2022-05-30

Ügyfélszolgálati Adatvédelmi nyilatkozat

1. Ügyfélszolgálat

1.1 Az adatfeldolgozás tárgya és célja

Kedves zooplus vásárlók és webhelylátogatók!

Számunkra kiemelt fontossággal bír az Önök adatainak védelme. A következőkben szeretnénk tájékoztatni Önöket arról, hogy milyen adatokat gyűjtünk és dolgozunk fel, ha kapcsolatba lépnek ügyfélszolgálatunkkal. A személyes adatok feldolgozásáért az ügyfélszolgálat igénybevétele kapcsán a zooplus SE felel (továbbiakban: zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 München, Németország. Az adatvédelemért felelős munkatársunkat Dr. Philipp Herrmannt az Adatvédelmi portálunkon keresztül érheti el:

- Rendelkezem zooplus fiókkal

- Nem rendelkezem zooplus fiókkal

Lehetőségük van arra, hogy a rendelkezésre bocsátott kapcsolatfelvételi űrlapon keresztül vagy telefonon felvegyék velünk a kapcsolatot. Az ennek során megadott adatokat kizárólag azért dolgozzuk fel, hogy megkeresésükre, illetve kérdéseikre válaszolni tudjunk és ezzel összefüggésben kapcsolatba tudjunk lépni Önökkel. Ezzel egyidejűleg az adatokat hozzárendeljük a profiljukhoz, amennyiben megadják ügyfélszámukat.

A regisztrált vásárlókra vonatkozó jogalap: Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 6. cikk 1. b)

A felhasználói fiókkal nem rendelkező érdeklődőkre vonatkozó jogalap: Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 6. cikk 1. f)

A beszélgetés tartalmát az Önök hozzájárulása esetén (GDPR 6.cikk 1 a) rögzítjük és kizárólag

a) képzési célokhoz,

b) minőség-ellenőrzéshez vagy

c) szerződéskötés dokumentálása céljából

kerül felhasználásra.

1.2 Az adatfeldolgozás címzettje és időtartama

Személyes adataikat nem adjuk tovább jogosulatlan harmadik fél számára. A megkeresések lebonyolítása és feldolgozása érdekében erre specializálódott szolgáltató partnerrel (szolgáltató ügyfélszolgálat területén) dolgozunk együtt, amely a beérkező adatokat a mi utasításaink és a megbízások feldolgozására vonatkozó átfogó szerződés (ill. az EU szabványos szerződéses záradékai) alapján dolgozza fel.

Ügyfélszolgálati program

Ezekhez a szolgáltatókhoz tartozik a Freshworks Inc. cég is.

Adataik automatikusan törlődnek, amint megkeresésüket teljesen feldolgozták és/vagy megválaszolták, de legkésőbb 12 hónap után. Amennyiben Önök rendelkeznek „my zooplus“ fiókkal, akkor legkésőbb annak fennállásig tároljuk adataikat. A fent említett személyes adatok rendelkezésre bocsátását sem törvény, sem szerződés nem írja elő. Azonban a megkeresés feldolgozása bizonyos körülmények között az adatok megadása nélkül nem lehetséges.

Ha Ön gyakorolja az érintett jogait, adatait külön kezeljük más adatfeldolgozási tevékenységgel kapcsolatban annak érdekében, hogy megkeresését fel tudjuk dolgozni és teljesíteni tudjuk.

A személyazonosság igazolásához szükségünk van többek között az Ön család- és keresztnevére, címére, e-mail-címére és rendelési adataira.

A teljesítéshez: ezenkívül az Önt érintő, a megkeresésben szereplő adatokat kezeljük annak érdekében, hogy fel tudjuk dolgozni ellenőrzött megkeresését.

Jogalap: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont

A fent említett adatokat továbbítjuk technológiai szolgáltatónknak, a Onetrust Technology Limited társaságnak az adafeldolgozásról szóló szerződésnek megfelelően (GDPR 28. cikk).

Amennyiben arra van szükség, hogy ezzel összefüggésben adatait az EU-n/az EGT-n kívülre továbbítsuk, ez kizárólag érvényes megfelelőségi határozat vagy általános szerződési kikötés alapján történhet.

Az Ön megkeresésével kapcsolatos adatokat az érintett jogainak teljesítésével kapcsolatos vagy a dokumentációs és igazolási kötelezettség biztosítását szolgáló adatoktól külön tároljuk az adott esetben fennálló vásárlói vagy rendelési adatoktól függetlenül (GDPR 5. cikk (2) bekezdés). A megőrzés időtartama a vonatkozó törvényi rendelkezésektől függ.

3. Az Önök jogai

Önöknek bármikor jogukban áll megerősítést kérni a zooplustól azzal kapcsolatban, hogy feldolgozzuk-e személyes adataikat, és kérhetik, hogy informáljuk arról, milyen személyes adataikat használjuk fel. Továbbá joguk van az adatok helyesbítésére, az adatfeldolgozás megszüntetésére és korlátozására is, valamint bármikor letilthatják személyes adataiknak feldolgozását, illetve visszavonhatják az adatok feldolgozásához szükséges hozzájárulásukat vagy kérhetik az adatok továbbítását.

Kérjük, hogy minden adatfeldolgozással kapcsolatos tájékoztatási kérelmükkel, megkeresésükkel, visszavonási kérelmükkel vagy adatkezeléssel kapcsolatos kifogásukkal forduljanak adatvédelemért felelős munkatársunkhoz, vagy írjanak e-mailt a service@zooplus.hu e-mail-címre. Ezenkívül jogukban áll panaszt tenni az adott felügyeleti hatóságnál, ha úgy tapasztalják, hogy megsértjük az adatvédelmi szabályokat. Bármikor felkeresheti Adatvédelmi portálunkat, amennyiben érintett személyként kívánja gyakorolni jogait.

4. Tiltakozáshoz való joggal kapcsolatos információk

Önök jogosultak arra, hogy saját helyzetükkel kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzanak személyes adataiknak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen a GDPR 21. cikke alapján. Ebben az esetben leállítjuk személyes adataik feldolgozását, kivéve, ha bizonyítani tudjuk, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű, jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Önök jogaival, érdekeivel és szabadságaival szemben, vagy ha az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódik. Ha szeretne élni tiltakozáshoz való jogával, akkor elegendő, ha egy e-mailt ír a service@zooplus.hu e-mail-címre vagy látogasson el Adatvédelmi portálunkra.