

Polityka prywatności - Serwis obsługi klienta



1. Serwis Obsługi Klienta

1.1 Przedmiot i cel przetwarzania danych

Dziękujemy za okazane nam zaufanie! Ochrona Twoich danych osobowych jest dla nas bardzo ważna, dlatego poniżej przedstawiamy informacje na temat zakresu danych gromadzonych i przetwarzanych w ramach korzystania z naszego **Serwisu Obsługi Klienta**. Administratorem danych osobowych w ramach Serwisu Obsługi Klienta jest spółka zooplus SE (zwana dalej: zooplus), z siedzibą przy Sonnenstraße 15, w 80331 Monachium (Niemcy). Z naszym inspektorem danych osobowych, Dr. Philippem Herrmannem można skontaktować się za pomocą naszego portalu prywatności:

- Mam już konto zooplus

- Nie mam konta zooplus

Użytkownik może skontaktować się z nami za pośrednictwem udostępnionego przez nas formularza kontaktowego lub telefonicznie. Zgromadzone w tym procesie dane przetwarzamy wyłącznie w celu odpowiedzi na zapytania i prośby użytkownika oraz w celu skontaktowania się z użytkownikiem w tym zakresie. Jednocześnie dane te są wykorzystywane do przypisania profilu użytkownika, jeśli użytkownik poda swój numer klienta.

Podstawa prawna dla zarejestrowanych klientów: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO

Podstawa prawna dla osób zainteresowanych bez konta klienta: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO

W przypadku wyrażenia przez użytkownika zgody (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO) wszelkie treści rozmów są nagrywane i wykorzystywane wyłącznie:

a) w celach szkoleniowych

b) do kontroli jakości lub

c) w celu udokumentowania zawarcia umowy.

1.2 Odbiorcy i okres przetwarzania danych

Nie przekazujemy danych użytkownika osobom trzecim. Jednakże w celu obsługi i przetwarzania zapytań współpracujemy z wyspecjalizowanymi usługodawcami (dostawcy usług z zakresu obsługi klienta), którzy przetwarzają związane z tym dane zgodnie z naszymi instrukcjami i na podstawie kompleksowej umowy o przetwarzaniu danych w ramach realizacji zleceń (lub na podstawie standardowych klauzul umownych UE).

Program obsługi klienta

Do dostawców tych usług należy również firma Freshworks, Inc.

Dane zostaną automatycznie usunięte po całkowitym przetworzeniu i/lub udzieleniu odpowiedzi na zapytanie użytkownika, jednak najpóźniej po upływie 12 miesięcy. Jeśli użytkownik jest klientem, dane te przechowujemy maksymalnie przez okres istnienia konta „Mój zooplus”. Udostępnianie wspomnianych

powyżej danych osobowych nie jest przewidziane ani w przepisach obowiązującego prawa, ani w umowie. Jednakże bez podania tych danych przetworzenie zapytania może okazać się niemożliwe.

2. Przetwarzanie danych w ramach wykonywania praw osób, których dane dotyczą

W przypadku skorzystania przez użytkownika z prawa do przetwarzania danych, w celu przetworzenia i spełnienia jego żądania, przetwarzamy dane oddzielnie od innych czynności przetwarzania.

W celu weryfikacji tożsamości potrzebujemy w szczególności imienia i nazwiska, adresu, adresu e-mail oraz szczegółów zamówienia.

W celu realizacji: Aby przetworzyć zweryfikowane zapytanie użytkownika, musimy również przetworzyć dane dotyczące użytkownika, które są zawarte w zapytaniu.

Podstawa prawna: Art. 6 ust. 1 lit. e) lub f) RODO

Powyższe dane przekazujemy naszemu dostawcy usług technologicznych, firmie Onetrust Technology Limited, na podstawie odpowiedniej umowy dotyczącej przetwarzania danych na zlecenie (art. 28 RODO).

Jeżeli w tym kontekście konieczne będzie przekazanie danych użytkownika poza UE/EOG, nastąpi to wyłącznie na podstawie ważnej decyzji stwierdzającej odpowiedni poziom ochrony lub na podstawie standardowych klauzul umownych.

Niezależnie od istniejących danych klienta lub zamówienia, dane dotyczące zapytania przechowujemy oddzielnie w celu realizacji praw osoby, której dane dotyczą, oraz w celu spełnienia obowiązków dokumentacyjnych i weryfikacyjnych (art. 5 ust. 2 RODO). Okres przechowywania danych zależy od odpowiednich wymogów prawnych.

3. Prawa użytkownika

Użytkownik jest uprawniony do uzyskania od zooplus w dowolnym momencie potwierdzenia, czy przetwarzamy jego dane osobowe i do uzyskania dostępu do tych danych osobowych. Ponadto użytkownik ma prawo do sprostowania, usunięcia i ograniczenia przetwarzania danych, a także prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych albo do odwołania zgody na przetwarzanie lub żądania ich przeniesienia.

Wszelkie wnioski o udzielenie informacji, cofnięcia zgody lub sprzeciwu wobec przetwarzania danych należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres service@zooplus.pl lub do naszego inspektora ochrony danych. Ponadto użytkownik ma prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych. W każdej chwili użytkownik może odwiedzić nasz portal prywatności, aby skorzystać ze swoich praw jako osoba, której dane dotyczą.

4. Pouczenie dotyczące szczególnego prawa do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania

Zgodnie z art. 21 RODO użytkownik ma prawo z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, opartego m.in. na art. 6 ust. 1 lit. e) lub f) RODO. Zaprzestaniemy przetwarzania danych osobowych użytkownika, chyba że wykazemy istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych

wobec jego interesów, praw i wolności, lub gdy przetwarzanie służy dochodzeniu, wykonaniu lub obronie roszczeń. Aby skorzystać z prawa sprzeciwu, wystarczy wysłać e-mail na adres service@zooplus.pl lub odwiedzić nasz portal prywatności.