Kundeservice & Personvernerklæring

1. Kundeservice

1.1. Formål med informasjonsbearbeidelsen

Kjære kunder og besøkere på nettsiden vår. Beskyttelse av dine personlige data din er for oss et viktig tema. Med den etterfølgende erklæring vil vi informere deg om hvilken informasjon vi samler og bearbeider i forbindelse med din benyttelse av vår kundeservice. Ansvarlig for bearbeidelse av personlige data ved bruk av kundeservice er zooplus SE (heretter: zooplus), Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München. Vår personvernansvarlige Dr. Philipp Herrmann, kan nås gjennom vår Privacy Portal:

- Jer har en zooplus kundekonto, klikk her

- Jer har ikke en zooplus kundekonto, klikk her

Du kan kontakte oss ved help av kontaktformularet vårt eller via telefon. Vi behandler de innsamlede data utelukkende for å kunne besvare dine henvendelser og forespørsler, og for å kunne kontakte deg i forbindelse med disse. Samtidig brukes data for å kunne finne din profil, dersom du oppgir kundenummeret ditt.

Rettslig grunnlag for registrererte kunder: Art. 6 Abs. 1 lit. b) GDPR

Rettslig grunnlag for parter uten kundekonto: Art. 6 Abs. 1 lit. f) GDPR

Deler av kommunikasjonen kan lagres dersom du gir ditt samtykke (artikel 6, stk. 1, litra a) GDPR, og brukes utelukkende til

- Opplæringsformål
- Til kvalitetskontroll eller
- Med henblikk på dokumentasjon av kontraktinngåelse

1.2 Mottaker og varighet databearbeidelse

Vi gir ikke informasjonen videre til tredjepart. For avvikling eller bearbeidelse av forespørsler jobber vi sammen med spesialiserte serviceagentur (tjenesteytende innen kundeservice) , som bearbeider de inngående data ifølge våre anvisninger og på grunnlag av en omfattende kontraktinngåelse for bearbeidelse av oppdrag (evt. på grunnlag av EU-standardkontrakt).

Kundeprogram

Dette inkluderer også firmaet Freshworks, Inc.

Informasjonen slettes automatisk straks forespørselen din er fullstendig bearbeidet eller besvart, men senest etter 12 måneder. Dersom du er kunde lagrer vi informasjonen maksimal så lenge zooplus-kontoen din eksisterer. Det foreligger ikke rettslige eller kontraktsmessige regler for å fremlegge denne informasjonen. Bearbeidelse av forespørsler uten denne informasjonen er imidlertid ikke alltid mulig.

Dersom du skulle velge å utøve personvernrettighetene dine, vil vi behandle dine data separat fra andre behandlingsaktiviteter for å kunne behandle og oppfylle forespørselen din.

For identitetsverifisering, trenger vi ditt for- og etternavn, adresse, e-post adresse og dine bestillingsdata. .

For oppfyllelsesformål: For å behandle den bekreftede forespørselen din må vi behandle datane knyttet til deg som er inkludert I forespørselen.

Legal basis: GDPR Article 6, (1) (c).

Vi vil overføre de ovennevnte dataene til vår teknologitjenesteleverandør Onetrust Technology Limited basert på en tilsvarende kontrakt for oppdragsbehandling (GDPR Article 28).

Dersom det i denne sammenhengen skulle være nødvendig å overføre dataene dine utenfor EU/EØS, vil det kun gjøres på grunnlag av en gyldig tilstrekkelighetsbeslutning eller inngåte standardkontraktsklausuler.

Uavhengig av eksisterende kunde- eller bestillingsdata, vil vi lagre alle data relatert til forespørselen din separat med det formål å oppfylle dine rettigheter som den registrerte, og for å sikre dokumentasjons- og verifiseringsforpliktelser (GDPR Article 5 (2)). Lagringsperioden er avhengig av relevante lovkrav.

2. Dine rettigheter

Du har rett til å kreve en bekreftelse fra zooplus om vi bearbeider personlig informasjon og rett til en oversikt over disse personlige dataene. I tillegg har du rett på korreksjon, sletting og innskrenking av databearbeidelse samt til enhver tid å kunne motsette deg bearbeidelse av personlige data eller kreve overdragelse av data.

Alle informasjonsønsker, forespørsler, tilbaketrekninger eller motsettelse av databearbeiding må rettes til service@zooplus.no eller til vår personvernansvarlige. Utover det har du retten til å klage til en tilsynsmyndighet.

Du kan også besøke vår Privacy Portal for å utøve din rett I forbindelse med personvern:

Jeg har en zooplus kundekonto, klikk her.

- Jeg har ikke en zooplus kundekonto, klikk her.

3. Henvisning til den spesielle motsettelsesrett

Du har rett til, av ulike grunner som treffer din situasjon, til enhver tid å motsette deg bearbeidelse av personlige data i følge Art. 6 Abs. 1 lit. e) oder f) DSGVO. Vi vil stoppe bearbeidelse av dine personlige data, med mindre vi kan forelegge absolutt nødvendige grunner for bearbeidelse, hvor dine interesser, rettigheter og frihet overveier, eller når bearbeidelsen er nødvendig for utførelse av eller forsvar for juridiske prinsipper. Dersom du ønsker å benytte deg av motsettelsesretten, kan du sende en email til service@zooplus.no