης Πελατών

Σε αυτούς τους παρόχους ανήκει και η εταιρεία Freshworks, Inc..

Τα δεδομένα διαγράφονται αυτόματα, μόλις ολοκληρώσουμε πλήρως την επεξεργασία του αιτήματός σας και/ή απαντήσουμε, αλλά το αργότερο μετά από 12 μήνες. Εάν είστε πελάτης μας, αποθηκεύουμε αυτά τα δεδομένα για όσο διάστημα ο προσωπικός λογαριασμός σας („η zooplus μου“) είναι εν ισχύ. Η παροχή των ανωτέρω αναφερόμενων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν απαιτείται ούτε βάσει νόμου ούτε βάσει σύμβασης. Ωστόσο, ενδέχεται να μην είναι δυνατή η επεξεργασία του αιτήματός σας χωρίς αυτές τις πληροφορίες.

2. Επεξεργασία δεδομένων κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων

Κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων, επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας χωριστά από άλλες δραστηριότητες επεξεργασίας προκειμένου να διεκπεραιώσουμε και να εκπληρώσουμε το αίτημά σας.

Για τη επαλήθευση ταυτότητάς σας, χρειαζόμαστε συγκεκριμένα το όνομα και το επώνυμό σας, τη διεύθυνση κατοικίας, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα στοιχεία της παραγγελίας σας.

Για την εκπλήρωση του αιτήματός σας: Προκειμένου να διεκπεραιώσουμε το επαληθευμένο αίτημά σας, πρέπει επίσης να επεξεργαστούμε τα δεδομένα που σας αφορούν και περιλαμβάνονται στο αίτημα.

Νομική βάση: Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο γ) ΓΚΠΔ

Αποστέλλουμε τα προαναφερθέντα δεδομένα στον πάροχο τεχνολογικών υπηρεσιών Onetrust Technology Limited βάσει αντίστοιχης σύμβασης για την επεξεργασία παραγγελιών (άρθρο 28 ΓΚΠΔ).

Σε περίπτωση που σε αυτό το πλαίσιο η διαβίβαση των δεδομένων σας εκτός της ΕΕ/ΕΟΧ κριθεί αναγκαία, αυτό θα πραγματοποιηθεί μόνο βάσει κάποιας έγκυρης απόφασης επάρκειας ή βάσει συναφθείσας τυποποιημένης συμβατικής ρήτρας.

Ανεξάρτητα από τυχόν ήδη υπάρχοντα δεδομένα πελάτη ή παραγγελίας, αποθηκεύουμε ξεχωριστά τα δεδομένα που σχετίζονται με το αίτημά σας για την εκπλήρωση των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων καθώς και για τη διασφάλιση των υποχρεώσεων τεκμηρίωσης και επαλήθευσης (άρθρο 5 παρ. 2 ΓΚΠΔ). Η διάρκεια διατήρησης εξαρτάται από τις σχετικές νόμιμες προϋποθέσεις.

3. Τα δικαιώματά σας

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε επιβεβαίωση από τη zooplus ανά πάσα στιγμή σχετικά με το εάν επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα και το δικαίωμα πρόσβασης σε αυτά τα προσωπικά δεδομένα. Επιπλέον, έχετε το δικαίωμα διόρθωσης, διαγραφής και περιορισμού της επεξεργασίας δεδομένων, καθώς και το δικαίωμα να υποβάλετε ένσταση κατά της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ανά πάσα στιγμή ή να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας για επεξεργασία δεδομένων ανά πάσα στιγμή ή να ζητήσετε μεταφορά δεδομένων.

Αποστέλλετε όλα τα αιτήματα για πληροφορίες, αιτήσεις ενημέρωσης, ανακλήσεις ή ενστάσεις σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων μέσω e-mail στη διεύθυνση service@zooplus.gr ή στον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων. Επιπλέον, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε καταγγελία σε εποπτική αρχή σε περίπτωση παραβίασης της προστασίας δεδομένων. Μπορείτε ανά πάσα στιγμή να επισκεφθείτε την Πύλη Απορρήτου μας για να ασκήσετε τα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων:

Έχω λογαριασμό zooplus

Δεν έχω λογαριασμό zooplus

4. Πληροφορίες σχετικά με το Δικαίωμα Αντίταξης

Έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε ένσταση ανά πάσα στιγμή, για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη περίπτωση σας, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν, η οποία βασίζεται, μεταξύ άλλων, στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο ε) ή στ) του ΓΚΠΔ σύμφωνα με το άρθρο 21 του ΓΚΠΔ. Θα διακόψουμε την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, εκτός εάν μπορέσουμε να αποδείξουμε επιτακτικούς νόμιμους λόγους επεξεργασίας που υπερισχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών σας ή εάν η επεξεργασία εξυπηρετεί τη διεκδίκηση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεων. Εάν επιθυμείτε να ασκήσετε το δικαίωμα ένστασης, στείλτε απλώς ένα email στη διεύθυνση service@zooplus.gr ή επισκεφτείτε την Πύλη Απορρήτου μας.

Τελευταία Θεώρηση: 5/5/2022