

Informativa sulla privacy del servizio clienti



1. Servizio clienti

1.1. Oggetto e scopo del trattamento dei dati



Gentile cliente zooplus, caro visitatore del nostro sito web, la tutela dei tuoi dati è nostra priorità assoluta. Con le indicazioni che riportiamo qui di seguito, desideriamo informarti su quali dati raccogliamo quando l'utente usufruisce del nostro Servizio Clienti e come li gestiamo. La zooplus SE (di seguito: zooplus), con sede in Sonnenstraße 15, 80331 Monaco di Baviera (Germania), è responsabile del trattamento dei dati personali in relazione all'utilizzo del servizio di assistenza clienti. Il nostro responsabile aziendale per la Protezione Dati è contattabile attraverso il nostro Privacy Portal:

- [ho un account cliente su zooplus;](#)
- [non ho un account cliente su zooplus.](#)

Hai la possibilità di contattarci telefonicamente oppure compilando l'apposito modulo di contatto. I dati raccolti vengono da noi trattati esclusivamente allo scopo di rispondere alle tue domande, soddisfare le tue richieste e contattarti a tal proposito. Inoltre, se verrà indicato il codice cliente, i dati saranno utilizzati per associare profili di utilizzo con i dati personali dell'utente.

Base giuridica per i clienti registrati: art. 6 par. 1 b) GDPR.

Base giuridica per gli utenti non ancora registrati e quindi privi di un account cliente: art. 6 par. 1 f) GDPR.

Con il consenso dell'interessato (art. 6 par. 1 a) GDPR), è possibile che alcune conversazioni vengano registrate e utilizzate esclusivamente

- a) in fase di training per addetti all'assistenza clienti;
- b) per il controllo qualità;
- c) per finalità di documentazione della stipulazione di contratti.

1.2. Destinatario e durata del trattamento dei dati



Non cediamo i tuoi dati a soggetti terzi non autorizzati. Tuttavia, per la gestione e l'elaborazione delle richieste, collaboriamo con fornitori specializzati di servizi nel campo dell'assistenza clienti che, in linea con le nostre indicazioni e sulla base di un regolamento generale sul trattamento dei dati (o sulla base delle clausole contrattuali tipo approvate dalla Commissione europea), elaborano i dati che accompagnano le richieste dei nostri clienti.

Programma di assistenza clienti

Freshworks Inc. è tra le aziende fornitrici alle quali ci rivolgiamo per servizi di assistenza clienti.

I dati vengono cancellati automaticamente non appena la tua richiesta viene elaborata correttamente e/o riceve una risposta, al più tardi dopo 12 mesi. Se sei un cliente registrato, memorizziamo i tuoi dati

per il periodo di durata del tuo account cliente (My zooplus). La messa a disposizione dei suddetti dati non è prevista né dalla legge né contrattualmente. Tuttavia, senza questi dati non sarà possibile elaborare la richiesta di assistenza.

2. Trattamento dei dati in caso di esercizio dei diritti dell'interessato

Nel caso in cui decidessi di esercitare i tuoi diritti, tratteremo i tuoi dati separatamente da altre attività di trattamento per poter adempiere alla tua richiesta.

Al fine di permettere la verifica dell'identità personale, avremo bisogno del tuo nome e cognome, indirizzo, indirizzo e-mail e dei dati relativi al tuo ordine.

Per poter soddisfare la tua richiesta, dovremo in ogni caso trattare i dati personali forniti a tal fine.

Base giuridica: art. 6 par. 1 c) GDPR

Trasmettiamo i suddetti dati al nostro fornitore di servizi Onetrust Technology Limited, con il quale abbiamo stipulato un contratto in materia di trattamento esterno dei dati (Art. 28 GDPR).

Qualora in tale contesto fosse necessario il trasferimento dei tuoi dati al di fuori dell'UE e del SEE, questo avverrebbe esclusivamente sulla base di una valida decisione di adeguatezza o di clausole contrattuali.

Indipendentemente da eventuali dati già a nostra disposizione, conserviamo separatamente i dati relativi alla tua richiesta, al fine di rispettare i tuoi diritti e garantire la documentazione e gli obblighi di prova (Art. 5 par. 2 GDPR). Il tempo di conservazione dei dati è vincolato alle rispettive condizioni normative.

3. I tuoi diritti

Hai il diritto di pretendere in ogni momento conferma se stiamo trattando i tuoi dati personali nonché il diritto di sapere quali sono questi dati. Hai inoltre il diritto di rettificare, cancellare e limitare il trattamento dei dati personali. Potrai sempre esercitare il tuo diritto di opporsi al trattamento dei dati, quindi revocare in ogni momento il tuo consenso nonché ottenere il trasferimento dei dati.

Se desideri maggiori informazioni o hai deciso di revocare il consenso o di opporsi al trattamento dei tuoi dati puoi scrivere una mail a service@zooplus.it oppure al nostro responsabile aziendale per la Protezione Dati. Inoltre, in caso di violazione della privacy hai il diritto di rivolgerti all'autorità di vigilanza competente.

Puoi utilizzare in ogni momento il nostro Privacy Portal per esercitare i tuoi diritti come persona interessata.

4. Indicazione distinta sul tuo diritto di opposizione

Ai sensi dell'art. 21 del GDPR, per motivi connessi alla tua situazione particolare, hai il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei tuoi dati personali svolto sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. e) o f) del GDPR. Qualora ti opponessi al trattamento, i tuoi dati personali non saranno più oggetto di trattamento, a meno che non sia possibile dimostrare da parte di zooplus motivi vincolanti e giustificati che prevalgano su tuoi interessi, diritti e libertà, o qualora il trattamento sia necessario ai fini della rivendicazione, dell'esercizio o della difesa di diritti legali.

Se desideri esercitare il tuo diritto di opposizione è sufficiente inviare una mail a service@zooplus.it o utilizzare il nostro Privacy Portal.